

# Contacter le support Gesti'up

LANGUE Français

AUDIENCE Tous les utilisateurs

Une question, un blocage, une demande ? Vous trouvez souvent la réponse dans la FAQ ou les tutoriels vidéo. Sinon, l'équipe support vous répond par e-mail ou depuis l'application.

## 01 Les canaux

| CANAL        | COMMENT                                                                                                                |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bulle d'aide | Le bouton rond en bas à droite de chaque écran de l'application. Il donne accès à la FAQ, au support et aux tutoriels. |
| E-mail       | Écrivez à <a href="mailto:support@gestiup.fr">support@gestiup.fr</a> .                                                 |

**i** Depuis l'application, la bulle d'aide est le plus direct : votre demande est rattachée à votre compte, et vous suivez son avancement au même endroit.

## 02 Ouvrir la bulle d'aide



- Cliquez sur le bouton rond, en bas à droite de l'écran.
- Le panneau « Aide & Support » s'ouvre, avec trois onglets : **FAQ**, **Support** et **Tutoriels**.
- La croix, en haut à droite du panneau, le ferme.

## 03 Consulter la FAQ

Les questions les plus fréquentes, rangées par thème.

- Saisissez quelques mots dans **Rechercher une question...**
- Ou ouvrez un thème : Démarrage, Connexion, Paramétrage, Points de vente, Facturation... Le chiffre à droite indique le nombre de questions.
- Un clic sur une question affiche sa réponse.

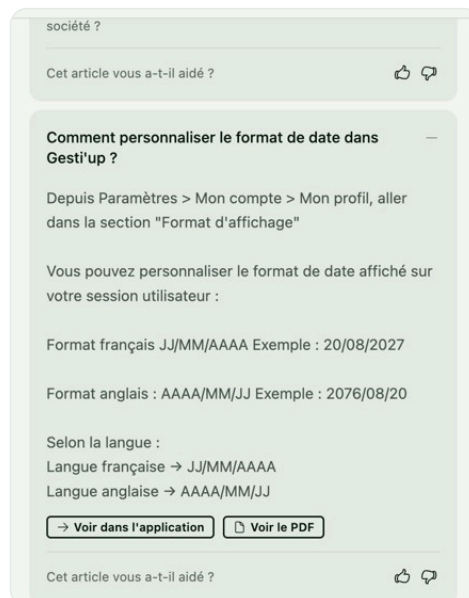
**Besoin d'aide ?**

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

© 2026 Gesti'up · PROC-SUP-V1.FR-62-PUB · Mise à jour : octobre 2026

Français · Tous les utilisateurs · 1/5

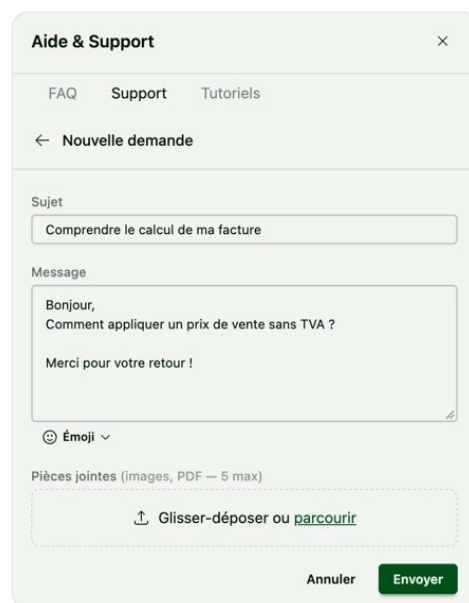
- Voir dans l'application ouvre directement l'écran concerné.
- Voir le PDF ouvre la documentation détaillée, quand elle existe.
- Cet article vous a-t-il aidé ? : le pouce levé ou baissé nous indique si la réponse vous a été utile.
- Vous ne trouvez pas ? Passez à l'onglet Support.



## 04 Envoyer une demande au support

Onglet Support. Chaque demande crée un ticket suivi par l'équipe.

- Cliquez sur **+ Nouvelle demande**.
- Saisissez le **Sujet** : quelques mots qui résument la demande.
- Décrivez votre demande dans **Message**.
- Ajoutez si besoin des **pièces jointes** : images ou PDF, 5 fichiers au plus. Glissez-les dans le cadre, ou cliquez sur « parcourir ».
- Cliquez sur **Envoyer**.



### Pour une réponse plus rapide

- Indiquez l'écran concerné et ce que vous cherchiez à faire.
- Joignez une capture d'écran du message ou de la situation.
- Précisez le numéro du document concerné (commande, facture...), s'il y en a un.

**i** Pour examiner votre problème, le support peut vous demander un accès temporaire à votre compte, en lecture seule. Rien ne se fait sans votre accord : voir « Autoriser l'accès du support à mon compte ».

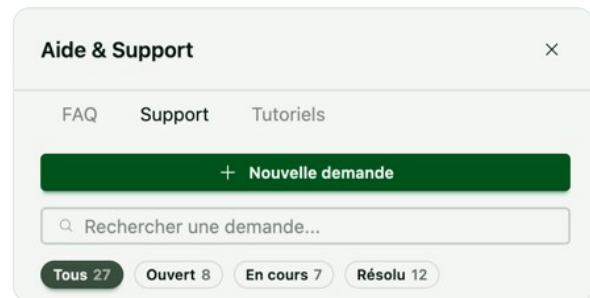


### Besoin d'aide ?

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

## 05 Suivre vos demandes

- L'onglet Support liste toutes vos demandes, avec leur sujet, le début du message, la date et le statut.
- Les filtres **Tous**, **Ouvert**, **En cours** et **Résolu** affichent les demandes selon leur avancement.
- **Rechercher une demande...** retrouve une demande par un mot de son sujet ou de son message.



| STATUT   | SIGNIFICATION                                                |
|----------|--------------------------------------------------------------|
| Ouvert   | La demande est reçue, elle n'est pas encore prise en charge. |
| En cours | L'équipe support traite la demande.                          |
| Résolu   | La demande est traitée.                                      |

## 06 Regarder les tutoriels

Des vidéos courtes, de une à trois minutes.

- Saisissez un mot dans **Rechercher un tutoriel...**, ou filtrez par thème : Paramétrage, Points de vente, Produits, Sécurité...
- Chaque vidéo indique sa durée.
- Cliquez sur une vidéo pour la lancer.



### Besoin d'aide ?

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

## 07 Contacter les autres services

Pour une demande qui ne relève pas de l'utilisation de l'application, écrivez directement au bon service.

| SERVICE      | ADRESSE                 | POUR QUELLES DEMANDES                                                                           |
|--------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Support      | support@gestiup.fr      | L'utilisation de l'application : question, blocage, anomalie.                                   |
| Commercial   | contact@gestiup.fr      | Les demandes commerciales et les informations sur la solution.                                  |
| RGPD         | rgpd@gestiup.fr         | Les demandes sur le traitement de vos données personnelles : accès, rectification, suppression. |
| Sécurité     | securite@gestiup.fr     | Un accès suspect à votre compte, une suspicion de piratage ou une faille de sécurité.           |
| Partenariats | partenariat@gestiup.fr  | Les experts-comptables, intégrateurs ou revendeurs qui souhaitent travailler avec Gesti'up.     |
| Comptabilité | comptabilite@gestiup.fr | Le paiement des abonnements, les comptes bloqués ou désactivés.                                 |

**i Horaires.** Les services sont ouverts du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h.

**i Une idée d'amélioration ?** Envoyez-la par une demande au support, depuis la bulle d'aide.

## 08 Avant de nous écrire : quelques documentations utiles

Selon votre question, une documentation donne peut-être déjà la réponse.

| VOTRE BESOIN                               | DOCUMENTATION                                                                              |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je ne peux plus me connecter               | « Réinitialiser ou modifier son mot de passe », « Utiliser la double authentification »    |
| Je soupçonne un accès frauduleux           | « Réflexes en cas de compromission »                                                       |
| Le support me demande l'accès à mon compte | « Autoriser l'accès du support à mon compte »                                              |
| Je veux récupérer mes données personnelles | « Télécharger mes données personnelles », « Politique de confidentialité »                 |
| Une fonction n'apparaît pas dans mon menu  | « Gérer les modules complémentaires » : le module correspondant n'est peut-être pas activé |
| Je veux retrouver un élément supprimé      | « Utiliser la corbeille »                                                                  |
| Je veux savoir qui a modifié un document   | « Consulter l'historique des actions »                                                     |



## Exemples de documentations

Réinitialiser ou modifier son mot de passe

Réflexes en cas de compromission

Autoriser l'accès du support à mon compte

Utiliser la corbeille

**i** Toutes les documentations sont accessibles depuis la FAQ de la bulle d'aide, avec le bouton [Voir le PDF](#).



### Besoin d'aide ?

Bulle d'aide · FAQ · Ticket support · Vidéos tutorielles

© 2026 Gesti'up · PROC-SUP-VI.FR-62-PUB · Mise à jour : octobre 2026

Français · Tous les utilisateurs · 5/5