Guide JewellERP

# Utiliser l’espace client JewellERP

Se connecter, vérifier les factures, télécharger les documents et suivre le support.

Mis à jour le 21 novembre 2026 · FR

## Sommaire

1. Se connecter 2
2. Retrouver votre logiciel 2
3. Vérifier l’abonnement 2
4. Contrôler et régler une facture 2
5. Télécharger les documents 2
6. Suivre une demande de support 3
7. Lire la consommation et les alertes 3
8. Mettre à jour le profil 3
9. Sources et périmètre 3

## 1. Se connecter

1. Ouvrez l’espace client avec l’adresse invitée par l’équipe.

2. Saisissez votre mot de passe puis le code à usage unique reçu par e-mail.

3. Si le code expire, demandez-en un nouveau et utilisez le dernier reçu. Vérifiez les indésirables.

Utilisez « Mot de passe oublié » pour demander une réinitialisation lorsque l’envoi d’e-mails est configuré. Sinon, contactez l’équipe. Ne partagez aucun code.

## 2. Retrouver votre logiciel

Le lien vers le logiciel ouvre votre ERP lorsque l’équipe a renseigné son adresse. Stock, opérations et utilisateurs du magasin se gèrent dans l’ERP.

L’espace client suit votre relation avec JewellERP. Son interface est actuellement en français.

## 3. Vérifier l’abonnement

Lisez formule, période, dates, statut et options. Séparez abonnement récurrent et mise en service unique. Pour une licence serveur, distinguez la licence et sa maintenance annuelle.

Pour une évolution, vérifiez le récapitulatif et la date d’effet confirmée par l’équipe. Une demande seule ne vaut pas modification appliquée.

## 4. Contrôler et régler une facture

1. Ouvrez la facture et vérifiez les lignes, la TVA, le total et le solde net des avoirs.

2. Téléchargez le PDF disponible ou demandez-le à l’équipe.

3. Utilisez les coordonnées de virement affichées et indiquez le numéro de facture en référence.

L’équipe enregistre le règlement après vérification. Le paiement par carte n’est pas proposé. Signalez tout écart avant de payer.

## 5. Télécharger les documents

Documents regroupe vos contrats, conditions, licences et fichiers privés. Le téléchargement exige la connexion à votre compte.

Les guides généraux sont disponibles dans Guides et dans les Ressources publiques. Conservez séparément votre contrat et les conditions acceptées.

## 6. Suivre une demande de support

1. Choisissez une catégorie et un sujet précis.

2. Décrivez les étapes, le résultat attendu, le résultat observé et la référence utile. Retirez les secrets des pièces jointes.

3. Poursuivez dans le même fil pour garder les réponses ensemble.

Une demande répondue peut être close après quatorze jours sans retour ; une réponse du client la rouvre.

## 7. Lire la consommation et les alertes

Dans Abonnement, vérifiez le mois et la date des relevés de factures électroniques et de crédit IA. Les volumes inclus et dépassements suivent votre offre.

La clé personnelle IA se saisit uniquement dans l'ERP. La cloche affiche les notifications ; les préférences du profil règlent les e-mails facultatifs. Les alertes de sécurité restent actives.

## 8. Mettre à jour le profil

Vérifiez coordonnées et préférences dans Profil. Signalez à l'équipe les corrections de société, SIREN ou adresse de facturation avant l'émission suivante.

Utilisez le formulaire prévu pour changer votre mot de passe. Contactez l'équipe pour changer l'interlocuteur du compte. Déconnectez-vous sur un poste partagé.

## 9. Sources et périmètre

Pages de référence du site JewellERP, version du 21 novembre 2026 : /demarrage, /tarifs, /reprise-des-donnees, /support, /securite, /sur-votre-serveur, /cgv et /confidentialite.

Ce guide décrit les fonctions documentées. Les prix, périmètres, délais et engagements applicables sont ceux de votre offre et des conditions acceptées.