gatherdesk.

LE MANUEL DU PRODUIT · NOVEMBRE 2026

# Une façon plus claire d'organiser la *journée.*

Votre guide pratique de l'espace de travail Gatherdesk : de la première demande à l'organisation du travail, en passant par les passages de relais au sein de l'équipe et la facturation.

8 guides pratiques  10 types d'activité  gatherdesk.app

Les vues du produit utilisent des données fictives. Les fonctions disponibles dépendent de votre activité, des services activés et de vos autorisations.

Choisissez la langue d'affichage à la connexion ou dans votre profil. Ce guide utilise les libellés de l'interface dans votre langue.

DANS CE MANUEL


01 Votre premier jour avec Gatherdesk

02 Types d’entreprise et services activés

03 Prendre en charge, répondre et transmettre les demandes

04 Installez le chat sur votre site

05 Accès de l’équipe et acheminement des sources

06 Du travail client à la facture

07 Votre forfait, vos services et vos paiements

08 Identité visuelle, canaux et paramètres IA

CHAPITRE 01 · POUR COMMENCER

# Votre premier jour avec Gatherdesk

Retrouvez votre espace de travail, comprenez le tableau de bord et mettez en place un premier processus concret.

Pour les responsables d’entreprise et les nouveaux membres de l’équipe

## Commencez par l’espace de votre entreprise

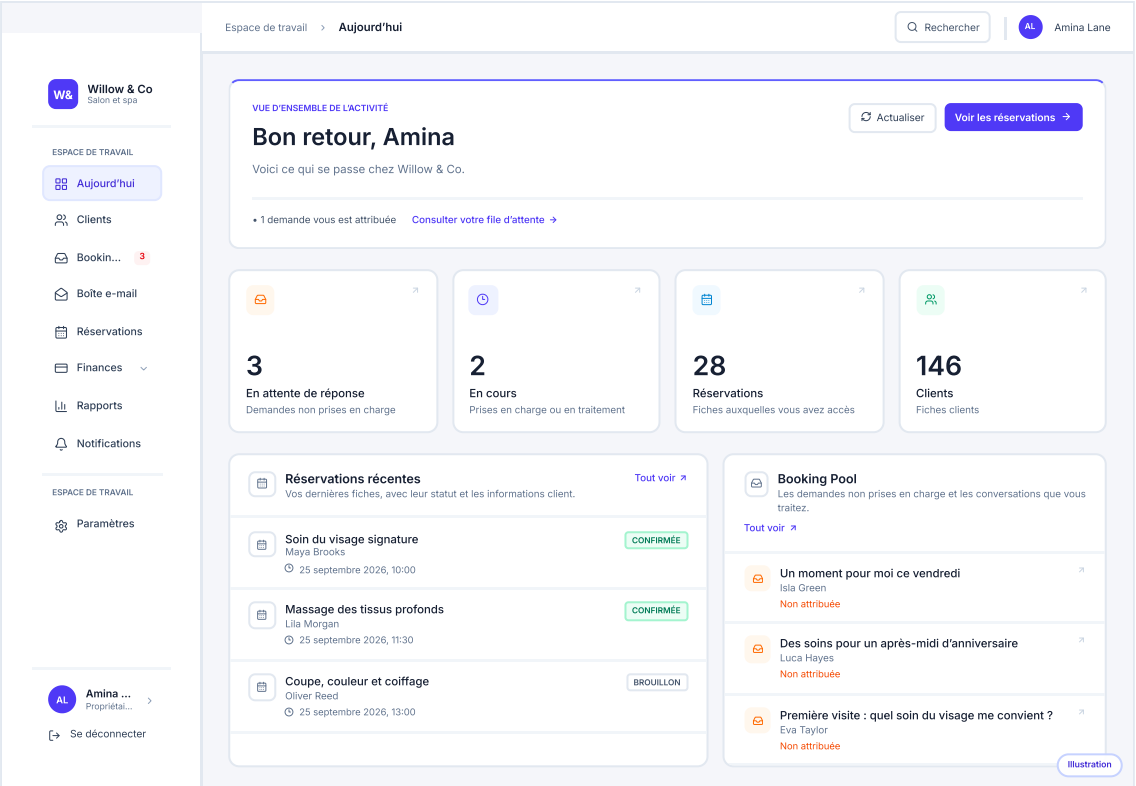
Utilisez l’adresse de connexion à l’espace de travail fournie par l’administrateur de votre entreprise. Le nom et le logo de votre entreprise permettent de reconnaître cet espace. Après connexion, la navigation et les actions disponibles dépendent de votre rôle et des services activés pour cette entreprise.

Si vous découvrez Gatherdesk, les options Réserver une démo et Demander un essai recueillent vos coordonnées et les informations sur votre entreprise afin de vous recontacter. L’envoi d’une demande ne crée pas d’espace de travail, ne déclenche aucune facturation et ne réserve pas de rendez-vous.

## Prenez vos repères

Ouvrez Aujourd’hui ou Tableau de bord pour consulter votre aperçu quotidien. Utilisez la recherche dans la barre supérieure pour retrouver les données auxquelles vous avez accès. La barre latérale regroupe le travail courant ; l’administration de l’espace se trouve dans Paramètres.

Votre secteur détermine le vocabulaire affiché. Un salon gère des réservations et des clients ; une entreprise artisanale, des interventions et des clients. Si un service n’est pas disponible ou si une autorisation manque, une vignette, une entrée de menu ou une action peut ne pas apparaître.




L'aperçu quotidien réunit les informations disponibles sur le travail et les demandes. Illustration avec données de démonstration ; les services et autorisations déterminent les éléments accessibles.

Aperçu illustratif du produit avec des libellés traduits et des données fictives.

# Mettez en place un processus complet

1 **Vérifiez l'identité de votre entreprise**

Un administrateur peut ouvrir Paramètres → Entreprise pour vérifier le nom, le logo et la couleur principale. Le type d'entreprise choisi à la création est définitif.

2 **Passez l'équipe en revue**

Ouvrez Paramètres → Gestion → Membres de l'équipe et Rôles et autorisations. Attribuez à chaque collègue un compte individuel doté des accès nécessaires à son travail.

3 **Choisissez un canal entrant**

Configurez une boîte mail ou le chat du site si ces services sont activés. Acheminez cette source vers les collègues chargés de répondre à ses demandes.

4 **Traitez une première demande**

Ouvrez la file des demandes, prenez en charge une demande disponible et envoyez une réponse. Vérifiez le résultat avant de marquer la demande comme traitée.

5 **Créez le dossier de travail suivant**

Lorsque le service Work est activé, créez une réservation, une intervention, un projet ou un autre dossier adapté à votre secteur. Ajoutez le client, le planning et les prestations avant de préparer une proforma si la facturation est disponible.

## Si une option est absente

- Demandez à votre administrateur si votre rôle autorise cette action.
- Consultez Facturation et abonnement pour vérifier les services activés dans l’espace. Une intégration configurée nécessite toujours l’activation du service correspondant.
- Si une page affiche une erreur de chargement, utilisez Retry. Une erreur ne signifie pas que vos données ont été supprimées.
- Lorsque vous changez d’entreprise, utilisez l’adresse et le compte du bon espace sans supposer que les accès sont transférés.

CHAPITRE 02 · POUR COMMENCER

# Types d’entreprise et services activés

Comprenez ce qui change selon le secteur et comment s’articulent services, forfaits et autorisations.

Pour les responsables d’entreprise et les administrateurs

## Un espace adapté au vocabulaire de votre entreprise

Gatherdesk utilise un profil sectoriel pour le vocabulaire, la structure du travail, les noms des rôles et les services pertinents. Le type d’entreprise est sélectionné lors de la création de l’espace et ne peut être modifié ni dans l’administration de l’entreprise ni dans celle de la plateforme.

| Type d’entreprise | Dossier de travail | Personnes | Structure du travail |
|---|---|---|---|
| Agence de voyages | Itinéraire | Clients | Jours et éléments |
| Agence immobilière | Transaction | Acheteurs | Étapes et lignes d’honoraires |
| Cabinet médical / clinique | Plan de soins | Patients | Consultations et actes |
| Cabinet dentaire | Plan de traitement | Patients | Rendez-vous et actes |
| Salon et spa | Réservation | Clients | Rendez-vous et prestations |
| Salle de sport et studio | Programme | Adhérents | Séances et exercices |
| Événements et mariages | Événement | Clients | Jours du déroulé et lignes de détail |
| Artisanat et services à domicile | Intervention | Clients | Visites et tâches |
| Boutique en ligne | Commande | Clients | Expéditions et lignes de détail |
| Autre / entreprise généraliste | Projet | Clients | Étapes et lignes de détail |

## Trois facteurs déterminent les fonctions disponibles

1. **La pertinence pour l’activité**
   Le profil sectoriel limite les services proposés. Le catalogue et les documents de voyage sont réservés aux espaces de voyages.

2 **L’activation du service**

Le forfait en cours limite les services activables. L’essai unique de 7 jours comprend une boîte e-mail connectée et un widget de site ; WhatsApp nécessite un forfait payant. Starter se concentre sur les conversations clients, tandis que les forfaits plus étendus peuvent proposer les services opérationnels adaptés. Chat du site web nécessite aussi Demandes.

3 **Vos autorisations**

Votre rôle et l’attribution des sources déterminent les données et les actions accessibles dans ces services. La configuration réservée aux administrateurs est distincte des actions quotidiennes des équipes.

**La configuration constitue une étape distincte**

Un service activé n’est pas forcément prêt à être utilisé. Le chat nécessite aussi son activation et des sites autorisés ; l’e-mail, une boîte connectée. L’IA nécessite soit du crédit Gatherdesk prépayé avec un fournisseur géré disponible, soit un compte fournisseur configuré avec votre propre clé API.

## Le planning suit la nature du travail

Les activités de salon, clinique, cabinet dentaire, fitness, événementiel et artisanat acceptent des dates et des heures. Les voyages utilisent des dates de départ et de retour ainsi que des jours d’itinéraire consécutifs. Les transactions, commandes et projets généraux utilisent des dates calendaires ; des heures précises sont disponibles pour les affectations du personnel.

Utilisez les libellés et champs fournis par votre espace. Si une fonction spécialisée manque, renommer un dossier ne lui ajoute pas cette capacité.

## Le périmètre des processus actuels

Les profils sectoriels prennent en charge le processus CRM commun : demandes, fiches clients, dossiers de travail, prestations, affectations et facturation lorsqu’elle est activée. Ils constituent un socle opérationnel avec des limites explicites entre services.

- Les profils clinique et dentaire ne constituent pas un système complet de dossiers médicaux ou de diagnostic.
- Une commande de boutique en ligne n’est pas une intégration complète de stock, d’expédition ou de traitement logistique.
- Les portails immobiliers, cours récurrents, capacités des salles et règles fiscales propres à chaque juridiction nécessitent des fonctions dédiées allant au-delà de ces données partagées.

CHAPITRE 03 · AU QUOTIDIEN

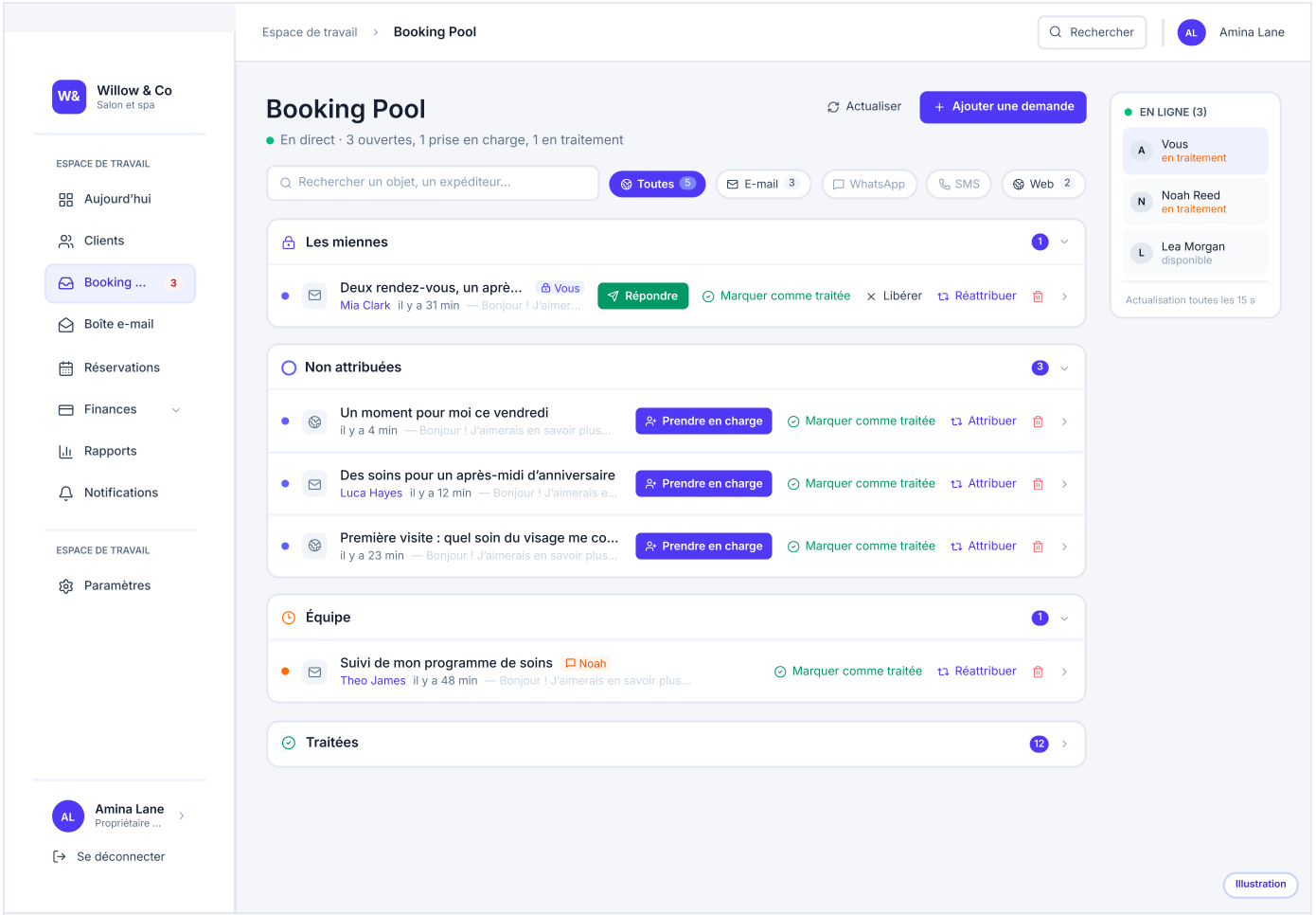
# Prendre en charge, répondre et transmettre les demandes

Gardez un responsable clairement identifié pour chaque demande, y compris les conversations de votre site.

Pour les agents, responsables et administrateurs d’entreprise

## Un espace commun pour les demandes entrantes

La file des demandes regroupe les demandes selon leur responsable et leur état de traitement. Son nom suit le vocabulaire de votre espace. Utilisez les filtres par canal et la recherche pour vous concentrer sur les demandes que vous êtes autorisé à traiter. Les conversations du site suivent le même processus d’attribution que les autres demandes.




Une file partagée permet à l’équipe d’identifier le responsable de chaque demande. Illustration utilisant des données de démonstration.

Aperçu illustratif du produit avec des libellés traduits et des données fictives.

## Comprenez les états d’attribution

| État | Signification | Action à effectuer |
|---|---|---|
| Open | Aucun responsable actuel | Un membre éligible de l’équipe peut prendre la demande en charge. |
| Claimed | Réservée à un membre de l’équipe pendant cinq minutes avant la première réponse réussie | Répondez avant l’expiration de la réservation ou libérez la demande. |
| Handling | La première réponse de l’équipe a été envoyée et le responsable reste chargé du suivi | Poursuivez la conversation, libérez-la ou marquez-la comme traitée. |
| Handled | La demande est clôturée et son historique conservé | Un responsable peut la rouvrir si un travail complémentaire est nécessaire. |

## Répondez sans faire le travail en double

1. **Prenez en charge une demande ouverte**

   La prise en charge vous réserve la demande. Si une autre personne l’obtient en premier, actualisez et choisissez une autre demande. Cliquer plusieurs fois sur Claim ne prolonge pas la fenêtre initiale de cinq minutes.

2. **Lisez la conversation**

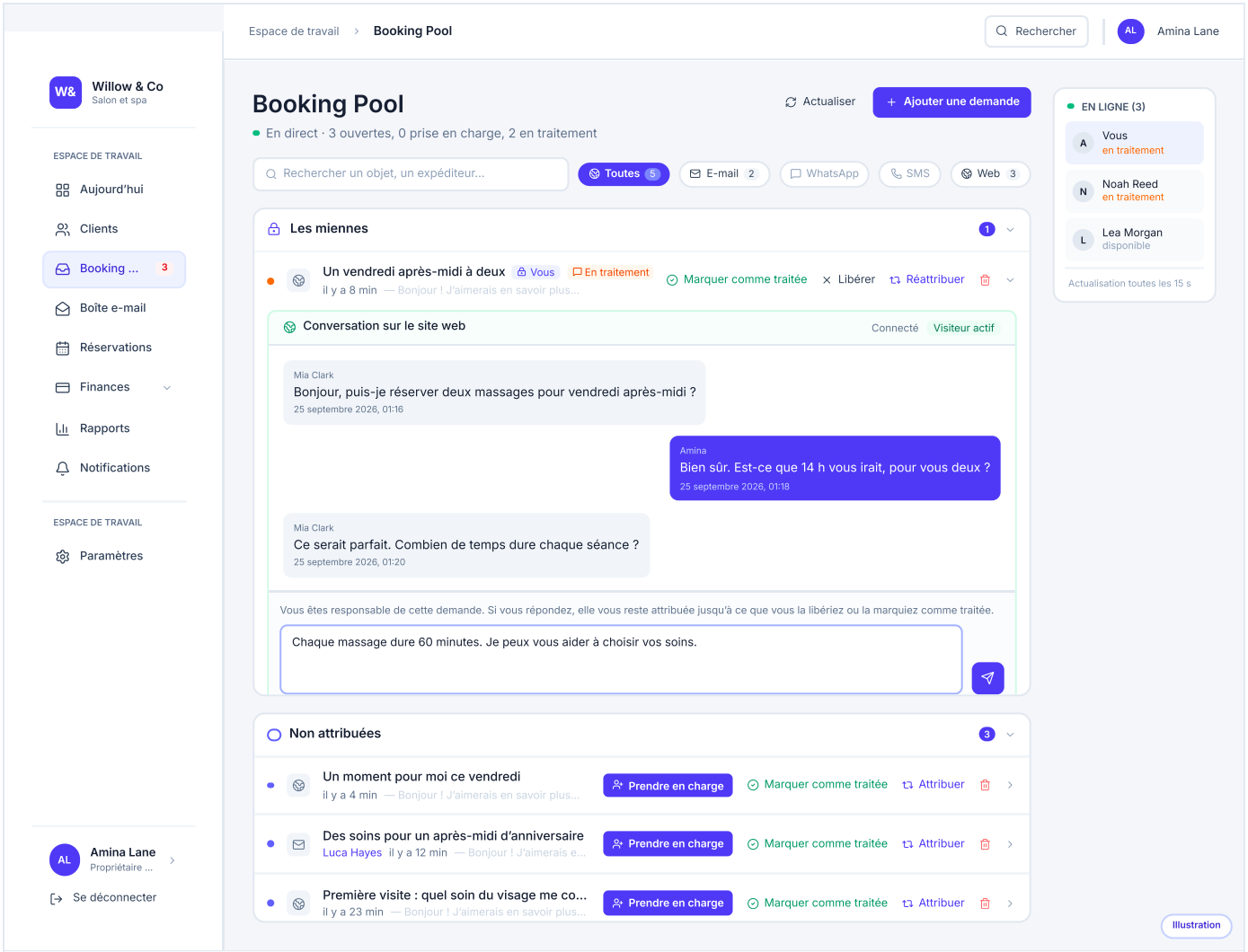
   Consultez le message d’origine et les réponses précédentes avant de rédiger. Un compte à rebours visible indique une réservation temporaire.

3. **Envoyez et vérifiez le résultat**

   Une réponse envoyée avec succès fait passer la demande à l’état de traitement. Si le responsable change ou si la réservation expire, l’envoi est refusé et votre brouillon est conservé. Si la livraison d’un e-mail est incertaine, vérifiez la boîte mail avant de renvoyer.

4. **Terminez ou transmettez**

   Marquez la demande comme traitée lorsque la conversation est terminée. Libérez-la pour la rendre à nouveau disponible ou demandez à un responsable autorisé de la réaffecter à un collègue éligible.




Lisez le fil, vérifiez qui est responsable de la demande et répondez au même endroit. Illustration avec données de démonstration ; seul le responsable actuellement autorisé peut envoyer une réponse d'équipe.

Aperçu illustratif du produit avec des libellés traduits et des données fictives.

## Affectations et actions des responsables

Les responsables disposant des accès nécessaires peuvent attribuer ou reprendre les demandes visibles. La liste des destinataires contient les collègues éligibles pour cette demande. L'acheminement, les restrictions de boîte mail et les autorisations actuelles continuent de s'appliquer ; voir un nom ailleurs ne rend pas ce compte éligible.

Pour le chat du site, l'agent responsable de la demande est aussi responsable de la conversation côté équipe. Les réponses automatiques sont suspendues tant qu'une personne prend la demande en charge. Le départ d'un visiteur du chat ne retire pas la demande à son responsable.

## Pourquoi un canal peut être grisé

- Web nécessite les services Chat du site web et Demandes activés, un widget actif et au moins un site autorisé. L'essai unique de 7 jours autorise un widget de site et une boîte e-mail connectée ; WhatsApp nécessite un forfait payant.

- Email nécessite le service correspondant et une boîte configurée accessible à votre compte.
- WhatsApp nécessite un forfait payant, le service WhatsApp actif et un numéro professionnel connecté. SMS reste indisponible. Le filtre Phone est masqué.
- L’acheminement des sources détermine qui peut traiter une source. Il n’active pas une intégration.

# Installez le chat sur votre site

Configurez le widget de votre entreprise, autorisez votre site et envoyez une première demande de test.

Pour les administrateurs d'espace et les propriétaires de sites

## Avant de commencer

Les services Website chat et Demandes doivent être activés dans votre espace et votre compte doit autoriser la modification des paramètres. Vous devez aussi pouvoir ajouter un script à votre site. Chaque entreprise possède son propre identifiant d'installation, ses sites autorisés et ses conversations.

## Configurez et installez le widget

1. **Ouvrez Paramètres → Chat du site web**

   Choisissez le titre, le sous-titre, le message d'accueil, la couleur principale et la position du widget. Décidez si les visiteurs doivent indiquer leur nom et leur e-mail avant de discuter.

2. **Ajoutez les sites autorisés**

   Saisissez les origines exactes autorisées à utiliser le widget, par exemple https://example.com et https://www.example.com. Ajoutez les deux si vous utilisez les deux. Une origine comprend le protocole, le nom d'hôte et tout port non standard ; n'ajoutez ni chemin de page ni caractère générique.

3. **Activez et enregistrez**

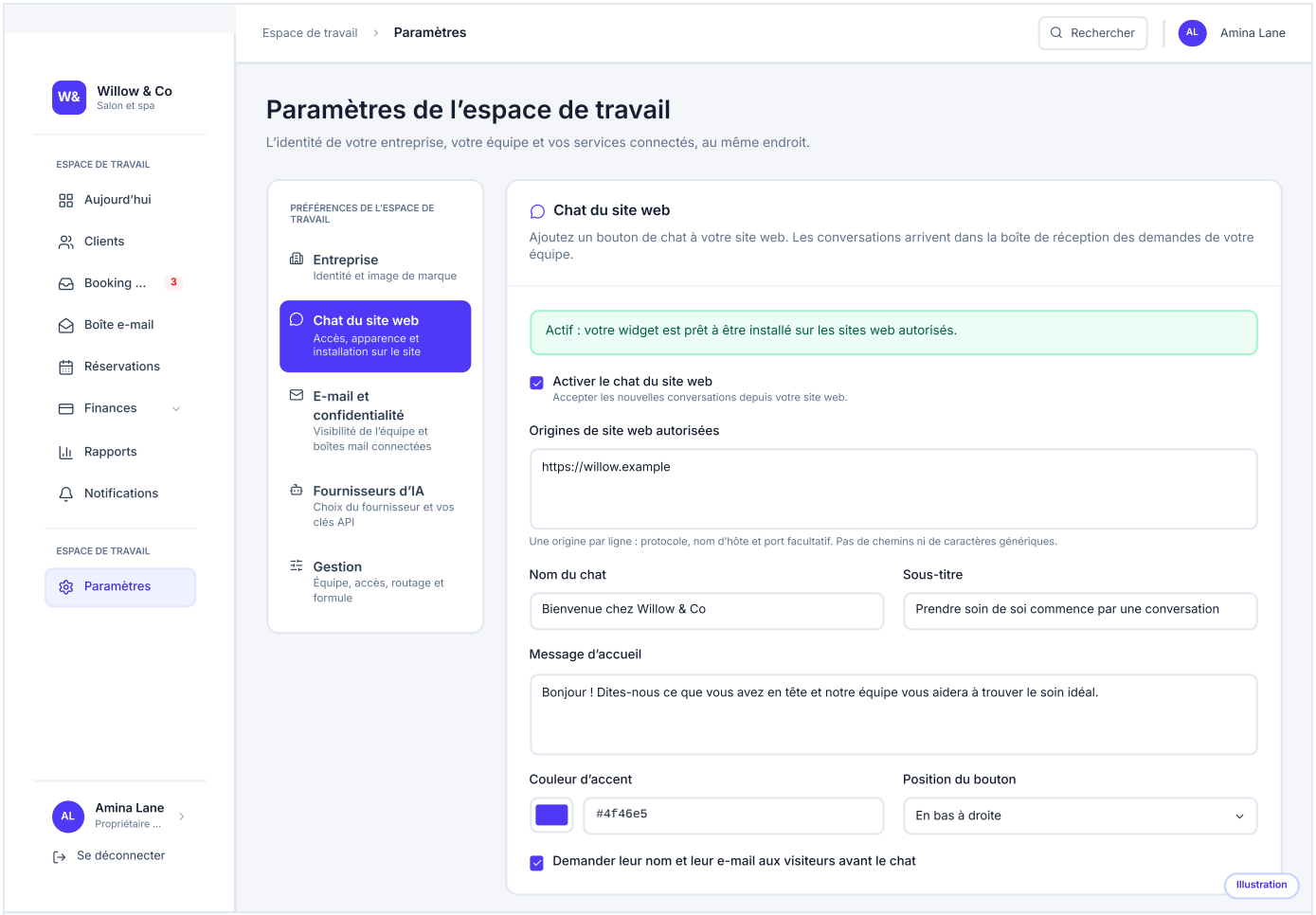
   Activez le widget et enregistrez ses paramètres. Le code d'installation devient disponible lorsque les services requis, la liste des sites autorisés et l'activation sont prêts.

4. **Copiez le code d'installation**

   Utilisez Copy snippet et ajoutez le script généré avant la balise de fermeture </body> de votre site. Conservez l'identifiant d'installation généré exactement tel qu'il est fourni.

5. **Envoyez une demande de test**

   Ouvrez un site autorisé, démarrez une conversation et envoyez un message de test. Dans Gatherdesk, ouvrez le canal Web de la file, prenez la demande en charge et répondez. Vérifiez que le visiteur reçoit votre réponse.




Configurez le widget pour l'entreprise et ses sites autorisés. Illustration avec données de démonstration ; utilisez le code d'installation généré dans votre propre espace.

Aperçu illustratif du produit avec des libellés traduits et des données fictives.

## Les sites autorisés sont définis exactement

| Site configuré | Autorise | N'autorise pas également |
|---|---|---|
| https://example.com | Le site HTTPS sur ce nom d'hôte | http://example.com ou https://www.example.com |
| https://www.example.com | Le nom d'hôte www en HTTPS | Les autres sous-domaines |
| http://localhost:3001 | Ce site de test local | http://127.0.0.1:3001 ou les autres ports |

### Informations d'installation publiques, identifiants privés

L'URL du chargeur et l'identifiant du widget sont visibles dans le code du site. Ils identifient le widget public et ne sont pas des identifiants de connexion. N'insérez jamais de clé d'IA, de jeton d'équipe ou de mot de passe dans le code. Les origines autorisées limitent l'utilisation depuis le navigateur ; elles ne vérifient pas l'identité du visiteur.

## Ajoutez les réponses IA lorsque vous êtes prêt

Les réponses IA sont facultatives pour les espaces payants éligibles. Dans IA et crédits, choisissez Crédits IA Gatherdesk et un fournisseur géré disponible, ou Mes propres clés API et votre compte fournisseur configuré. Ajoutez des consignes exactes sur l'entreprise et activez les réponses automatiques dans les paramètres Chat du site web concernés. Le fournisseur sélectionné doit être disponible et prêt à être utilisé.

Les réponses humaines et la collecte des demandes fonctionnent sans réponses IA automatiques. Vérifiez les informations fournies sur l'entreprise, n'y incluez aucun secret et veillez à faire confirmer les prix, les disponibilités et les conseils importants par l'équipe. La prise en charge par une personne suspend les réponses automatiques.

## Si le widget n'apparaît pas

- Vérifiez l'activation des services, le réglage d'activation du widget et la liste des sites autorisés.
- Comparez l'origine exacte du navigateur, y compris http/https, www et le port, à l'entrée autorisée.
- Utilisez un véritable serveur web pour les tests locaux. Ouvrir directement un fichier HTML ne constitue pas une origine de site autorisée.
- Un site HTTPS en ligne nécessite une adresse de widget HTTPS accessible publiquement. Un chargeur localhost ne fonctionne que dans un environnement de développement local.
- Si votre site applique une politique de sécurité du contenu, son administrateur doit autoriser l'hôte du widget configuré. Ne désactivez pas globalement la politique de sécurité du site.
- La suspension du widget ou le retrait d'un site bloque les messages ultérieurs des visiteurs. Les conversations existantes restent dans l'espace de travail.

CHAPITRE 05 · CONFIGURATION DE L'ESPACE DE TRAVAIL

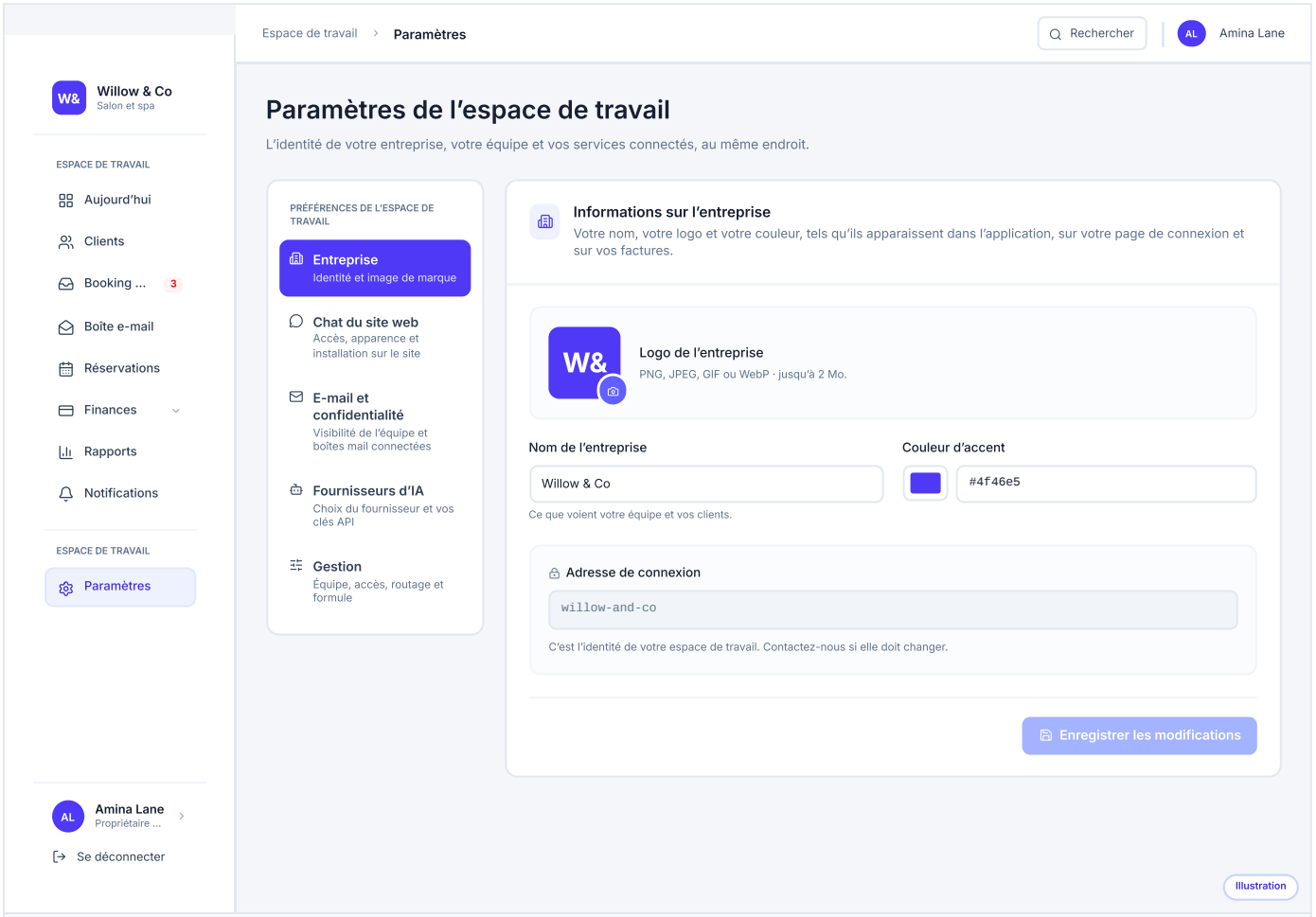
# Accès de l'équipe et acheminement des sources

Donnez à vos collègues les bonnes autorisations et reliez les sources entrantes à la bonne équipe.

Pour les administrateurs d'entreprise et les responsables

## Retrouvez vos outils de gestion

Ouvrez Paramètres → Gestion. Le groupe Équipe et accès contient les liens Membres de l'équipe et Rôles et autorisations. Communication et routage regroupe Routage des sources et Boîtes mail connectées. Seuls les outils disponibles pour votre compte sont affichés.




Les paramètres séparent l'identité visuelle, les canaux connectés, la configuration IA et les outils de gestion. Illustration utilisant des données de démonstration.

Aperçu illustratif du produit avec des libellés traduits et des données fictives.

## Un rôle pour chaque responsabilité

Les noms de rôles peuvent refléter votre secteur, mais les autorisations déterminent les actions permises. Un administrateur d'entreprise gère son propre espace ; un opérateur de plateforme gère les entreprises et abonnements au niveau de la plateforme. Il s'agit d'accès distincts.

1. **Créez des comptes individuels**

   Un administrateur autorisé peut créer un utilisateur avec le rôle et les informations de compte appropriés. Suivez les instructions de vérification et de connexion du compte ; évitez les identifiants d'équipe partagés.

2. **Vérifiez les autorisations réelles**

   Utilisez Rôles et autorisations pour vérifier les accès aux informations clients, au travail, aux finances, aux paramètres et aux actions administratives. Un intitulé de poste ne constitue pas à lui seul une autorisation.

3. **Attribuez les sources**

   Dans Routage des sources, reliez les membres éligibles aux sources qu'ils doivent traiter. Les restrictions de boîte mail peuvent limiter davantage les demandes e-mail qu'une personne voit.

4. **Vérifiez l'expérience du collègue**

   Demandez au collègue de se connecter avec son propre compte. Vérifiez qu'il voit la file prévue et peut effectuer ses actions quotidiennes, sans outils de gestion sans rapport avec son rôle.

## Confiez les paramètres sensibles aux bonnes personnes

- Les secrets d'intégration nécessitent des autorisations de configuration supplémentaires. Les agents ordinaires n'ont pas besoin d'accéder aux clés des fournisseurs pour traiter les conversations attribuées.
- Seuls les responsables autorisés peuvent réaffecter une demande appartenant à quelqu'un d'autre.
- Le forfait, les services activés, les autorisations du rôle et les attributions de sources contribuent tous aux actions disponibles.
- Désactivez les comptes des collègues qui partent et vérifiez les attributions de sources ainsi que les rôles restants.

## Résolvez un problème d'accès

Vérifiez que le collègue se trouve dans le bon espace d'entreprise et que son compte est actif. Examinez ensuite le service activé, les autorisations du rôle et l'attribution de source pour la tâche concernée. Actualisez après une modification afin que l'interface charge la configuration actuelle.

Si un bouton est visible mais que le serveur refuse l'action, ne contournez pas le problème en partageant les identifiants d'un autre utilisateur. Demandez à un administrateur de vérifier la configuration des accès.

CHAPITRE 06 · AU QUOTIDIEN

# Du travail client à la facture

Créez des dossiers propres à votre secteur, ajoutez des prestations tarifées et gardez une facturation client cohérente.

Pour les membres de l'équipe ayant accès au travail ou aux finances

## Créez le bon dossier de travail

1. **Sélectionnez le client**

   Ouvrez votre espace de travail — Bookings, Jobs, Projects, Itineraries ou l'équivalent dans votre secteur — et créez un dossier pour le bon client.

2. **Définissez les dates et la devise**

   Utilisez les dates ou horaires de rendez-vous prévus par votre profil d'entreprise. Choisissez la devise souhaitée avant d'ajouter des éléments tarifés ou des documents de facturation.

3. **Ajoutez le détail des prestations**

   Construisez les rendez-vous, étapes, visites ou journées nécessaires et ajoutez les prestations avec description, quantité et prix unitaire. L'application calcule les totaux des lignes.

4. **Affectez du personnel lorsque c'est possible**

   Lorsque la planification du personnel est activée, choisissez les collaborateurs enregistrés et le bon créneau horaire ou intervalle de dates. Les réservations qui se chevauchent pour une même ressource enregistrée sont contrôlées ; les noms en texte libre ne permettent pas ce contrôle.

> **Vérifiez le fuseau horaire**
>
> La modification des rendez-vous utilise actuellement le fuseau horaire local du navigateur. Confirmez les horaires prévus lorsque des collègues travaillent depuis différents lieux.

## Préparez une proforma

Avec Invoicing activé et les autorisations requises, ouvrez Finances → Invoices et créez une proforma. Sélectionnez un dossier de travail si le document s'y rapporte, ou créez une proforma indépendante lorsque cela convient.

L'association à un dossier reprend son client et sa devise dans le document. Vérifiez le total, l'échéance et les notes avant d'enregistrer. Une proforma est un document préliminaire ; utilisez l'action d'émission ou de finalisation disponible lorsqu'elle est prête à devenir une facture.

## Vérifiez avant l'émission

- Contrôlez le client, la devise, la description des prestations, la quantité, le prix et les conditions de paiement.

- Les documents émis utilisent un instantané afin que des modifications ultérieures du travail ne réécrivent pas discrètement une facture existante.
- Une fois des éléments tarifés ou des documents de facturation créés, le changement de devise du dossier est bloqué pour éviter de réétiqueter les montants.
- Enregistrez les paiements clients uniquement après leur réception réelle. Les trop-perçus sont refusés car il n'existe pas de registre de solde créditeur client.
- Gardez les différentes devises séparées. Gatherdesk ne convertit pas silencieusement les soldes en un total dans une devise unique.

## Les finances clients et votre abonnement Gatherdesk

Finances contient les montants facturés ou reçus par votre entreprise de ses clients, ainsi que les processus fournisseurs lorsqu'ils sont activés. Paramètres → Gestion → Facturation et abonnement contient l'abonnement de votre entreprise à Gatherdesk. Un paiement dans une zone ne règle pas l'autre.

Les outils financiers disponibles ne garantissent pas, à eux seuls, le respect des règles fiscales ou comptables d'une juridiction. Vérifiez les mentions obligatoires des factures et le processus comptable de votre entreprise avant d'émettre des documents.

# Votre forfait, vos services et vos paiements

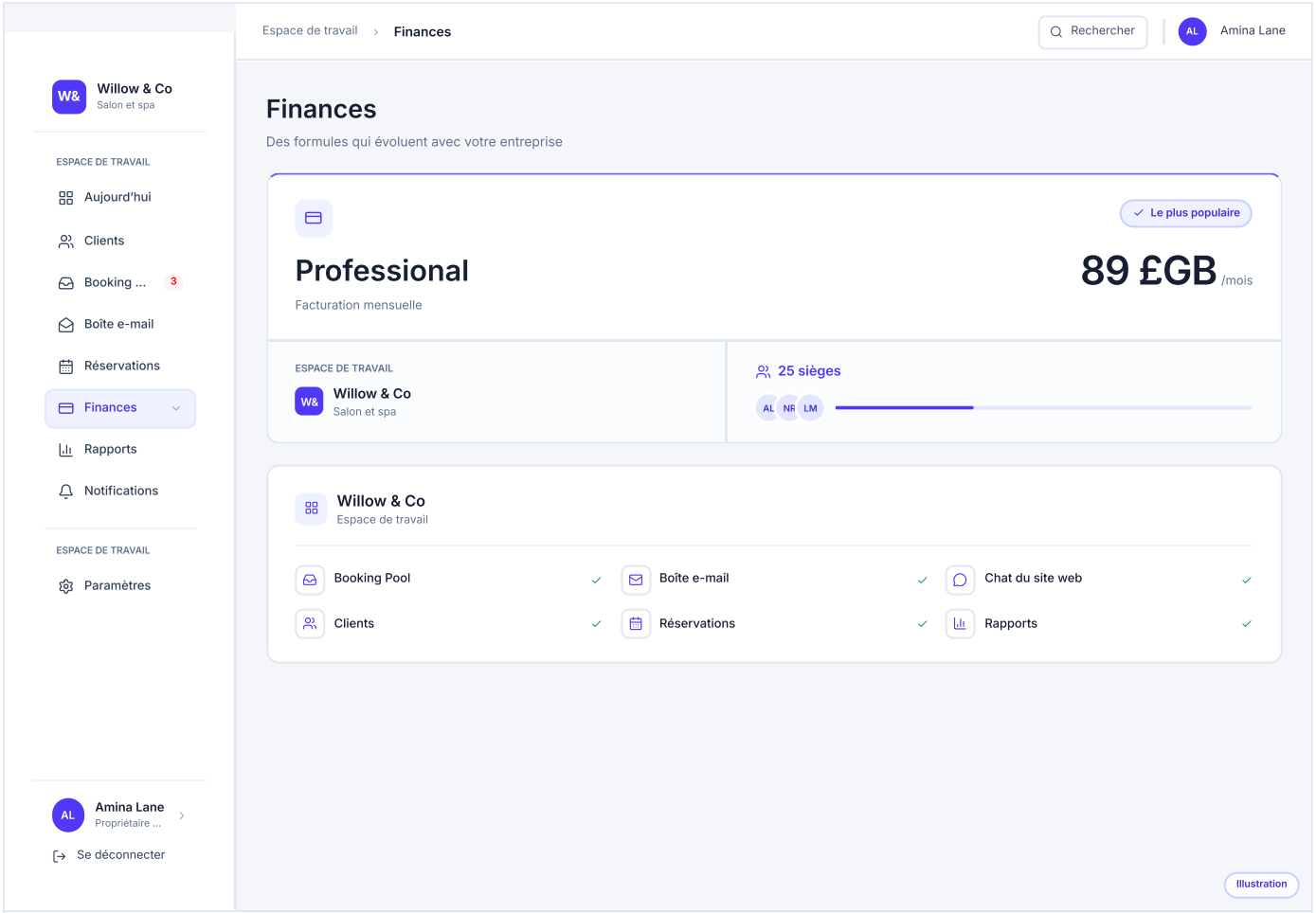
Commencez votre essai de 7 jours, choisissez un forfait et consultez l'abonnement et les paiements de votre espace.

Pour les responsables d'entreprise et les administrateurs de facturation autorisés

## Consultez le forfait actuel

Ouvrez Paramètres → Gestion → Facturation et abonnement. La page affiche le forfait actuel, son état, les dates utiles, les services activés et l'historique de facturation. Il s'agit de l'abonnement de votre espace à Gatherdesk, distinct de vos factures clients.

Les nouveaux espaces bénéficient d'un essai unique de 7 jours lorsqu'ils sont prêts à être utilisés, avec une boîte e-mail connectée et un widget de site. WhatsApp nécessite un forfait payant. Une demande publique de démonstration ou d'essai permet à notre équipe de vous recontacter et d'aider à la configuration ; l'envoi du formulaire ne crée pas d'espace, ne démarre pas le décompte de l'essai et ne vous facture rien.




Aperçu illustratif du produit avec des libellés traduits et des données fictives.

## Choisissez les services de votre équipe

Booking Pool réunit vos conversations clients et leur attribution à l'équipe. Starter comprend l'e-mail connecté, le chat du site, WhatsApp et trois places pour l'équipe, administrateur inclus. Professional ajoute la facturation, les paiements clients, les rapports, les dossiers de travail, la planification, les fournisseurs, les devis et le portail client. Les services disponibles dépendent aussi des paramètres de l'espace et de votre rôle.

WhatsApp devient utilisable après la connexion et l'activation du numéro professionnel propre à votre espace. Le chat du site utilise votre installation de site configurée. Vérifiez le forfait actuel, la capacité de l'équipe et les services activés avant de choisir. Les membres actifs et les invitations en attente utilisent des places ; les fiches clients n'en utilisent pas.

## Choisissez un forfait payant

1. **Vérifiez le forfait et la périodicité**

   Un administrateur autorisé ouvre Facturation et abonnement et choisit le forfait et la périodicité de facturation adaptés à l'équipe. Le même espace et ses données sont conservés.

2. **Confirmez le paiement sécurisé**

   Lorsque le paiement en ligne est disponible, Paddle affiche le total récurrent et les taxes applicables avant votre confirmation. Les états du paiement et de l'abonnement sont mis à jour après vérification par le serveur.

3. **Gérez un abonnement existant**

   Utilisez Facturation et abonnement pour examiner les informations de paiement, les changements de forfait et les options d'abonnement. Un changement présente tout débit ou crédit immédiat ainsi que le nouveau total récurrent avant confirmation.

## Déclarez un virement proposé

1. **Vérifiez les instructions configurées**

   Si le virement bancaire est proposé pour cet espace, utilisez le moyen de paiement, le montant et la référence affichés dans Facturation et abonnement.

2. **Déclarez le virement effectué**

   Après avoir effectué le virement auprès de votre banque, soumettez ses informations sur la page de facturation. La déclaration reste en attente pendant sa vérification par l'opérateur de la plateforme.

3. **Consultez le résultat confirmé**

   Les paiements confirmés apparaissent dans l'historique de facturation et mettent l'abonnement à jour. Une déclaration enregistrée ne suffit pas à activer les services.

## Conservez votre espace et son historique

À la fin de l'essai, vos données enregistrées sont conservées et les messages entrants des clients continuent d'arriver. Choisissez un forfait payant pour continuer à répondre et à travailler avec l'équipe. L'essai unique est lié à l'espace ; changer de forfait ou revenir plus tard ne déclenche pas un nouvel essai.

Consultez l’état de facturation actuel ainsi que les avis de renouvellement ou de paiement pour connaître les dates et actions applicables à votre espace. Un abonnement expiré conserve les données ; rétablir l’accès payant préserve les paramètres de l’entreprise sans réactiver un service volontairement désactivé par son propriétaire.

CHAPITRE 08 · CONFIGURATION DE L'ESPACE DE TRAVAIL

# Identité visuelle, canaux et paramètres IA

Organisez l'identité de votre espace, ses canaux de communication et son fournisseur IA facultatif.

Pour les administrateurs d'espace

## Retrouvez la bonne rubrique de paramètres

Chaque rubrique possède son propre bouton d'enregistrement. Passer d'un onglet à l'autre conserve les modifications en cours dans la page, mais ne les enregistre pas. Enregistrez la rubrique avant de quitter ou d'actualiser la page.

| Rubrique | Utilisation |
|---|---|
| Entreprise | Nom, logo et couleur principale |
| Chat du site web | Aspect du widget, activation, sites autorisés et installation |
| WhatsApp | Connecter, suspendre et déconnecter le numéro professionnel de l'espace |
| E-mail et confidentialité | Préférences de visibilité des e-mails et liens vers les boîtes connectées |
| Facturation et abonnement | Abonnement, paiements et accès à IA et crédits |
| Gestion | Équipe, rôles, acheminement des sources, boîtes mail, facturation et éléments supprimés |

## Personnalisez votre espace

Dans Entreprise, modifiez le nom, le logo et la couleur principale vus par l'équipe et les clients. Vérifiez les exigences d'envoi indiquées près du champ du logo. Le type d'entreprise et l'identité de l'espace sont gérés séparément de l'identité visuelle.

La même identité visuelle est utilisée sur les pages de connexion et documents concernés. Changer un logo ou un nom affiché ne modifie pas les personnes autorisées à accéder à l'espace.

## Connectez les boîtes mail et acheminez le travail

Utilisez Paramètres → Gestion → Boîtes mail connectées pour gérer les comptes utilisés par votre entreprise. Configurez la boîte avec les identifiants et paramètres de connexion fournis par votre administrateur de messagerie. Utilisez Routage des sources pour affecter les membres éligibles de l'équipe.

Consultez E-mail et confidentialité pour gérer les options de visibilité disponibles. Connecter une boîte, attribuer une source et activer le service e-mail sont des étapes distinctes. Vérifiez l'envoi et la réception avec une conversation de test avant de vous appuyer sur ce canal pour les demandes clients.

## Connectez WhatsApp Business

Ouvrez Paramètres → WhatsApp. Avec Votre propre application Meta, utilisez un numéro Cloud API vérifié et enregistré dans votre portefeuille professionnel, l'identifiant et le secret de votre application Meta, l'identifiant du compte WhatsApp Business, l'identifiant du numéro et un jeton de production d'utilisateur système. Gatherdesk vérifie ces identifiants avant de les enregistrer. Copiez l'URL de rappel et le jeton de vérification générés dans les paramètres webhook de Meta, vérifiez le rappel, abonnez-vous aux messages, puis actualisez et activez WhatsApp.

La connexion Meta guidée est une option distincte lorsqu'elle est activée par Gatherdesk. Elle ouvre une fenêtre de connexion Gatherdesk, puis le parcours de connexion Meta. Les deux options gardent séparés le numéro, les conversations et les affectations de votre espace. Changer le mode de connexion d'un compte déjà lié nécessite une migration prise en charge ; la déconnexion n'efface pas son historique.

Donnez accès à WhatsApp aux membres de l'équipe via Routage des sources. Prenez la demande en charge dans Pool ou Boîte de réception WhatsApp avant de répondre. Les réponses libres utilisent la fenêtre de service client de 24 heures ; en dehors de cette fenêtre, sélectionnez un modèle approuvé pris en charge et confirmez l'autorisation du client. Les frais de messagerie et le moyen de paiement de Meta sont distincts du forfait Gatherdesk. La coexistence avec l'application WhatsApp Business n'est pas prise en charge dans cette version.

## Configurez un fournisseur IA

1. **Choisissez le fournisseur**

   Ouvrez IA et crédits depuis Facturation et abonnement ou Gestion. Choisissez Crédits IA Gatherdesk ou Mes propres clés API, puis un fournisseur disponible dans ce mode. Votre compte doit autoriser la gestion de ces paramètres et des éventuels secrets.

2. **Configurez le mode choisi**

   Avec Crédits IA Gatherdesk, achetez du crédit prépayé et attendez la confirmation du paiement ; aucune clé API d'espace n'est nécessaire. Avec Mes propres clés API, créez une clé dans votre compte fournisseur et enregistrez-la dans la rubrique correspondante ; le fournisseur vous facture directement. Changer de mode conserve le crédit existant et les clés enregistrées, mais utilise uniquement le mode sélectionné.

3. **Vérifiez l'accès au service**

   Un choix ou une clé enregistrés n'activent pas, à eux seuls, les réponses. L'espace et le canal doivent autoriser l'IA. Le mode géré nécessite un fournisseur disponible et un crédit suffisant ; le mode avec vos clés exige un compte fournisseur valide et du quota disponible.

4. **Activez le processus concerné**

   Les brouillons assistés et réponses automatiques utilisent le fournisseur et le mode de facturation sélectionnés. Activez les réponses automatiques pour la ressource Chat du site web ou WhatsApp concernée et fournissez des consignes exactes. Une réponse de l'équipe ou une reprise en main suspend les réponses automatiques jusqu'à la reprise de l'IA.

**Gardez les clés hors des contenus publics**

N’insérez jamais de clés API dans les codes de site, notes ou contextes d’entreprise. L’application conserve les clés des fournisseurs séparément des paramètres publics du widget et ne renvoie pas leur valeur brute dans la réponse des paramètres.

## Gardez une personne dans la boucle

L’IA peut aider à rédiger des réponses, mais elle peut produire des informations incorrectes. Vérifiez les conseils importants, les prix et les disponibilités avant de les partager. Le contexte d’entreprise et les messages pertinents sont envoyés au fournisseur choisi lorsque la fonction est exécutée ; n’incluez que les informations appropriées à cet usage.

Un fournisseur géré indisponible ou une clé personnelle manquante ne provoque pas de bascule silencieuse vers un autre fournisseur ou mode de facturation. Si l’accès, le crédit, le quota ou les limites d’usage empêchent une réponse, le traitement humain reste disponible. Supprimer une clé enregistrée désactive la disponibilité du fournisseur personnel correspondant.

TOUT EST PRÊT POUR VOTRE PREMIER JOUR

# La liste de contrôle de votre espace de travail

- ✓ Confirmez l'adresse de votre espace de travail, votre type d'activité et votre identité visuelle.
- ✓ Vérifiez la formule actuelle et les services activés qui vous concernent.
- ✓ Attribuez à chaque collègue un compte individuel et les autorisations appropriées.
- ✓ Configurez une boîte e-mail ou un widget de site web, puis définissez le routage de ses demandes.
- ✓ Envoyez une demande test, prenez-la en charge et vérifiez que le visiteur ou le client reçoit bien une réponse.
- ✓ Créez un dossier de travail avec le bon client, la bonne devise et le bon planning.
- ✓ Vérifiez les informations du document avant d'émettre une facture.
- ✓ Ne configurez un fournisseur d'IA qu'en cas de besoin ; vérifiez les informations qu'il reçoit.

Manuel du produit Gatherdesk · novembre 2026
© 2026 Gatherdesk. Tous droits réservés.