FRANÇAIS

Manuel utilisateur

Votre guide complet pour utiliser Zynd Connect, du premier compte aux opérations quotidiennes.

30 chapitres · Tutoriel complet · Utilisation quotidienne

Édition du 7 octobre 2026

Du premier compte à la première conversation, puis à la gestion de votre équipe, de votre abonnement et de vos données.

Cette édition décrit l'espace client. Les illustrations contiennent des données fictives. Votre devis, les conditions acceptées et les options visibles dans votre espace font foi.

https://connect.zynd.io/manuel

Sommaire

Cliquez sur un chapitre ou utilisez les signets de votre lecteur PDF.

Comprendre Zynd Connect 4

Votre premier parcours complet 5

Créer et vérifier votre compte 6

Se connecter, accepter une invitation et récupérer l'accès 7

Se repérer dans votre espace et choisir la bonne organisation 8

Lire votre vue d'ensemble et organiser vos projets 10

Choisir une formule adaptée 11

Recharger votre solde et vérifier un paiement 13

Lire un devis et activer votre formule 15

Renouveler, ajouter des numéros et changer de formule 16

Connecter votre numéro WhatsApp 17

Arrêter, dissocier et supprimer une connexion 19

Envoyer votre premier message texte 20

Gérer les conversations et changer de numéro WhatsApp 21

Suivre les envois et interpréter les statuts 23

Inviter et gérer votre équipe 25

Aider un membre qui a perdu ses facteurs de connexion 26

Créer et gérer les accès de vos logiciels 27

Relier les événements WhatsApp à vos outils 28

Activer un rappel de renouvellement 30

Protéger votre accès : authentificateur et passkeys 31

Changer votre mot de passe et gérer les sessions 33

Conserver vos données, exporter et demander la fermeture 34

Consulter les paiements, conditions et remboursements 35

Comprendre et utiliser un espace Sandbox 36

Utiliser les ressources et modèles du site 37

Appliquer la plateforme à votre activité 38

Résoudre les problèmes fréquents 39

Glossaire et réponses rapides 41

Votre routine et comment demander de l’aide 43

Chapitre 01 / 30 · Commencer et se repérer

Comprendre Zynd Connect

Lire ce chapitre en ligne

Zynd Connect relie votre numéro WhatsApp à votre activité. Votre espace vous permet de connecter un numéro, consulter les conversations, répondre et suivre votre abonnement. Vos logiciels peuvent aussi utiliser ce numéro pour envoyer des messages et recevoir les réponses.

Ce que vous faites, ce que la plateforme fait

Vous décidez à qui écrire, pourquoi et avec quel texte. Vous choisissez votre formule, associez un téléphone autorisé et donnez les accès nécessaires à votre équipe.

Zynd Connect conserve les conversations disponibles, présente vos connexions, traite les demandes d'envoi et affiche leurs résultats. Il suit également les crédits, réservations, paiements et périodes de service.

Une application métier peut déclencher une confirmation de commande. Le message passe par votre numéro connecté ; une réponse peut revenir dans la boîte de réception et être transmise à votre outil.

Exemple : une commande à confirmer

1. Awa confirme une commande dans votre logiciel de vente.
2. Votre équipe envoie la confirmation depuis WhatsApp dans le portail, ou votre intégration déclenche cet envoi.
3. Zynd Connect affiche la demande et son traitement. Une acceptation signifie que WhatsApp a accepté l'envoi.
4. Le client répond. Votre équipe retrouve le message dans Boîte de réception et poursuit la conversation.

Les limites à connaître avant de commencer

Le portail client utilise votre email et votre mot de passe ou une passkey. Le lien Administration du site concerne les opérateurs de la plateforme ; ce n'est pas votre espace client.

Le service associe un appareil à votre compte WhatsApp. Il n'est pas présenté comme une activation automatique de l'API officielle WhatsApp Business de Meta.

La création de votre espace ne donne pas immédiatement une formule active, un quota réel ou un numéro connecté. Les campagnes, robots, synchronisations CRM et rappels WhatsApp nécessitent une intégration adaptée ; le portail ne propose pas un bouton universel pour les automatiser.

Chapitre 02 / 30 · Commencer et se repérer

Votre premier parcours complet

Lire ce chapitre en ligne

Suivez ce parcours dans l'ordre. Vous pouvez vous arrêter après chaque étape et reprendre depuis la vue d'ensemble.

Préparez vos éléments

Une adresse email accessible, le nom de votre activité, un appareil pour ouvrir le portail et le téléphone du numéro WhatsApp à associer. Vous devez pouvoir ouvrir WhatsApp et autoriser un appareil connecté.

Préparez un contact de test qui accepte de recevoir votre message. Utilisez son vrai numéro international ; les noms, montants et références des illustrations de ce manuel sont fictifs.

La facturation se présente en FCFA/XOF. Vérifiez les prix, limites et moyens de paiement affichés au moment de votre demande.

De l'inscription à la première réponse

1. Ouvrez le site, choisissez Créer un compte et remplissez votre inscription.
2. Ouvrez l'email de vérification et choisissez votre mot de passe.
3. Dans l'espace client, vérifiez le nom de votre organisation et votre rôle.
4. Dans Sécurité, ajoutez une passkey ou la double authentification et conservez vos codes de secours.
5. Dans Facturation, configurez une formule et demandez le devis exact.
6. Si nécessaire et si les paiements sont disponibles, rechargez votre solde. Attendez la confirmation du crédit.
7. Revenez au devis, acceptez les conditions et confirmez l'activation. Vérifiez Abonnement actif et la date de fin.
8. Dans WhatsApp, créez une connexion, démarrez-la, ouvrez le QR et scannez-le avec votre téléphone. Attendez Prêt.
9. Envoyez un court message à votre contact de test. Notez l'identifiant d'opération et vérifiez Activité.
10. Demandez au contact de répondre, ouvrez Boîte de réception, choisissez la connexion et la conversation, puis envoyez une réponse.

Quand votre parcours est réussi

Votre formule est active, votre connexion est prête et votre contact a réellement reçu le message. Une simple ligne « en attente » ou « accepté » ne suffit pas à confirmer sa réception.

Vous retrouvez sa réponse dans la bonne connexion et vous connaissez la date de renouvellement. Si vous souhaitez automatiser ensuite, préparez les clés et webhooks avec la personne qui gère vos outils.

Chapitre 03 / 30 · Commencer et se repérer

Créer et vérifier votre compte

Lire ce chapitre en ligne

L’inscription ouvre votre espace. Elle ne facture rien et n’active pas à elle seule le service WhatsApp.

Remplir le formulaire

1. Ouvrez /inscription depuis Créer un compte. Choisissez Français si nécessaire.
2. Renseignez le nom de votre activité, votre nom et votre email. Choisissez la formule qui vous intéresse ; vous pourrez revoir le choix dans votre espace.
3. Lisez les conditions accessibles dans le formulaire et cochez l’acceptation demandée.
4. Envoyez le formulaire une fois. L’écran de confirmation rappelle l’adresse destinataire.

Ouvrir l’email de vérification

1. Vérifiez votre boîte email et les indésirables. Ouvrez le message Zynd Connect destiné à votre adresse.
2. Suivez le lien de vérification. Pour une nouvelle inscription, le lien est valable 24 heures.
3. Choisissez un mot de passe unique de 12 à 128 caractères. Finalisez l’ouverture de votre espace.
4. Vérifiez l’organisation affichée avant de choisir une formule ou connecter un numéro.

Si le message n’arrive pas

Patientez quelques minutes, vérifiez l’orthographe de l’email et les dossiers indésirables. Renvoyer le lien demande un nouvel envoi après le délai affiché ; les envois sont limités à cinq par jour. Utilisez le lien le plus récent.

Modifier mon email vous ramène aux coordonnées de l’inscription. Si cette adresse possède déjà un compte, aucun nouveau lien d’inscription n’est envoyé : utilisez Se connecter ou Récupérer mon accès.

Un lien invalide, expiré ou déjà utilisé nécessite un nouveau lien. Si un autre compte est ouvert dans votre navigateur, déconnectez-vous pour utiliser le lien avec le compte auquel il est destiné.

Chapitre 04 / 30 · Commencer et se repérer

Se connecter, accepter une invitation et récupérer l’accès

Lire ce chapitre en ligne

Utilisez l’espace client à /portal. Chaque personne doit utiliser son propre compte, même si vous travaillez dans la même organisation.

Connexion habituelle

1. Ouvrez l’espace client et sélectionnez votre langue.
2. Saisissez l’email du compte et votre mot de passe.
3. Si la double authentification est activée, entrez le code de votre application ou un code de secours encore inutilisé.
4. Si une passkey est enregistrée, Se connecter avec une passkey ouvre la confirmation du navigateur ou de votre appareil.
5. Vérifiez le nom de l’organisation en arrivant dans votre espace. Déconnectez-vous après utilisation sur un appareil partagé.

Accepter une invitation d’équipe

Ouvrez l’invitation envoyée à votre adresse email. Vérifiez le destinataire et l’organisation présentés. Si vous créez votre premier compte, renseignez votre nom et un mot de passe. Suivez l’écran si le compte existe déjà.

Une invitation n’est pas un lien de réinitialisation du mot de passe. Les invitations expirées ou révoquées nécessitent une nouvelle invitation du propriétaire. Une invitation en attente réserve une place dans la limite de l’équipe.

Mot de passe oublié ou appareil perdu

1. Choisissez Récupérer mon accès ou Mot de passe oublié sur la connexion.
2. Saisissez l’email du compte et demandez le lien. L’écran peut confirmer la demande sans révéler si une adresse est inscrite.
3. Ouvrez le nouveau message et choisissez un mot de passe d’au moins 12 caractères.
4. Connectez-vous à nouveau. La récupération du mot de passe laisse vos facteurs de sécurité actifs ; utilisez votre authentificateur, un code de secours ou une passkey.
5. Si aucun facteur n’est disponible, contactez le propriétaire de votre organisation. Il peut engager la récupération de vos facteurs après vérification. Si vous êtes le seul propriétaire, contactez Zynd Connect.

Chapitre 05 / 30 · Commencer et se repérer

Se repérer dans votre espace et choisir la bonne organisation

Lire ce chapitre en ligne

Le menu suit votre rôle et le mode de votre organisation. Une rubrique absente peut correspondre à un droit que vous n’avez pas.

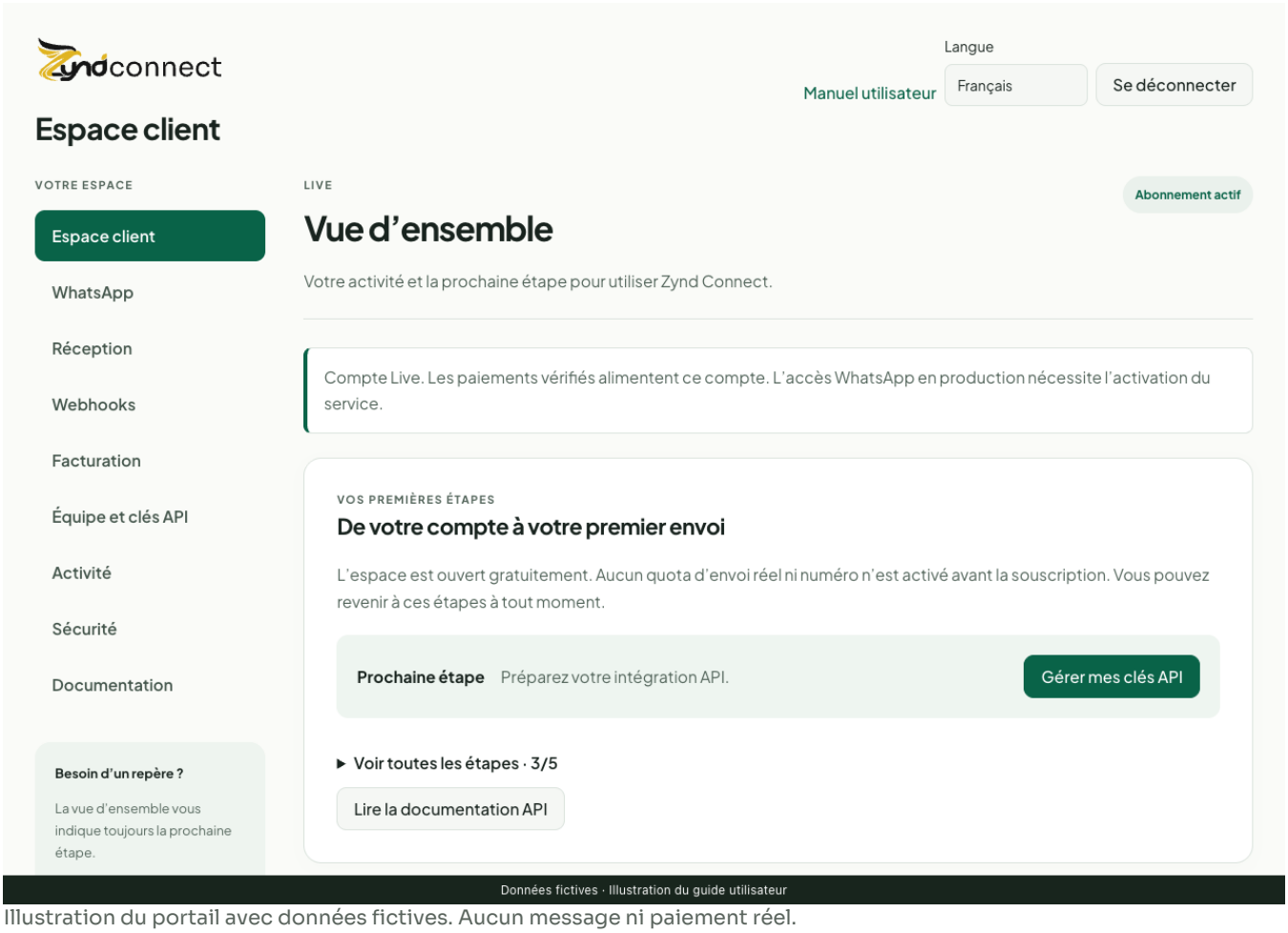

Illustration du portail avec données fictives. Aucun message ni paiement réel.

Le menu du portail

Rubrique	À quoi elle sert
Vue d’ensemble	Votre organisation, votre solde, vos projets et la prochaine étape.
WhatsApp	Créer, associer et gérer les connexions ; envoyer un premier texte.
Boîte de réception	Lire les conversations conservées, télécharger les pièces jointes et répondre.
Webhooks	Transmettre les événements vers vos outils et consulter les échecs.
Facturation	Formules, devis, recharges, renouvellement, conditions et remboursements.
Équipe et clés API	Invitations, rôles et accès des logiciels ; réservé au propriétaire.
Activité	Suivi des 50 dernières opérations et annulations proposées.
Sécurité	Votre mot de passe, facteurs de connexion, sessions et gestion des données.
Documentation	Référence d’intégration destinée à la personne qui configure vos outils.

Changer d’organisation ou de langue

1. Si vous appartenez à plusieurs organisations, utilisez le sélecteur d’organisation en haut du portail. Il n’apparaît pas si vous n’en avez qu’une.
2. Après le changement, vérifiez le nom, le rôle et le mode Live ou Sandbox. Le solde, les connexions et les clés appartiennent à l’organisation choisie.
3. Utilisez le sélecteur de langue. Le manuel peut également être ouvert en Français ou English ; les chapitres correspondent dans les deux versions.
4. Sur un petit écran, utilisez le menu de navigation déroulant. Le bouton Retour aux conversations ramène à la liste dans la boîte de réception.

Rôles : qui peut faire quoi ?

Rôle	Utilisation
Propriétaire	Gère l’équipe, les clés, les projets, les numéros, les envois et la facturation ; peut exporter et demander la fermeture.
Développeur	Gère les connexions, envoie et répond, configure les webhooks ; ne gère pas l’équipe ni les débits de facturation.
Facturation	Gère les formules, recharges et demandes de remboursement ; les rubriques WhatsApp, boîte de réception et webhooks ne sont pas proposées.
Lecture seule	Consulte les informations auxquelles son accès donne droit ; ne connecte pas de numéro, n’envoie pas et ne modifie pas les réglages.

À retenir
Le propriétaire doit vérifier le rôle avant chaque invitation. Donner le rôle Propriétaire ouvre des actions importantes sur l'équipe et l'argent.

Chapitre 06 / 30 · Commencer et se repérer

Lire votre vue d'ensemble et organiser vos projets

Lire ce chapitre en ligne

La vue d'ensemble rassemble votre organisation, la formule sélectionnée et les montants disponibles. Elle vous aide à choisir la prochaine action.

Comprendre les compteurs

Information	Comment la lire
Solde disponible	Crédit prépayé utilisable. Il finance les devis confirmés et les envois supplémentaires selon votre formule.
Envois inclus restants	Nombre d'envois encore disponibles dans la période active. Ce n'est pas un montant en argent.
Réservé	Crédit ou envois inclus immobilisés pendant le traitement d'une demande. Le résultat final détermine leur consommation ou libération.
Abonnement actif / À activer	Indique si une période de service est active. Un solde positif ne suffit pas à activer le service.

Créer un projet

1. Dans Vue d'ensemble, ouvrez Projets. Consultez le projet déjà présent dans votre espace.
2. Si vous êtes propriétaire, renseignez un nom clair, par exemple Boutique centrale ou Service après-vente. Le nom peut contenir jusqu'à 120 caractères.
3. Choisissez Créer le projet. Vérifiez qu'il apparaît dans la liste avant de créer une connexion.
4. Lorsque vous créez une connexion ou une clé, choisissez le projet concerné. Des clés limitées à un projet évitent de donner accès à toutes vos activités.

Exemple de réservation

Une demande d'envoi réserve une unité incluse si elle est disponible, sinon le montant du dépassement prévu par votre formule. Tant que le résultat n'est pas confirmé, la réservation peut rester visible.

Actualisez Activité avant de conclure qu'un montant a été perdu. Un échec confirmé libère la réservation ; une issue incertaine doit être clarifiée avant un nouvel envoi. Les montants et compteurs sont actualisés lorsque vous revenez dans l'espace.

Chapitre 07 / 30 · Formules et paiements

Choisir une formule adaptée

Lire ce chapitre en ligne

Votre formule détermine les numéros réservés, les envois inclus, la taille d'équipe et la conservation de l'historique. Comparez vos besoins avant de confirmer un devis.

Les critères à comparer

Comptez les numéros WhatsApp dont vous avez besoin, les membres actifs et les invitations en attente. Estimez vos envois acceptés sur 30 jours, puis vérifiez la durée d'historique et l'espace de stockage.

Les envois sont partagés entre les numéros de l'organisation. Les messages entrants et la lecture ne sont pas facturés comme des envois. Ajouter un numéro supplémentaire n'ajoute pas de quota de messages.

Le portail propose un coût estimé et peut indiquer la formule la moins chère pour vos besoins. Cette estimation aide à comparer ; elle n'est pas une facture garantie.

Repères du catalogue au 7 octobre 2026

Formule	30 jours	Numéros	Envois	Membres	Historique / stockage	Envoi supplémentaire
Starter	29 900 FCFA	1	10 000	3	7 jours / 1 Go	3 FCFA
Growth	79 900 FCFA	3	40 000	10	30 jours / 5 Go	2 FCFA
Scale	199 900 FCFA	10	100 000	25	90 jours / 20 Go	1 FCFA

À retenir
Ces valeurs décrivent le catalogue vérifié pour cette édition. Votre contrat existant peut conserver ses propres limites. Le devis présenté dans votre espace est la référence pour votre achat.

Configurer votre choix

1. Ouvrez Facturation et la comparaison des formules.
2. Choisissez Configurer ce forfait. Repérez la formule sélectionnée.
3. Renseignez le total des numéros réservés. Une offre de numéro supplémentaire, lorsqu'elle est disponible, est affichée à côté du champ. Le catalogue de cette édition indique 24 900 FCFA par numéro supplémentaire et par période.
4. Choisissez Voir le devis exact. Comparez ce qui sera débité maintenant, la période, le quota et les conditions avant toute confirmation.

Chapitre 08 / 30 · Formules et paiements

Recharger votre solde et vérifier un paiement

Lire ce chapitre en ligne

Une recharge ajoute du crédit prépayé. Vous confirmez ensuite votre formule séparément. Les méthodes proposées dépendent de la disponibilité du prestataire pour votre demande.

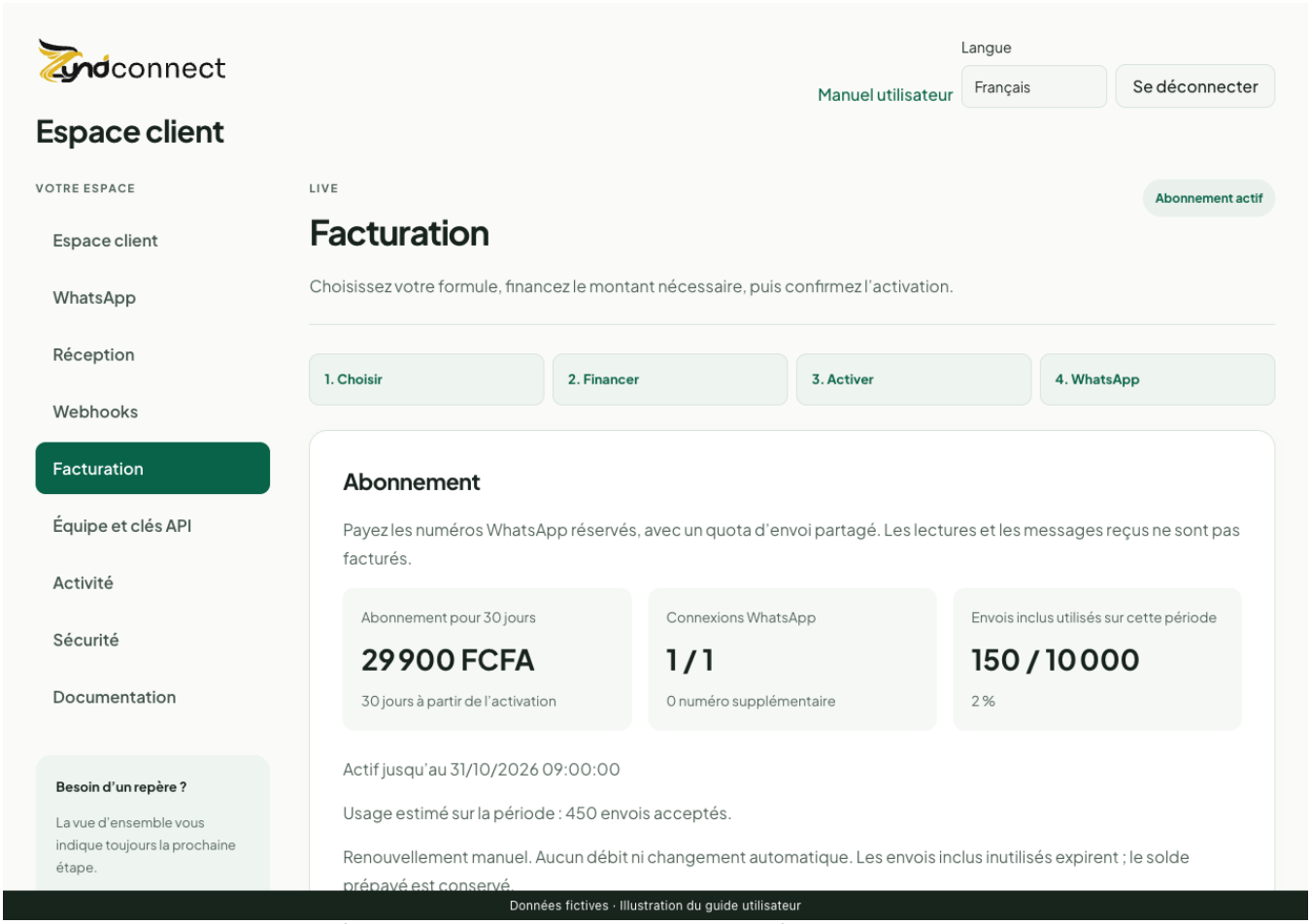

Illustration du portail avec données fictives. Aucun message ni paiement réel.

Préparer et effectuer la recharge

1. Dans Facturation, utilisez Continuer vers le paiement depuis votre devis ou ouvrez Paiements.
2. Vérifiez le montant. Une recharge doit être un nombre entier entre 1 000 et 1 000 000 FCFA. Si le manque est inférieur à 1 000 FCFA, le reste du crédit reste sur votre solde après activation.
3. Lisez les conditions de paiement et cochez l'acceptation. Préparez le lien avec Continuer vers le paiement.

4. Vérifiez à nouveau le montant puis ouvrez Payer auprès du prestataire de paiement. La page sécurisée s'ouvre dans un autre onglet.
5. Choisissez uniquement l'un des moyens réellement proposés sur cette page et suivez ses instructions. Les indications carte, mobile money ou crypto du portail ne garantissent pas leur disponibilité pour chaque paiement.
6. Revenez au portail. Il vérifie le règlement lorsque vous revenez dans l'onglet ; vous pouvez aussi choisir J'ai payé, vérifier la confirmation.
7. Attendez le statut payé et le solde crédité. Si cette recharge finance votre formule, choisissez Continuer vers l'activation.

Vous avez payé mais le statut reste en attente

Une confirmation peut prendre quelques instants. Vérifiez la même demande, son montant et son identifiant. Ne payez pas une deuxième fois simplement parce que le portail indique encore en attente.

Dans Historique des paiements, Afficher ce paiement permet de retrouver une demande en attente. Le portail vérifie son état avant de rouvrir le lien sécurisé. Un lien fermé ne peut pas recevoir un nouveau paiement.

Pour abandonner une demande, choisissez Annuler le paiement et lisez la confirmation. Une annulation n'est pas la preuve qu'un paiement déjà effectué sera remboursé. Vérifiez l'état final.

Quand les paiements sont indisponibles

Si le portail affiche que les paiements sont temporairement indisponibles, il n'offre pas de nouveau lien de recharge. L'historique, la vérification et les demandes de remboursement restent distincts.

Vous pouvez comparer les formules et activer uniquement si votre solde existant couvre le devis. Sans solde suffisant, attendez le retour du service ou contactez le support. N'essayez pas un ancien lien en dehors du parcours proposé.

Chapitre 09 / 30 · Formules et paiements

Lire un devis et activer votre formule

Lire ce chapitre en ligne

L’activation est une confirmation commerciale explicite. Le devis explique le changement exact et son effet sur votre compte.

Vérifier les informations du devis

Champ	Signification
Débit maintenant	Somme retirée de votre solde prépayé lors de la confirmation.
Abonnement par 30 jours	Coût récurrent de la configuration présentée. Ce libellé n’autorise pas un prélèvement automatique.
Envois accordés	Quota ajouté par le changement. Un changement en cours de période peut être calculé au prorata.
Date d’effet / fin de période	Quand les limites commencent et quand cette période finit.
Validité du devis	Dernier moment pour confirmer ce devis ; un devis expiré doit être actualisé.
Historique / stockage / conditions	Limites applicables et version des conditions à lire avant d’accepter.

Confirmer sans perdre le fil

1. Vérifiez l’organisation, la formule et le total des numéros.
2. Si un montant manque, suivez le financement proposé. Attendez que le solde soit crédité, puis revenez au devis.
3. Si le devis a expiré, choisissez Demander un nouveau devis. Comparez les nouvelles valeurs.
4. Lisez la version des conditions et cochez l’acceptation.
5. Choisissez Confirmer le changement indiqué une seule fois. En cas de réponse incertaine, réessayez la même confirmation proposée par le portail.
6. Vérifiez Abonnement actif, la date de fin et les limites. Vous pouvez ensuite ouvrir WhatsApp pour associer un numéro.

Si le bouton reste indisponible

Vérifiez les conditions cochées, la date de validité, le solde disponible et votre rôle. Seuls le propriétaire et le responsable facturation autorisent ces changements.

Si des fonds sont déjà réservés, ils ne sont pas immédiatement disponibles. Consultez les opérations ou remboursements concernés. N’effectuez pas une nouvelle recharge si une première est encore à vérifier.

Chapitre 10 / 30 · Formules et paiements

Renouveler, ajouter des numéros et changer de formule

Lire ce chapitre en ligne

Chaque période dure 30 jours à partir de son activation. Le renouvellement demande une confirmation ; le portail ne décide pas d’un nouvel achat à votre place.

Renouveler avant la fin

1. Consultez la date de fin dans Facturation.
2. Si Renouveler pour les 30 prochains jours est proposé, ouvrez le devis et vérifiez les dates de la période suivante.
3. Financez le solde si nécessaire, acceptez les conditions et confirmez. Le montant de cette prochaine période est débité maintenant.
4. Vérifiez la ligne Prochaine période prépayée. La nouvelle période commencera à la fin de l’actuelle sans nouveau débit à cette date.
5. Pour annuler une période prépayée avant son application, utilisez Annuler le renouvellement prépayé et lisez la confirmation ; le montant revient au solde prépayé.

Après l’expiration ou en cas de changement

Après expiration, l’envoi est suspendu jusqu’au renouvellement ; les envois déjà en attente peuvent reprendre après une période renouvelée. Votre historique reste soumis aux règles de conservation.

Une extension immédiate peut facturer uniquement la différence correspondant au reste de la période et accorder un quota au prorata. Les envois déjà consommés restent consommés.

Une réduction peut être préparée pour le prochain renouvellement sans retrait immédiat. Réduisez les numéros ou membres excédentaires avant de confirmer les nouvelles limites. Une formule désignée « préparée » n’est pas nécessairement payée.

Les numéros supplémentaires sont facturés selon l’offre affichée et ne donnent pas de messages inclus supplémentaires. Pour libérer une connexion, utilisez sa suppression selon le chapitre WhatsApp ; arrêter le numéro ne supprime pas sa réservation.

Ce qui reste et ce qui expire

Le crédit prépayé non consommé reste sur le solde. Les envois inclus non utilisés expirent à la fin de la période. Une nouvelle période n’additionne pas automatiquement les anciens envois inutilisés.

Avant de réduire l'historique ou le stockage, exportez les données et téléchargez les pièces jointes nécessaires. La conservation plus courte peut entraîner une suppression des éléments plus anciens.

Chapitre 11 / 30 · WhatsApp et conversations

Connecter votre numéro WhatsApp

Lire ce chapitre en ligne

Vous créez d'abord une connexion dans votre espace, puis vous associez votre téléphone. La connexion doit être prête avant l'envoi.

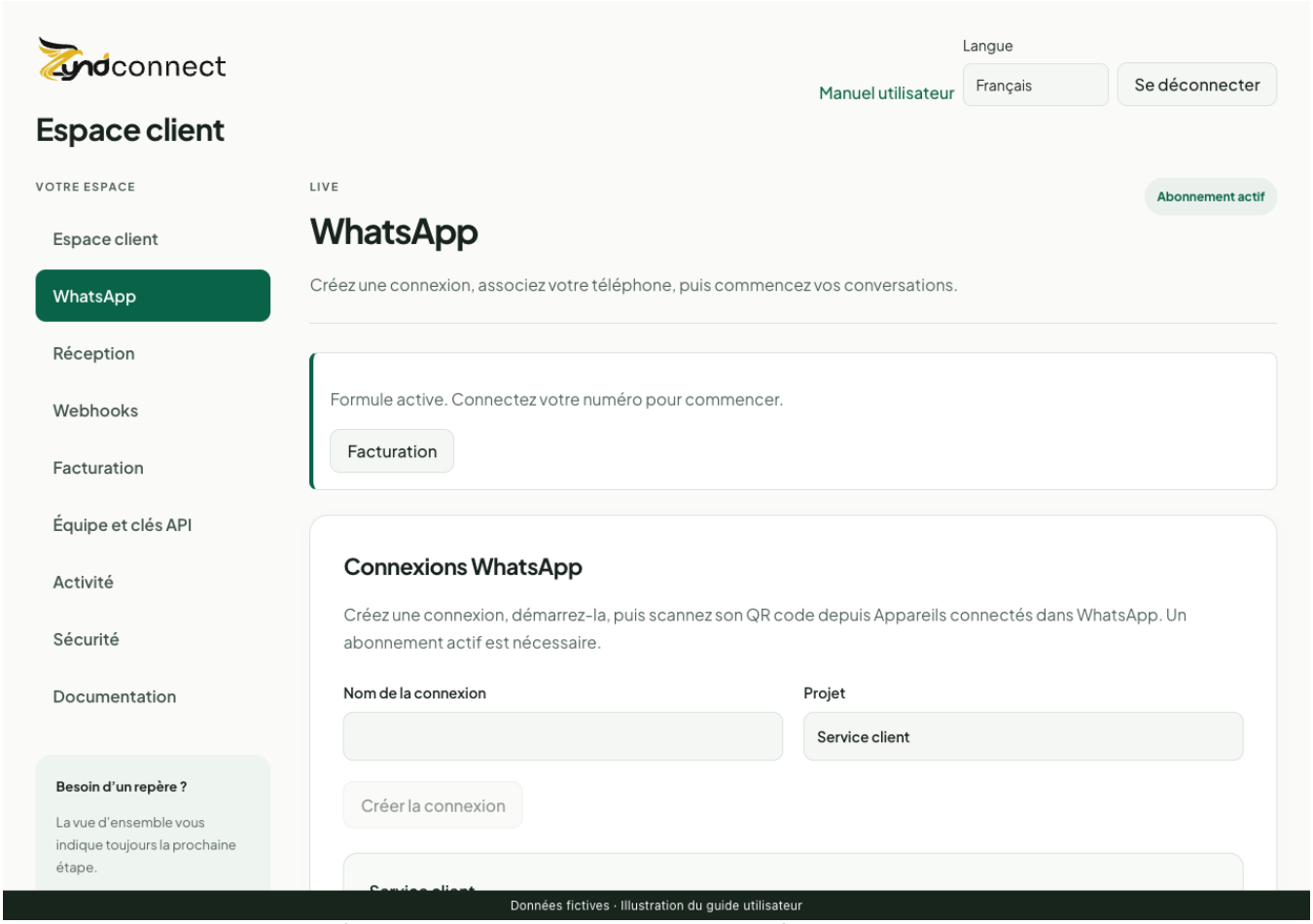

Illustration du portail avec données fictives. Aucun message ni paiement réel.

Créer et démarrer la connexion

1. Vérifiez la formule active et une place disponible pour un numéro. Vous devez être propriétaire ou développeur.
2. Ouvrez WhatsApp. Donnez un nom clair à la connexion, par exemple Accueil boutique, et choisissez le projet.
3. Choisissez Créer la connexion. Si la réponse est incertaine, utilisez Réessayer sur cette même demande ; ne créez pas plusieurs connexions pour un seul essai.

4. Dans la carte de connexion, choisissez Démarrer. Attendez le changement de statut.
5. Lorsque le QR est disponible, choisissez Ouvrir le QR. Gardez cet écran visible sur un autre appareil si vous scannez avec votre téléphone.

Associer le téléphone

1. Ouvrez WhatsApp sur le téléphone du numéro concerné.
2. Ouvrez Appareils connectés dans les réglages ou le menu WhatsApp, puis choisissez Connecter un appareil. Les noms exacts peuvent varier selon le téléphone.
3. Scannez le QR affiché dans Zynd Connect et autorisez l'association sur le téléphone.
4. Revenez au portail. Attendez Prêt et vérifiez que le bon numéro apparaît.
5. Si le QR a expiré ou si l'association ne se termine pas, actualisez l'état, ouvrez un QR à jour et recommencez.

Comprendre les états de connexion

État	Action utile
Créée / allocation	La connexion existe ou sa préparation est en cours. Utilisez Reprendre si le portail le propose.
Initialisation / authentification	Le démarrage ou l'association est en cours. Patientez et actualisez.
QR disponible	Ouvrez le QR puis scannez-le depuis le téléphone.
Prêt	Le numéro est associé et peut servir aux envois autorisés.
Arrêtée / déconnectée	Démarrez la connexion. Un nouveau QR peut être demandé si l'appareil a été dissocié.
Échec / indisponible / restriction	Lisez le motif. Ouvrez WhatsApp si une action est demandée ; contactez le support si cela persiste.
Suppression en cours	Attendez sa fin avant de créer un remplacement.

À retenir
Le QR donne accès à l'association du numéro. Ne le partagez pas dans une capture destinée au support ou à un tiers.

Chapitre 12 / 30 · WhatsApp et conversations

Arrêter, dissocier et supprimer une connexion

Lire ce chapitre en ligne

Ces actions ont des effets différents. Choisissez celle qui correspond à votre besoin avant de confirmer.

Choisir la bonne action

Action	Effet
Arrêter	Met en pause la connexion. Les données conservées restent consultables ; le numéro reste configuré et compte dans vos places réservées.
Démarrer	Relance une connexion arrêtée ou déconnectée. Le portail peut demander un nouveau QR selon l'état WhatsApp.
Dissocier WhatsApp	Déconnecte l'appareil du compte WhatsApp. Vous devrez associer à nouveau le téléphone pour reprendre.
Supprimer la connexion	Action du propriétaire qui retire la connexion et les identifiants WhatsApp conservés. Il faut recréer et associer un numéro pour la remplacer.

Avant de retirer un numéro

1. Prévenez l'équipe et la personne qui gère les intégrations utilisant ce numéro.
2. Vérifiez Activité et résolvez les envois en attente ou incertains. Ne supprimez pas un numéro pour essayer de forcer la résolution d'un envoi.
3. Téléchargez les données et pièces jointes que vous devez conserver.
4. Choisissez Supprimer la connexion, lisez l'avertissement puis confirmez uniquement la connexion concernée.
5. Actualisez la liste. Avant de créer un remplacement, vérifiez le nombre de places disponibles et la formule active.

Une déconnexion inattendue

Regardez le motif affiché : appareil dissocié, téléphone déconnecté, démarrage échoué, action WhatsApp demandée ou restriction du compte. Le premier réflexe est d'ouvrir WhatsApp sur le téléphone et d'actualiser le portail.

Si une action est déjà en cours, attendez le nouveau statut avant d'en demander une autre. Si le compte est restreint, réduisez les envois et contactez le support ; multiplier les connexions n'est pas une solution.

Chapitre 13 / 30 · WhatsApp et conversations

Envoyer votre premier message texte

Lire ce chapitre en ligne

Le formulaire WhatsApp permet de démarrer une conversation individuelle depuis un numéro prêt. Chaque demande possède un suivi dans Activité.

Préparer et envoyer

1. Ouvrez WhatsApp et sélectionnez une connexion avec le statut Prêt.
2. Dans Envoyer un message, choisissez le numéro expéditeur.
3. Saisissez le numéro destinataire avec l'indicatif pays, uniquement en chiffres. N'ajoutez pas de +, d'espace, de tiret ni de suffixe de conversation.
4. Saisissez un texte de 4 096 caractères maximum. Vérifiez le nom, la référence et l'autorisation du destinataire.
5. Choisissez Envoyer une fois. Notez l'identifiant d'opération affiché et ouvrez Activité.
6. Pour un test, demandez au contact de confirmer la réception et de répondre. Retrouvez ensuite la conversation dans Boîte de réception.

Exemple de texte à adapter

Bonjour Awa, votre commande CMD-1042 est confirmée. La livraison est prévue demain entre 10 h et 12 h, heure de Bamako. Répondez ici si vous souhaitez modifier le créneau.

Ce texte est un exemple. Remplacez les détails par une commande réellement confirmée. Pour le champ destinataire, transformez un numéro international valide en chiffres seulement ; utilisez le numéro du contact qui a accepté le test.

Si l'envoi ne se confirme pas

Le portail peut verrouiller les champs et proposer Réessayer pour retrouver le résultat de la même demande. Utilisez cette action avant de créer un nouvel envoi.

Une demande en file d'attente réserve un envoi inclus ou le coût de dépassement. L'acceptation par WhatsApp déclenche sa comptabilisation. Elle ne garantit pas que le téléphone du destinataire l'a reçu ou que la personne l'a lu.

Si le formulaire d'envoi n'apparaît pas, vérifiez votre rôle, le mode Live, la formule active et la présence d'une connexion prête. Le rôle Lecture seule ne peut pas envoyer.

Chapitre 14 / 30 · WhatsApp et conversations

Gérer les conversations et changer de numéro WhatsApp

Lire ce chapitre en ligne

Retrouvez vos conversations dans une messagerie synchronisée automatiquement. Le sélecteur de numéro vous permet de travailler avec chacune de vos connexions, sans mélanger leurs messages.

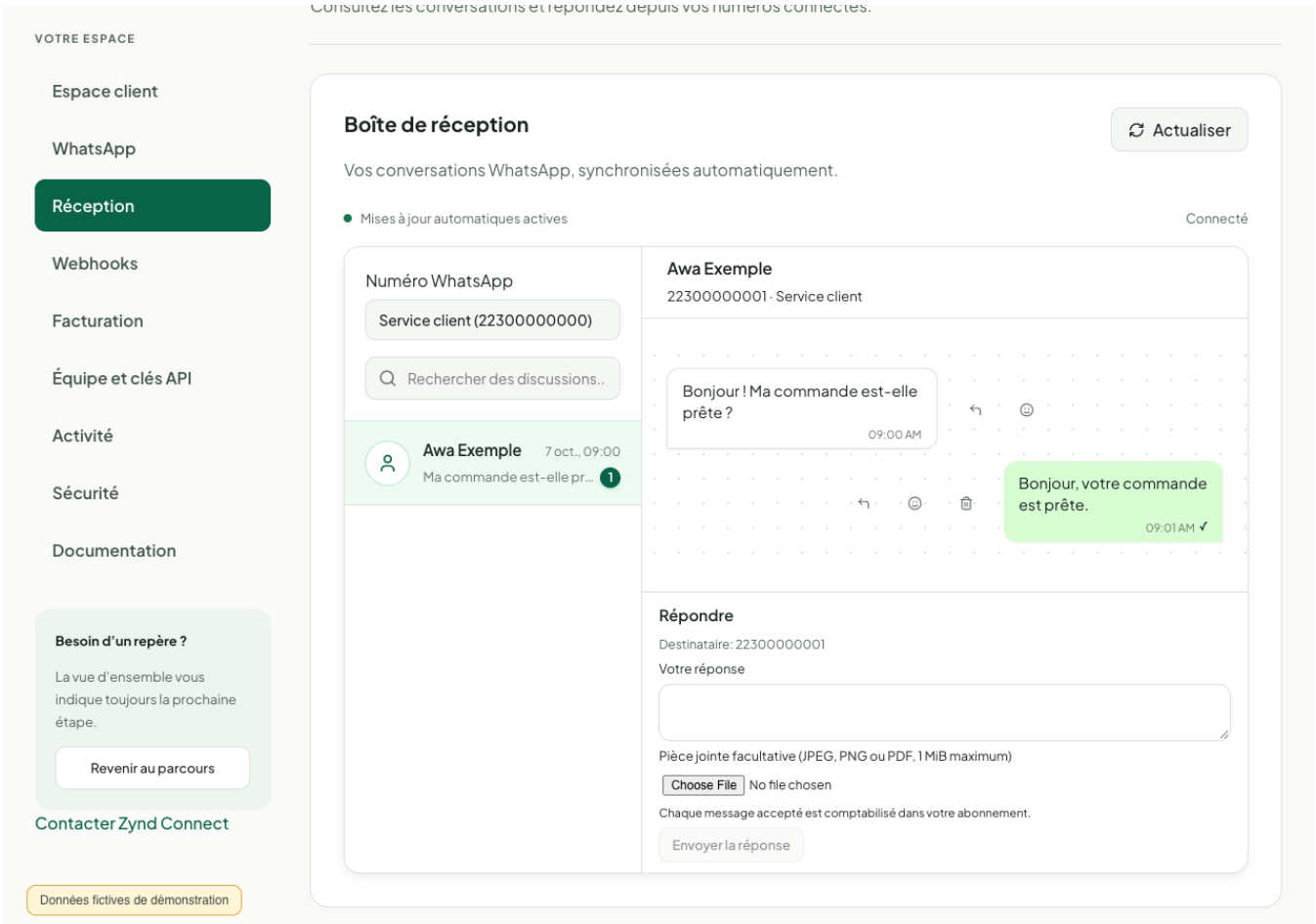

Illustration du portail avec données fictives. Aucun message ni paiement réel.

Ouvrir la bonne conversation

1. Ouvrez Boîte de réception. Le premier numéro disponible est sélectionné automatiquement, en donnant la priorité à une connexion prête.
2. Dans Numéro WhatsApp, vérifiez le nom et le numéro de téléphone. Choisissez une autre connexion pour consulter ses conversations.

3. Recherchez une conversation par son nom, son numéro ou un aperçu de message dans la liste chargée, puis sélectionnez-la. Les pastilles indiquent les messages non lus lorsque WhatsApp fournit cette information.
4. Utilisez Charger plus pour afficher d'autres conversations. Dans une conversation, remontez l'historique pour charger les messages précédents lorsqu'ils sont disponibles.
5. Les nouveaux messages, les mises à jour de livraison et les modifications de conversation apparaissent automatiquement. Mises à jour automatiques actives indique que votre navigateur reçoit ces mises à jour ; l'état du numéro WhatsApp est affiché séparément.
6. Actualiser permet de relancer un chargement en cas de doute. Sur mobile, le bouton de retour ouvre la liste des conversations et le sélecteur de numéro. Changer de numéro efface la conversation sélectionnée afin d'éviter une réponse au mauvais destinataire.

Répondre en texte ou avec un fichier

1. Choisissez une conversation individuelle ou un groupe déjà présent dans votre boîte de réception. Vérifiez que le numéro WhatsApp est prêt et que votre rôle autorise l'envoi.
2. Dans Répondre, contrôlez le destinataire affiché. Saisissez votre réponse : jusqu'à 4 096 caractères sans fichier.
3. Pour répondre à un message précis, choisissez Répondre sur sa bulle. La citation apparaît au-dessus du formulaire ; Annuler la citation la retire avant l'envoi.
4. Pour joindre un fichier, choisissez un JPEG, PNG ou PDF non vide de 1 MiB maximum, soit 1 048 576 octets. Le nom ne doit pas dépasser 120 caractères ; la légende est limitée à 1 024 caractères.
5. Vérifiez le fichier choisi. Retirer la pièce jointe permet de le remplacer avant l'envoi.
6. Choisissez Envoyer la réponse. Une pièce jointe seule peut être envoyée sans texte. Le message suit la même comptabilisation que les autres envois.
7. Utilisez Actualiser le statut pour son résultat. En cas de confirmation incertaine, Réessayer la même demande préserve le destinataire et le contenu de l'essai initial.

Réactions, messages non lus et suppression

Lorsque votre rôle autorise l'envoi et que le numéro est prêt, le bouton de réaction d'un message propose plusieurs émojis. Choisissez-en un pour réagir dans la conversation WhatsApp. Les réactions reçues apparaissent avec le message.

Ouvrir une conversation avec un rôle autorisé peut la marquer comme lue dans WhatsApp. Un rôle de consultation permet de lire les messages sans envoyer de réponse ni de confirmation de lecture depuis le portail.

Pour supprimer un de vos messages envoyés, utilisez son bouton de suppression puis confirmez. La demande vise tous les participants et reste soumise aux possibilités de WhatsApp. Vous ne pouvez pas supprimer le message d'un autre participant depuis cette commande. Un message retiré apparaît comme supprimé lorsque son état est disponible.

Un numéro déconnecté garde son historique conservé consultable. Les réponses et les actions WhatsApp demandent une connexion prête. Si l'accès à votre connexion change ou si votre session

expire, reconnectez-vous ; ne considérez pas un écran resté ouvert comme une preuve d'accès actuel.

Télécharger et retrouver des messages

Un message avec un fichier disponible propose Télécharger la pièce jointe. Enregistrez les éléments dont vous avez besoin avant la fin de la conservation. L'export du compte ne remplace pas le téléchargement des fichiers.

L'historique enregistré peut rester consultable lorsque le téléphone est déconnecté. Il ne s'agit pas d'une garantie que toutes les anciennes conversations du téléphone sont importées. Les règles d'historique et de stockage de votre formule s'appliquent.

Une liste vide peut indiquer une mauvaise connexion choisie, aucun message encore conservé ou des données supprimées selon la conservation. Une erreur de chargement demande une actualisation ; elle ne signifie pas forcément qu'il n'y a aucun message.

Chapitre 15 / 30 · WhatsApp et conversations

Suivre les envois et interpréter les statuts

Lire ce chapitre en ligne

Activité présente les 50 dernières opérations. Gardez l'identifiant d'une demande lorsque vous avez besoin de la retrouver ou de demander de l'aide.

Lire la progression

État	Ce que vous devez comprendre
En attente d'envoi	La demande attend son traitement. Ce n'est pas encore une livraison.
Envoi en cours	Le service essaie de transmettre le message. Évitez un deuxième envoi.
Bloqué	La demande attend la résolution d'un prérequis, par exemple une connexion ou un abonnement disponible. Lisez le contexte et corrigez ce prérequis.
Résultat incertain	Le service ne peut pas conclure. Ne recréez pas la demande : vérifiez la même opération et contactez le support si nécessaire.
Accepté	WhatsApp a accepté l'envoi ; le quota ou le montant est consommé. Ce n'est pas une preuve de lecture.
Échec confirmé	L'envoi n'a pas été accepté ; sa réservation est libérée.
Annulation en cours	La demande d'annulation est traitée. Attendez le résultat.

Annuler un envoi si l’action est proposée

1. Ouvrez Activité et retrouvez l’identifiant.
2. Si le statut permet l’annulation, un propriétaire ou développeur peut choisir Annuler l’envoi pour une demande en attente ou bloquée.
3. Actualisez et vérifiez le résultat. Ne considérez pas la demande comme annulée avant la confirmation.
4. Une annulation n’est pas un rappel d’un message déjà reçu. Un envoi déjà accepté ou une issue incertaine n’offre pas le même parcours.

Livraison et lecture

Dans une conversation, les états du message peuvent évoluer selon les informations reçues de WhatsApp. Utilisez-les comme le statut affiché, sans transformer automatiquement une acceptation en livraison ou une livraison en lecture.

Si le destinataire conteste la réception, vérifiez le numéro choisi, la date, la connexion et les états disponibles. Préférez la vérification avec ce destinataire à un renvoi immédiat en double.

Chapitre 16 / 30 · Équipe et accès

Inviter et gérer votre équipe

Lire ce chapitre en ligne

Le propriétaire gère les membres dans Équipe et clés API. Les rôles déterminent les actions de chaque personne.

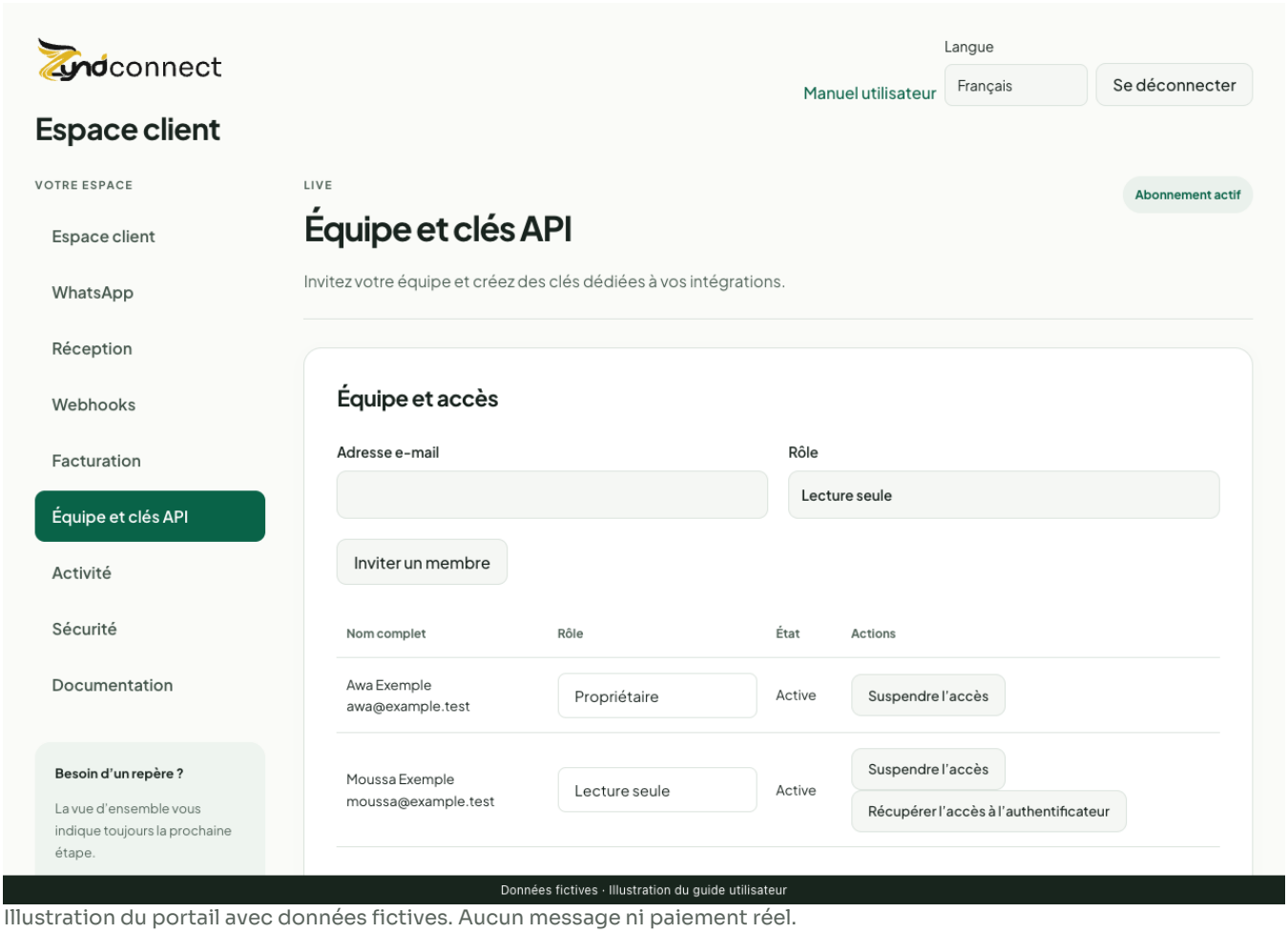

Illustration du portail avec données fictives. Aucun message ni paiement réel.

Inviter une personne

1. Vérifiez la taille d'équipe autorisée par votre formule et les invitations déjà en attente.
2. Ouvrez Équipe et clés API puis la section Équipe.
3. Saisissez l'email professionnel du membre et choisissez Lecture seule, Facturation, Développeur ou Propriétaire selon sa mission.
4. Sélectionnez Inviter. Le portail confirme la mise en file de l'email ; cela ne prouve pas sa lecture.
5. Demandez à la personne d'ouvrir son email et suivre l'invitation. Consultez ensuite sa présence dans les membres actifs.

Changer les droits et retirer un accès

La liste montre le nom, l'email, le rôle et le statut. Changez le rôle avec le sélecteur de la ligne concernée, puis vérifiez le résultat.

Suspendre retire l'accès du membre ; Restaurer lui permet de reprendre selon son rôle et les limites de l'organisation. Cette suspension n'est pas la suppression de toute l'organisation.

La section Invitations en attente montre le destinataire, le rôle, la date d'expiration et l'état d'envoi email. Révoquer invalide une invitation non utilisée. Pour corriger un destinataire ou un rôle incorrect, révoquez l'ancienne invitation puis préparez la bonne.

Maintenez au moins un propriétaire actif capable de gérer l'organisation. Ne vous retirez pas votre seul accès administratif sans organiser une relève. Les protections du service peuvent refuser cette modification.

Bon exemple de répartition

Une responsable d'activité reçoit Propriétaire. La personne qui gère les règlements reçoit Facturation. La personne qui connecte les outils et traite les échanges reçoit Développeur. Une personne qui doit seulement consulter reçoit Lecture seule.

Ne partagez pas un seul compte entre plusieurs salariés. Un accès individuel permet de fermer l'accès d'une personne sans changer le mot de passe de toute l'équipe.

Chapitre 17 / 30 · Équipe et accès

Aider un membre qui a perdu ses facteurs de connexion

Lire ce chapitre en ligne

La récupération des facteurs est une action du propriétaire pour un autre membre. Elle doit suivre une vérification de l'identité de la personne.

Choisir le bon parcours

Un mot de passe oublié se traite d'abord avec Récupérer mon accès. Cela ne retire pas l'authentificateur ou les passkeys.

Si l'authentificateur est perdu, le membre peut utiliser un code de secours encore disponible ou une passkey. Si aucun facteur n'est utilisable, un propriétaire peut ouvrir Récupérer les facteurs sur sa ligne d'équipe.

Cette action n'est pas proposée comme un moyen de récupérer vos propres facteurs depuis votre ligne. Un autre propriétaire ou le support doit vous aider si votre accès est bloqué.

Procédure du propriétaire

1. Vérifiez l'identité du membre par un canal que vous connaissez déjà ; ne vous fiez pas uniquement à une demande reçue par message.
2. Ouvrez Équipe, choisissez le bon email puis Récupérer les facteurs.
3. Renseignez une raison explicite de 8 à 240 caractères, votre mot de passe actuel et le code demandé si vous avez une double authentification.
4. Lisez l'explication affichée et confirmez la récupération. Les facteurs concernés et les accès du membre sont affectés selon cet écran.
5. Demandez au membre de se reconnecter et de reconfigurer sa protection. Vérifiez ensuite que le bon rôle est toujours attribué.

Chapitre 18 / 30 · Équipe et accès

Créer et gérer les accès de vos logiciels

Lire ce chapitre en ligne

Une clé API autorise un logiciel à agir dans votre espace. Ce chapitre explique la gestion de cet accès dans le portail ; les instructions de programmation se trouvent dans Documentation.

Créer une clé adaptée au besoin

1. Le propriétaire ouvre Équipe et clés API, puis Clés API.
2. Donnez un nom reconnaissable, par exemple Liaison commandes boutique.
3. Choisissez le rôle nécessaire et la validité, entre 1 et 90 jours. La valeur initiale du formulaire est 30 jours.
4. Si l'accès doit concerner une seule activité, choisissez son projet. Une clé de facturation n'est pas limitée à un projet.
5. Activez la restriction des permissions si nécessaire et cochez seulement les opérations attendues. Une restriction sans permission sélectionnée ne permet pas de créer une clé utilisable.
6. Choisissez Créer l'accès. Copiez immédiatement la clé affichée et conservez-la dans un emplacement sécurisé.
7. Transmettez-la uniquement à la personne ou au service qui configure votre intégration, puis choisissez Masquer. Vérifiez le nom et la date d'expiration dans la liste.

Comprendre les permissions sans programmer

Les libellés terminés par read concernent la consultation. write concerne la gestion des objets indiqués. Une permission messages:write autorise les demandes d'envoi ; elle ne donne pas automatiquement la gestion de l'équipe.

Le rôle et les restrictions s'appliquent ensemble. Une clé de projet ne peut pas gérer les ressources de toute l'organisation. Demandez à la personne qui gère les outils une liste précise des actions nécessaires.

Une clé n'est pas le mot de passe d'un membre et ne remplace pas sa connexion personnelle au portail. La documentation d'intégration est protégée dans l'espace pour les informations propres à votre accès.

Remplacer une clé expirée ou exposée

1. Créez une nouvelle clé avec les mêmes droits nécessaires et une durée adaptée.
2. Demandez au responsable de l'outil de remplacer l'ancienne clé et de vérifier le fonctionnement.
3. Révoquez l'ancienne clé dans le portail lorsque le remplacement est confirmé ; en cas d'exposition, retirez l'accès compromis sans attendre inutilement.
4. Si vous n'avez pas conservé une clé, créez-en une nouvelle : sa valeur complète n'est pas récupérable depuis la liste. Notez les échéances pour anticiper le renouvellement.

Chapitre 19 / 30 · Relier vos outils

Relier les événements WhatsApp à vos outils

Lire ce chapitre en ligne

Un webhook est une notification envoyée à un outil lorsqu'un événement survient. Vous choisissez la connexion, l'adresse fournie par cet outil et les événements utiles.

Créer le lien vers votre outil

1. Demandez à la personne qui gère votre CRM ou workflow une adresse de réception HTTPS et les événements dont elle a besoin. Une adresse de site vitrine n'est pas forcément une adresse de réception.
2. Ouvrez Webhooks avec un rôle propriétaire ou développeur. Choisissez la connexion WhatsApp.
3. Collez l'adresse HTTPS reçue. Sélectionnez au moins un événement ; message.received est proposé au départ.

4. Choisissez Créer le webhook. Conservez immédiatement le secret affiché et fournissez-le au responsable de l'outil pour vérifier l'origine des notifications.
5. Provoquez un événement de test convenu, par exemple une réponse du contact de test. Vérifiez sa réception dans l'outil, puis consultez les échecs dans le portail.

Les événements proposés

Libellé affiché	Signification
message.received	Un message entrant est reçu.
message.sent	Un envoi est signalé.
message.ack	Le statut d'accusé du message évolue.
message.failed	Un échec de message est signalé.
message.revoked	Un message est révoqué selon l'événement reçu.
message.edited	Un message est modifié.
message.reaction	Une réaction à un message est reçue.
session.status	L'état de la connexion change.
session.disconnected	La connexion se déconnecte.

Pause, secret et échecs

Pause et Reprendre désactivent ou activent la notification. Cela ne déconnecte pas le numéro WhatsApp. Supprimer le webhook retire ce lien de notification après confirmation.

Renouveler le secret affiche une nouvelle valeur. Coordonnez cette action avec la personne qui gère l'outil pour qu'il utilise le nouveau secret. Ne communiquez jamais ce secret dans une demande publique de support.

Échecs de livraison affiche les événements, dates, tentatives, réponses et identifiants des notifications échouées. Transmettez ces références au responsable de l'outil pour corriger son adresse ou sa réception. L'absence d'échec listé ne prouve pas à elle seule que l'outil a traité le contenu.

Un webhook notifie un logiciel ; il n'envoie pas spontanément un message WhatsApp au client. La réponse automatique doit être organisée dans votre outil.

Chapitre 20 / 30 · Formules et paiements

Activer un rappel de renouvellement

Lire ce chapitre en ligne

Le rappel de renouvellement est un email personnel sur la fin de votre formule. Il n’envoie pas de rappel WhatsApp à vos clients.

Configurer votre préférence

1. Connectez-vous avec votre compte personnel propriétaire ou facturation.
2. Ouvrez Facturation et la section Rappel de renouvellement.
3. Cochez M’envoyer un rappel par email. La langue utilisée est celle choisie lors de cette configuration.
4. Vérifiez l’activation de la case et le dernier état proposé. Actualiser permet de relire l’état.
5. Décochez la case si vous ne souhaitez plus ce rappel. Chaque personne éligible gère sa propre préférence.

Quand attendre l’email

Le service prépare un rappel dans les 72 heures avant l’échéance. Aucun rappel n’est nécessaire si la période suivante est déjà payée. Le rappel n’autorise aucun débit automatique.

Si le service email est indisponible ou si le dernier état signale un échec, vérifiez la date dans Facturation. « Accepté par le serveur email » n’est pas la preuve que le message a atteint votre boîte ou que vous l’avez lu.

Conservez aussi une date de rappel dans votre agenda. Pour organiser des rappels de rendez-vous ou de livraison sur WhatsApp, consultez le chapitre des parcours métier et faites configurer une intégration adaptée.

Chapitre 21 / 30 · Sécurité et données

Protéger votre accès : authentificateur et passkeys

Lire ce chapitre en ligne

Sécurité protège votre compte personnel. Les réglages WhatsApp sont séparés de vos appareils de connexion au portail.

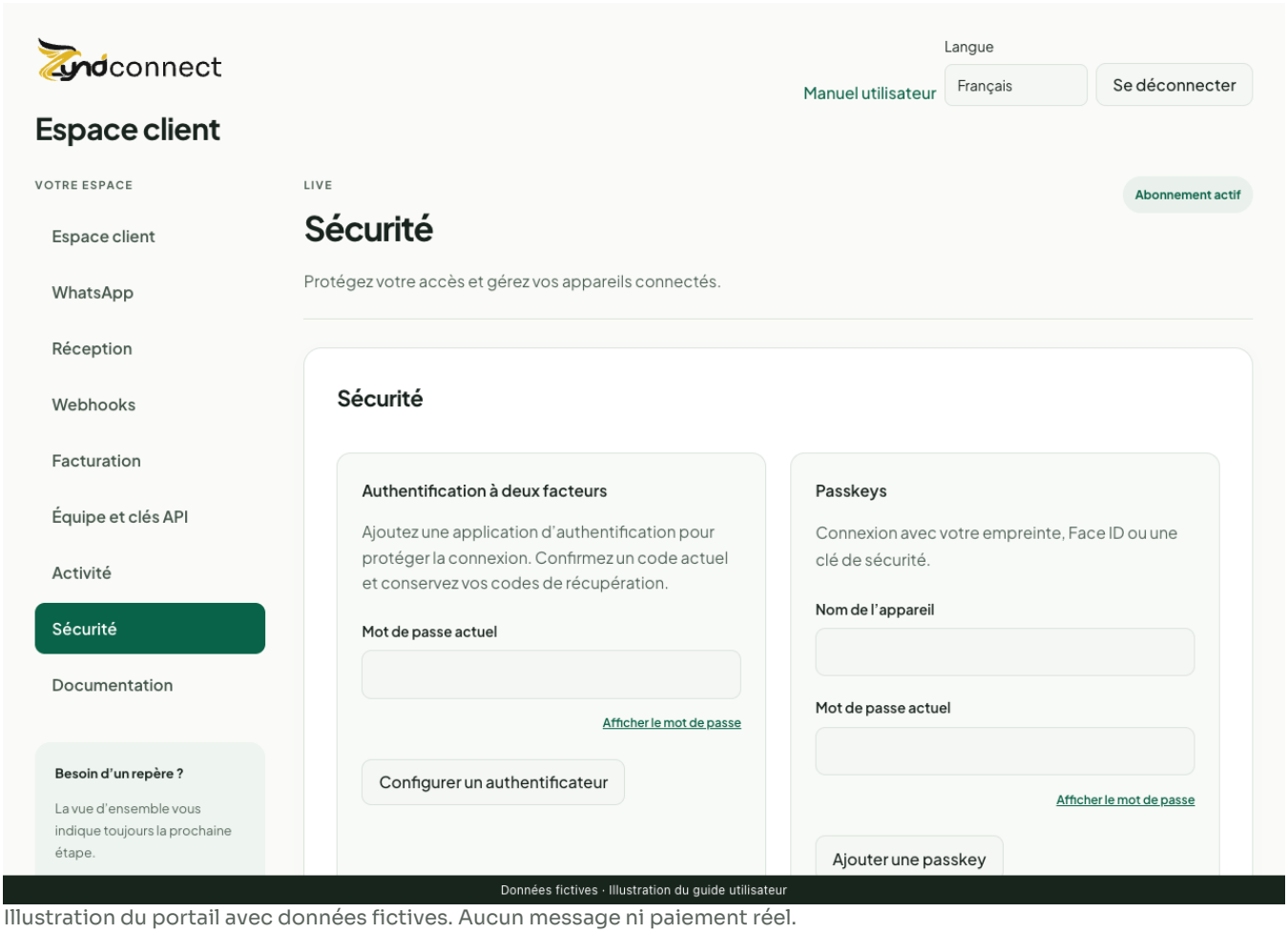

Illustration du portail avec données fictives. Aucun message ni paiement réel.

Ajouter une double authentification

1. Ouvrez Sécurité et la carte Authentificateur.
2. Saisissez votre mot de passe actuel et choisissez Configurer l'authentificateur.
3. Dans votre application d'authentification, ajoutez le compte avec le QR. Une saisie manuelle est proposée si nécessaire. Gardez le secret privé.
4. Saisissez le code demandé avant la fin de validité affichée et confirmez. Si le délai est dépassé, recommencez la configuration.

5. Vérifiez l’état activé. Conservez les codes de secours dans un endroit sécurisé, accessible même si vous perdez le téléphone.
6. Choisissez J’ai enregistré les codes seulement après les avoir conservés. Un code de secours utilisé ne doit pas être réutilisé.

Ajouter une passkey

1. Dans Sécurité, ouvrez Passkeys. Donnez un nom clair à l’appareil.
2. Saisissez votre mot de passe actuel et, si demandée, votre preuve de double authentification.
3. Choisissez Ajouter une passkey et suivez la confirmation de votre navigateur : empreinte, Face ID, code de l’appareil ou clé de sécurité selon sa proposition.
4. Vérifiez que la passkey apparaît avec son nom et sa date. Testez ensuite votre connexion par passkey.
5. Si vous annulez la fenêtre, recommencez lorsque vous êtes prêt. Si le navigateur n’est pas compatible, utilisez une autre méthode disponible.

Retirer un facteur sans perdre votre accès

Avant de retirer une passkey ou de désactiver l’authentificateur, vérifiez qu’une autre méthode vous permettra de vous reconnecter. Lisez les confirmations : certaines actions révoquent les sessions et vous déconnectent.

La suppression d’une passkey demande le mot de passe et la preuve proposée. La désactivation de l’authentificateur demande le mot de passe et le code. Ne partagez jamais vos QR de sécurité, secrets, mots de passe ou codes de secours avec le support.

Chapitre 22 / 30 · Sécurité et données

Changer votre mot de passe et gérer les sessions

Lire ce chapitre en ligne

Les sessions de Sécurité correspondent aux navigateurs connectés à votre compte. Elles ne sont pas vos connexions WhatsApp.

Changer le mot de passe

1. Ouvrez Sécurité puis Changer le mot de passe.
2. Saisissez le mot de passe actuel et un nouveau mot de passe unique de 12 à 128 caractères.
3. Confirmez. Le portail vous déconnecte après le changement.
4. Reconnectez-vous avec le nouveau mot de passe et le facteur de sécurité demandé. Vérifiez les autres appareils autorisés.

Retirer une session de navigateur

1. Dans Sessions actives, comparez les dates et la mention Session actuelle ou Autre session.
2. Pour retirer un appareil que vous ne souhaitez plus autoriser, choisissez Révoquer sur sa ligne.
3. Si vous révoquez la session actuelle, vous êtes déconnecté. Pour une autre session, actualisez la liste.
4. Si vous suspectez un accès inconnu, retirez les sessions concernées, changez le mot de passe et vérifiez vos facteurs. Informez le propriétaire si des accès d’équipe ont aussi été exposés.

Plusieurs onglets et appareils

Une déconnexion, un changement d’organisation ou de mot de passe peut invalider les données d’un autre onglet. Si le portail demande de vous reconnecter, rechargez l’onglet et vérifiez l’organisation avant d’agir.

Sur un poste partagé, utilisez votre compte personnel puis Déconnexion. Fermer la fenêtre ne garantit pas que la session du navigateur est révoquée.

Chapitre 23 / 30 · Sécurité et données

Conserver vos données, exporter et demander la fermeture

Lire ce chapitre en ligne

La conservation dépend de votre formule et du stockage. Anticipez vos besoins avant une réduction de limites ou une fermeture.

Lire la conservation

Sécurité présente au propriétaire la durée de conservation, le stockage utilisé et les limites du contrat. Les anciennes conversations et pièces jointes sont supprimées après la durée prévue ou lorsque le stockage est plein.

La présence d'un message aujourd'hui ne garantit pas qu'il restera disponible indéfiniment. Téléchargez les éléments nécessaires à vos dossiers métier pendant qu'ils sont disponibles. Une formule expirée n'annule pas automatiquement les règles de conservation.

Exporter les données de l'organisation

1. Le propriétaire ouvre Sécurité puis Cycle de vie des données.
2. Choisissez Exporter le compte et attendez le téléchargement.
3. Conservez le fichier JSON Lines dans un emplacement adapté. Il contient le compte, l'équipe, le journal financier complet et les textes de conversations encore conservés.
4. Pour les pièces jointes, revenez dans Boîte de réception et téléchargez chaque fichier requis séparément.
5. Vérifiez que le fichier exporté et les pièces jointes sont réellement disponibles avant de supprimer une connexion, réduire l'historique ou fermer l'espace.

Demander la fermeture

1. Exportez d'abord les données et téléchargez les pièces jointes nécessaires.
2. Ouvrez Demander la fermeture. Lisez l'effet immédiat : l'accès est suspendu dès la demande et vous ne pourrez plus vous connecter pour exporter.
3. Renseignez une raison de 8 à 240 caractères puis confirmez que l'export a été téléchargé.
4. Confirmez seulement lorsque vous êtes prêt à suspendre l'activité.
5. L'équipe Zynd Connect traite ensuite les opérations et fonds restants avant le retrait des accès aux appareils et de l'historique. Une demande n'est pas une preuve de remboursement ou de fermeture définitivement achevée.

Chapitre 24 / 30 · Formules et paiements

Consulter les paiements, conditions et remboursements

Lire ce chapitre en ligne

Conservez les références qui expliquent un mouvement d'argent. Une demande de remboursement doit être distinguée de son règlement effectif.

Retrouver les paiements et les conditions

Dans Facturation, ouvrez Historique des paiements pour les dates, montants et états. Les actions disponibles permettent de vérifier ou reprendre une demande selon son état et votre rôle.

Vos conditions acceptées réunit les versions enregistrées à l'inscription et lors des confirmations commerciales. Télécharger la version donne le document correspondant ; Actualiser relit la liste.

Le lien Conditions en bas du portail présente les conditions actuelles. Votre version acceptée et votre devis expliquent ce qui s'applique à une opération donnée.

Demander un examen de remboursement

1. Avec un rôle propriétaire ou facturation, ouvrez Remboursements dans Paiements.
2. Choisissez la recharge payée concernée. Seul le crédit prépayé non utilisé peut être remboursé, selon les fonds disponibles et les conditions applicables.
3. Choisissez Vérifier les destinations prises en charge. Utilisez uniquement une destination proposée pour ce paiement.
4. Renseignez le montant et une raison précise. Si une adresse ou une identité est demandée, vérifiez-la avant confirmation. Le retour mobile money utilise les coordonnées du paiement d'origine présentées.
5. Soumettez la demande. Des fonds restent réservés pendant son examen et son traitement. La demande ne signifie pas que l'argent est déjà renvoyé.
6. Si la création est incertaine, réessayez la demande enregistrée. Si elle attend encore l'examen et que le bouton est proposé, Annuler permet de retirer la demande avant sa soumission au prestataire.

Lire le résultat du remboursement

En attente d'examen, traitement prestataire ou vérification administrateur signifie que le dossier reste en cours. Remboursement réglé est l'état final présenté ; consultez le type de preuve et la référence.

Le portail distingue une confirmation du prestataire et un règlement enregistré ou attesté par un opérateur. Cette distinction aide à comprendre la preuve disponible.

Les remboursements de paiements carte demandent un traitement externe manuel selon le contrat actuel du prestataire. Ne supposez pas qu'une destination alternative ou un délai précis est garanti. Contactez le support avec l'identifiant de paiement et de remboursement.

Chapitre 25 / 30 · Exemples et entraînement

Comprendre et utiliser un espace Sandbox

Lire ce chapitre en ligne

Un espace Sandbox est un environnement de simulation. Ses crédits et opérations ne correspondent pas à un paiement réel ou à un message WhatsApp réellement envoyé.

Reconnaître le mode

Vérifiez la mention Sandbox ou Live dans l'espace et le sélecteur d'organisation. Le portail affiche un avertissement de simulation pour Sandbox.

Les rubriques WhatsApp, boîte de réception et webhooks du service réel ne sont pas proposées dans ce mode. Ne présentez pas une capture Sandbox comme une livraison ou un paiement confirmé.

Si vous avez besoin d'un accès réel, utilisez l'organisation Live appropriée ou demandez au support ce qui est prévu pour votre compte. Le manuel ne décrit pas un bouton de conversion automatique.

Faire un essai de réservation

1. Dans Vue d'ensemble, choisissez le projet et le nombre d'unités de test.
2. Un propriétaire ou développeur peut choisir Réserver des unités de test. Consultez les compteurs et la ligne d'opération.
3. Pour simuler un succès, choisissez Confirmer l'acceptation. Pour simuler un échec, choisissez Libérer la réservation.
4. Si la confirmation est incertaine, Réessayer conserve la même demande. Nouvelle demande crée un essai distinct ; utilisez-la uniquement si vous voulez cet essai supplémentaire.
5. Un propriétaire ou responsable facturation peut renouveler les crédits de test avec le contrôle Sandbox proposé. Aucun paiement n'est collecté par ce contrôle.

Chapitre 26 / 30 · Exemples et entraînement

Utiliser les ressources et modèles du site

Lire ce chapitre en ligne

Les ressources publiques vous aident à préparer votre activité. Elles se consultent sans remplacer votre espace client.

Lien WhatsApp et textes de messages

Dans Ressources, le générateur de lien prend un numéro international avec + et peut ajouter un message prérempli. Cette saisie diffère du champ destinataire du portail, qui demande des chiffres seulement.

Générer puis Copier le lien permet de le publier sur votre site ou de le partager. Le générateur n'envoie aucun message et ne vérifie pas le compte destinataire. Testez votre lien avant de le publier.

Le fichier de modèles propose 12 textes pour l'accueil, l'absence, les commandes, les livraisons, rendez-vous et autres échanges. Remplacez tous les champs entre crochets et vérifiez le contexte avant utilisation.

Ces textes sont une bibliothèque de rédaction, pas des modèles approuvés par Meta et pas des messages programmés. Les réponses automatiques de l'application WhatsApp Business se configurent séparément.

Tableau de rendez-vous et tutoriels

Le tableau de rendez-vous est un CSV à importer dans Excel ou Google Sheets. Renseignez vos références, dates, heures, fuseaux, responsables, autorisations, rappels et prochaines actions. La ligne livrée est fictive.

Ce tableau ne programme pas un envoi dans Zynd Connect. Il organise votre suivi ; une intégration est nécessaire si vous souhaitez déclencher des rappels automatiquement.

Les pages Secteurs, Cas d'usage et Ressources proposent des exemples métier. Ce manuel décrit les actions actuelles du portail. La section Documentation de votre espace contient les détails destinés à la personne qui configure les logiciels.

Chapitre 27 / 30 · Exemples et entraînement

Appliquer la plateforme à votre activité

Lire ce chapitre en ligne

Commencez par un seul parcours utile, vérifiez-le avec un contact de test puis étendez-le. Définissez ce que fait votre équipe et ce que fait votre logiciel.

Commande et livraison

1. Dans votre outil de vente, vérifiez que la commande est réellement confirmée.
2. Envoyez une confirmation courte avec référence et prochaine étape depuis WhatsApp ou votre intégration.
3. Demandez la disponibilité du client seulement après validation du créneau de livraison.
4. Consultez sa réponse dans Boîte de réception et mettez à jour votre dossier de commande.
5. Si vous automatisez, le logiciel de vente fournit l'événement et le texte ; le webhook peut lui transmettre les réponses. Vérifiez ce traitement dans les deux outils.

Rendez-vous et rappel

1. Vérifiez le rendez-vous, le numéro, l'autorisation et le fuseau horaire.
2. Confirmez la date et l'heure dans un message clair. Gardez la référence dans votre tableau de suivi.
3. Organisez le rappel dans votre agenda ou outil métier. Le portail client n'offre pas de calendrier d'envoi WhatsApp natif.
4. Avant le rappel, vérifiez que le rendez-vous n'est pas annulé ou déplacé. Mettez à jour le texte si l'horaire a changé.
5. Traitez la réponse du client et arrêtez les rappels inutiles dans l'outil responsable.

Support et équipe

1. Choisissez le numéro et le projet adaptés au support. Donnez les droits de réponse uniquement aux personnes concernées.
2. Dans Boîte de réception, ouvrez la demande et vérifiez la conversation avant de répondre.
3. Utilisez une référence de dossier et un délai réaliste. N'annoncez pas une résolution tant que l'action métier n'est pas terminée.
4. Si plusieurs personnes répondent, organisez les responsabilités avec votre équipe ou CRM. Ne supposez pas que le portail propose des files d'affectation, tags ou règles de routage si ces contrôles ne sont pas visibles.

5. Avant de transmettre une demande à Zynd Connect, retirez les détails client inutiles et gardez l'identifiant d'opération utile.

Communication commerciale

Utilisez le canal pour des messages attendus par vos contacts. Dans votre outil métier, enregistrez les refus et assurez-vous de ne plus déclencher les messages concernés. Un texte « STOP » ne crée pas automatiquement une gestion de désinscription dans le portail.

Commencez à petite échelle et vérifiez les résultats. Une liste de contacts, un texte ou un webhook ne constitue pas à lui seul un système de campagne prêt à l'emploi.

Chapitre 28 / 30 · Dépannage et repères

Résoudre les problèmes fréquents

Lire ce chapitre en ligne

Commencez par lire le message affiché, vérifier votre organisation et retrouver la demande concernée. Une action indisponible n'exige pas toujours une nouvelle inscription.

Compte, droits et facturation

Situation	Premier diagnostic
Email absent	Vérifiez adresse et indésirables, attendez puis renvoyez le lien selon le délai. Pour un compte existant, utilisez la récupération.
Lien expiré ou déjà utilisé	Demandez un nouveau lien adapté : inscription, invitation ou récupération. Utilisez le plus récent.
Mauvaise organisation	Choisissez la bonne organisation avant de vérifier le solde et les connexions.
Rubrique ou bouton absent	Vérifiez le rôle et le mode Live/Sandbox. Demandez au propriétaire le droit nécessaire.
Solde positif mais service inactif	Ouvrez Facturation, préparez le devis et confirmez l'activation.
Recharge payée mais pas de crédit	Vérifiez la même demande et sa référence. Ne payez pas deux fois ; contactez le support si cela persiste.
Devis non confirmable	Vérifiez validité, conditions, rôle et montant disponible ; actualisez le devis expiré.
Paiements suspendus	Utilisez uniquement le solde existant si suffisant. Attendez ou contactez le support pour une recharge.
Connexion demandée à nouveau	Votre session peut avoir été révoquée ou changée dans un autre onglet. Rechargez et reconnectez-vous.

WhatsApp, messages et outils

Situation	Premier diagnostic
QR impossible à scanner	Ouvrez le QR sur un autre écran, utilisez Appareils connectés et un QR à jour.
Pas de statut Prêt	Ouvrez WhatsApp sur le téléphone, lisez le motif et actualisez. Attendez si l'état change déjà.
Plus de place pour un numéro	Comparez les numéros utilisés et la limite. Un numéro arrêté compte encore ; voyez suppression ou devis d'extension.
Envoi impossible	Vérifiez connexion prête, abonnement actif, rôle, quota/crédit et destinataire en chiffres.
Résultat incertain	Réessayez la même demande et consultez Activité ; ne recréez pas un envoi en double.
Message accepté mais non reçu	Vérifiez destinataire, date et états WhatsApp. L'acceptation n'est pas la livraison.
Boîte de réception vide	Choisissez la bonne connexion, actualisez et vérifiez les limites de conservation.
Réponse de groupe indisponible	Choisissez un groupe déjà présent dans la boîte de réception, vérifiez votre droit d'envoi, votre abonnement actif et la connexion du numéro.
Fichier refusé	JPEG, PNG ou PDF non vide, 1 MiB maximum ; nom de 120 caractères et légende de 1 024 maximum.
Webhook en échec	Vérifiez connexion, adresse HTTPS, événements et état actif ; transmettez la référence d'échec au responsable de l'outil.
Intégration ne fonctionne plus	Vérifiez expiry et révocation de la clé, projet et droits avec le propriétaire. Vérifiez aussi l'état de la connexion.
Fichier historique absent	Il peut avoir été supprimé par la conservation ou une limite de stockage. Les fichiers doivent être téléchargés séparément.

Chapitre 29 / 30 · Dépannage et repères

Glossaire et réponses rapides

Lire ce chapitre en ligne

Ces repères vous aident à lire le portail sans connaître les termes techniques.

Les mots du portail

Terme	Explication
Organisation	L’espace d’une activité avec ses membres, fonds, projets et connexions.
Projet	Regroupement qui organise les connexions et peut limiter l’accès d’un logiciel.
Connexion	Numéro WhatsApp associé au service ; différent d’une session de navigateur.
Formule / abonnement	Limites et prix appliqués à une période de service.
Recharge / solde prépayé	Crédit ajouté puis disponible pour vos achats et envois supplémentaires.
Quota / envois inclus	Nombre d’envois autorisés dans le montant de la période.
Réservation	Crédit ou unité retenu en attendant l’issue d’une demande.
Dépassement	Envoi supplémentaire facturé au tarif de votre contrat quand le quota inclus ne suffit pas.
Opération	Demande suivie avec un identifiant et un état.
Webhook	Notification d’un événement vers votre logiciel.
Clé API	Secret donnant un accès à un logiciel, avec des droits et une échéance.
Passkey	Méthode de connexion confirmée par votre appareil ou une clé de sécurité.
Historique conservé	Messages encore disponibles dans les limites de durée et stockage de votre formule.

Questions fréquentes

Question	Réponse
Mon inscription est-elle facturée ?	Non. Une confirmation de devis autorise l'achat ; une inscription seule ne débite rien.
Une recharge active-t-elle WhatsApp ?	Non. Confirmez la formule puis associez le téléphone et attendez Prêt.
Le renouvellement est-il automatique ?	Il faut autoriser une période suivante. Une période déjà prépayée commence à l'échéance sans nouveau débit.
Les envois inclus non utilisés sont-ils reportés ?	Non. Ils expirent ; le crédit prépayé inutilisé reste disponible.
Les messages entrants consomment-ils un envoi inclus ?	Non. L'envoi accepté est comptabilisé ; la lecture et les messages entrants ne sont pas facturés comme envois.
Puis-je écrire dans un groupe depuis le portail client ?	Oui, pour les groupes déjà présents dans votre boîte de réception, avec un rôle autorisé, un abonnement actif et un numéro prêt. Les règles WhatsApp du groupe s'appliquent.
Le rappel de renouvellement contacte-t-il mes clients ?	Non. Il vous envoie un email personnel concernant votre échéance.
Les pièces jointes sont-elles dans l'export ?	L'export contient les textes conservés ; téléchargez les pièces jointes séparément.
Ai-je besoin de programmer pour répondre ?	Non pour les fonctions du portail. Une intégration est nécessaire pour vos automatismes métier.
Arrêter un numéro réduit-il automatiquement ma facture ?	Non. Vérifiez les places réservées et le devis de changement. Arrêt, suppression et changement commercial sont distincts.

Chapitre 30 / 30 · Dépannage et repères

Votre routine et comment demander de l’aide

Lire ce chapitre en ligne

Une courte vérification régulière évite les blocages et vous donne les bonnes références si vous avez besoin du support.

Avant de commencer votre journée

1. Vérifiez l’organisation sélectionnée et la date de fin de votre formule.
2. Vérifiez que les numéros utilisés sont prêts et que les compteurs permettent les envois prévus.
3. Consultez les conversations attendues et les opérations bloquées ou incertaines.
4. Vérifiez que les informations métier des messages sont à jour avant tout envoi.

Chaque semaine et avant une échéance

1. Comparez consommation, dépassements, numéros et besoins de l’équipe.
2. Préparez le renouvellement avant l’échéance et vérifiez la confirmation de la période prépayée.
3. Vérifiez les invitations, membres suspendus, clés proches de leur expiration et sessions de navigateur.
4. Téléchargez les données et fichiers nécessaires avant leur limite de conservation.
5. Avec le responsable de vos outils, vérifiez les échecs de webhook et le traitement des réponses dans vos logiciels.

Préparer une demande de support utile

Utilisez Contacter Zynd Connect dans l’espace ou la section Contact du site. Indiquez votre langue, le nom de l’organisation, la rubrique, l’action tentée, la date avec fuseau et le résultat attendu.

Ajoutez les identifiants d’opération, de paiement, de remboursement ou de connexion utiles, le statut affiché et ce que vous avez déjà vérifié. Pour une intégration, indiquez le nom de la clé sans sa valeur.

Vous pouvez joindre une capture si elle aide à comprendre. Masquez les messages privés, données client, QR d’association, QR d’authentification, clés, secrets, mots de passe et codes de secours.

Exemple : « Organisation Boutique Démo, rubrique Facturation, le 7 octobre à 14 h, heure de Bamako. Recharge de 10 000 FCFA, demande [identifiant]. J’ai effectué le paiement, puis vérifié deux fois la même demande ; le statut reste en attente. Je n’ai pas fait de deuxième paiement. »