Guide WebOké

Tout sur notre site web et Mon WebOké : commander, se connecter, vos domaines et DNS, hébergement et e-mail, factures, support et l'assistant IA. Expliqué étape par étape, avec captures d'écran et vidéos.

www.weboke.fr · 18-11-2026

Tous les chapitres

1. Prise en main

1.1 Qu'est-ce que WebOké et que pouvez-vous organiser chez nous ?
1.2 Le site web : menu, pays et langues, prix avec ou sans TVA
1.3 Mon WebOké en un coup d'œil
1.4 Obtenir de l'aide : assistant IA, base de connaissances, vidéos explicatives, support et WhatsApp

2. Commander

2.1 Rechercher et choisir un nom de domaine
2.2 Choisir une offre d'hébergement (hébergement web, offre e-mail, Nextcloud, AI Builder)
2.3 Le panier : modifier, supprimer et code promo
2.4 Configurer votre domaine : serveurs de noms, association à votre offre et propriétaire
2.5 Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur)
2.6 Renseigner vos données (particulier ou professionnel, numéro de TVA)
2.7 Vérifier, accepter et payer
2.8 Payer : méthodes de paiement, virement et solde
2.9 Après votre commande : suivre la livraison et l'e-mail de bienvenue
2.10 Commander un complément si vous êtes déjà client
2.11 Enregistrer ou transférer plusieurs domaines à la fois

3. Se connecter et sécuriser votre compte

3.1 Se connecter à Mon WebOké
3.2 Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes)
3.3 Utiliser une application d'authentification
3.4 Définir, modifier ou récupérer son mot de passe
3.5 Se connecter avec Google
3.6 Consulter les sessions actives et se déconnecter
3.7 Modifier votre adresse e-mail de connexion

4. Le tableau de bord et la navigation

4.1 Le tableau de bord
4.2 Le menu, la barre de recherche et le menu rapide (Ctrl+K)
4.3 Langue, mode sombre et visite guidée
4.4 Plusieurs comptes : changer de compte

5. Domaines

5.1 Le récapitulatif de vos domaines
5.2 La page du domaine : tout sur un domaine
5.3 Modifier les serveurs de noms
5.4 Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements
5.5 Assistants DNS : MX, SPF, DMARC, CAA et SRV
5.6 Configurer rapidement la messagerie dans le DNS
5.7 Rétablir le DNS et créer une sauvegarde DNS
5.8 DNSSEC et DANE
5.9 Redirections e-mail et de domaine
5.10 Modifier les contacts du domaine et le propriétaire
5.11 Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké
5.12 Transférer un domaine : code de transfert (EPP) et verrou de transfert
5.13 Renouvellement et renouvellement automatique
5.14 Protection WHOIS
5.15 Résilier ou céder un domaine
5.16 Domaines par formule et déplacer un domaine
5.17 Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger

6. Hébergement et produits

6.1 Votre récapitulatif de produits
6.2 La page produit de votre offre d'hébergement
6.3 Accéder à DirectAdmin
6.4 Augmenter l'espace de stockage
6.5 Changer d'offre (upgrade ou downgrade)
6.6 Modifier les options et adresses IP supplémentaires
6.7 La carte Configurer la messagerie (MX, SPF, DKIM, DMARC)
6.8 Convertir votre forfait d'hébergement en forfait e-mail
6.9 Gestionnaire de sites : installer WordPress et d'autres logiciels
6.10 WebOké Backups : restaurer des fichiers
6.11 Faire effectuer une mise à niveau PHP
6.12 Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit

7. E-mail

7.1 E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie
7.2 Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365)
7.3 La carte de visite numérique (pack email)
7.4 Mail qui n'arrive pas : vérifier vous-même

8. Créer des sites web

8.1 AI Builder : faire créer votre site web
8.2 AI Builder : modification, versions et publication
8.3 Le Drag-and-drop Builder

9. Nextcloud dans Mon WebOké

9.1 Votre offre Nextcloud dans Mon WebOké
9.2 Gérer les utilisateurs et les licences Office
9.3 Un domaine personnalisé pour votre Nextcloud
9.4 Transférer des données entre comptes Nextcloud

10. Factures et paiements

10.1 Consulter et télécharger vos factures
10.2 Payer une facture (même plusieurs en même temps)
10.3 Solde créditeur et ajout de crédit
10.4 Configurer ou arrêter le prélèvement automatique
10.5 Votre moyen de paiement par défaut

11. Votre gestion administrative

11.1 Modifier vos informations et votre adresse de facturation
11.2 Gérer les contacts (et supprimer les doublons)
11.3 Inviter des utilisateurs et attribuer des droits
11.4 Retrouver les e-mails reçus
11.5 Céder et fusionner des comptes
11.6 Les archives
11.7 Confidentialité : télécharger ou supprimer vos données

12. L'IA chez WebOké

12.1 L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?
12.2 Le Centre IA et vos conversations
12.3 Serveur MCP : connecter votre propre IA à votre offre

13. Support

13.1 Le centre de support
13.2 Ouvrir un ticket
13.3 Suivre, répondre et fermer vos tickets
13.4 Contact sans compte (ticket invité)
13.5 Incidents et maintenance
13.6 Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP

14. Outils pratiques

14.1 Santé du domaine (même sans compte)
14.2 Tester votre site avant un transfert
14.3 WHOIS, recherche IP et vérificateur SSL
14.4 Téléchargements

15. Affiliation

15.1 Devenir affilié et partager votre lien de parrainage
15.2 Clics, commissions et versement

16. Questions fréquentes

16.1 Commander et payer
16.2 Connexion et compte
16.3 Domaines et DNS
16.4 Hébergement et e-mail

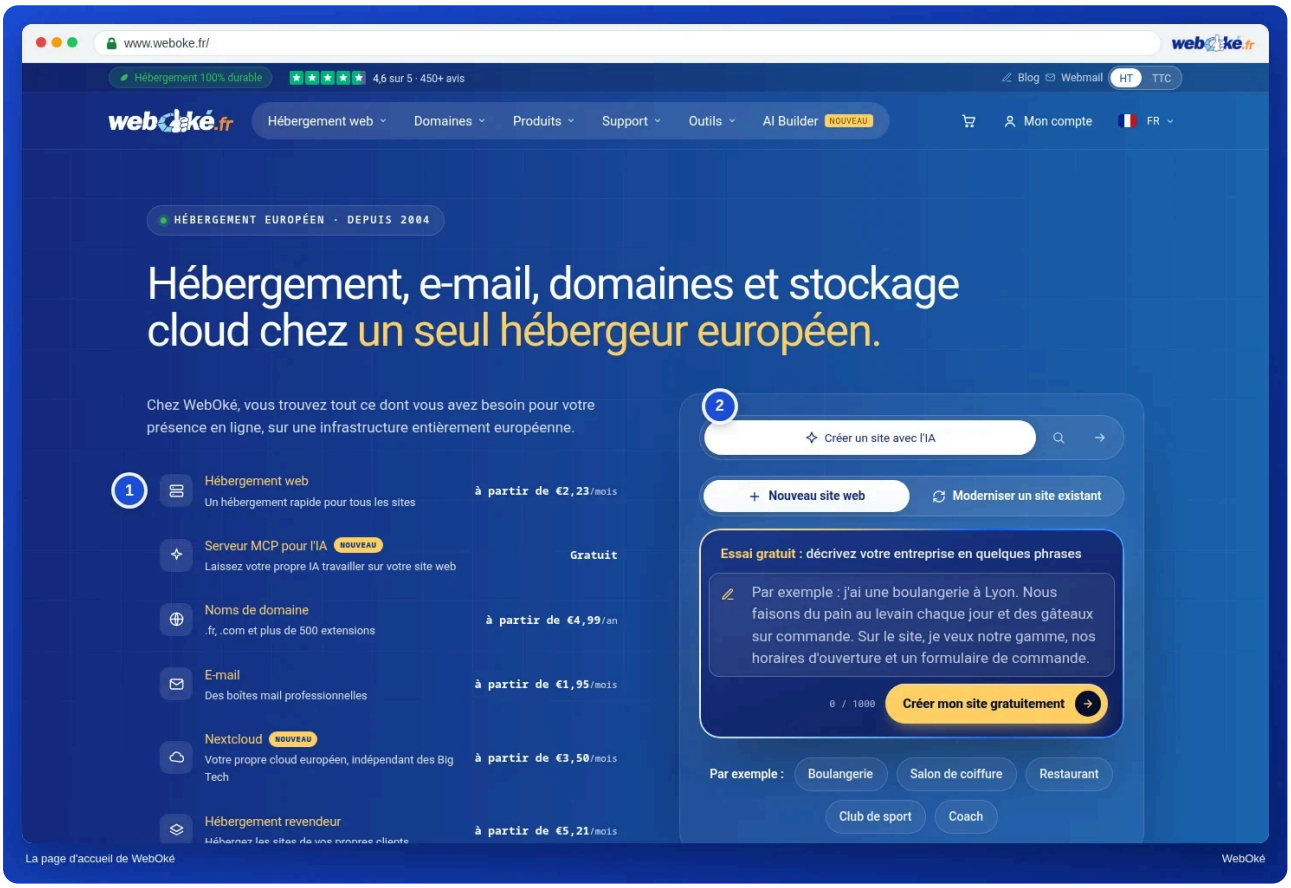
1

Prise en main

1.1 Qu'est-ce que WebOké et que pouvez-vous organiser chez nous ?

WebOké est un hébergeur européen indépendant, et ce depuis 2004. Chez nous, vous organisez tout ce dont vous avez besoin pour être en ligne : un nom de domaine, l'hébergement de votre site web, une adresse e-mail sur votre propre domaine et du stockage cloud. Nos serveurs se trouvent dans des datacenters néerlandais et fonctionnent à l'électricité verte.

Ce manuel explique étape par étape comment commander quelque chose sur notre site web et comment tout organiser ensuite dans votre espace client **Mon WebOké**.



La page d'accueil avec à gauche les principaux produits et à droite l'AI Builder, le moteur de recherche de domaines et le bouton de transfert

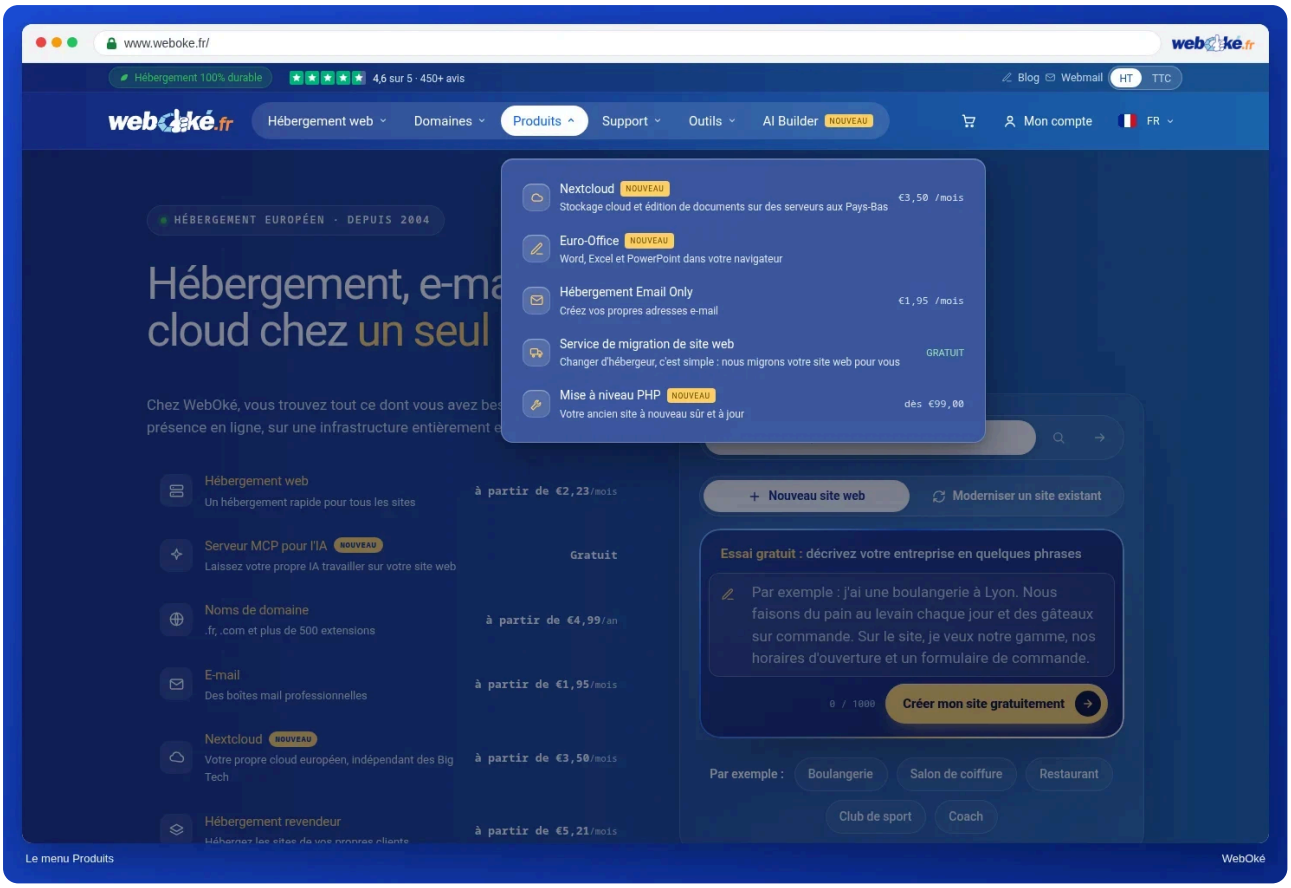
Sur la page d'accueil, vous voyez immédiatement les principaux produits (1). À droite, vous pouvez vous lancer directement (2) : avec **Créer un site avec l'IA**, vous faites créer un site web, avec **Rechercher un domaine**, vous vérifiez si votre nom de domaine est encore disponible, et avec **Transférer votre domaine**, vous transférez un domaine vers WebOké.

Ce que vous pouvez organiser chez nous

Produit	Pour quoi faire
Hébergement web	De l'espace pour votre site web, avec une adresse e-mail sur votre propre domaine. Vous gérez votre offre dans DirectAdmin et installez WordPress et d'autres logiciels

	en quelques clics.
Noms de domaine	Enregistrer votre propre nom de domaine, avec .nl, .com et plus de 500 autres extensions. Ou transférer votre domaine existant chez nous.
Offres e-mail	Uniquement une adresse e-mail sur votre propre domaine, sans site web. Sur le site, cela s'appelle aussi Hébergement Email Only.
Nextcloud	Votre propre cloud européen pour vos fichiers, votre agenda et vos contacts, avec Euro-Office pour travailler ensemble sur des documents.
AI Builder	Faire créer un site web par l'IA. Vous décrivez votre entreprise en quelques phrases et obtenez un site complet.
Serveur MCP pour l'IA	Laissez votre propre IA, comme Claude, ChatGPT ou Mistral, travailler sur votre site web.
Hébergement revendeur	De l'hébergement que vous revendez à vos propres clients.
Service de migration de site web	Nous transférons votre site web et votre messagerie existants vers WebOké.
Mise à niveau PHP	Nous rendons un site web obsolète à nouveau sûr et à jour.

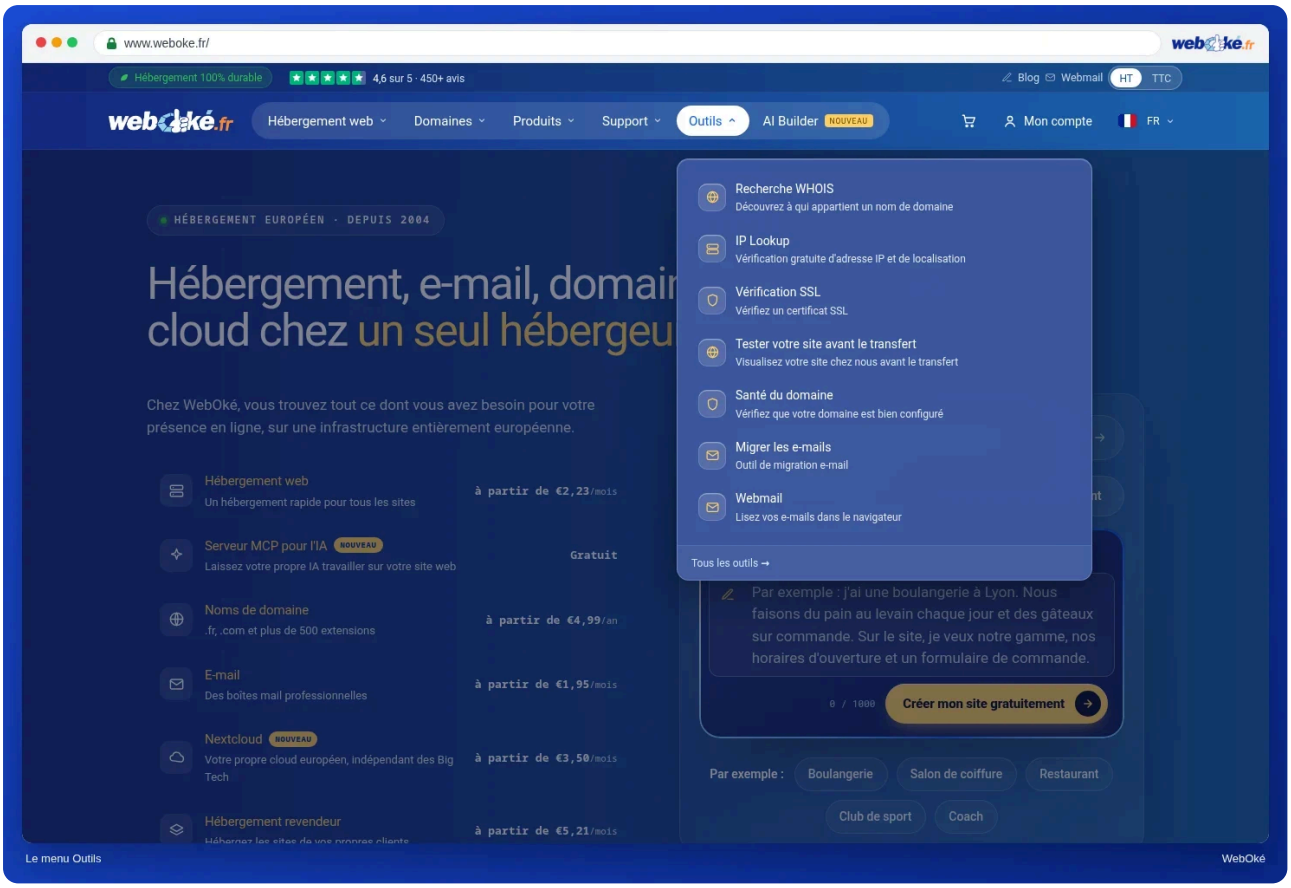
Vous trouverez tous les produits dans le menu en haut du site, sous **Hébergement web**, **Domaines** et **Produits**. Vous apprendrez comment fonctionne le menu dans Le site web : menu, pays et langues, prix avec ou sans TVA.



Le menu Produits avec Nextcloud, Euro-Office, les offres e-mail, le service de migration et la mise à niveau PHP

Outils pratiques

Sous **Outils**, vous trouverez des outils gratuits que vous pouvez utiliser même sans compte. Ainsi, avec **Recherche WHOis**, vous voyez à qui appartient un nom de domaine, avec **Santé du domaine**, vous vérifiez si votre domaine est correctement configuré, et avec **Tester votre site avant le transfert**, vous visualisez votre site chez nous avant de basculer. Vous en saurez plus à ce sujet au chapitre 14, par exemple dans Santé du domaine (même sans compte).



Le menu Outils avec les outils gratuits

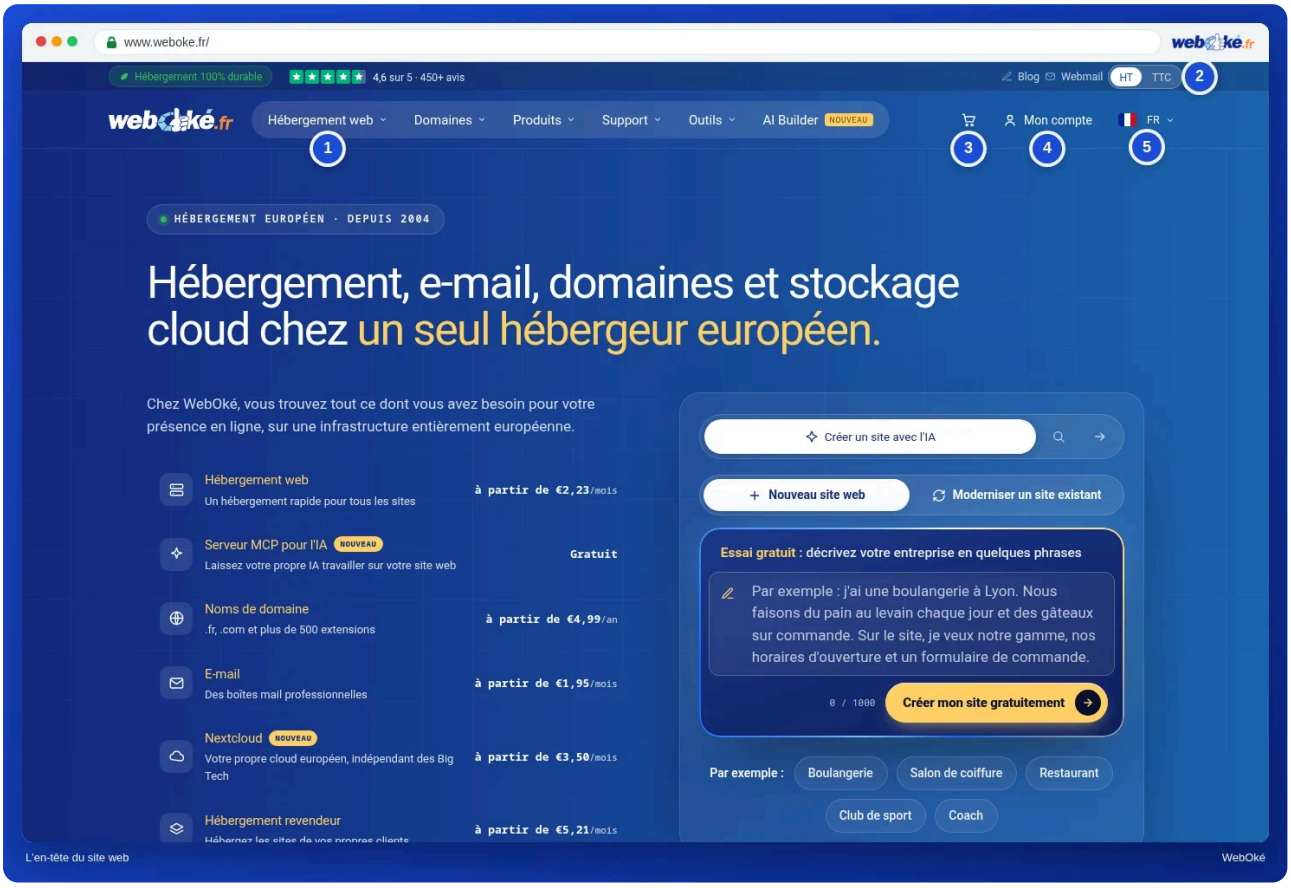
Mon WebOké

Dès que vous passez une commande chez nous, vous recevez un compte pour **Mon WebOké**. Vous y gérez vos produits, domaines, factures et données, et vous y demandez de l'aide au support. Un tour d'horizon de Mon WebOké est disponible dans Mon WebOké en un coup d'œil. La façon de commander est expliquée au chapitre 2, en commençant par Rechercher et choisir un nom de domaine.

Astuce : vous hésitez sur le produit qui vous convient ? Posez votre question à l'assistant IA en bas à droite du site, ou utilisez l'aide au choix sur la page Hébergement web. Voir Obtenir de l'aide : assistant IA, base de connaissances, vidéos explicatives, support et WhatsApp.

1.2 Le site web : menu, pays et langues, prix avec ou sans TVA

En haut de chaque page de weboke.fr se trouve le même en-tête. Il vous permet de tout retrouver sur le site, de choisir votre pays et votre langue, et de voir ce qui se trouve dans votre panier.



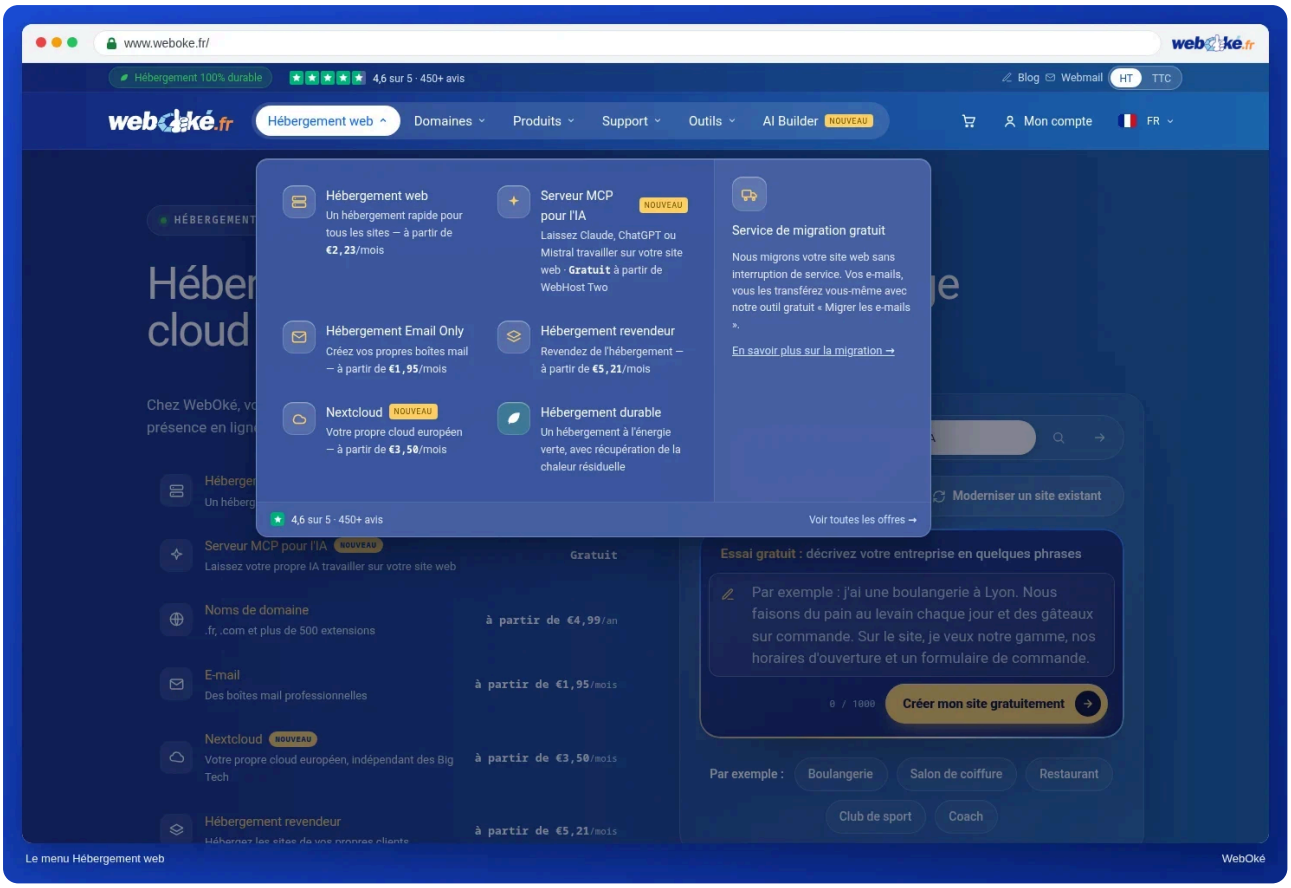
L'en-tête du site avec le menu, le sélecteur de TVA, le panier, Mon compte et le bouton de langue

1. Le menu (1) : **Hébergement web**, **Domaines**, **Produits**, **Support**, **Outils** et **AI Builder**. Cliquez sur un nom de menu pour le déplier.
2. Le sélecteur de TVA (2) : choisissez d'afficher tous les prix **hors TVA** ou **TVA incluse**.
3. Le panier (3) : le chiffre indique combien d'éléments il contient. Passez la souris dessus pour un bref aperçu.
4. **Mon compte** (4) : permet de vous connecter à Mon WebOké. Si vous êtes déjà connecté, vous accédez directement à votre tableau de bord.
5. Pays et langue (5) : le bouton avec le drapeau.

Au-dessus, dans la fine barre, vous trouvez également le **Blog** et **Webmail**, qui vous permet de lire vos e-mails dans le navigateur.

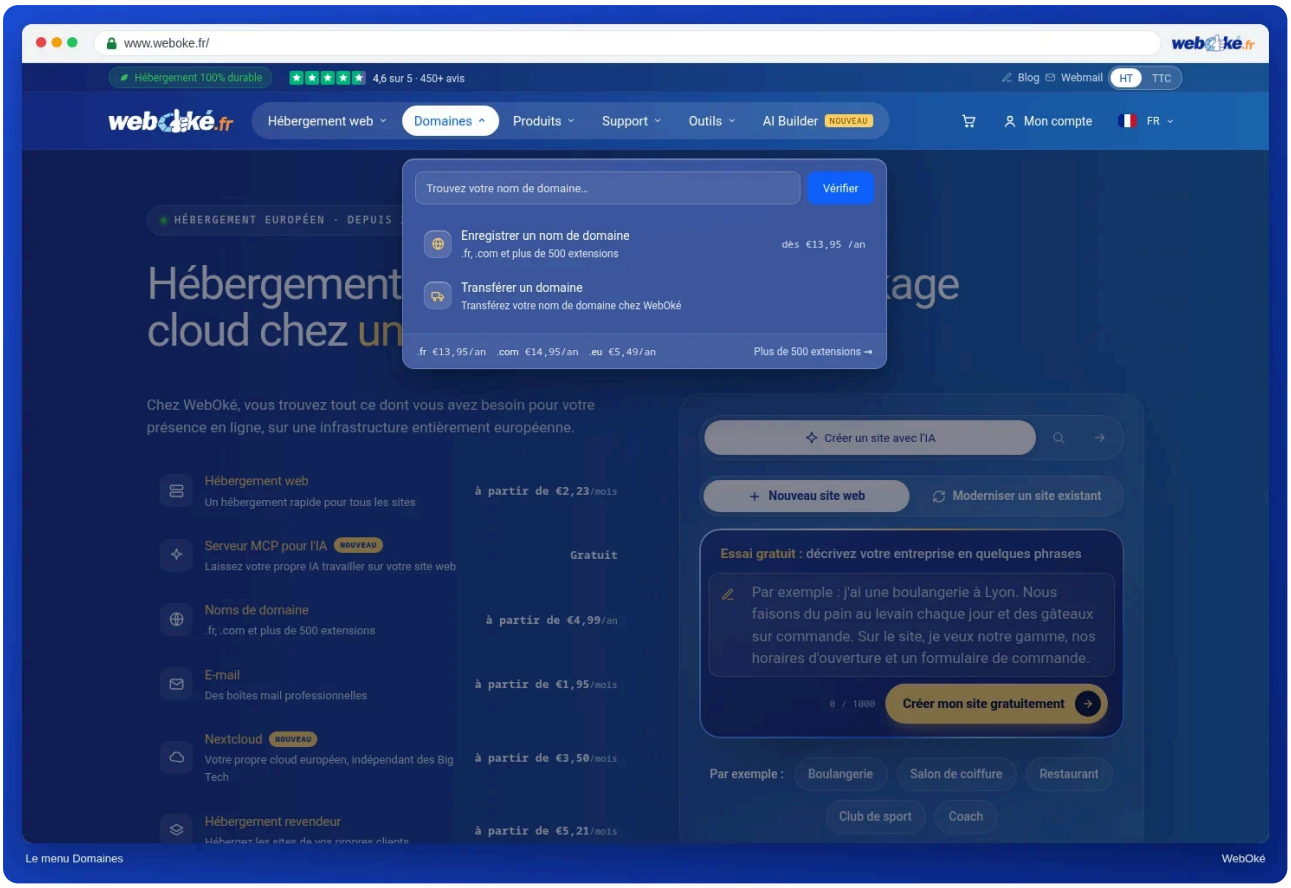
Le menu

En cliquant sur **Hébergement web**, un aperçu se déplie avec tous les produits d'hébergement. Chaque produit est accompagné d'une brève explication. En bas se trouve **Voir toutes les offres**.



Le menu Hébergement web avec l'hébergement web, le serveur MCP pour l'IA, l'hébergement Email Only, l'hébergement revendeur, Nextcloud et l'hébergement durable

Sous **Domaines** se trouve un champ de recherche. Saisissez le nom souhaité et cliquez sur **Vérifier** pour voir s'il est disponible. Vous y trouvez également **Enregistrer un nom de domaine** et **Transférer un domaine**.

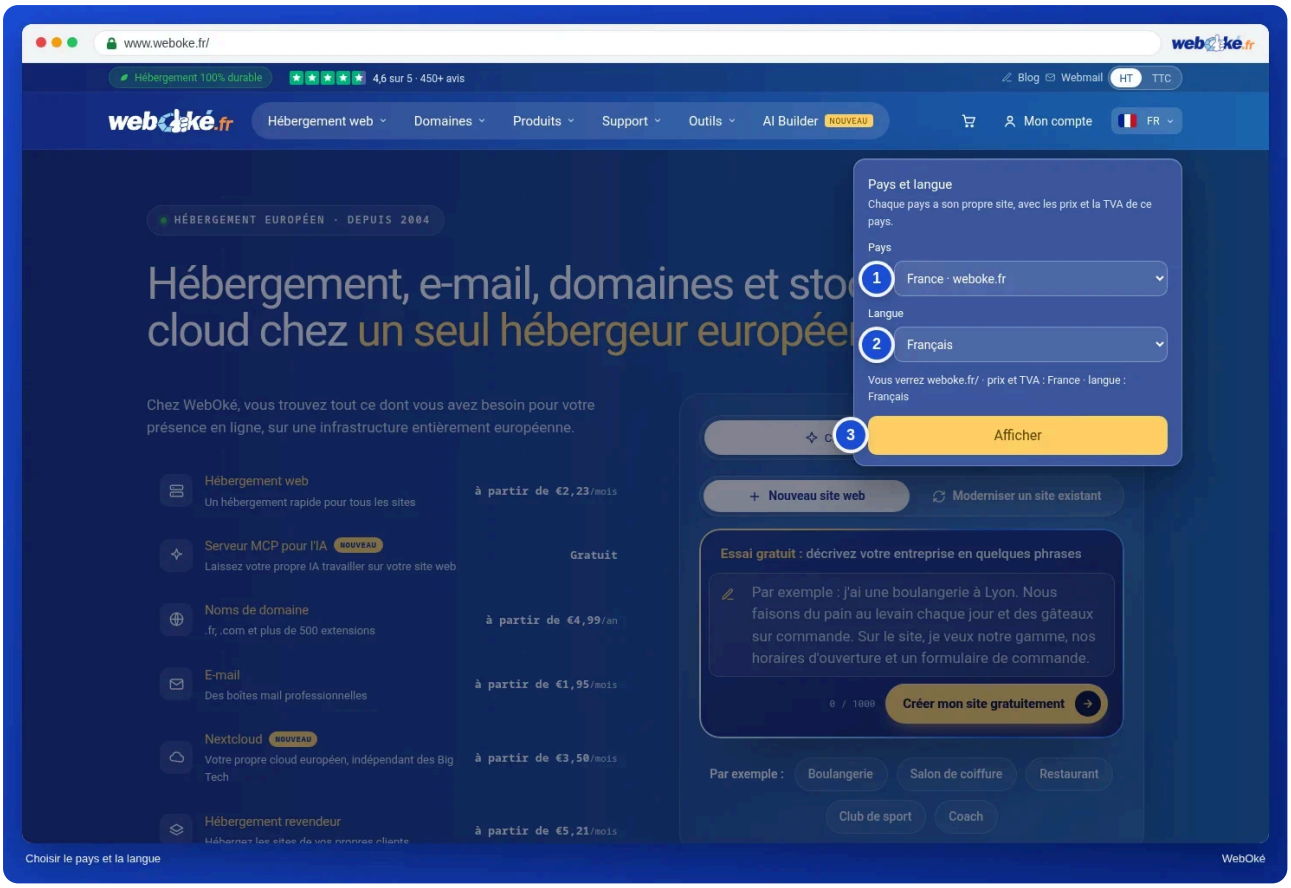


Le menu Domaines avec le champ de recherche

Vous refermez le menu en cliquant à nouveau sur son nom, en appuyant sur Échap ou en cliquant ailleurs sur la page. Sur un téléphone ou un écran étroit, le menu se trouve derrière le bouton à trois traits.

Choisir le pays et la langue

WebOké dispose d'un site propre par pays, par exemple weboke.nl, weboke.be et weboke.de. Chaque pays a ses propres prix et sa propre TVA. La langue se choisit indépendamment : elle détermine uniquement dans quelle langue vous lisez les textes.



La fenêtre Pays et langue avec le choix du pays et de la langue

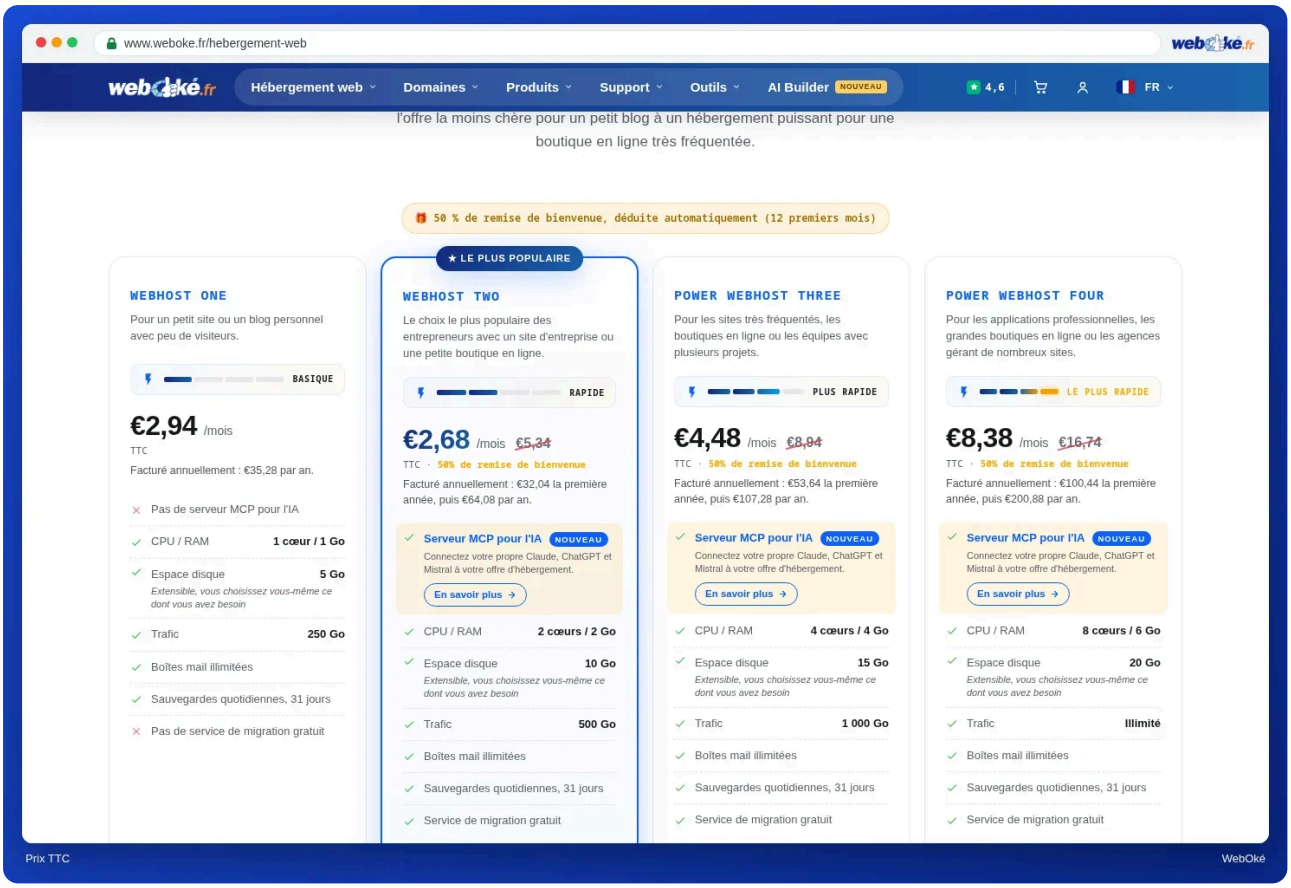
1. Cliquez en haut à droite sur le bouton avec le drapeau.
2. Choisissez sous **Pays** le pays où vous habitez ou où se trouve votre entreprise (1).
3. Choisissez sous **Langue** la langue dans laquelle vous souhaitez lire (2). Il y a 23 langues disponibles.
4. Sous les choix, vous voyez quel site vous obtenez, quels prix et quelle TVA s'appliquent, et dans quelle langue. Cliquez sur **Voir** (3).

Astuce : si vous choisissez un autre pays, le site vous propose automatiquement la langue de votre navigateur si elle est disponible. Vous pouvez ensuite toujours modifier la langue normalement.

Mon WebOké suit votre langue. Le portail a une adresse propre par langue, comme mon.weboke.fr pour le français. Vous changez également la langue du portail directement dans celui-ci, voir Langue, mode sombre et visite guidée.

Prix avec ou sans TVA

Avec le sélecteur **hors TVA** et **TVA incluse** en haut à droite, vous voyez tous les prix du site avec ou sans TVA. Cela s'applique à l'ensemble du site : les offres, le menu, le moteur de recherche de domaines et l'aperçu de votre panier. Le site mémorise votre choix, même lors de votre prochaine visite.



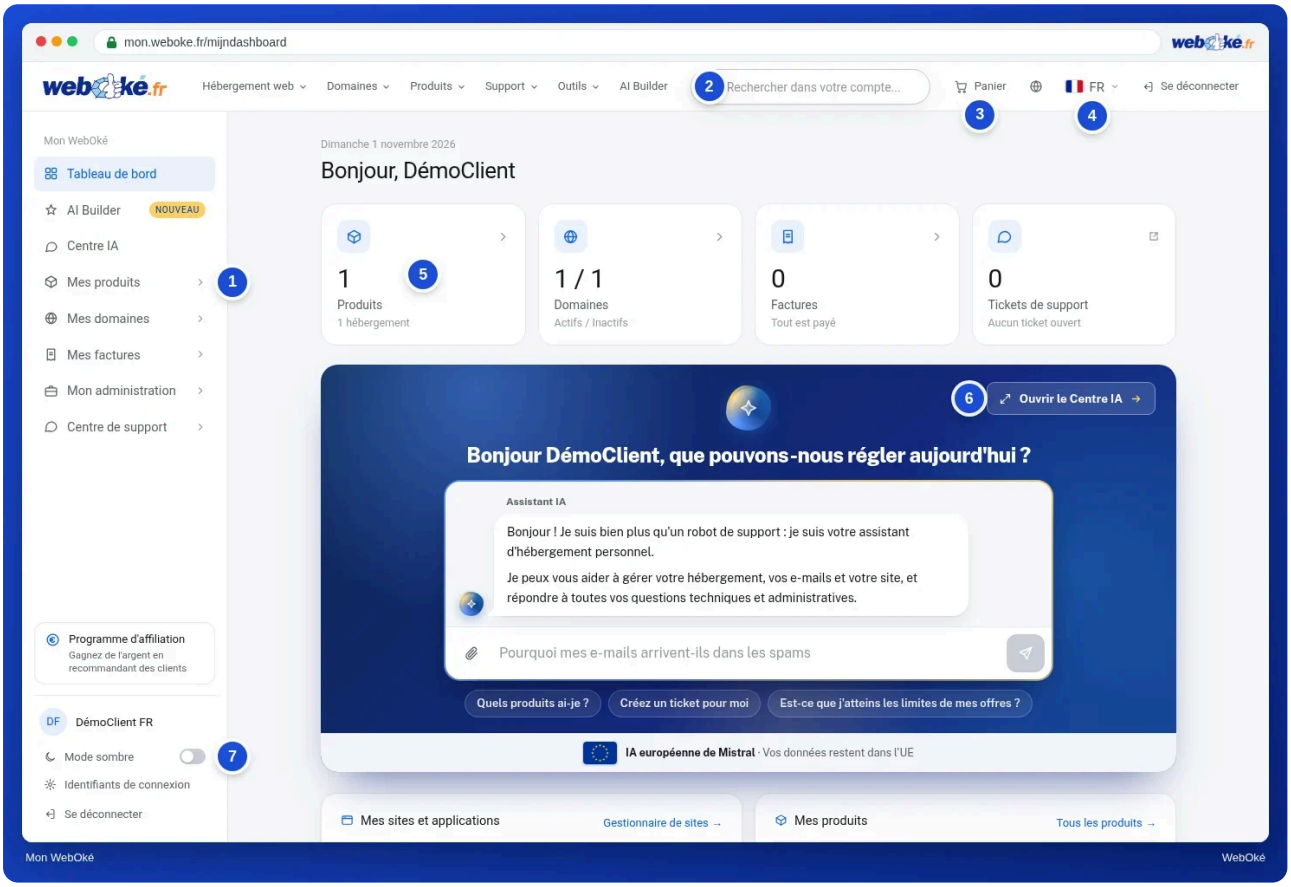
Les mêmes offres avec le sélecteur sur TVA incluse

La TVA que vous payez finalement dépend de vos données. Si vous êtes connecté, nous appliquons le taux correspondant à votre compte. Si vous commandez en tant que professionnel depuis un autre pays de l'UE avec un numéro de TVA valide, un autre taux s'applique. Dans le panier et lors du paiement, la TVA apparaît toujours sur une ligne séparée, voir Le panier : modifier, supprimer et code promo.

1.3 Mon WebOké en un coup d'œil

Mon WebOké est votre espace client personnel. Vous y gérez tout ce que vous avez chez nous : vos forfaits d'hébergement, domaines, e-mails, factures et vos informations. Vous y accédez via **Mon compte** en haut à droite du site web, ou directement via mon.weboke.fr. Vous trouverez le fonctionnement de la connexion dans Se connecter à Mon WebOké.

Vous recevez automatiquement un compte dès votre première commande. Vous définissez ensuite vous-même votre mot de passe via le lien dans l'e-mail de bienvenue, voir Après votre commande : suivre la livraison et l'e-mail de bienvenue.



Le tableau de bord de Mon WebOké après connexion

Que voyez-vous et où ?

1. Le menu à gauche (1). Vous y trouvez tous les éléments de votre compte. Une flèche indique un sous-menu.
2. La barre de recherche (2). Saisissez par exemple un nom de domaine ou un numéro de facture et vous y accédez directement.
3. **Panier** (3). Permet d'accéder à votre panier sur le site web, par exemple si vous souhaitez commander un complément.
4. **Langue** (4). Permet de changer la langue de Mon WebOké.
5. Les vignettes (5) avec le nombre de produits, domaines, factures ouvertes et tickets de support. Cliquez sur une vignette pour accéder à cet élément.

6. L'assistant IA (6). Posez votre question ici, ou ouvrez le **Centre IA** pour retrouver vos conversations précédentes. Voir L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?.
7. **Mode sombre** (7) et en dessous, **Identifiants de connexion** et **Se déconnecter**.

En haut à droite se trouvent également **Aller au site web** et **Se déconnecter**. En haut de la page, vous trouvez en outre le menu du site web, de sorte que vous puissiez consulter directement un produit ou un domaine depuis Mon WebOké.

Les éléments du menu

Menu	Que gérez-vous à cet endroit ?	En savoir plus
Tableau de bord	La vue d'ensemble que vous voyez après connexion.	Le tableau de bord
AI Builder	Faire créer votre site web par l'IA.	AI Builder : faire créer votre site web
Centre IA	Vos conversations avec l'assistant IA.	Le Centre IA et vos conversations
Mes produits	Vos forfaits d'hébergement, DirectAdmin, le gestionnaire de site web, le déménagement d'e-mails et les sauvegardes.	Votre récapitulatif de produits
Mes domaines	Vos domaines, le DNS, les redirections, les contacts de domaine et le centre de transfert.	Le récapitulatif de vos domaines
Mes factures	Vos factures, votre solde de crédit et le prélèvement automatique.	Consulter et télécharger vos factures
Mon administration	Vos informations, contacts, identifiants de connexion, utilisateurs et e-mails reçus.	Modifier vos informations et votre adresse de facturation
Centre de support	La base de connaissances, les manuels, les tickets et Suis-je bloqué ?	Le centre de support

Les éléments que vous voyez dépendent de votre compte. Si vous avez été invité par quelqu'un d'autre en tant qu'utilisateur, vous ne voyez que ce que le propriétaire vous a attribué. Voir Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.

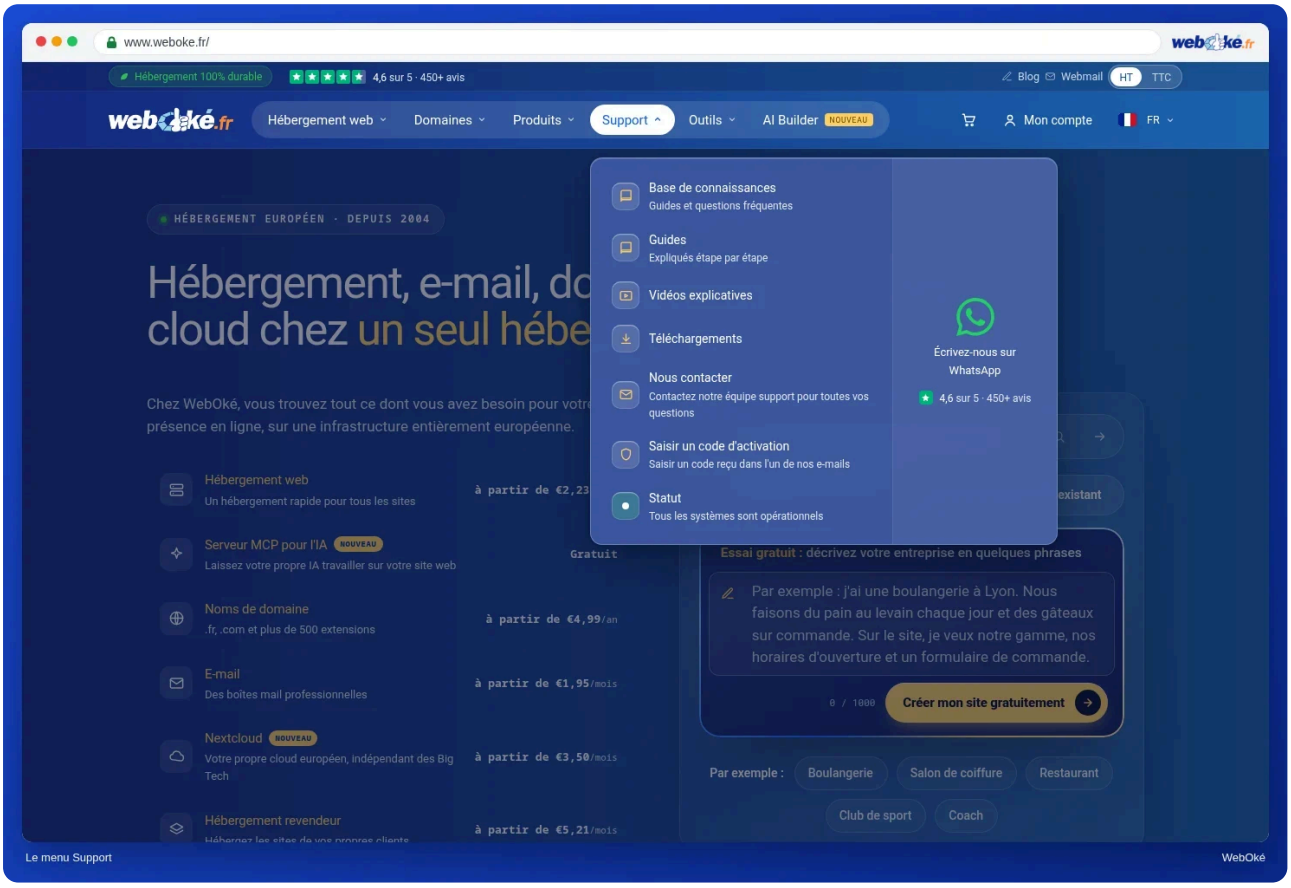
Astuce : appuyez sur `Ctrl` + `K` (sur Mac `Cmd` + `K`) pour afficher le menu rapide. Saisissez quelques lettres de la page que vous recherchez et appuyez sur `Entrée`. Plus d'informations dans Le menu, la barre de recherche et le menu rapide (Ctrl+K).

Lors de votre première connexion, Mon WebOké propose une courte visite guidée des principaux éléments. Vous pouvez la passer et la relancer plus tard, voir Langue, mode sombre et visite guidée.

1.4 Obtenir de l'aide : assistant IA, base de connaissances, vidéos explicatives, support et WhatsApp

Vous ne trouvez pas de solution ? Il existe plusieurs façons d'obtenir de l'aide. La plus rapide est généralement l'assistant IA ou la base de connaissances. Si cela ne suffit pas, notre équipe de support vous aide par ticket ou via WhatsApp.

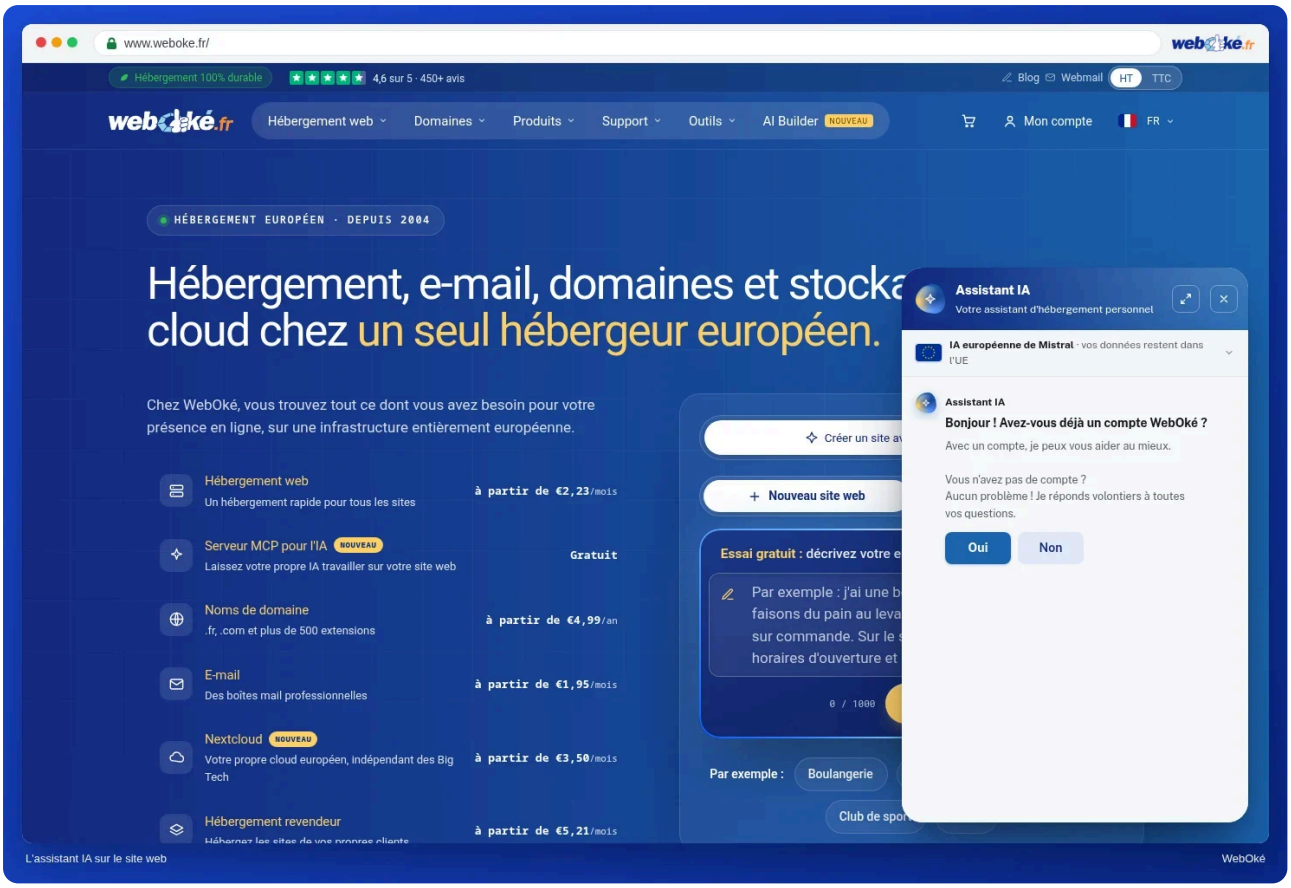
Toute l'aide se trouve sur le site sous **Support**.



Le menu Support avec la base de connaissances, les guides, les vidéos explicatives, les téléchargements, le contact et WhatsApp

L'assistant IA

En bas à droite de chaque page se trouve le bouton **Besoin d'aide ?** (1). Il permet d'ouvrir l'assistant IA, votre assistant personnel d'hébergement. Il connaît toute la base de connaissances et répond aux questions sur l'hébergement, les domaines et l'e-mail, même le soir et le week-end.



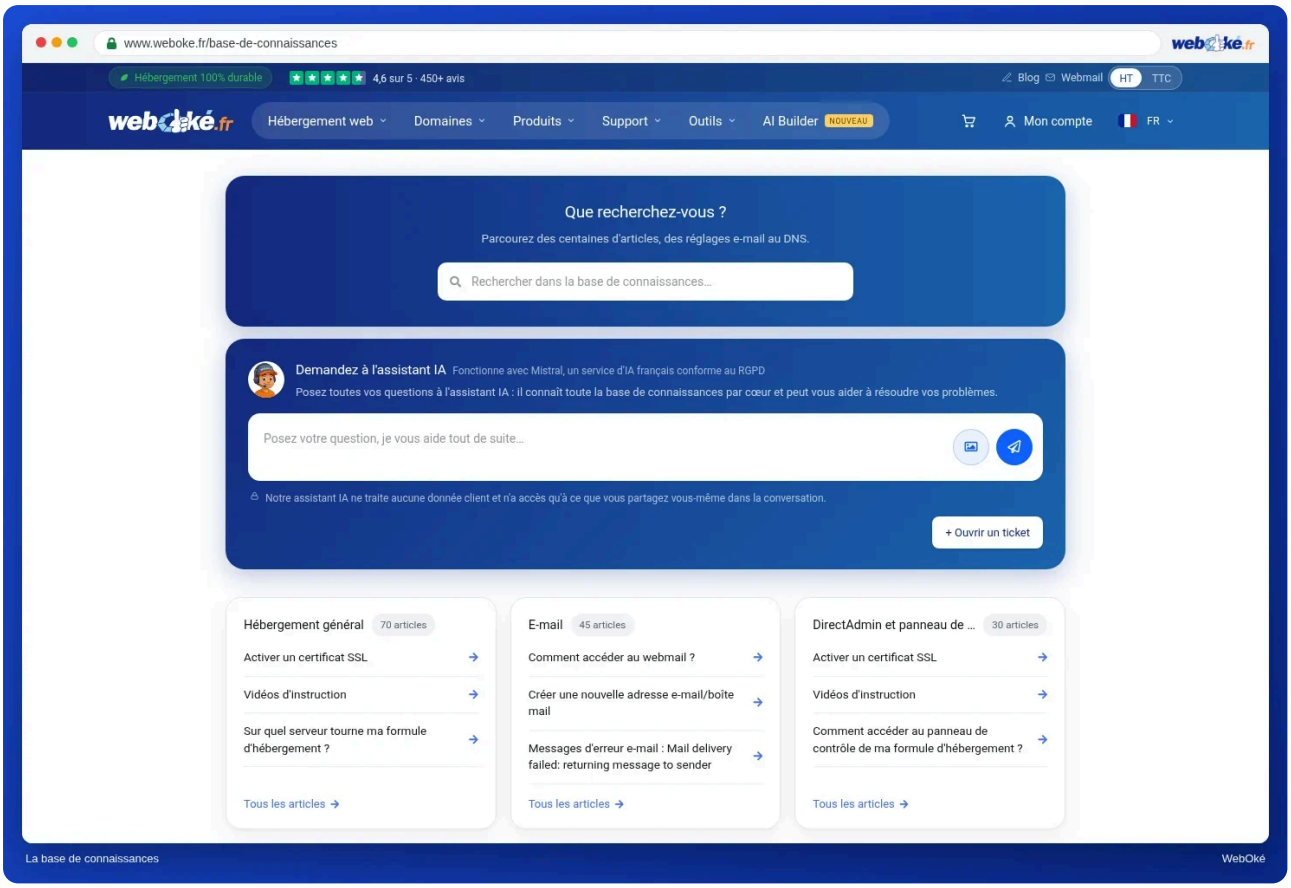
L'assistant IA demande d'abord si vous avez déjà un compte WebOké

- Vous n'avez pas encore de compte ? Cliquez sur **Non**. L'assistant vous aide alors avec des questions générales, par exemple quel forfait vous convient ou comment transférer votre site vers WebOké.
- Vous êtes déjà client ? Cliquez sur Oui et connectez-vous. L'assistant consulte alors votre compte et répond aussi aux questions concernant vos propres produits, domaines et factures.

L'assistant peut aussi effectuer certaines actions pour vous, comme modifier un enregistrement DNS. Il n'agit jamais sans votre accord : vous recevez toujours au préalable une proposition que vous validez vous-même. L'assistant IA fonctionne avec une IA européenne de Mistral et vos données restent dans l'UE. Vous trouverez toutes les informations sur l'assistant dans L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?.

La base de connaissances

La **Base de connaissances** contient des centaines d'articles répondant aux questions fréquentes, des paramètres e-mail au DNS. Saisissez votre question dans le champ de recherche **Rechercher dans la base de connaissances**, ou parcourez les sujets. Vous pouvez aussi poser directement votre question à l'assistant IA ici.

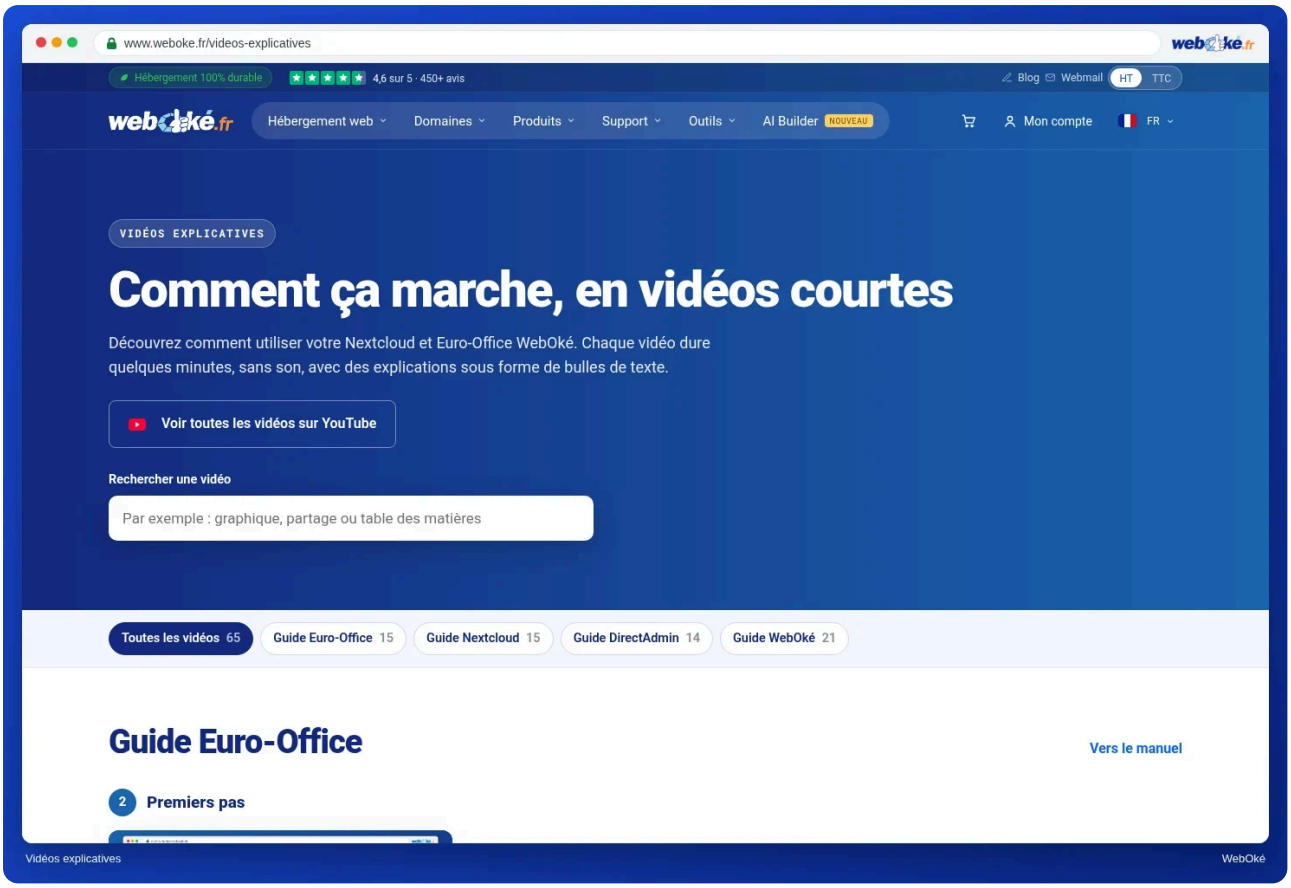


La base de connaissances avec le champ de recherche, l'assistant IA et les sujets

Guides et vidéos explicatives

Sous **Guides**, vous trouverez des guides détaillés avec des captures d'écran, comme celui-ci. Il existe aussi des guides spécifiques pour Euro-Office, Nextcloud et DirectAdmin.

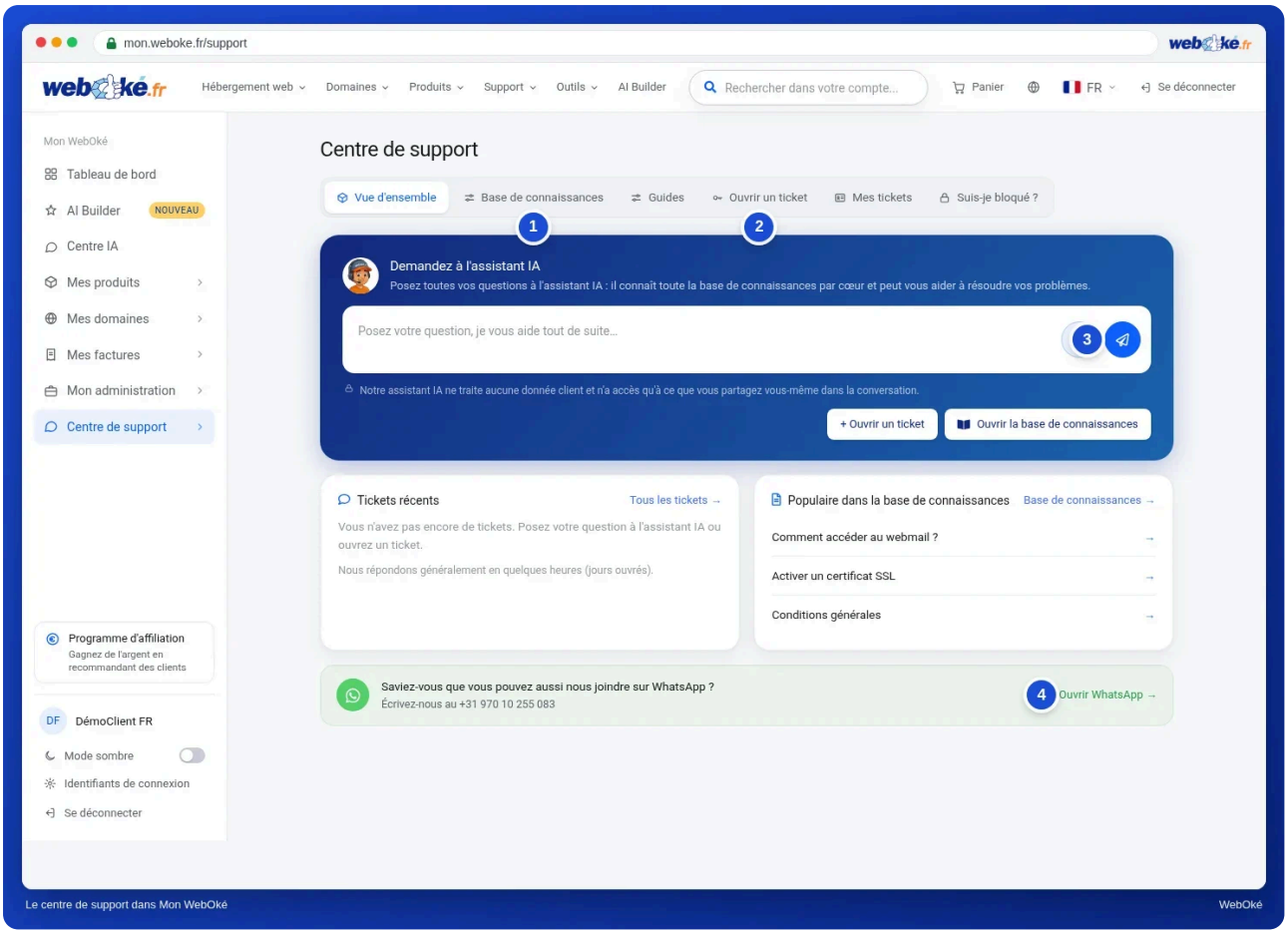
Vous préférez regarder plutôt que lire ? Dans **Vidéos explicatives**, vous trouverez de courtes vidéos de quelques minutes, sans son et avec des explications en bulles de texte. Recherchez une vidéo à l'aide du champ de recherche ou consultez-les toutes sur YouTube.



La page Vidéos explicatives avec le champ de recherche

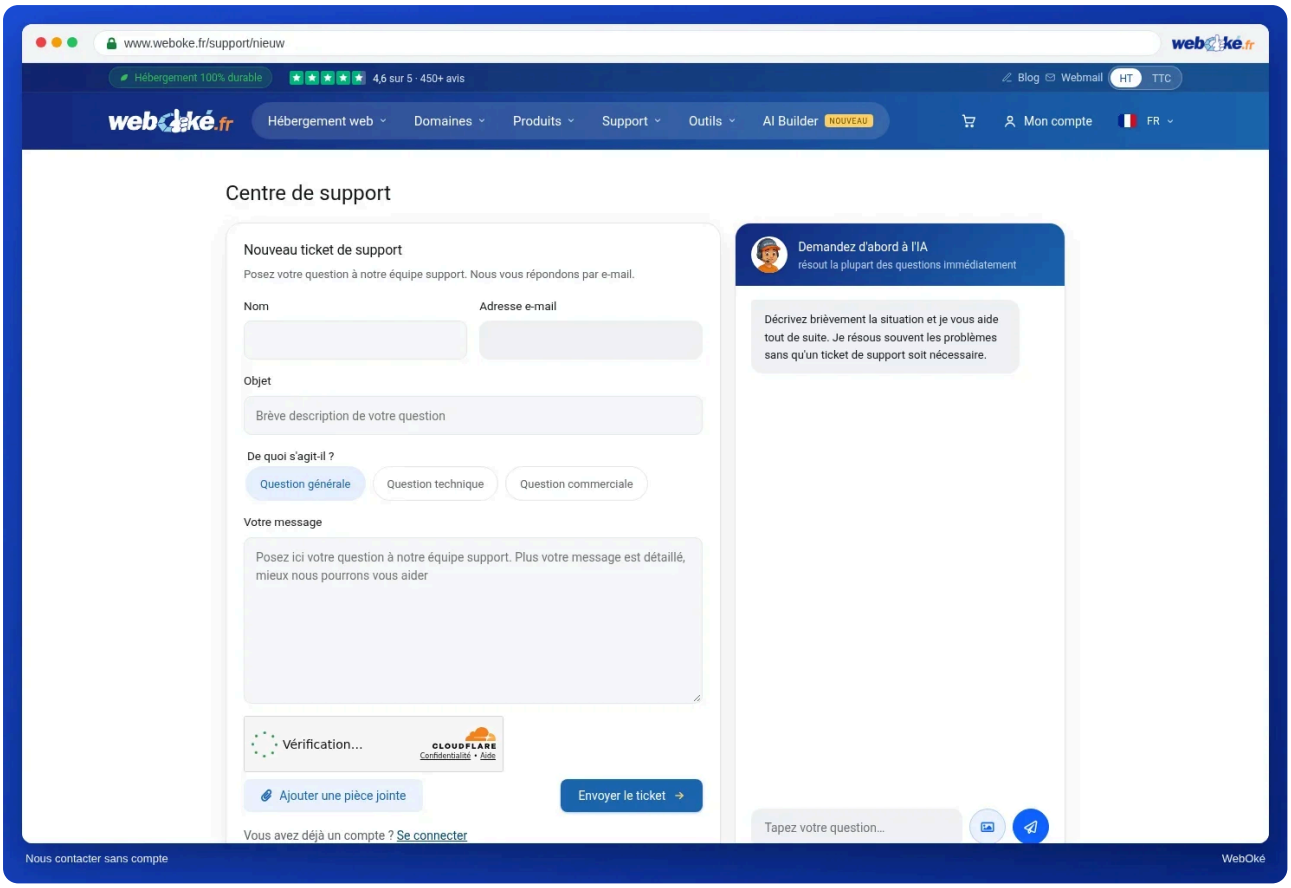
Contact avec le support

Si vous êtes client, vous ouvrez un ticket de support depuis Mon WebOké. Allez dans **Centre de support** et choisissez **Ouvrir un ticket** (2). Vous y trouverez aussi la base de connaissances (1), l'assistant IA (3) et vos tickets précédents. Nous répondons généralement en quelques heures les jours ouvrés. Vous apprendrez comment ouvrir un ticket dans Ouvrir un ticket.



Le centre de support avec la base de connaissances, Ouvrir un ticket, l'assistant IA et WhatsApp

Vous n'avez pas encore de compte, ou vous ne pouvez pas vous connecter ? Choisissez alors dans le menu **Support** l'option **Nous contacter**. Indiquez votre nom, votre adresse e-mail, le sujet et votre message, puis cliquez sur **Ouvrir un ticket**. Nous répondons par e-mail. Voir Contact sans compte (ticket invité).



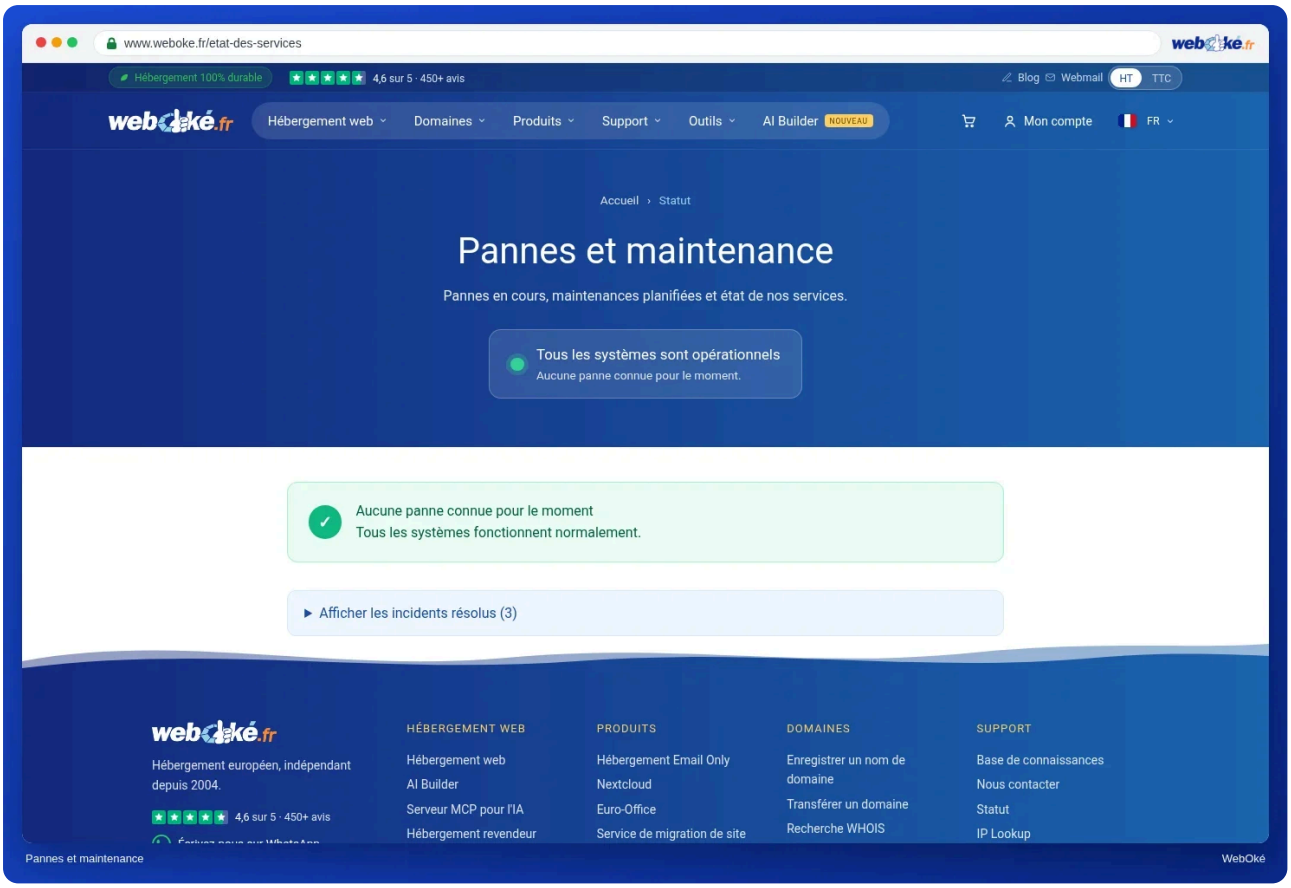
Ouvrir un ticket de support sans compte

WhatsApp

Vous pouvez aussi nous écrire sur WhatsApp au **+31 97010255083**. Cliquez sur **Écrivez-nous sur WhatsApp** dans le menu Support ou en bas du site, ou sur **Ouvrir WhatsApp** (4) dans le centre de support. Votre message devient automatiquement un ticket, afin que vous retrouviez également la réponse dans Mon WebOké.

Y a-t-il une panne ?

Si quelque chose ne fonctionne pas, consultez d'abord **Statut** dans le menu Support. Sur la page **Pannes et maintenance**, vous voyez s'il y a une panne et si une maintenance est prévue. Si un point vert avec **Tous les systèmes sont opérationnels** s'affiche, tout fonctionne normalement chez nous. Voir aussi Incidents et maintenance.



La page de statut sans panne connue

2

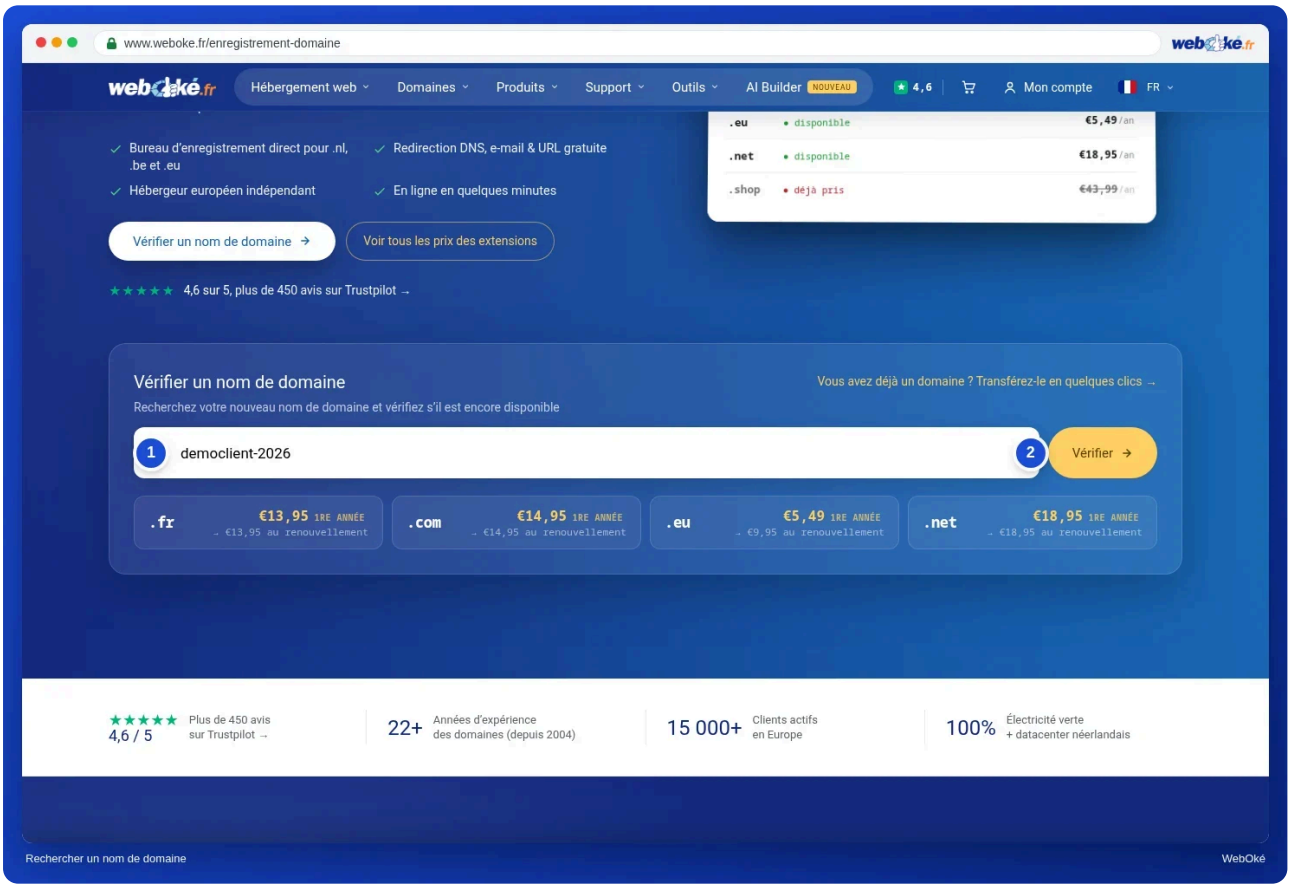
Commander

2.1 Rechercher et choisir un nom de domaine

Un nom de domaine est l'adresse de votre site web et de votre e-mail, comme votreentreprise.fr. Avant de le commander, vérifiez s'il est encore disponible. Pour cela, utilisez l'outil de recherche de domaine sur le site. Vous n'avez pas besoin d'un compte pour cela.

Comment rechercher un nom de domaine

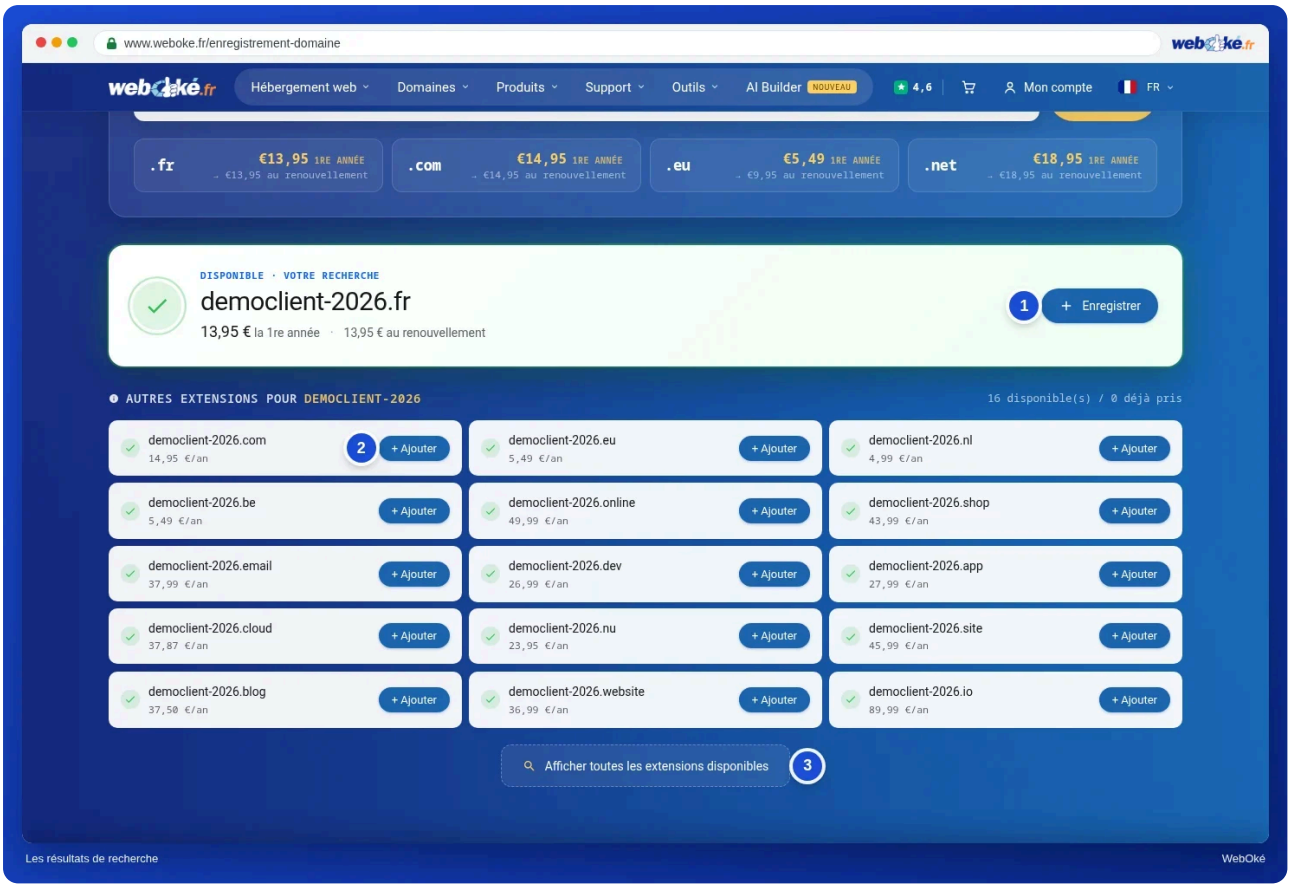
1. Allez dans le menu à **Domaines** et cliquez sur **Enregistrer un nom de domaine**. Vous pouvez aussi saisir directement un nom dans le champ de recherche du menu Domaines, ou sur la page d'accueil choisir **Rechercher un domaine**.
2. Saisissez à **Vérifier le nom de domaine** le nom que vous souhaitez (1). Vous pouvez omettre l'extension : si vous saisissez uniquement un nom, nous le recherchons directement avec les extensions les plus populaires.
3. Cliquez sur **Vérifier** (2).



Saisissez votre nom de domaine et cliquez sur Vérifier

Les résultats de la recherche

En haut, vous voyez le nom que vous avez recherché. S'il est indiqué **Disponible**, il est libre. Vous voyez aussi le prix de la première année et le prix du renouvellement après celle-ci.

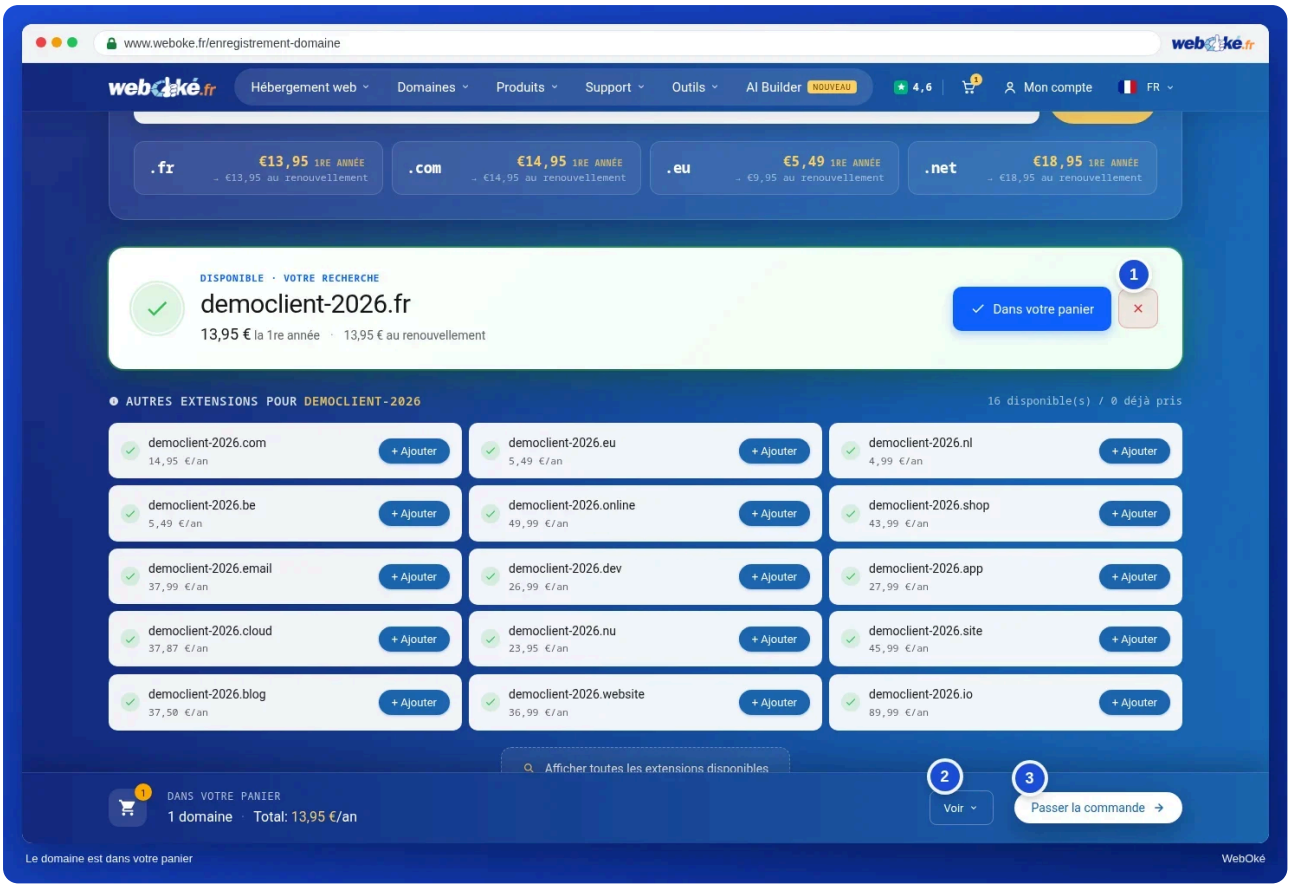


Le nom de domaine recherché est libre, en dessous le même nom avec d'autres extensions

1. Cliquez sur **Enregistrer** (1) pour ajouter le domaine à votre panier.
2. Sous **Autres extensions pour** figure le même nom avec d'autres extensions, comme .com, .eu et .be. Si vous les souhaitez aussi, cliquez sur **+ Ajouter** (2).
3. Vous recherchez une extension qui ne figure pas dans la liste ? Cliquez sur **Afficher toutes les extensions disponibles** (3).

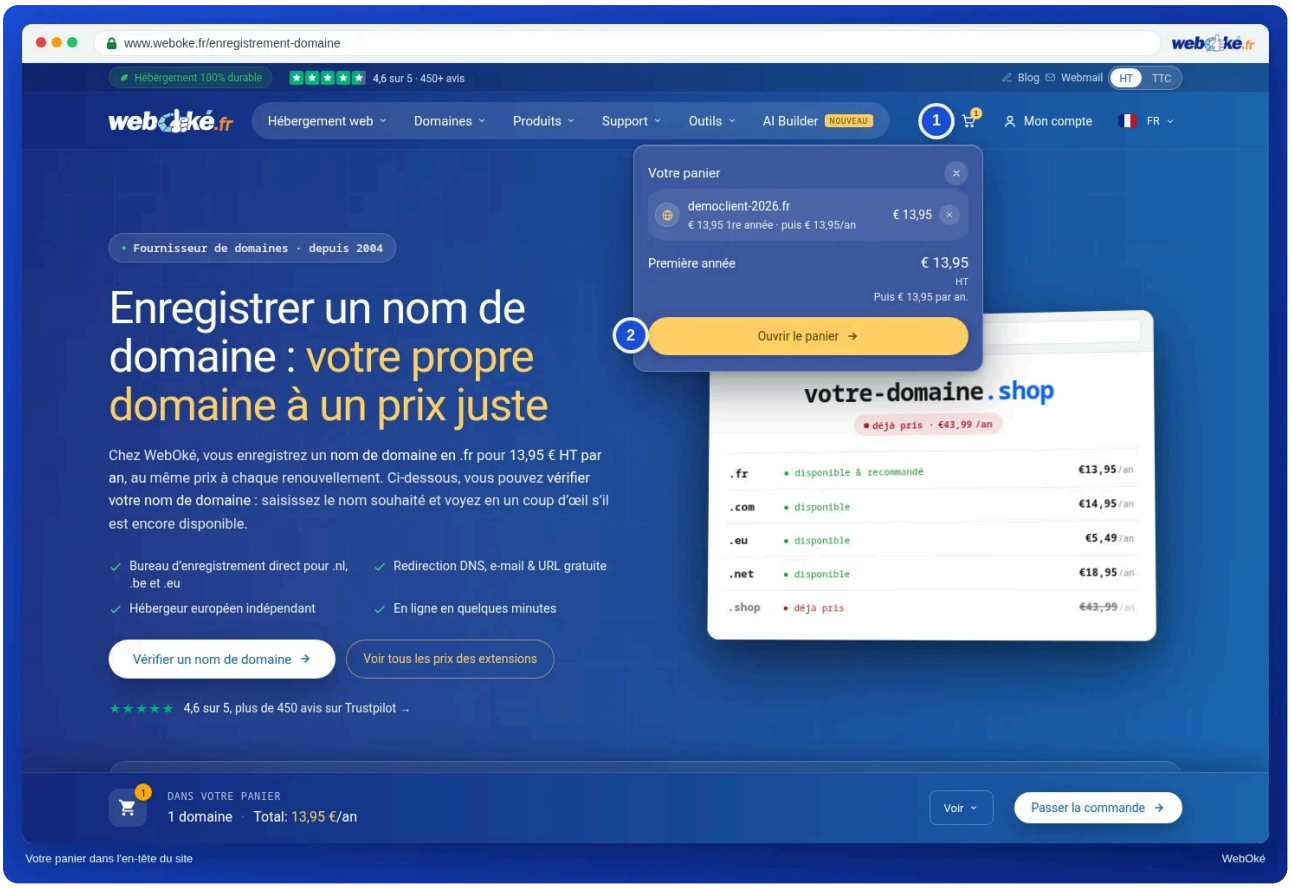
Le domaine se trouve dans votre panier

Après l'ajout, le bouton se transforme en **Dans votre panier**. Cliquez sur la croix à côté (1) si vous ne souhaitez finalement pas ce domaine. En bas de la page apparaît une barre avec le contenu de votre panier. Avec **Voir** (2), vous consultez le contenu. Avec **Continuer la commande** (3), vous configurez votre domaine et accédez au panier, voir Configurer votre domaine : serveurs de noms, association à votre offre et propriétaire.



Le domaine se trouve dans votre panier, en bas la barre avec votre panier

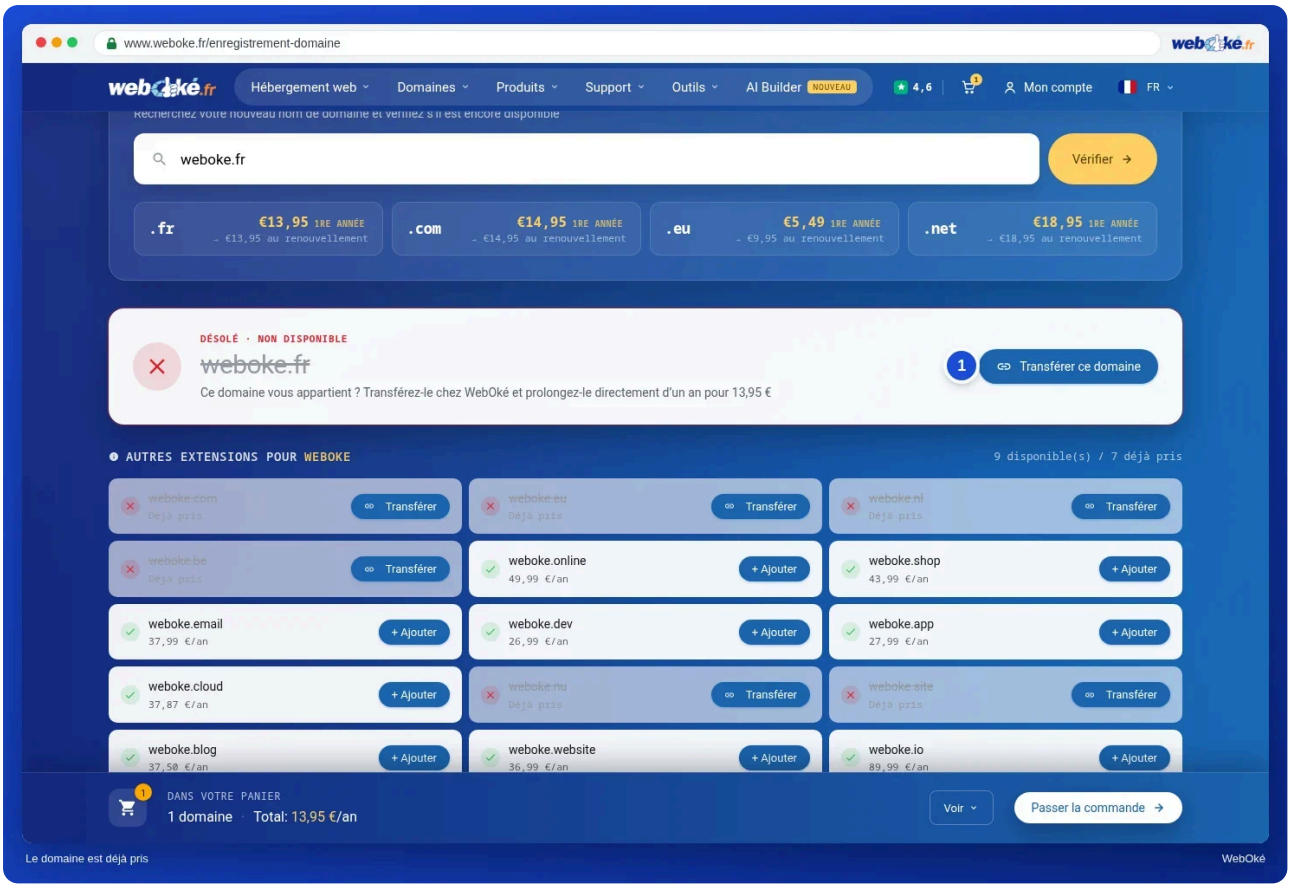
En haut à droite, à côté de l'icône du panier (1), vous voyez également combien d'articles se trouvent dans votre panier. Placez votre souris dessus pour voir un aperçu avec le total de la première année. Avec **Ouvrir le panier** (2), vous accédez à votre panier.



Votre panier en bref, en haut à droite sur chaque page

Le domaine est-il déjà pris ?

Si vous voyez **Malheureusement** et **non disponible**, quelqu'un d'autre possède déjà ce nom. Essayez alors un autre nom ou une autre extension. Le domaine vous appartient et se trouve actuellement chez un autre fournisseur ? Cliquez alors sur **Transférer ce domaine** (1). Vous pouvez lire comment se déroule un transfert dans Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur).



Le domaine est déjà pris. S'il vous appartient, vous pouvez le transférer

Astuce : vous souhaitez un site web ou un e-mail sur votre nouveau domaine ? Choisissez alors aussi un forfait d'hébergement. Vous associerez le domaine à celui-ci à l'étape suivante. Voir Choisir une offre d'hébergement (hébergement web, offre e-mail, Nextcloud, AI Builder).

Attention : certaines extensions ont des règles supplémentaires, par exemple l'obligation de résider dans le pays concerné. Dans ce cas, nous vous demandons des informations complémentaires lors de la commande.

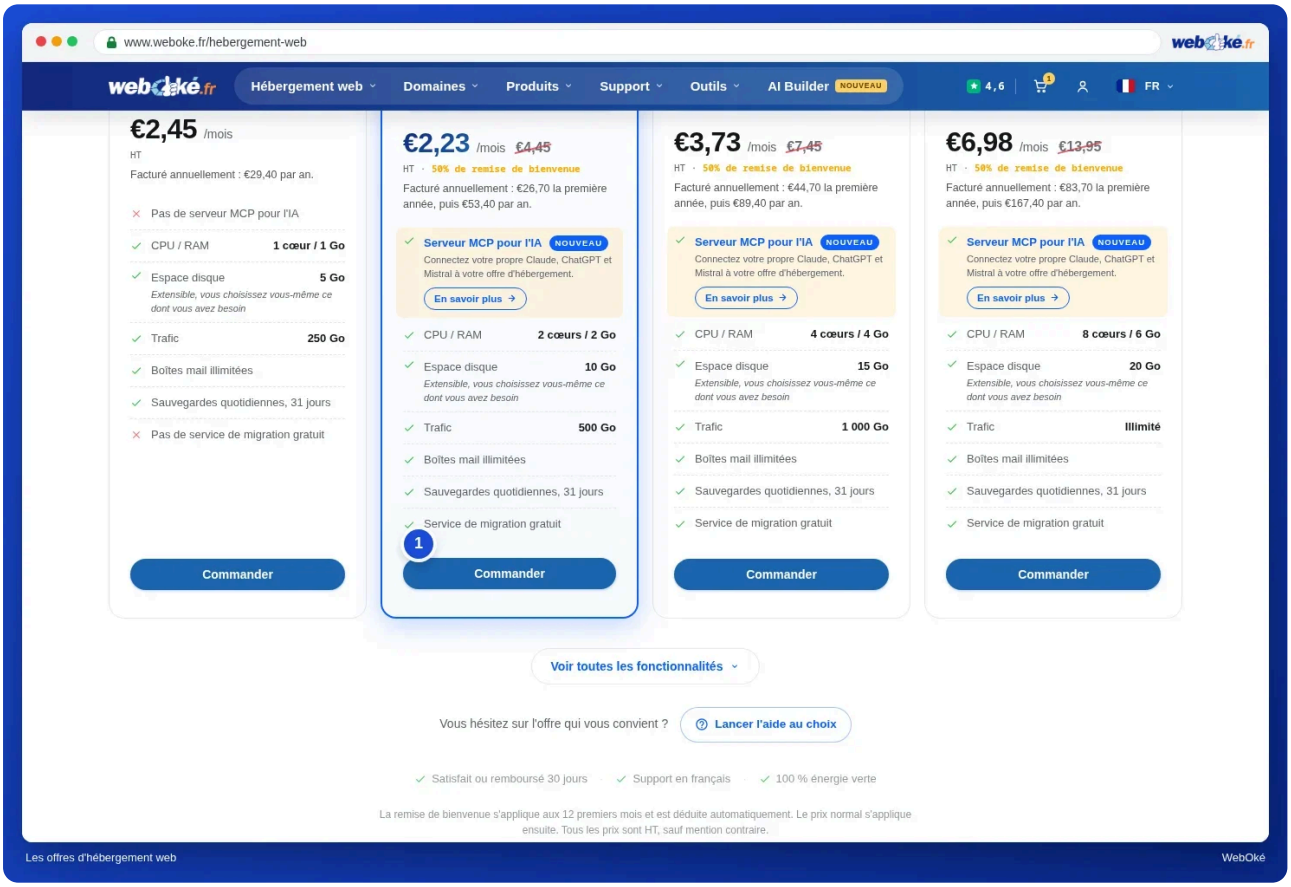
Astuce : Vous souhaitez enregistrer ou transférer de nombreux domaines à la fois ? Collez-les en une seule fois, voir Enregistrer ou transférer plusieurs domaines à la fois.

2.2 Choisir une offre d'hébergement (hébergement web, offre e-mail, Nextcloud, AI Builder)

Une offre d'hébergement est l'espace où votre site web et votre messagerie fonctionnent. Vous choisissez l'offre sur la page du produit, puis vous la composez dans la fenêtre de commande. Une offre d'hébergement web inclut toujours un nom de domaine, que vous choisissez dans la même fenêtre.

Choisir une offre

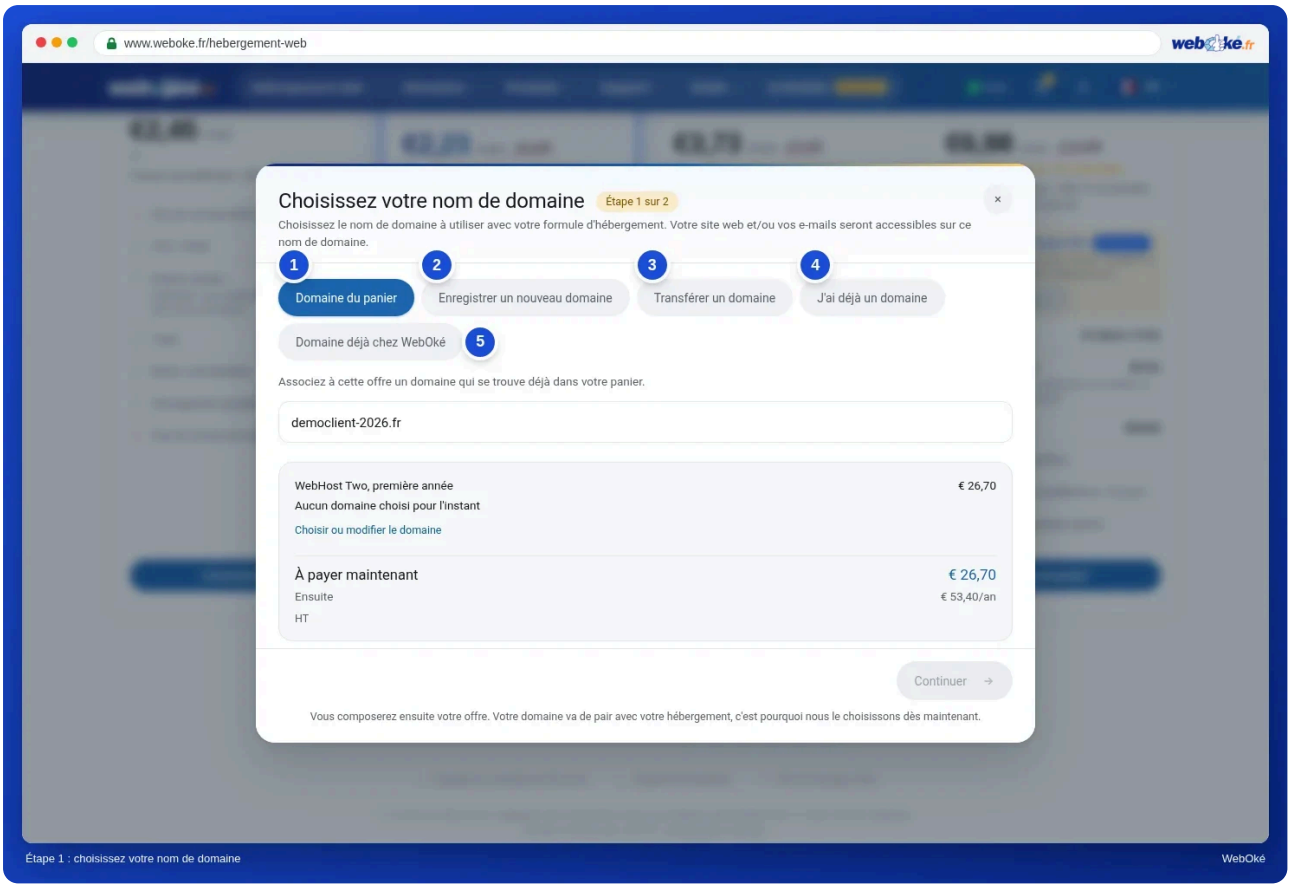
1. Dans le menu, allez dans **Hébergement web** et cliquez sur **Hébergement web**. Sous **Voir les offres**, vous voyez toutes les offres côte à côte.
2. Comparez les offres. Avec **Voir toutes les fonctionnalités**, vous voyez toutes les différences. Vous hésitez ? Cliquez sur **Faire le test**.
3. Pour l'offre que vous souhaitez, cliquez sur **Commander** (1).



Les offres d'hébergement web avec le bouton Commander

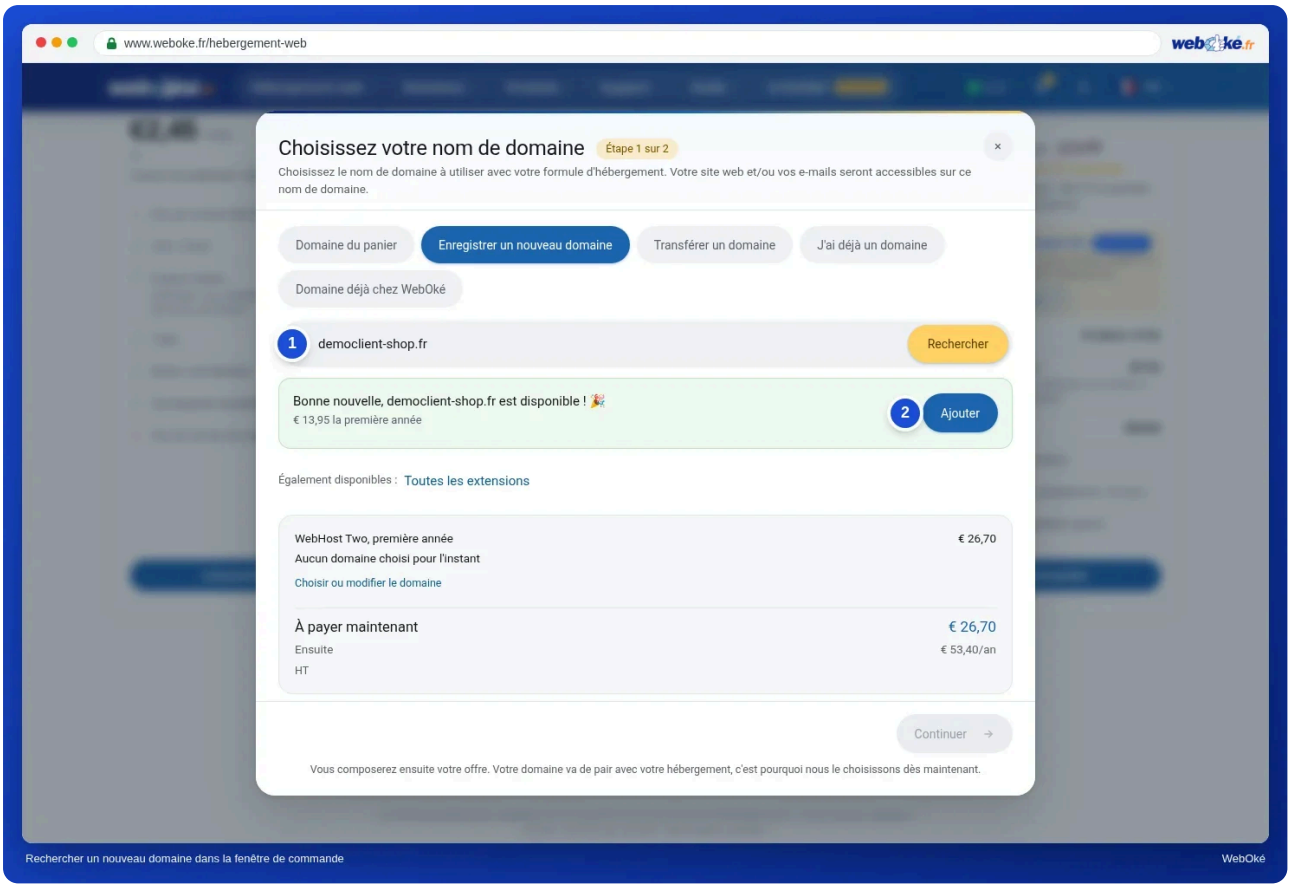
Étape 1 : choisissez votre nom de domaine

Une fenêtre s'ouvre. À l'étape 1, vous choisissez le nom de domaine sur lequel votre site web et votre messagerie seront installés. Vous avez quatre options :

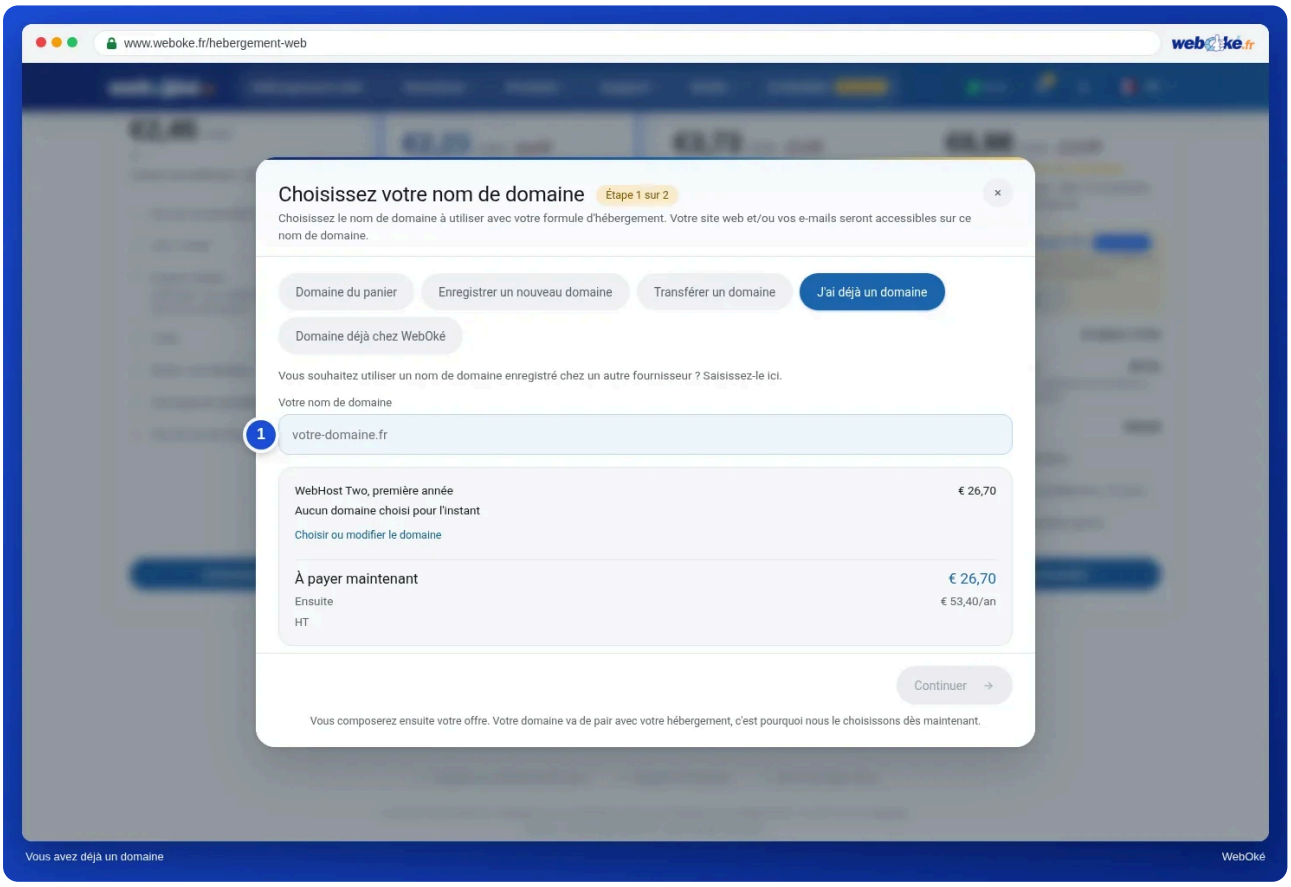


Étape 1 : choisissez le nom de domaine associé à votre offre

1. **Domaine du panier** (1) : vous avez déjà ajouté un domaine à votre panier. Cliquez dessus pour l'associer à l'offre. Cette option n'apparaît que si un domaine isolé se trouve dans votre panier.
2. **Enregistrer un nouveau domaine** (2) : saisissez le nom de domaine avec son extension et cliquez sur **Rechercher**. S'il est disponible, cliquez sur **Ajouter**.
3. **Transférer un domaine** (3) : vous avez déjà un domaine chez un autre fournisseur et vous le transférez vers WebOké. Voir Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur).
4. **J'ai déjà un domaine** (4) : vous conservez votre domaine chez votre fournisseur actuel ou il est déjà chez nous. Saisissez le nom de domaine et cliquez sur **Utiliser ce domaine**.



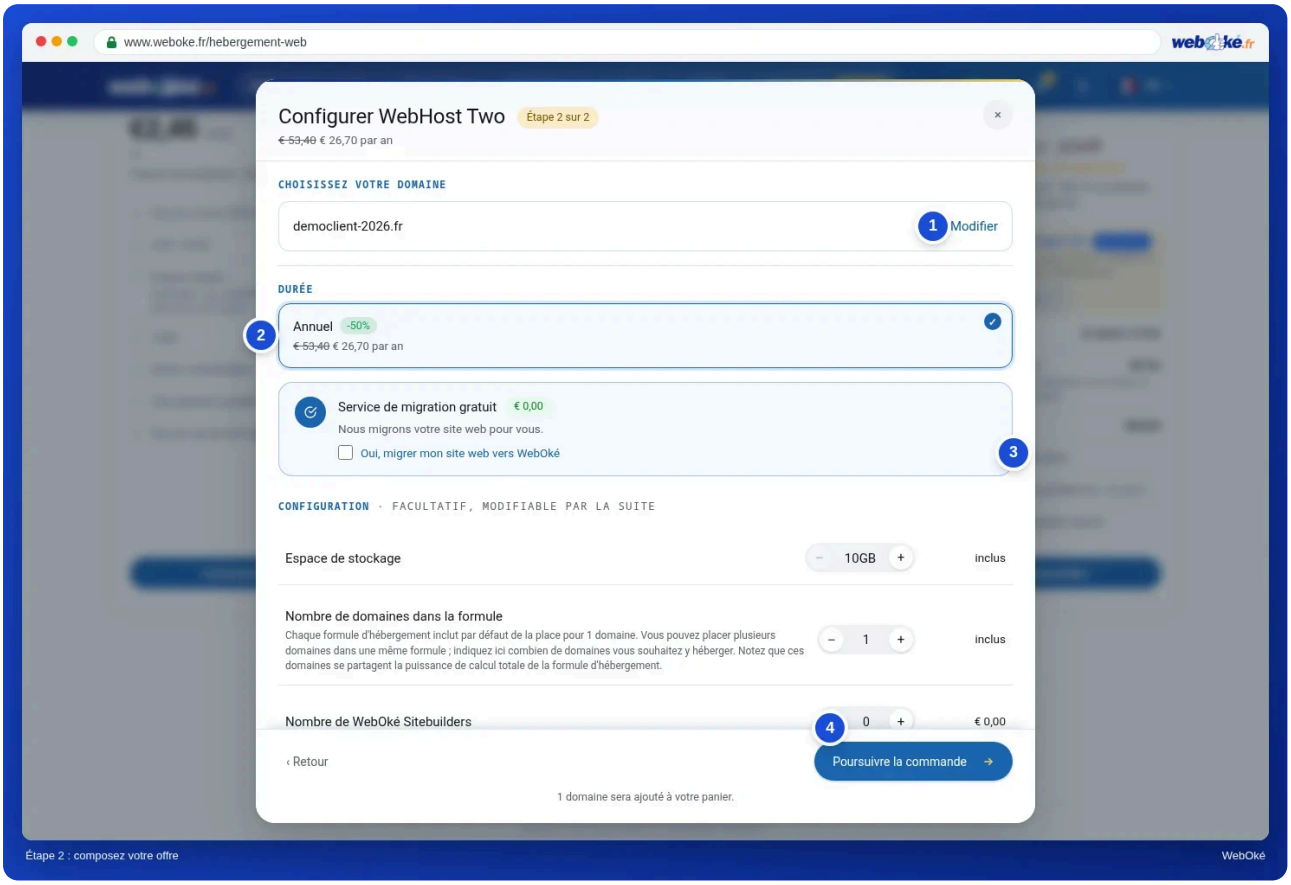
Saisissez le nom de domaine avec son extension et cliquez sur Rechercher



J'ai déjà un domaine : indiquez votre nom de domaine existant

En bas de la fenêtre, vous voyez ce que vous payez maintenant et ce que l'offre coûtera ensuite. Cliquez sur **Continuer**. Ce bouton ne fonctionne que si vous avez choisi un domaine.

Étape 2 : composer votre offre



Étape 2 : le domaine, la durée et le service de migration gratuit

1. En haut figure le domaine choisi. Cliquez sur **Modifier** (1) pour choisir un autre domaine.
2. Sous **Durée** (2), choisissez la fréquence de paiement, par exemple **Annuel**. Les durées disponibles dépendent de l'offre.
3. Avez-vous déjà un site web chez un autre fournisseur ? Cochez alors la case **Oui, migrer mon site web vers WebOké** (3). Nous transférerons alors votre site web gratuitement pour vous.
4. Sous **Configuration** figurent les options supplémentaires, si l'offre en propose. Elles sont facultatives et vous pourrez toujours les modifier plus tard.
5. Cliquez sur **Poursuivre la commande** (4). Votre offre et votre domaine se trouvent à présent dans votre panier. Voir Le panier : modifier, supprimer et code promo.

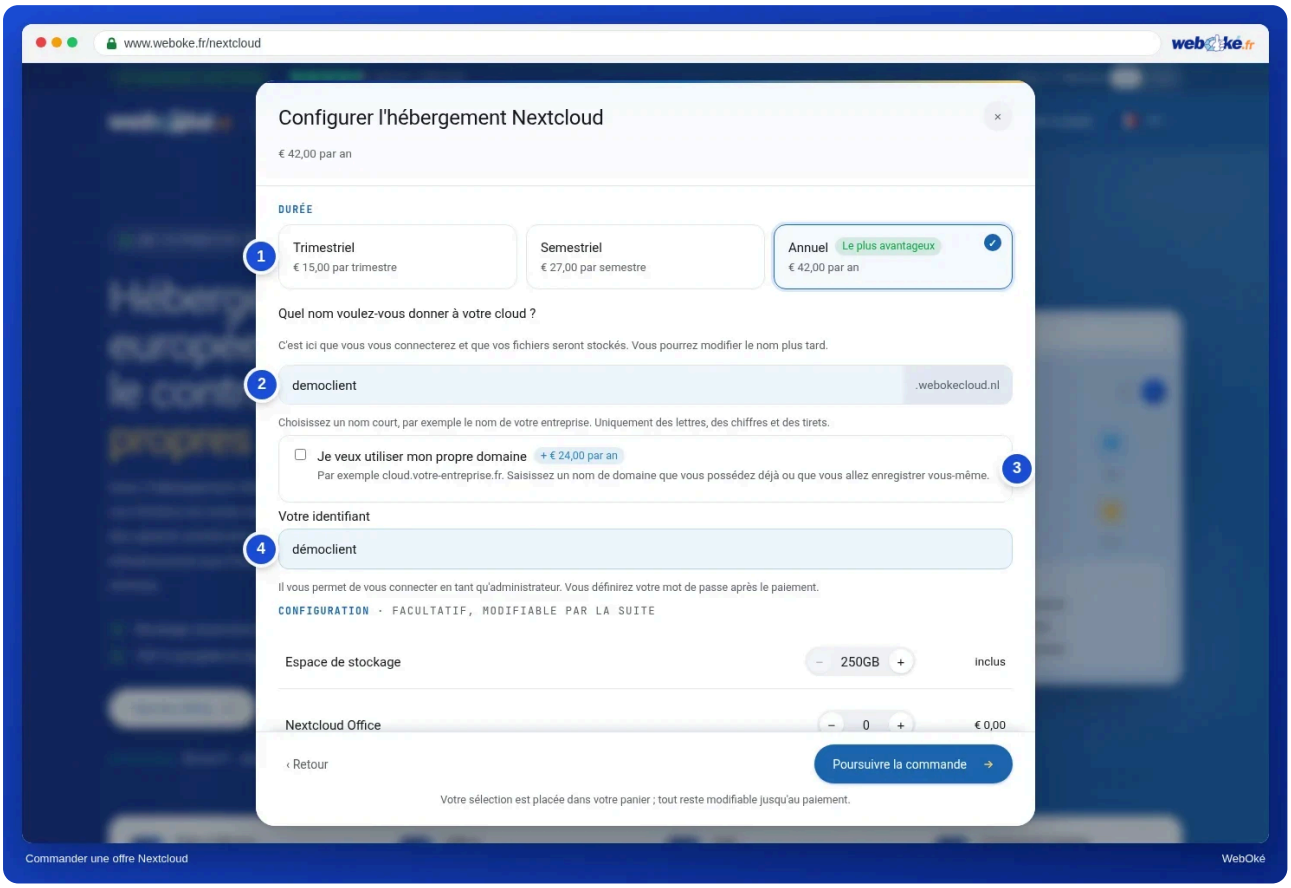
Astuce : avec **Retour**, vous revenez à l'étape 1. Si vous fermez la fenêtre avec la croix, rien n'est ajouté à votre panier.

Une offre e-mail

Vous souhaitez uniquement une messagerie sur votre propre domaine, sans site web ? Dans le menu **Produits**, choisissez alors **Offres e-mail** et cliquez sur **Commander** pour l'offre de votre choix. Vous choisissez ensuite votre nom de domaine et composez l'offre, comme pour l'hébergement web.

Nextcloud

Pour Nextcloud, vous ne choisissez pas de domaine, mais un nom pour votre cloud. Sur la page Nextcloud, cliquez sur **Commander** pour l'offre que vous souhaitez.



La fenêtre de commande pour Nextcloud avec la durée, le nom de votre cloud et votre identifiant

1. Choisissez la **Durée** (1).
2. Sous **Quel nom voulez-vous donner à votre cloud ?**, saisissez un nom court (2), par exemple le nom de votre entreprise. Il sera suivi de .webokecloud.nl. C'est là que vous vous connecterez et que seront stockés vos fichiers. Vous pourrez modifier ce nom plus tard.
3. Vous préférez une adresse sur votre propre domaine, comme cloud.votreentreprise.nl ? Cochez alors la case **Je veux utiliser mon propre domaine** (3). Cette option entraîne un coût supplémentaire.
4. Sous **Votre identifiant**, choisissez le nom avec lequel vous vous connecterez (4). Vous définirez votre mot de passe après le paiement.
5. En dessous, sous **Configuration**, vous pouvez éventuellement choisir plus d'**Espace de stockage** et le nombre de licences pour **Nextcloud Office**. Vous pourrez aussi ajuster cela plus tard.
6. Cliquez sur **Poursuivre la commande**.

Pour en savoir plus sur votre offre Nextcloud après la commande, consultez Votre offre Nextcloud dans Mon WebOké et le guide Nextcloud.

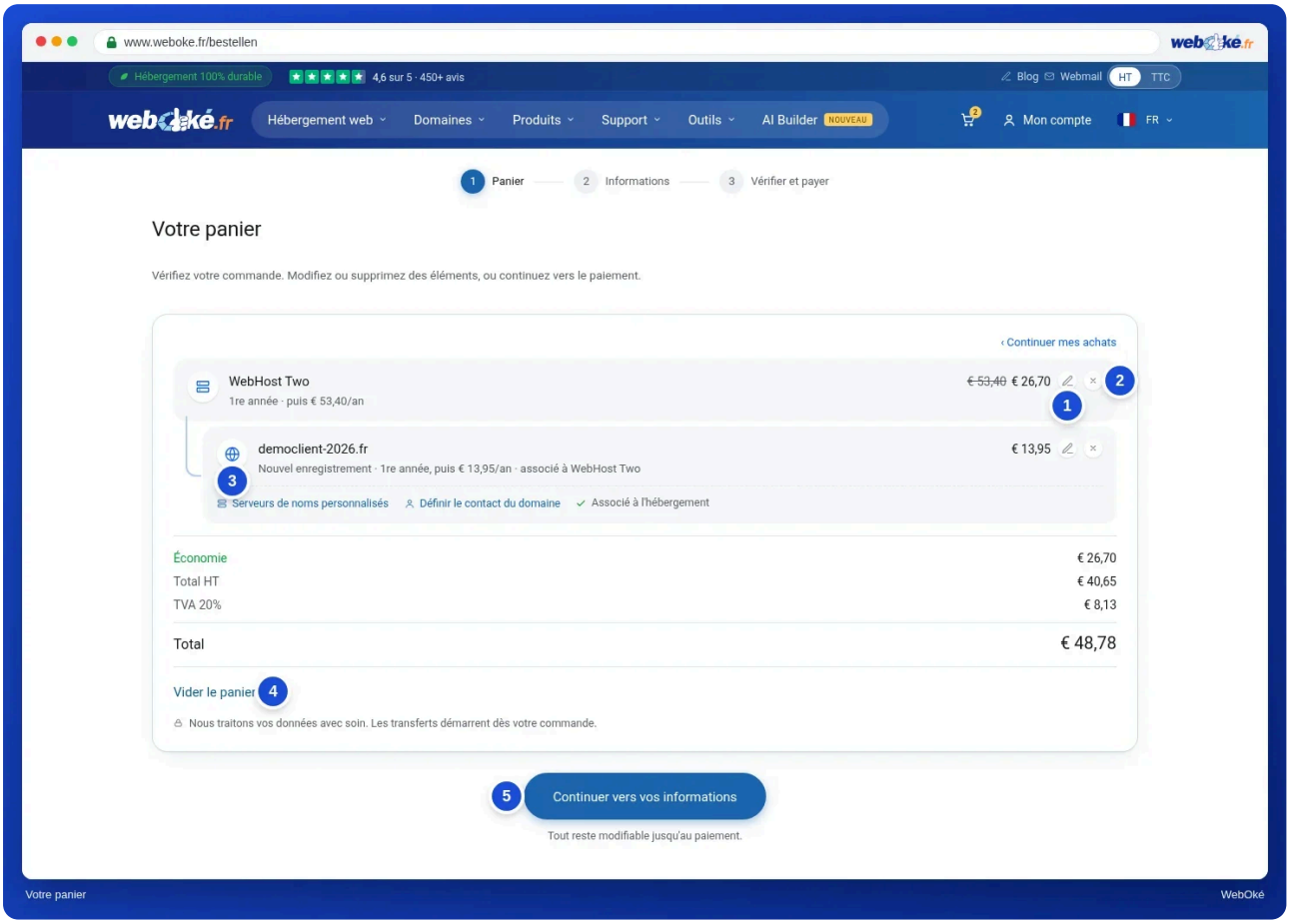
AI Builder

L'AI Builder ne se commande pas via le panier. Vous commencez gratuitement : cliquez dans le menu sur **AI Builder** ou choisissez sur la page d'accueil **Créer un site avec l'IA**, décrivez votre entreprise en quelques phrases et cliquez sur **Créer mon site gratuitement**. Vous créez ainsi un compte gratuit. Pour la suite, consultez AI Builder : faire créer votre site web.

2.3 Le panier : modifier, supprimer et code promo

Dans le panier, vous voyez tout ce que vous allez commander. Vous pouvez encore tout modifier ici. Ce n'est qu'au moment du paiement que votre commande est définitive.

Vous accédez au panier via **Poursuivre la commande** dans la fenêtre de commande, via l'icône du panier en haut à droite du site ou via **Ouvrir le panier**.



Votre panier avec un pack d'hébergement web et le domaine qui y est associé

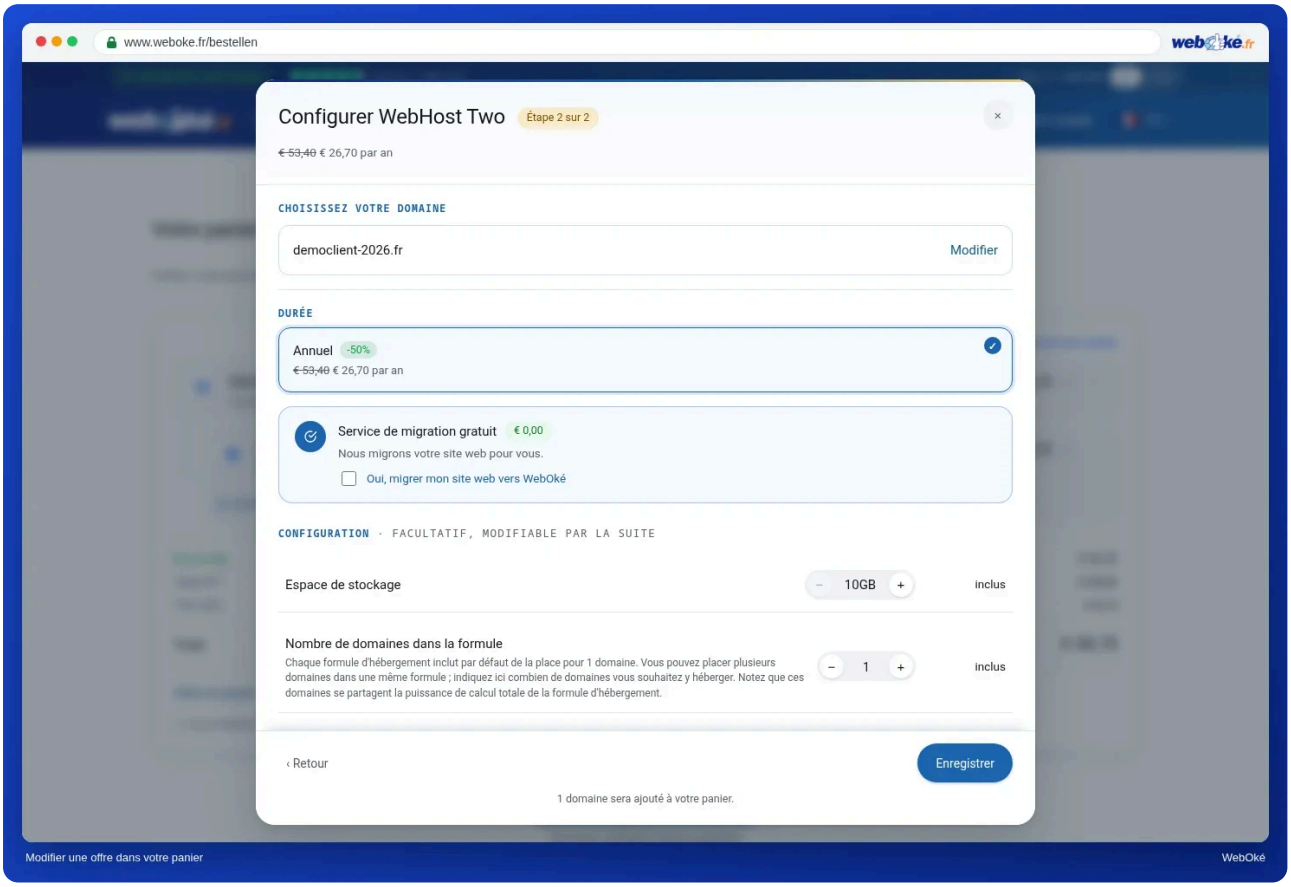
En haut, vous voyez les trois étapes de la commande : **Panier**, **Informations** et **Vérifier et payer**. Pour chaque élément, vous voyez le coût de la première année et le coût par la suite. Un domaine lié à un pack apparaît en retrait en dessous, avec **associé à** et le nom du pack.

Modifier ou supprimer un élément

1. Cliquez sur l'icône en forme de crayon (1) pour modifier un élément. Pour un pack, la fenêtre de commande s'ouvre, où vous pouvez par exemple ajuster la durée ou le domaine. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**. Pour un domaine, la fenêtre où vous configurez le domaine s'ouvre, voir Configurer votre domaine : serveurs de noms, association à votre offre et propriétaire.
2. Cliquez sur la croix (2) pour retirer un élément de votre panier.
3. Sous un domaine se trouvent des boutons de raccourci (3) : **Serveurs de noms personnalisés**, **Définir le contact du domaine** et **Associer à l'hébergement**. Ils vous permettent d'accéder

directement à la bonne partie de la fenêtre du domaine. Si le domaine est déjà associé, vous voyez **Associé à l'hébergement**.

4. Vous souhaitez recommencer ? Cliquez sur **Vider le panier** (4) et confirmez.
5. Terminé ? Cliquez sur **Continuer vers vos informations** (5). Voir Renseigner vos données (particulier ou professionnel, numéro de TVA).



L'icône en forme de crayon ouvre la fenêtre de commande. Cliquez sur Enregistrer lorsque vous avez terminé

Vous souhaitez commander autre chose ? Cliquez sur **Continuer mes achats**. Votre panier reste conservé.

Prix et TVA

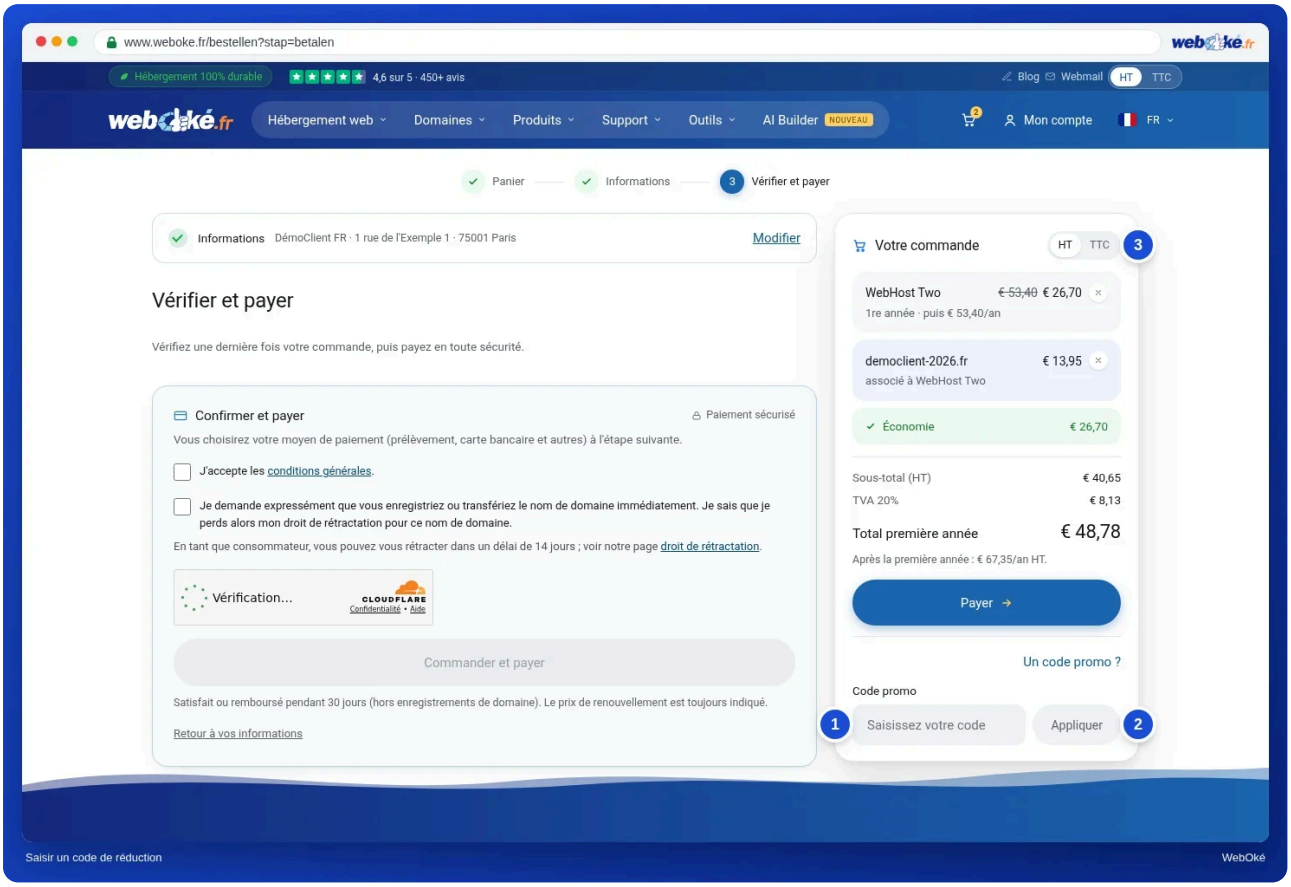
Sous les éléments figure le total. Une éventuelle remise apparaît sur une ligne séparée, tout comme la TVA. Aux étapes suivantes, vous voyez à droite le bloc **Votre commande**. Vous y basculez entre **HT** et **TTC** pour afficher les prix (3 sur l'image ci-dessous).

Utiliser un code promo

Vous avez un code promo, par exemple reçu dans un e-mail de notre part ? Vous le saisissez à l'étape **Informations** ou **Vérifier et payer**.

1. Cliquez à droite, sous **Votre commande**, sur **Un code promo ?**
2. Saisissez le code dans le champ **Code promo** (1).

3. Cliquez sur **Appliquer** (2). Si le code est valide, vous voyez **Remise appliquée.** et la remise apparaît dans le récapitulatif.



Saisissez votre code promo et cliquez sur Appliquer

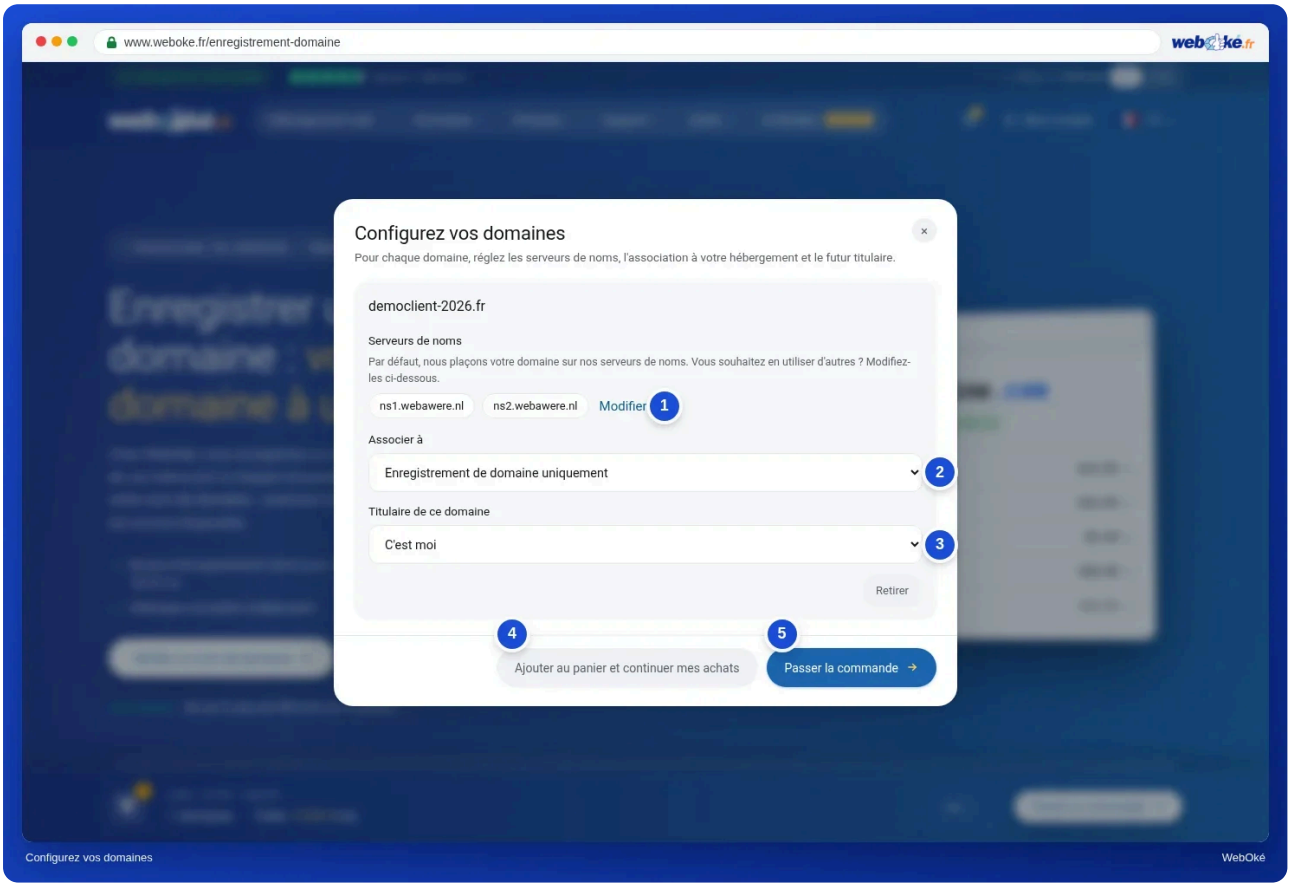
Si vous commandez via le bouton **Commander** sur une page de pack avec une remise de bienvenue, cette remise est souvent déjà appliquée automatiquement. Vous pouvez retirer une remise avec la croix située après la ligne **Remise**.

Attention : vous recevez un message indiquant que nous ne connaissons pas le code promo ou qu'il ne s'applique pas à votre panier ? Vérifiez alors que vous avez correctement saisi le code et qu'il s'applique bien aux produits présents dans votre panier.

2.4 Configurer votre domaine : serveurs de noms, association à votre offre et propriétaire

Pour chaque domaine que vous commandez, vous configurez trois éléments : les serveurs de noms, l'offre à laquelle le domaine est associé et qui en devient le propriétaire. Vous faites cela dans la fenêtre **Configurez vos domaines**. Dans la plupart des cas, vous pouvez tout laisser tel quel.

La fenêtre s'ouvre lorsque vous cliquez sur **Passer la commande** pour un domaine recherché, ou sur le crayon ou un raccourci à côté du domaine dans le panier.

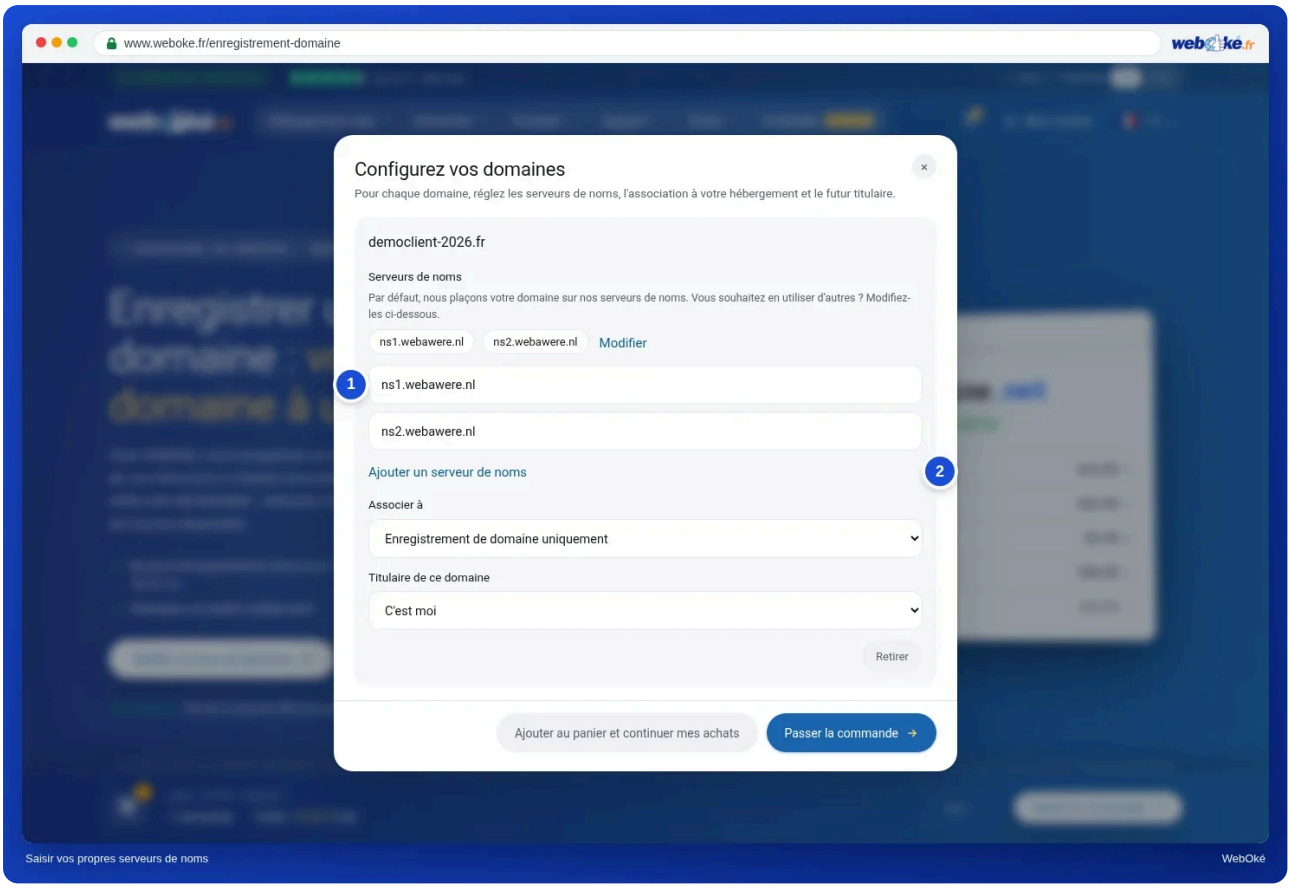


Pour chaque domaine, vous configurez les serveurs de noms, l'association et le propriétaire

Serveurs de noms

Les serveurs de noms déterminent où le DNS de votre domaine est géré. Par défaut, nous plaçons votre domaine sur nos serveurs de noms. C'est presque toujours le meilleur choix : votre site web et votre messagerie chez WebOké fonctionnent alors immédiatement et vous gérez le DNS dans Mon WebOké.

Vous souhaitez utiliser d'autres serveurs de noms, par exemple parce que votre site web est hébergé ailleurs ? Cliquez alors sur **Modifier** (1).



Saisissez vos propres serveurs de noms. Il vous en faut au moins deux

1. Saisissez vos propres serveurs de noms dans les champs (1), un par champ.
2. Vous en avez plus de deux ? Cliquez sur **Ajouter un serveur de noms** (2).

Vous avez besoin d'au moins deux serveurs de noms. Nous les vérifions avant de les enregistrer. Vous pouvez également modifier les serveurs de noms plus tard, voir Modifier les serveurs de noms.

Association à votre offre

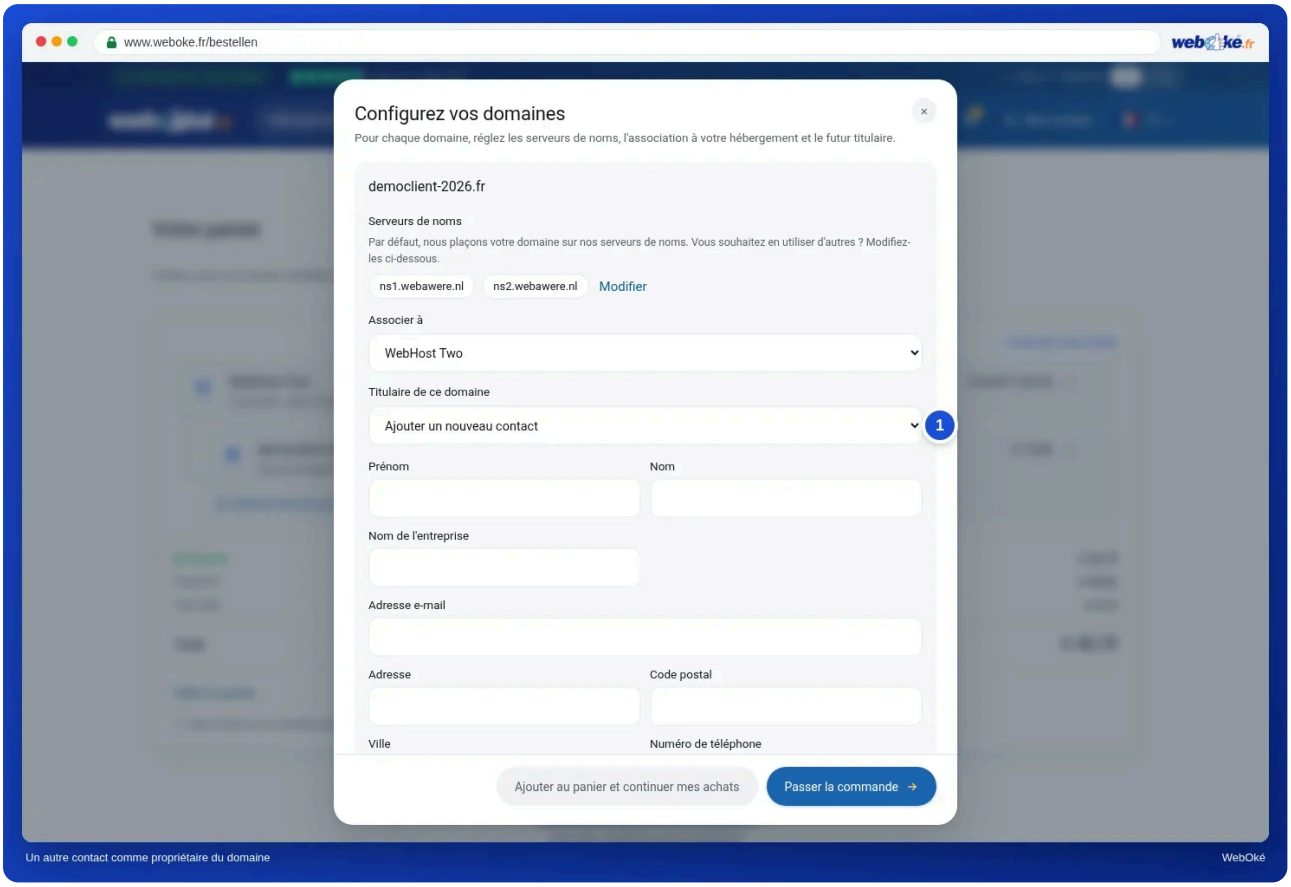
Dans **Associer à** (2), vous choisissez à quelle offre d'hébergement le domaine est rattaché. Choisissez l'offre présente dans votre panier : votre site web et votre messagerie seront alors hébergés sur ce domaine. Si vous choisissez **Enregistrement de domaine uniquement**, vous enregistrez uniquement le nom, sans hébergement.

Si vous êtes connecté et avez déjà une offre chez nous, vous voyez également le groupe **Vos offres existantes**. Si une offre est pleine, le coût d'une extension s'affiche à côté. Vous pouvez également associer un domaine à une offre plus tard, voir Domaines par formule et déplacer un domaine.

Le propriétaire du domaine

Dans **Titulaire de ce domaine** (3), vous choisissez qui devient le propriétaire du domaine. Par défaut, il s'agit de **C'est moi** : les informations que vous saisissez lors de la commande sont alors associées au domaine.

Le domaine doit-il être enregistré au nom de quelqu'un d'autre, par exemple votre association ou un client ? Choisissez alors **Ajouter un nouveau contact** et saisissez les informations du propriétaire.



Dans Ajouter un nouveau contact, vous saisissez les informations du propriétaire

Si vous êtes connecté, vous pouvez également choisir ici parmi les contacts que vous avez déjà. Certaines extensions requièrent des informations supplémentaires sur le propriétaire. Ces champs apparaissent alors automatiquement. Pour en savoir plus sur les contacts de domaine, voir Modifier les contacts du domaine et le propriétaire.

Enregistrer

Au bas de la fenêtre, vous choisissez comment continuer :

- **Ajouter au panier et continuer mes achats** (4) : vos paramètres sont conservés et vous pouvez continuer à parcourir le site.
- **Passer la commande** (5) : vos paramètres sont conservés et vous accédez à votre panier. Vous n'avez alors encore rien commandé ni payé.

Avec **Supprimer**, vous retirez le domaine de votre panier. Si vous fermez la fenêtre avec la croix, vos modifications ne sont pas conservées.

2.5 Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur)

Votre domaine est actuellement chez un autre fournisseur ? Vous pouvez le transférer vers WebOké. Votre domaine reste bien entendu le vôtre. Lors du transfert, nous prolongeons immédiatement votre domaine d'un an.

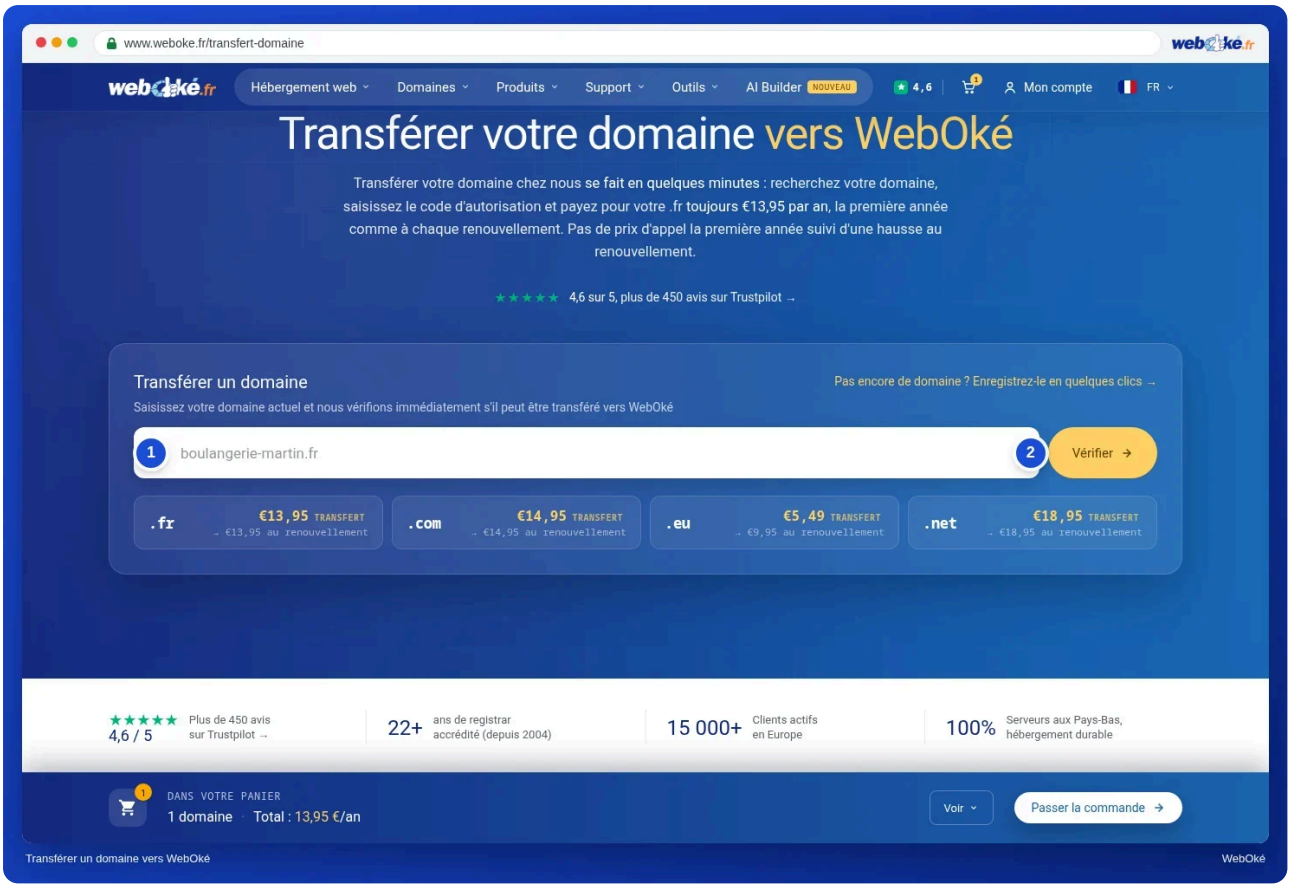
De quoi avez-vous besoin ?

Pour la plupart des domaines, vous avez besoin d'un code d'autorisation, également appelé code EPP ou code d'autorisation. Vous le demandez à votre fournisseur actuel. Sur la page **Transférer un domaine**, vous trouverez pour chaque fournisseur, comme Hostnet, TransIP et Versio, l'endroit où trouver ce code.

Attention : ne résiliez pas votre domaine chez votre ancien fournisseur avant que le transfert soit terminé. Le domaine pourrait alors être placé en quarantaine ou être libéré.

Comment transférer un domaine seul

1. Allez dans le menu vers **Domaines** et cliquez sur **Transférer un domaine**.
2. Saisissez votre nom de domaine dans le champ de recherche (1) et cliquez sur **Vérifier** (2).
3. Cliquez sur **Transférer ce domaine** à côté de votre domaine. Le domaine apparaît désormais comme transfert dans votre panier.
4. Cliquez sur **Continuer la commande**. Dans la fenêtre **Configurez vos domaines**, saisissez le **Code d'autorisation (code EPP)**. Vous configurez également les serveurs de noms, la liaison et le propriétaire, voir Configurer votre domaine : serveurs de noms, association à votre offre et propriétaire.
5. Finalisez votre commande comme indiqué dans Renseigner vos données (particulier ou professionnel, numéro de TVA) et Vérifier, accepter et payer.

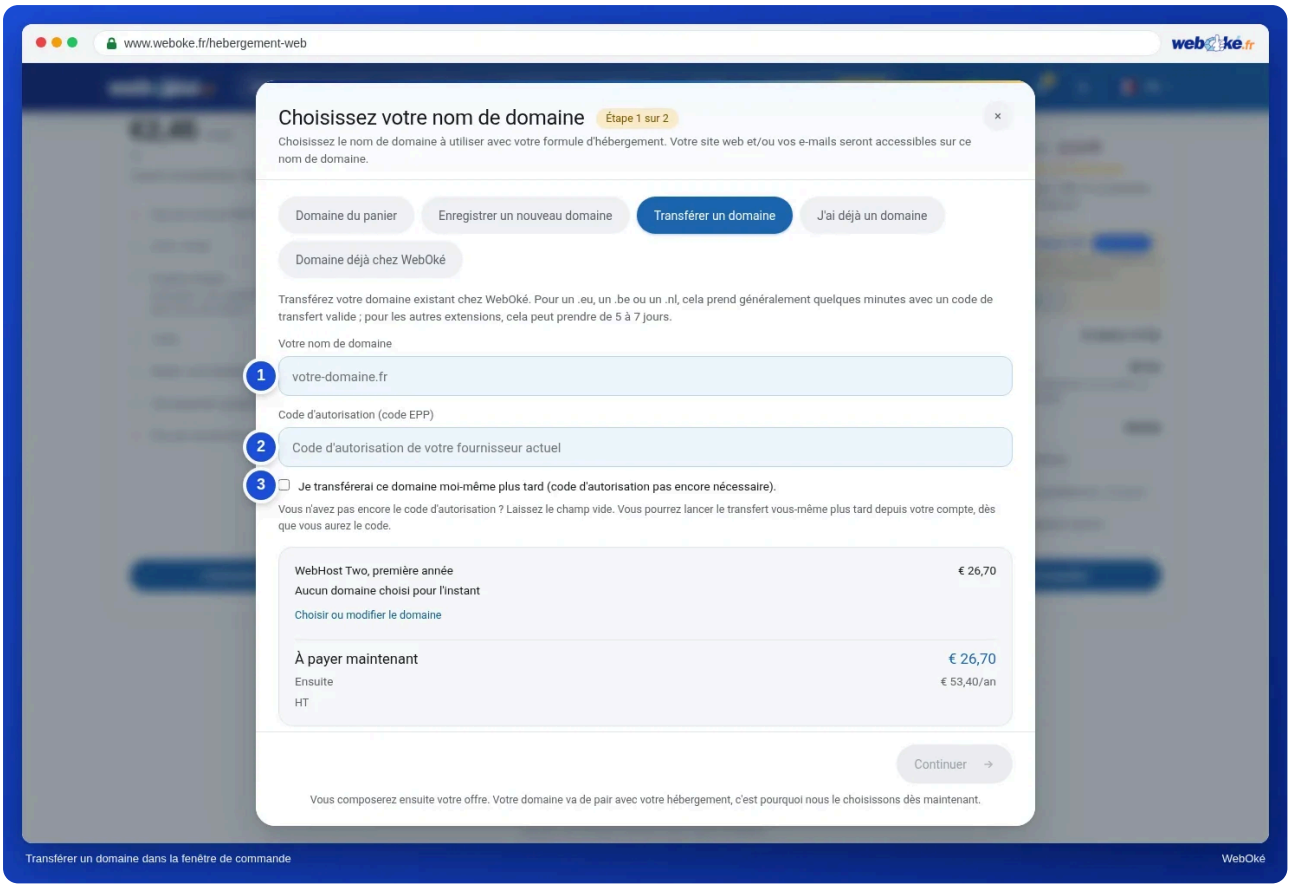


Saisissez votre nom de domaine et cliquez sur Vérifier

Si vous recherchez un domaine déjà occupé via le moteur de recherche de domaines classique, vous verrez également le bouton **Transférer ce domaine**, voir Rechercher et choisir un nom de domaine. Pour les autres extensions, le bouton affiche **Transférer**.

Transfert combiné avec un pack d'hébergement

Si vous commandez un pack d'hébergement, choisissez à l'étape 1 de la fenêtre de commande l'option **Transférer un domaine** (voir Choisir une offre d'hébergement (hébergement web, offre e-mail, Nextcloud, AI Builder)).



Saisissez votre nom de domaine et le code d'autorisation, ou choisissez de transférer plus tard

1. Saisissez votre domaine dans **Votre nom de domaine** (1).
2. Saisissez le code de votre fournisseur actuel dans **Code d'autorisation (code EPP)** (2).
3. Vous n'avez pas encore le code ? Laissez le champ vide et cochez **Je transférerai ce domaine moi-même plus tard (code d'autorisation pas encore nécessaire).** (3).
4. Cliquez sur **Continuer**.

Transférer plus tard

Vous n'avez pas besoin d'avoir immédiatement le code d'autorisation. Si vous choisissez de transférer plus tard, vous commandez dès maintenant votre pack. Vous démarrez vous-même le transfert dès que vous avez le code, depuis Mon WebOké dans le **Centre de transfert**. Voir Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké.

La vidéo accompagnant cet article vous montre comment commander un pack d'hébergement avec un domaine que vous transférerez plus tard, jusqu'à l'écran de vérification. Une deuxième vidéo vous montre comment demander le service gratuit de transfert de site web.

Astuce : votre site web fonctionne encore chez votre ancien fournisseur ? Transférez alors le domaine uniquement lorsque votre site web et votre messagerie sont prêts chez WebOké. Lors de la commande, cochez la case **Oui, migrer mon site web vers WebOké** si vous souhaitez que nous transférions votre site web pour vous.

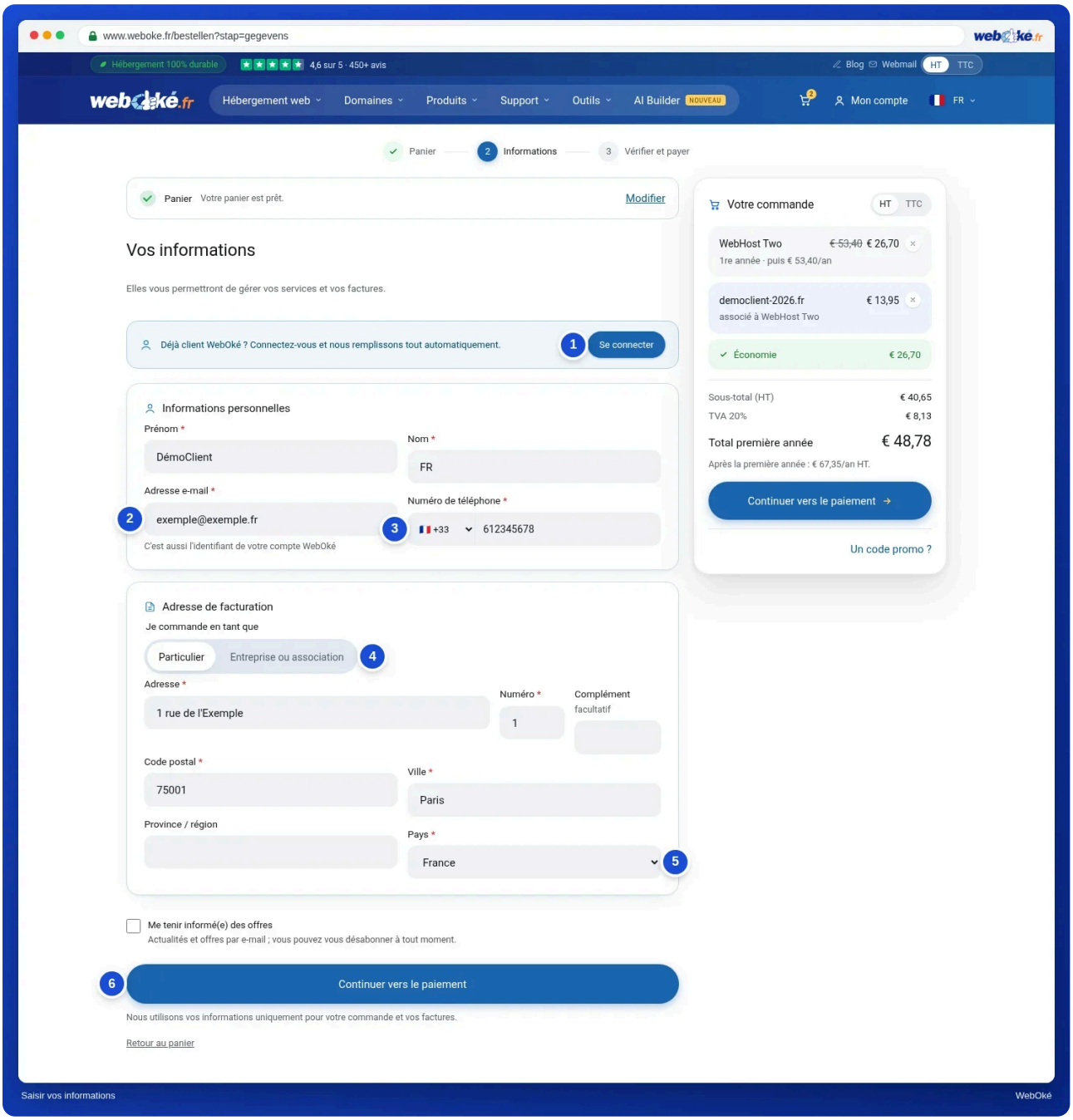
Combien de temps cela prend-il ?

Un domaine .nl est généralement transféré en quelques minutes. Les autres extensions peuvent prendre de 5 à 7 jours. Vous pouvez suivre la progression dans Mon WebOké sous **Mes domaines**.

Astuce : Vous souhaitez enregistrer ou transférer de nombreux domaines à la fois ? Collez-les en une seule fois, voir Enregistrer ou transférer plusieurs domaines à la fois.

2.6 Renseigner vos données (particulier ou professionnel, numéro de TVA)

Dans la deuxième étape, vous renseignez vos données. Elles permettent de créer votre compte pour Mon WebOké et figureront sur votre facture. Vous ne choisissez pas encore de mot de passe ici : vous le définissez après votre commande, voir Après votre commande : suivre la livraison et l'e-mail de bienvenue.



Renseignez vos informations personnelles et votre adresse de facturation

Déjà client ?

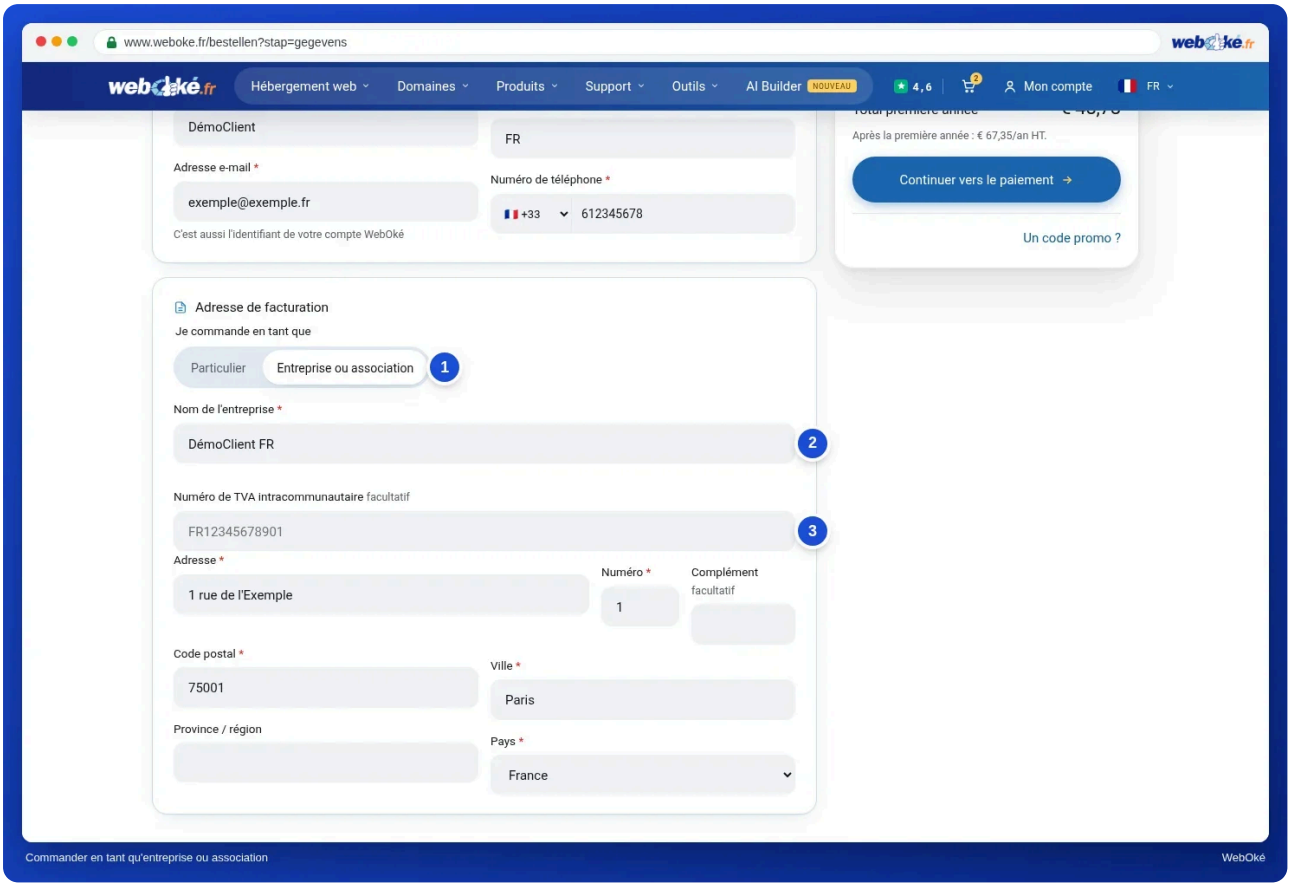
Avez-vous déjà un compte chez WebOké ? Cliquez alors en haut sur **Se connecter** (1). Après la connexion, nous remplissons automatiquement vos données et la commande est ajoutée à votre compte existant. Voir aussi Commander un complément si vous êtes déjà client.

Renseigner vos données

1. Sous **Informations personnelles**, indiquez votre **Prénom**, votre **Nom** et votre **Adresse e-mail** (2). Cette adresse e-mail devient également le nom d'utilisateur de votre compte WebOké, choisissez donc une adresse que vous consultez régulièrement.
2. Pour **Numéro de téléphone**, choisissez d'abord le pays (3), puis indiquez votre numéro.
3. Sous **Je commande en tant que** (4), choisissez **Particulier** ou **Entreprise ou association**.
4. Renseignez votre adresse de facturation : **Adresse**, **Numéro**, éventuellement un **Complément**, **Code postal**, **Ville** et **Région**.
5. Vérifiez sous **Pays** (5) que le bon pays est sélectionné.
6. Souhaitez-vous recevoir des actualités et offres par e-mail ? Cochez alors la case **Me tenir informé(e) des offres**. Vous pouvez aussi la laisser décochée.
7. Cliquez sur **Continuer vers le paiement** (6). Vous n'avez encore rien commandé à ce stade : vous vérifiez d'abord tout, voir Vérifier, accepter et payer.

Attention : recevez-vous le message indiquant qu'un compte existe déjà avec cette adresse e-mail ? Connectez-vous alors avec ce compte, ou choisissez une autre adresse e-mail.

Commander en tant qu'entreprise



Pour Entreprise ou association, vous renseignez aussi le nom de l'entreprise et, le cas échéant, le numéro de TVA

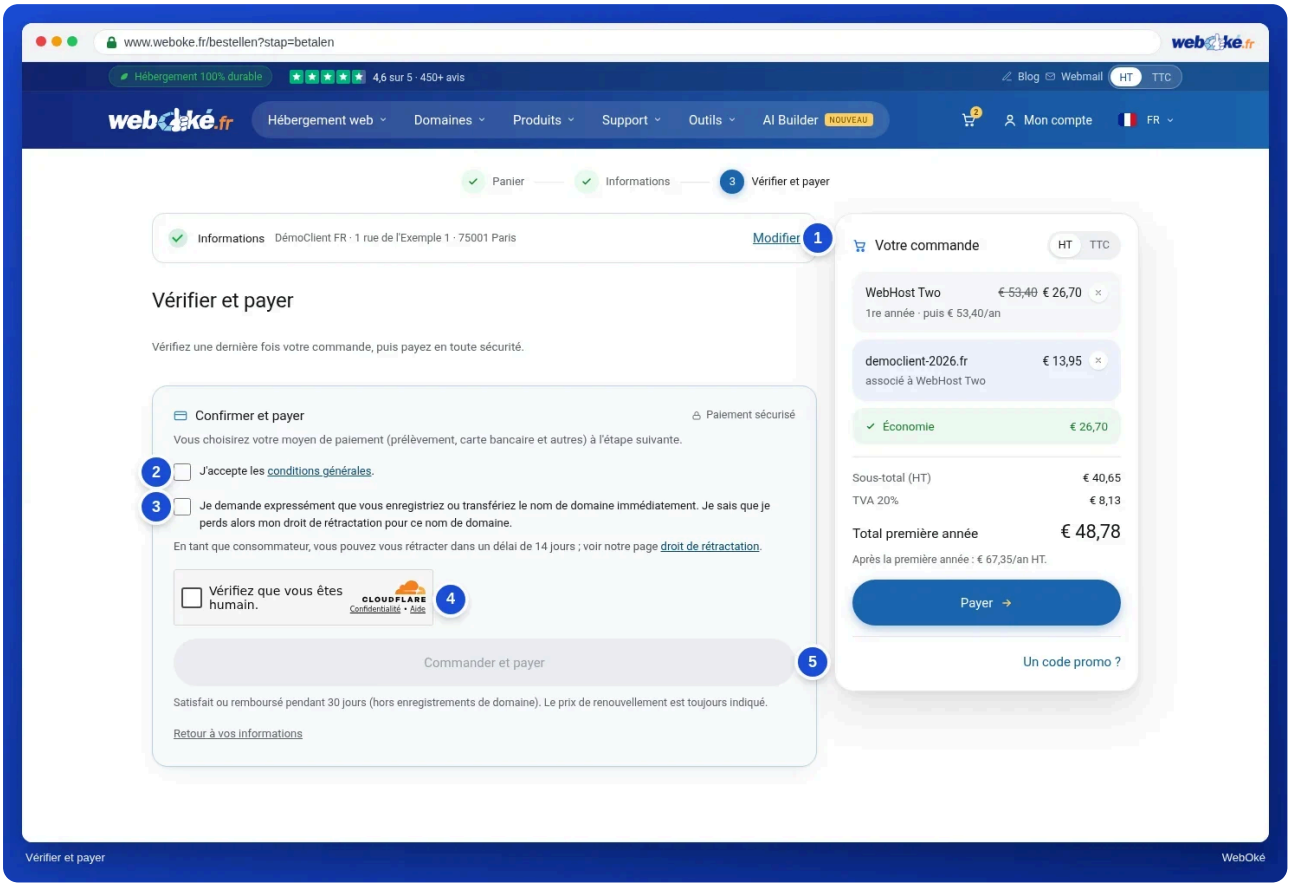
1. Sous **Je commande en tant que**, choisissez **Entreprise ou association** (1).
2. Indiquez le **Nom de l'entreprise** (2). Ce champ est obligatoire.
3. Avez-vous un numéro de TVA ? Indiquez-le sous **N° de TVA intracommunautaire** (3), par exemple FR12345678901. Ce champ est facultatif.

Nous vérifions immédiatement votre numéro de TVA auprès de la base de données européenne de TVA (VIES). Si le numéro est valide, vous verrez **Le numéro de TVA est valide.** Si nous ne pouvons pas le vérifier ou s'il n'y est pas connu, vous pouvez simplement continuer. Si vous commandez en tant qu'entreprise d'un autre pays de l'UE avec un numéro de TVA valide, vous payez sans TVA néerlandaise.

Astuce : vous pourrez modifier vos données ultérieurement dans Mon WebOké, voir Modifier vos informations et votre adresse de facturation.

2.7 Vérifier, accepter et payer

À la dernière étape, **Vérifier et payer**, vous vérifiez une dernière fois votre commande. Ensuite, vous donnez votre accord et vous passez au paiement.



Vérifiez vos données et votre commande, puis donnez votre accord

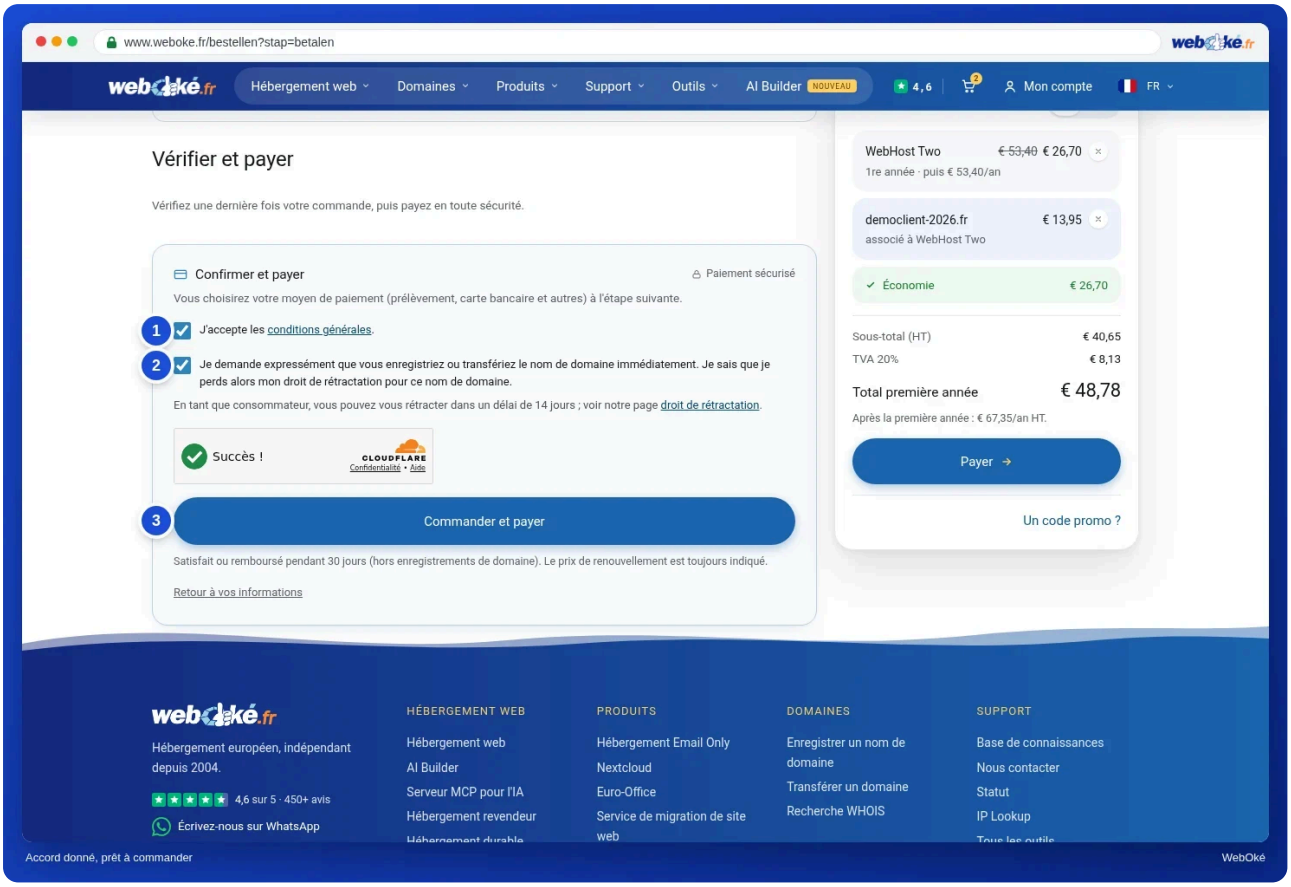
Vérifiez votre commande

- En haut se trouvent vos données. Quelque chose ne va pas ? Cliquez sur **Modifier** (1).
- À droite, sous **Votre commande**, vous voyez ce que vous commandez, avec la TVA et le total pour la première année. En dessous, vous voyez ce que vous payez après la première année.

Donner votre accord

1. Cochez la case **J'accepte les conditions générales.** (2) Le lien vous permet de lire d'abord les conditions.
2. Vous commandez un domaine en tant que particulier ? Vous voyez alors aussi une case concernant le droit de rétractation (3). Dès que nous enregistrons ou transférons votre domaine, vous ne pouvez plus rétracter ce nom de domaine. Pour vos autres produits, vous disposez en tant que consommateur d'un délai de réflexion de 14 jours.
3. Si vous n'êtes pas connecté, une courte vérification confirme que vous n'êtes pas un robot (4). Cela se fait généralement automatiquement. Sinon, cochez la case **Je ne suis pas un robot**.

4. Cliquez sur **Commander et payer** (5). Ce bouton ne fonctionne que lorsque toutes les cases sont cochées.



Lorsque toutes les cases sont cochées, le bouton Commander et payer fonctionne

Vous choisissez votre méthode de paiement uniquement à la page suivante, voir Payer : méthodes de paiement, virement et solde.

Que se passe-t-il lorsque vous cliquez sur Commander et payer ?

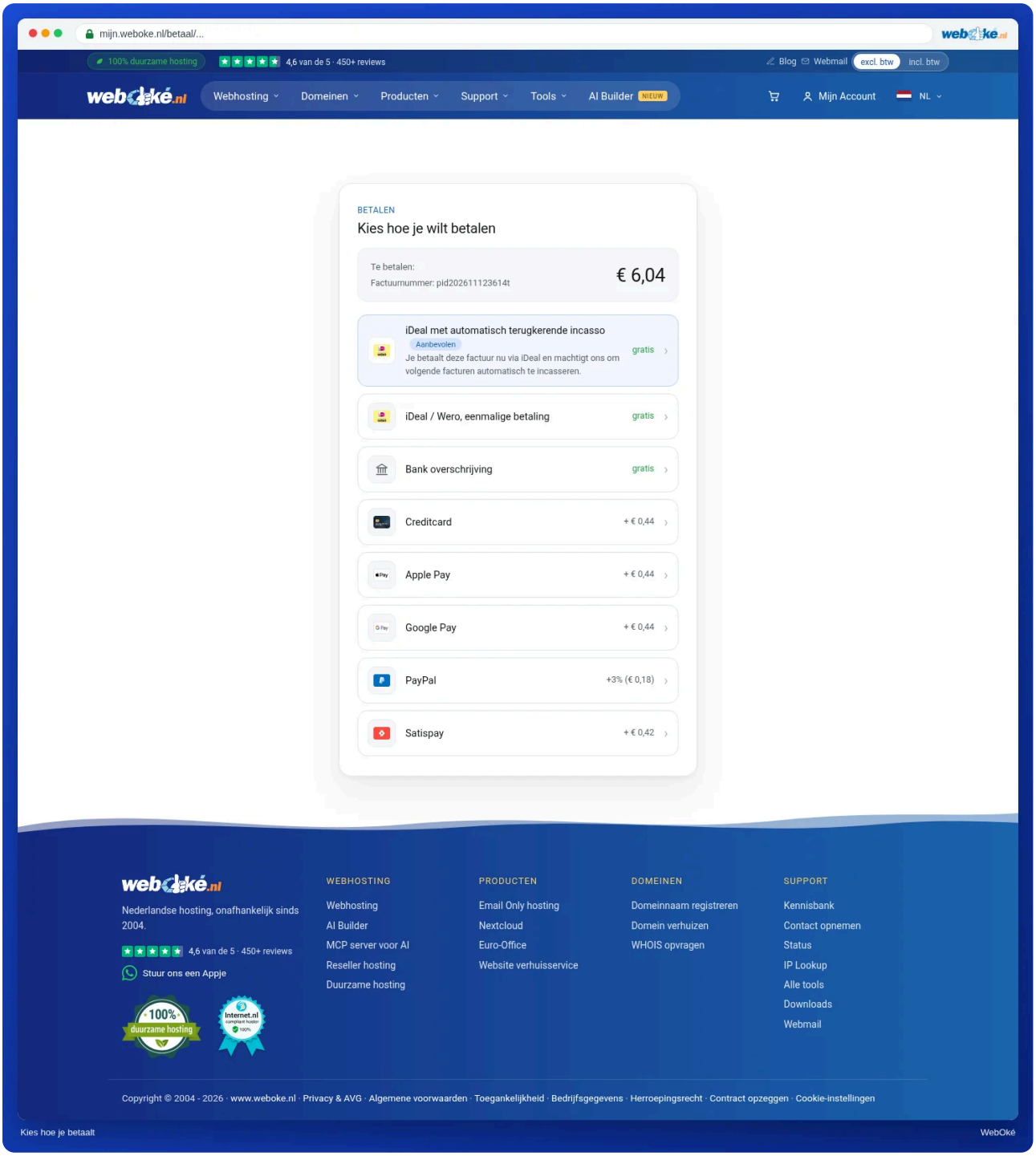
- Si vous êtes nouveau, nous créons votre compte pour Mon WebOké. Vous êtes alors immédiatement connecté.
- Nous créons votre commande et la facture. Vous recevez une confirmation de commande par e-mail.
- Vous arrivez sur l'écran de paiement.

Astuce : chez WebOké, vous bénéficiez de 30 jours satisfait ou remboursé. Cela ne s'applique pas aux enregistrements de domaines.

Attention : vous recevez le message **La vérification anti-robot a échoué** ? Actualisez la page et réessayez. Si cela ne fonctionne pas, contactez-nous, voir Obtenir de l'aide : assistant IA, base de connaissances, vidéos explicatives, support et WhatsApp.

2.8 Payer : méthodes de paiement, virement et solde

Après avoir passé commande, vous arrivez sur l'écran de paiement **Choisissez votre mode de paiement**. En haut figurent le montant et le numéro de facture. En dessous, vous choisissez votre mode de paiement.



Choisissez votre mode de paiement

Les méthodes de paiement

Les méthodes de paiement proposées dépendent de votre pays et de votre compte. Pour certaines méthodes, un petit supplément s'applique, il est indiqué à droite. Si la mention **gratuit** apparaît, vous ne payez rien de plus.

Méthode	Que se passe-t-il ?
Payer avec votre solde créditeur	Si vous disposez d'un solde sur votre compte, il est utilisé en premier. Si ce solde est insuffisant, vous réglez le reste avec une autre méthode. Voir Solde créditeur et ajout de crédit.
iDEAL avec prélèvement automatique récurrent	Vous réglez cette facture avec iDEAL et nous autorisez à prélever automatiquement les prochaines factures. Vous n'avez ainsi plus jamais à penser à vos factures. Voir Configurer ou arrêter le prélèvement automatique.
iDEAL / Wero, paiement unique	Vous réglez uniquement cette facture avec votre application bancaire.
Virement bancaire	Vous effectuez vous-même le virement du montant. Voir ci-dessous.
Carte bancaire, Apple Pay, Google Pay, PayPal et plus	Vous payez via la page de paiement de notre partenaire de paiement.

Cliquez sur une méthode. Vous êtes alors redirigé vers la page de paiement de votre banque ou de notre partenaire de paiement. Après le paiement, vous revenez automatiquement sur WebOké.

Astuce : l'option **iDEAL avec prélèvement automatique récurrent** n'apparaît que si vous êtes connecté en tant que propriétaire du compte. C'est automatiquement le cas juste après une commande.

Payer par virement bancaire

1. Choisissez **Virement bancaire**.
2. Vous voyez les coordonnées bancaires : **Au nom de**, **IBAN**, **BIC**, le **Montant** et la **Description**. Le bouton **Copier** permet de reprendre une information. Vous pouvez aussi scanner le code QR avec votre application bancaire.
3. Indiquez toujours le numéro de facture dans la description. Cela nous permet d'identifier votre paiement.
4. Cliquez sur **C'est noté, je fais le virement**.

La facture reste ouverte jusqu'à ce que votre virement nous parvienne. Vous recevez ensuite une confirmation par e-mail. Nous livrons votre commande dès réception du paiement. Vous souhaitez que cela aille plus vite ? Choisissez alors une méthode de paiement immédiate, comme iDEAL.

Après le paiement

Si le paiement a réussi, le message **Merci pour votre paiement !** s'affiche. Si le traitement prend un peu de temps, vous voyez **Paiement en cours de traitement**. Cela dure généralement moins d'une minute. Nous procédons ensuite à la livraison de votre commande, voir Après votre commande : suivre la livraison et l'e-mail de bienvenue.

Attention : avez-vous interrompu le paiement ou celui-ci a-t-il échoué ? La facture reste alors simplement ouverte. Vous pourrez la régler plus tard via Mon WebOké, dans **Mes factures**. Voir Payer une facture (même plusieurs en même temps).

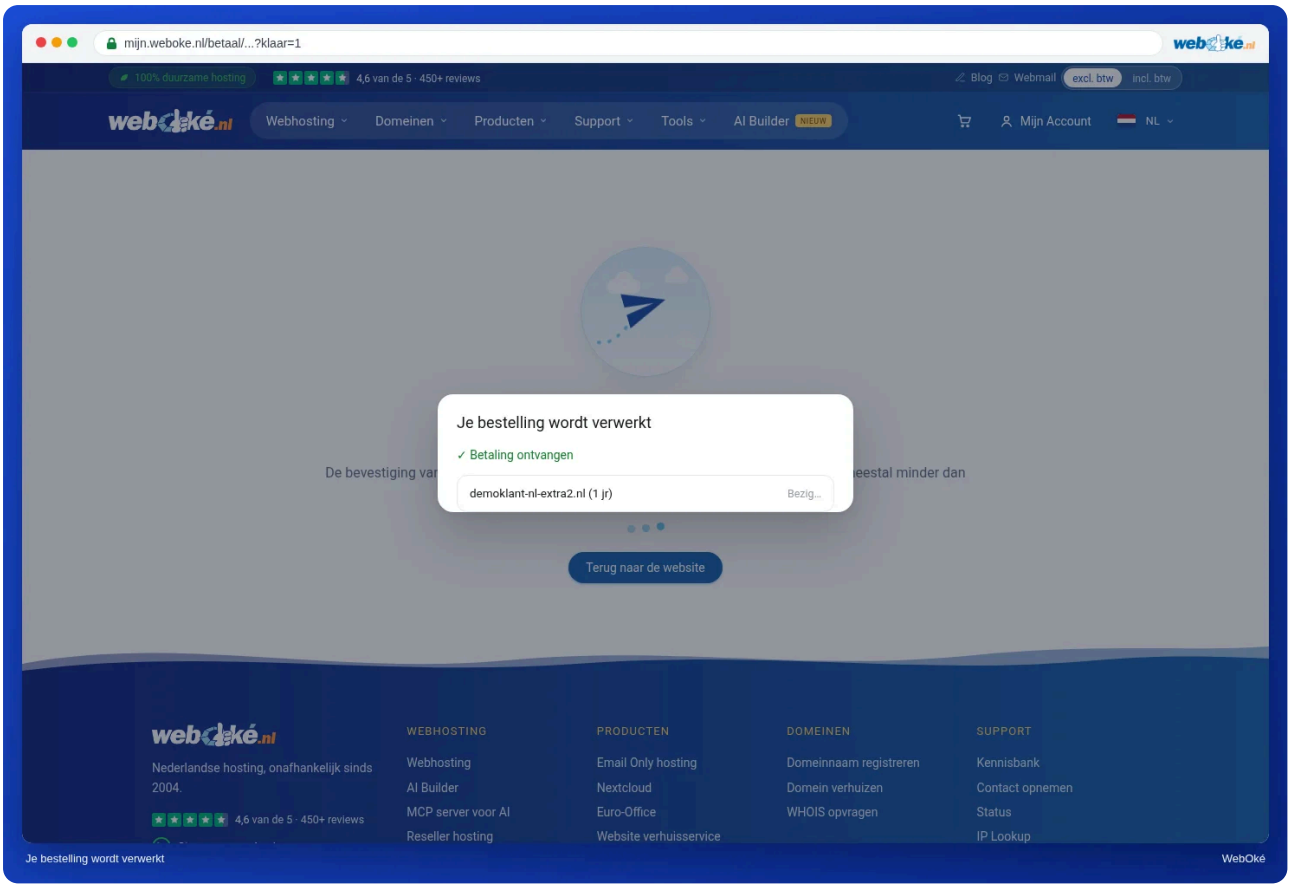
2.9 Après votre commande : suivre la livraison et l'e-mail de bienvenue

Dès que votre paiement est reçu, nous livrons automatiquement votre commande. En général, tout est prêt en quelques minutes.

Suivre la livraison

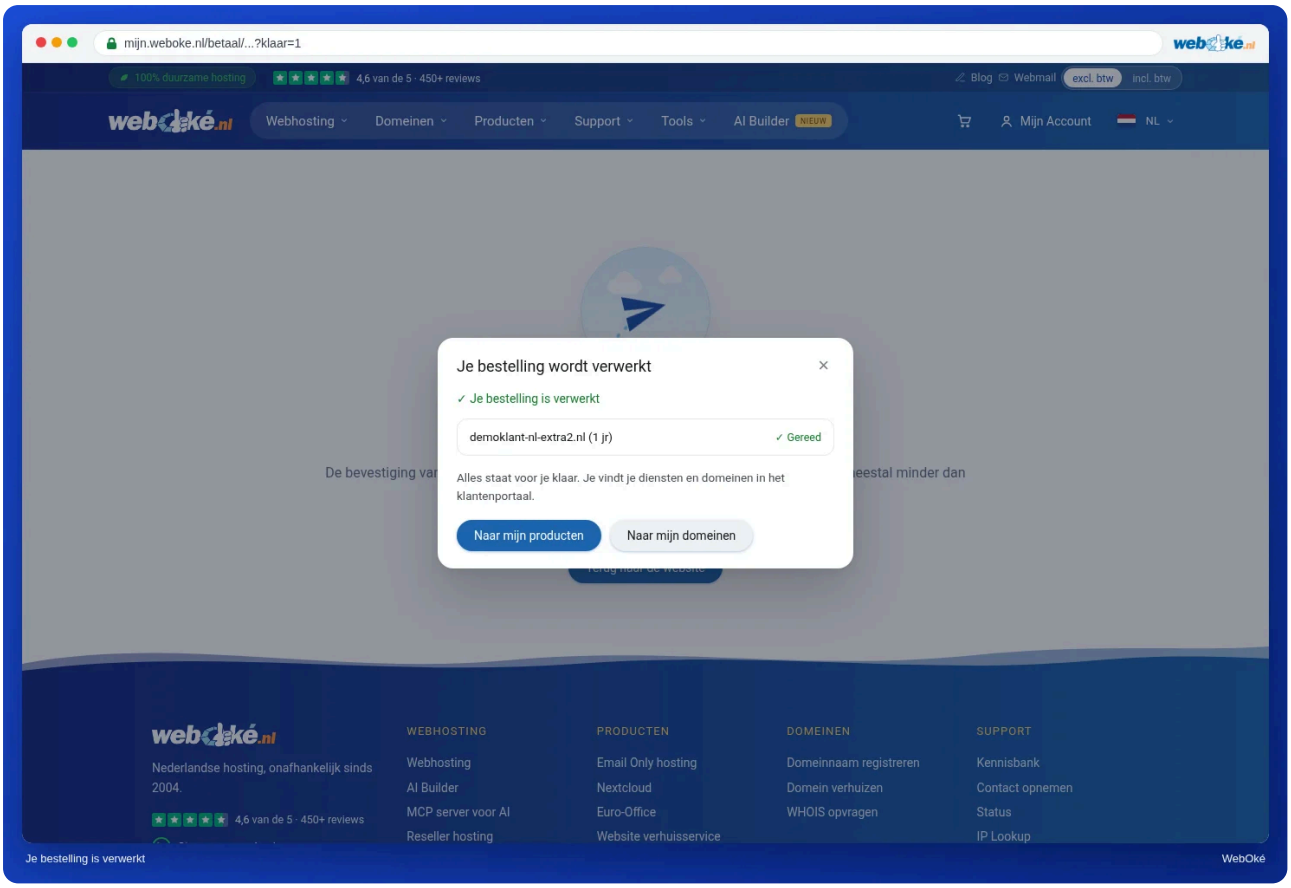
Après le paiement, la fenêtre **Votre commande est en cours de traitement** s'ouvre. Vous voyez d'abord **Vérification du paiement**, puis **Paiement reçu**. En dessous se trouve chaque élément de votre commande avec son statut :

Statut	Signification
En file d'attente	Nous allons bientôt commencer cet élément.
En cours	Nous créons actuellement cet élément.
Terminé	L'élément est prêt à être utilisé.
Transfert demandé	Le transfert de votre domaine a commencé.
Le transfert démarrera plus tard	Vous avez choisi de transférer plus tard, voir Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur).
Échec	Une erreur s'est produite. Cette étape sera relancée automatiquement ; vous n'avez rien à faire.



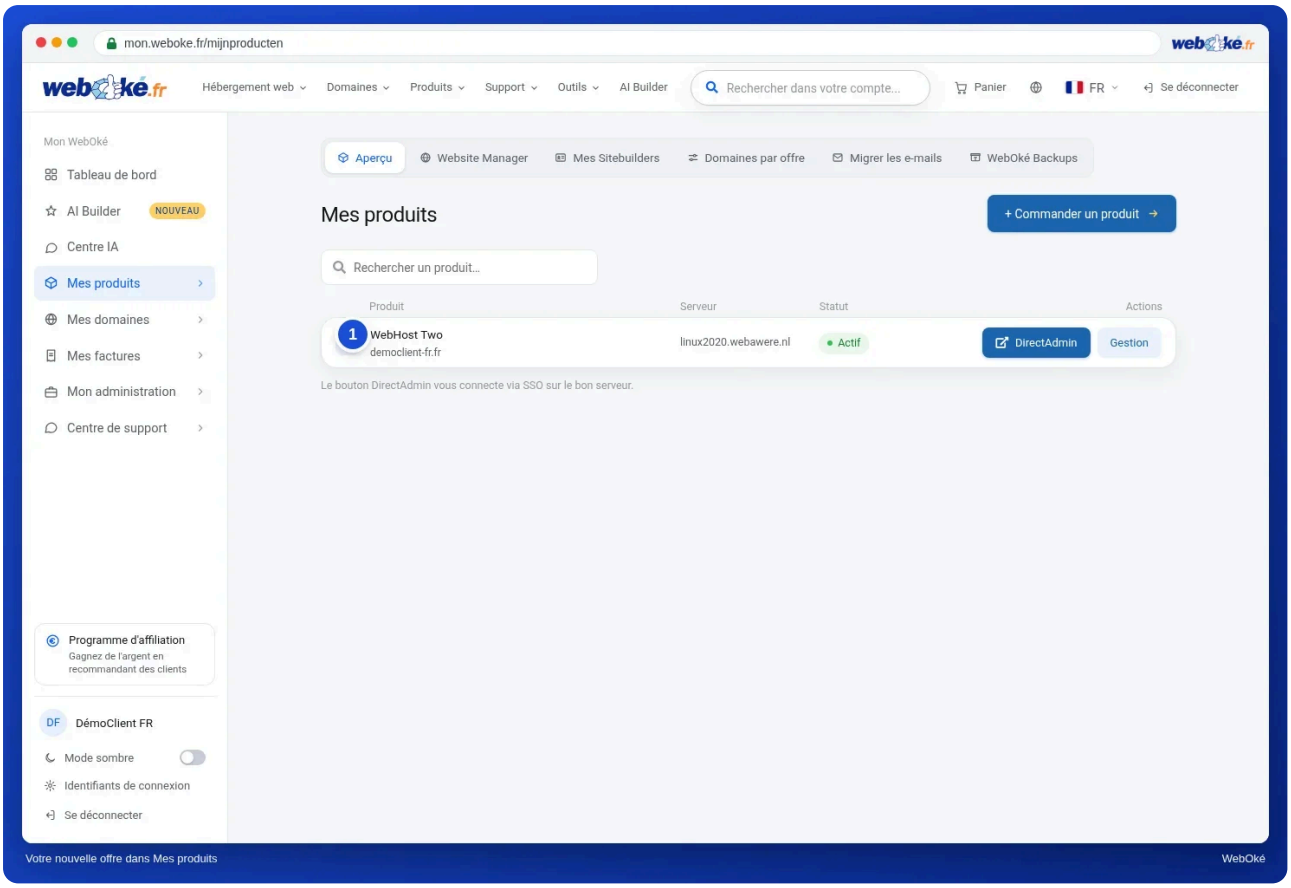
Le paiement est reçu et nous créons votre domaine

Une fois tout prêt, vous voyez **Votre commande a été traitée**. Cliquez sur **Voir mes produits** ou **Voir mes domaines** pour commencer tout de suite. Vous pouvez aussi fermer la fenêtre : la livraison continue normalement.



Tout est prêt : accédez directement à vos produits ou domaines

Votre nouveau pack apparaît ensuite dans Mon WebOké sous **Mes produits** (1), avec le statut **Actif**. Voir Votre récapitulatif de produits.



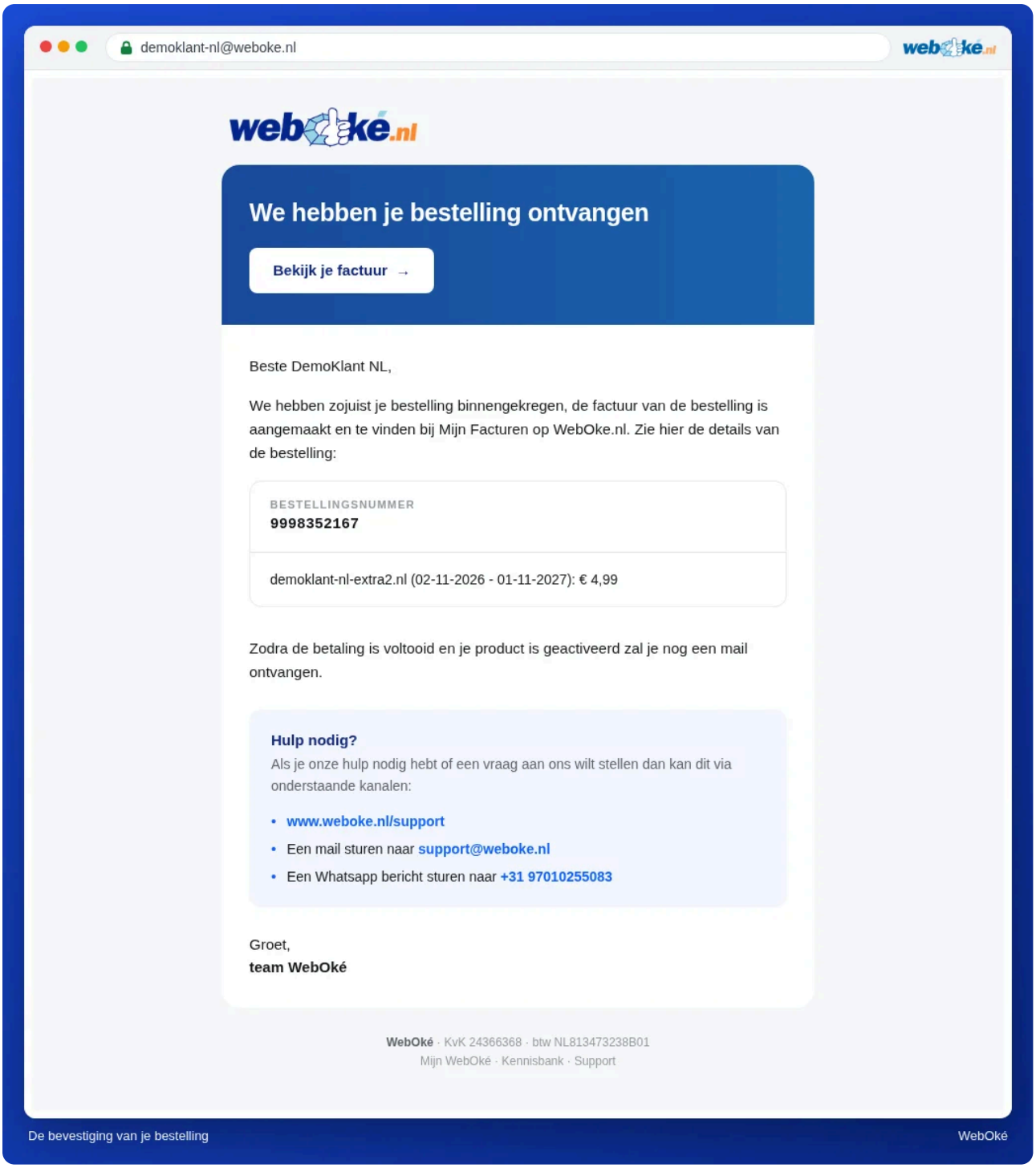
Votre nouveau pack d'hébergement est actif dans Mes produits

Les e-mails que vous recevez

Après votre première commande, vous recevez quelques e-mails. Ils sont envoyés à l'adresse e-mail que vous avez indiquée lors de la commande.

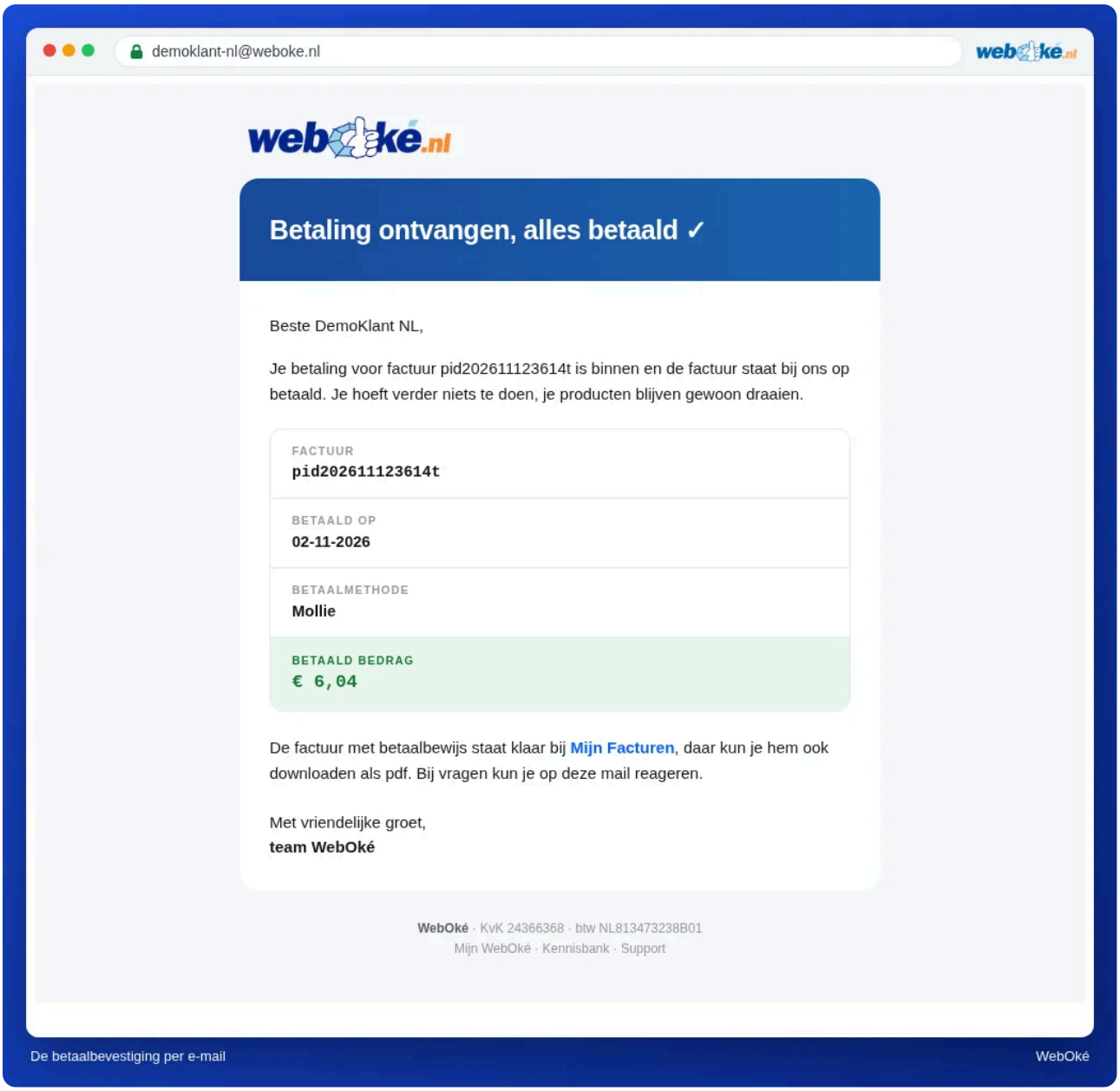
E-mail	Contenu
Bienvenue chez WebOké : définissez votre mot de passe	Votre compte pour Mon WebOké a été créé. Le bouton dans l'e-mail vous permet de définir votre mot de passe. Il est valable 14 jours et fonctionne une seule fois.
Confirmation de commande	Le numéro de commande et le détail de ce que vous avez commandé.
Votre facture est disponible	La facture de votre commande.
Confirmation de paiement	Votre paiement est reçu et la facture est marquée comme payée.
Informations sur votre nouveau pack d'hébergement	L'e-mail de bienvenue de votre pack d'hébergement, avec tout ce dont vous avez besoin pour commencer.

La confirmation de commande porte le titre **Nous avons bien reçu votre commande**. Vous y trouvez votre numéro de commande et le détail de votre commande. Le bouton **Consulter votre facture** permet d'ouvrir la facture.



La confirmation de votre commande

Une fois votre paiement reçu, vous recevez l'e-mail **Paiement reçu, tout est payé**. Il contient le numéro de facture, la date, le mode de paiement et le montant. Vous retrouvez ensuite la facture avec justificatif de paiement dans **Mes factures**, voir Consulter et télécharger vos factures.



La confirmation de votre paiement

Attention : définissez votre mot de passe le plus rapidement possible. Si le bouton de l'e-mail de bienvenue a expiré, demandez un nouveau lien via **Mot de passe oublié** sur la page de connexion. Voir Définir, modifier ou récupérer son mot de passe.

L'e-mail de bienvenue de votre pack d'hébergement

Conservez bien cet e-mail. Il contient :

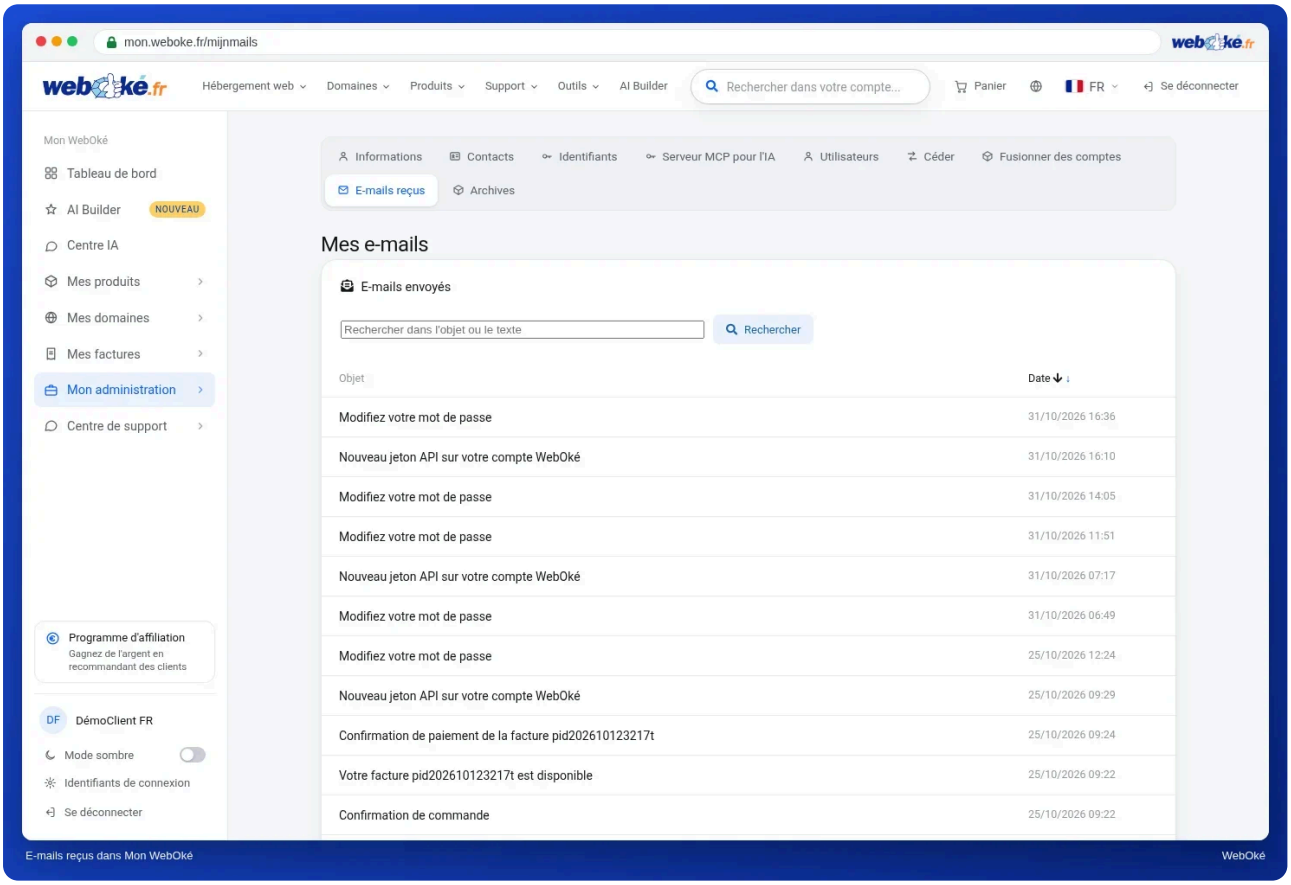
- les informations de votre pack : le pack, le domaine, le montant et la date du prochain paiement ;
- comment accéder à DirectAdmin. Le plus simple est de passer par Mon WebOké avec le bouton **DirectAdmin**, sans mot de passe. Vous définissez vous-même votre mot de passe DirectAdmin et FTP au niveau de votre pack dans Mon WebOké. Voir Accéder à DirectAdmin ;
- les serveurs de noms à configurer si votre domaine est chez un autre fournisseur ;
- les informations du serveur pour envoyer votre site web par FTP ;

- les paramètres pour configurer votre messagerie dans Outlook, Apple Mail ou un autre client de messagerie. Voir aussi E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie ;
- un lien vers le **Gestionnaire de site web**, qui vous permet d'installer par exemple WordPress en quelques clics. Voir Gestionnaire de sites : installer WordPress et d'autres logiciels.

Avez-vous commandé ou transféré un domaine ? Il peut alors s'écouler quelques heures avant que tout fonctionne partout sur internet.

Retrouver vos e-mails

Vous avez perdu un e-mail ? Tous les e-mails que nous vous envoyons sont consultables dans Mon WebOké sous **Mon administration** puis **E-mails reçus**. Voir Retrouver les e-mails reçus.



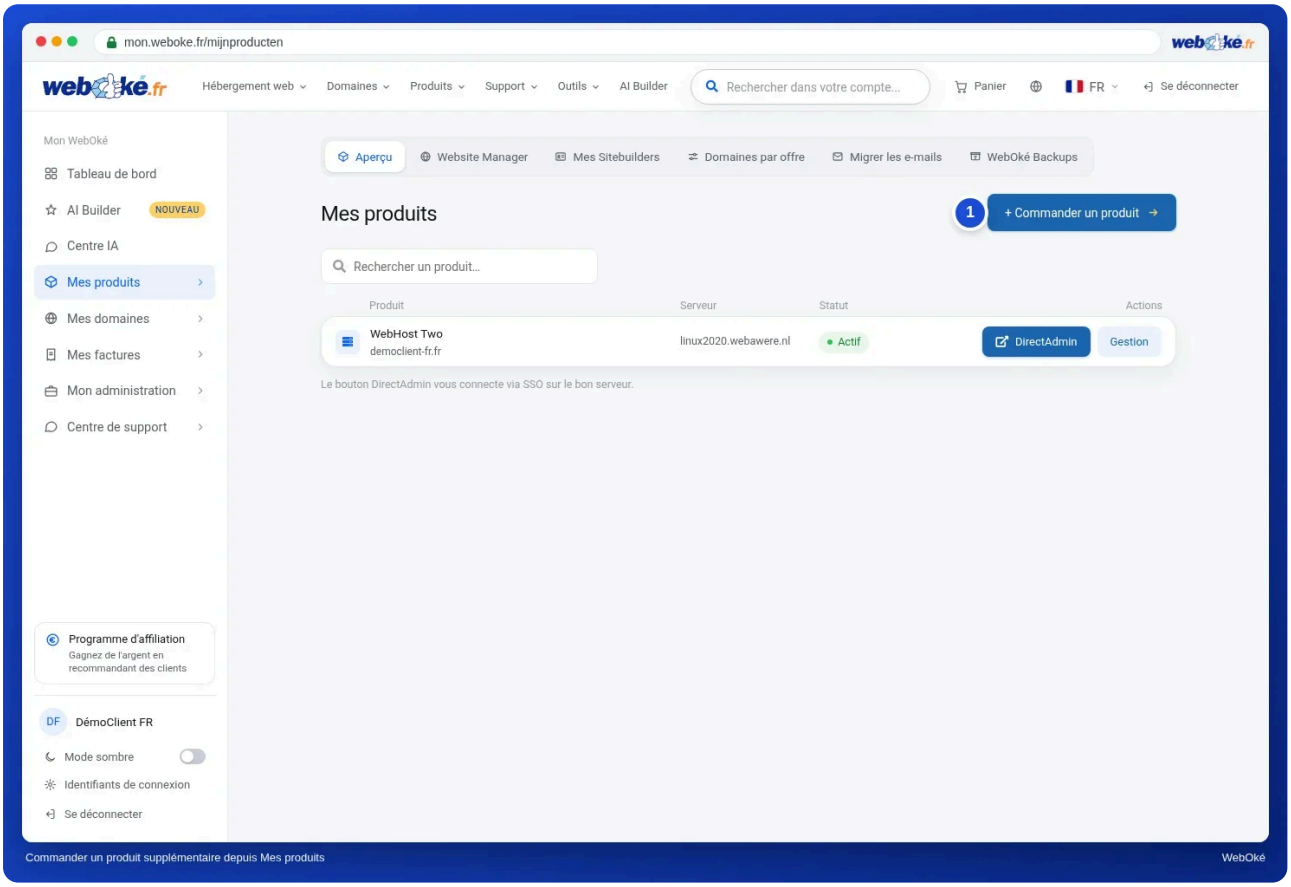
Retrouver tous les e-mails de WebOké dans Mon WebOké

2.10 Commander un complément si vous êtes déjà client

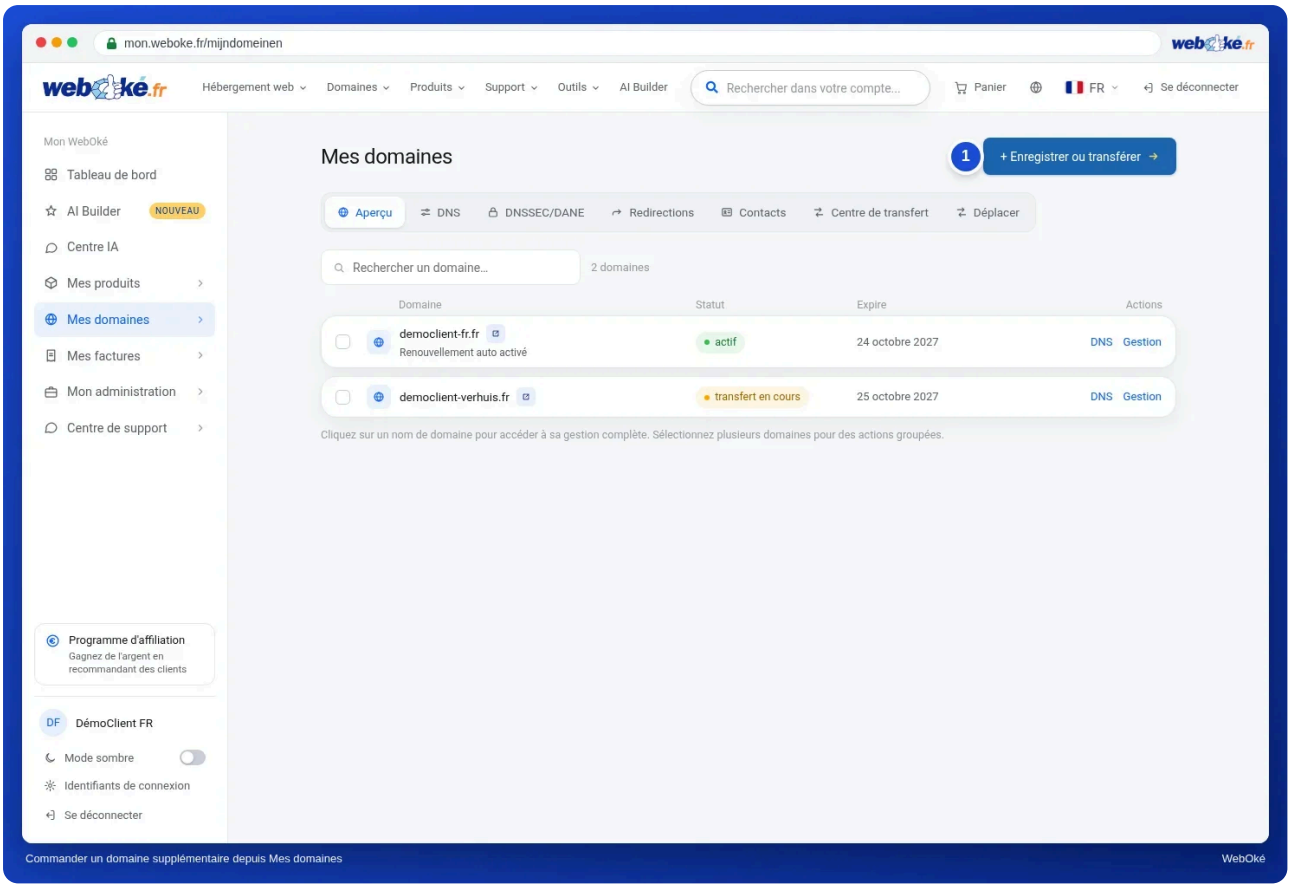
Vous êtes déjà client et souhaitez commander un complément, comme un domaine supplémentaire ou un second pack ? Cela fonctionne presque comme votre première commande. La seule différence : vous êtes connecté, donc nous connaissons déjà vos informations.

Depuis Mon WebOké

- Cliquez, sous **Mes produits**, sur **+ Commander un produit** (1) pour choisir un pack.
- Cliquez, sous **Mes domaines**, sur **+ Enregistrer ou transférer** pour rechercher ou transférer un domaine.



Commander un produit supplémentaire depuis Mes produits

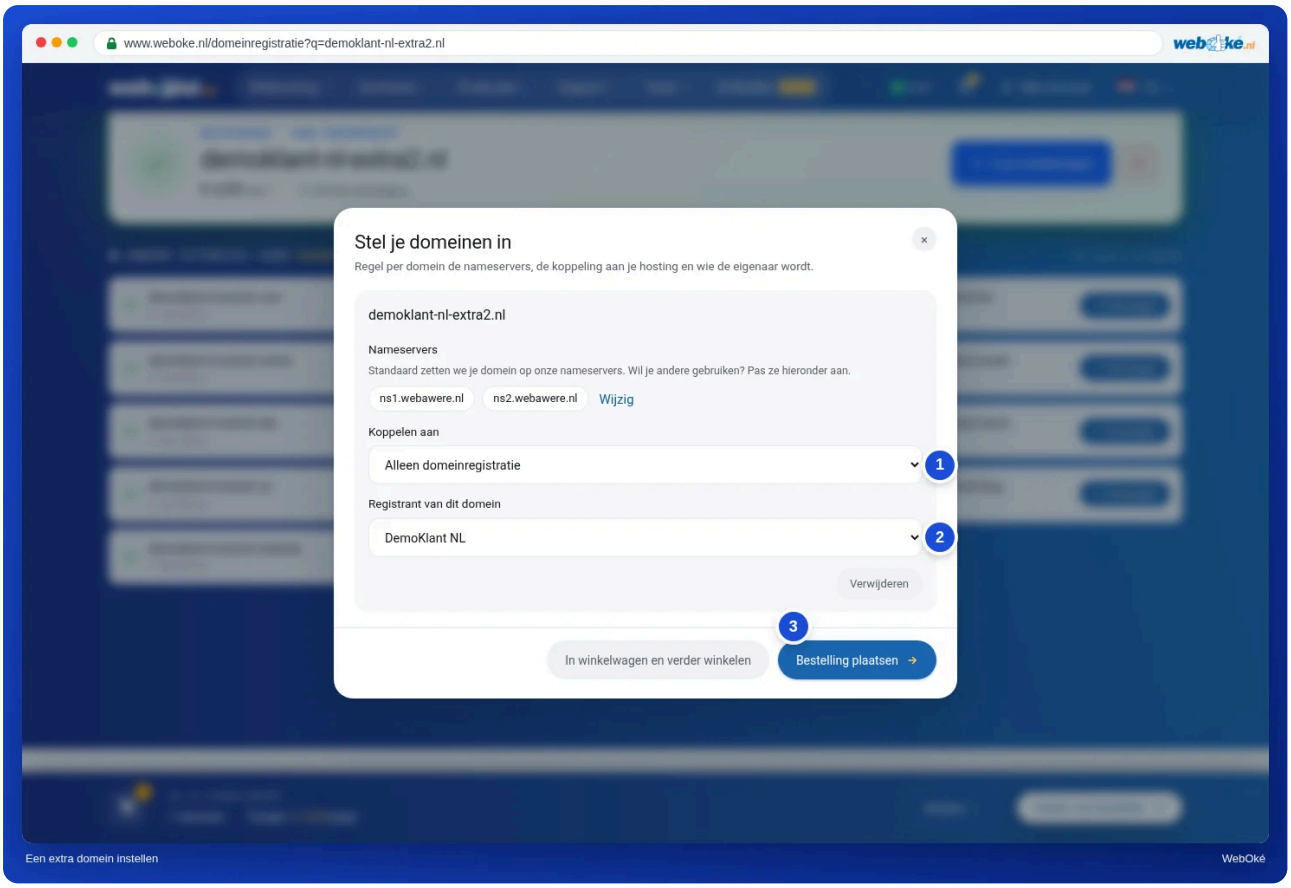


Commander un domaine supplémentaire depuis Mes domaines

Vous arrivez alors sur le site web. Vous y recherchez votre domaine ou choisissez votre pack comme décrit dans Rechercher et choisir un nom de domaine et Choisir une offre d'hébergement (hébergement web, offre e-mail, Nextcloud, AI Builder).

Associer un domaine supplémentaire à votre pack

Dans la fenêtre **Configurez vos domaines**, vous choisissez sous **Associer à** (1) si le domaine est rattaché à un pack. Sous **Titulaire de ce domaine** (2), vous vous désignez vous-même ou l'un de vos propres contacts comme propriétaire. Voir Configurer votre domaine : serveurs de noms, association à votre offre et propriétaire.

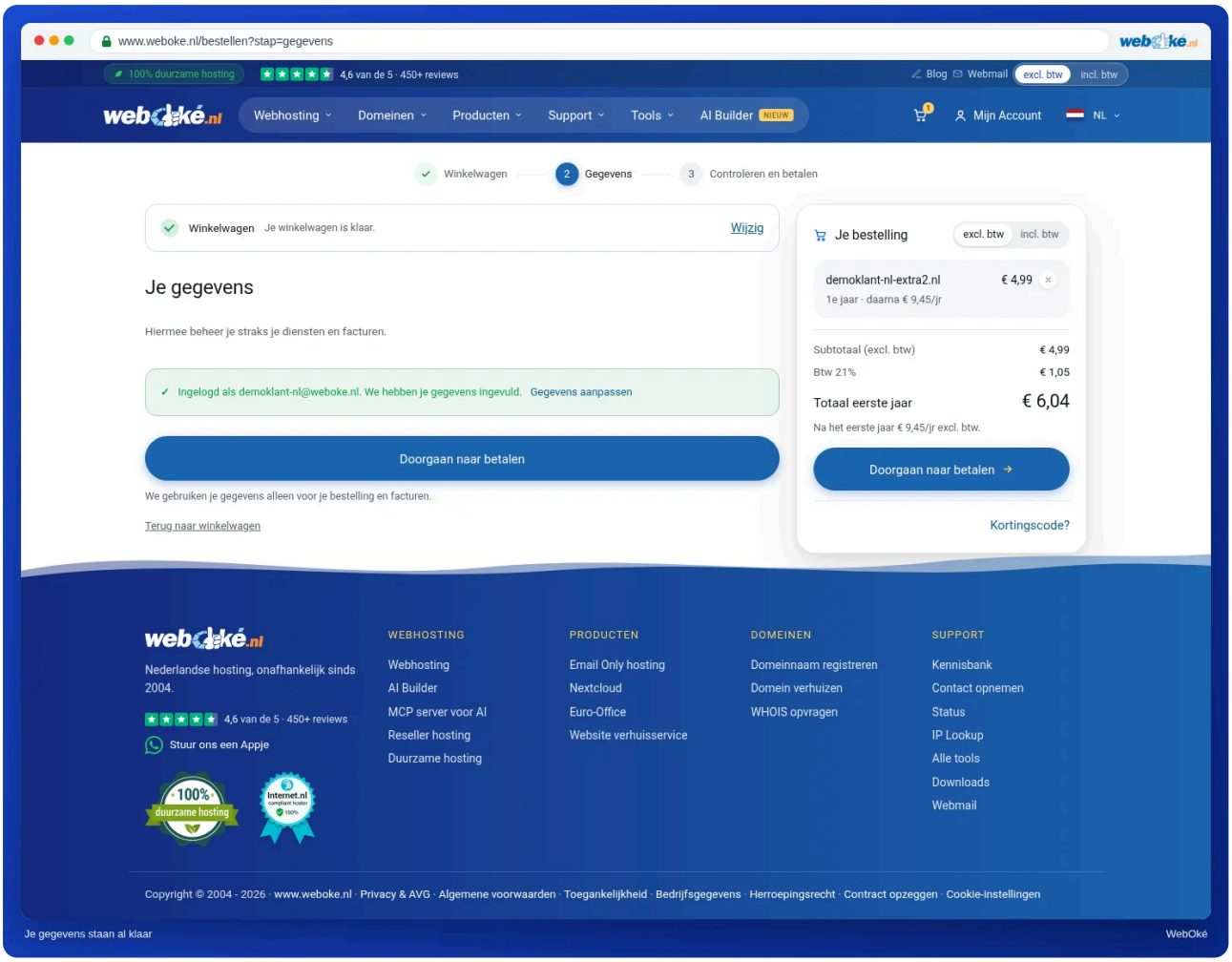


En tant que client, vous choisissez vos propres contacts comme propriétaire

Astuce : le domaine figure déjà dans votre compte et vous souhaitez l'associer à un autre pack ? Dans ce cas, vous n'avez rien à commander. Utilisez **Déplacer** sous **Mes domaines**, voir Domaines par formule et déplacer un domaine.

Vos informations sont déjà prêtes

À l'étape **Informations**, vous constatez que vous êtes connecté. Vos informations sont déjà renseignées. Vous souhaitez tout de même modifier quelque chose pour cette commande ? Cliquez sur **Modifier les informations**.



Commander connecté : vos informations sont déjà renseignées

Ensuite, vous vérifiez votre commande et donnez votre accord, comme décrit dans Vérifier, accepter et payer. Comme vous êtes connecté, vous n'avez pas besoin de prouver que vous n'êtes pas un robot. Sur l'écran de paiement, vous pouvez également payer avec votre solde de crédit, ou activer le prélèvement automatique en une seule fois. Voir Payer : méthodes de paiement, virement et solde.

Modifier un pack existant

Vous ne souhaitez pas un nouveau produit, mais souhaitez étendre votre pack actuel ? Cela ne se fait pas via le panier mais directement au niveau de votre pack dans Mon WebOké :

- plus d'espace de stockage, voir Augmenter l'espace de stockage ;
- un pack plus grand ou plus petit, voir Changer d'offre (upgrade ou downgrade) ;
- des options ou adresses IP supplémentaires, voir Modifier les options et adresses IP supplémentaires.

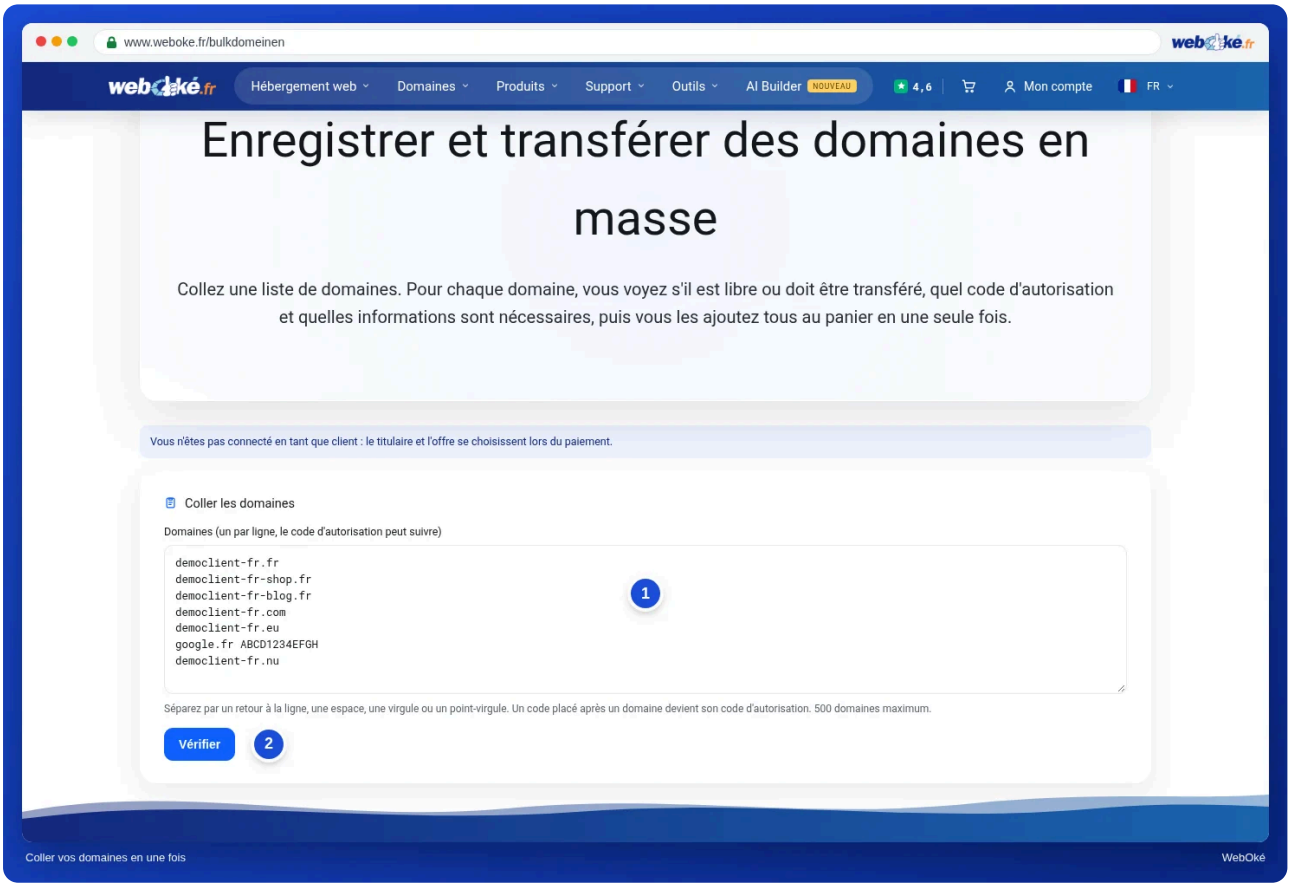
2.11 Enregistrer ou transférer plusieurs domaines à la fois

Vous souhaitez commander ou transférer plusieurs domaines à la fois vers WebOké ? Inutile de les rechercher un par un. Collez toute votre liste sur la page **Enregistrement/transfert en masse**. Vous voyez immédiatement pour chaque domaine s'il est libre, ce qu'il coûte et quelles informations sont encore nécessaires. Ensuite, vous les placez tous dans le panier en une seule fois.

Vous trouvez la page dans le menu **Domaines** sur le site web, et dans Mon WebOké sous **Mes domaines**. Vous pouvez vérifier jusqu'à 500 domaines à la fois.

Étape 1 : coller vos domaines

1. Allez dans le menu vers **Domaines** et cliquez sur **Enregistrement/transfert en masse**.
2. Collez vos domaines dans le champ de texte (1). Placez chacun sur sa propre ligne, ou séparez-les par un espace, une virgule ou un point-virgule.
3. Vous avez déjà des codes de transfert ? Placez alors le code derrière le domaine sur la même ligne, par exemple `monentreprise.nl ABCD1234EFGH`. Ce code sera alors immédiatement complété.
4. Cliquez sur **Vérifier** (2).



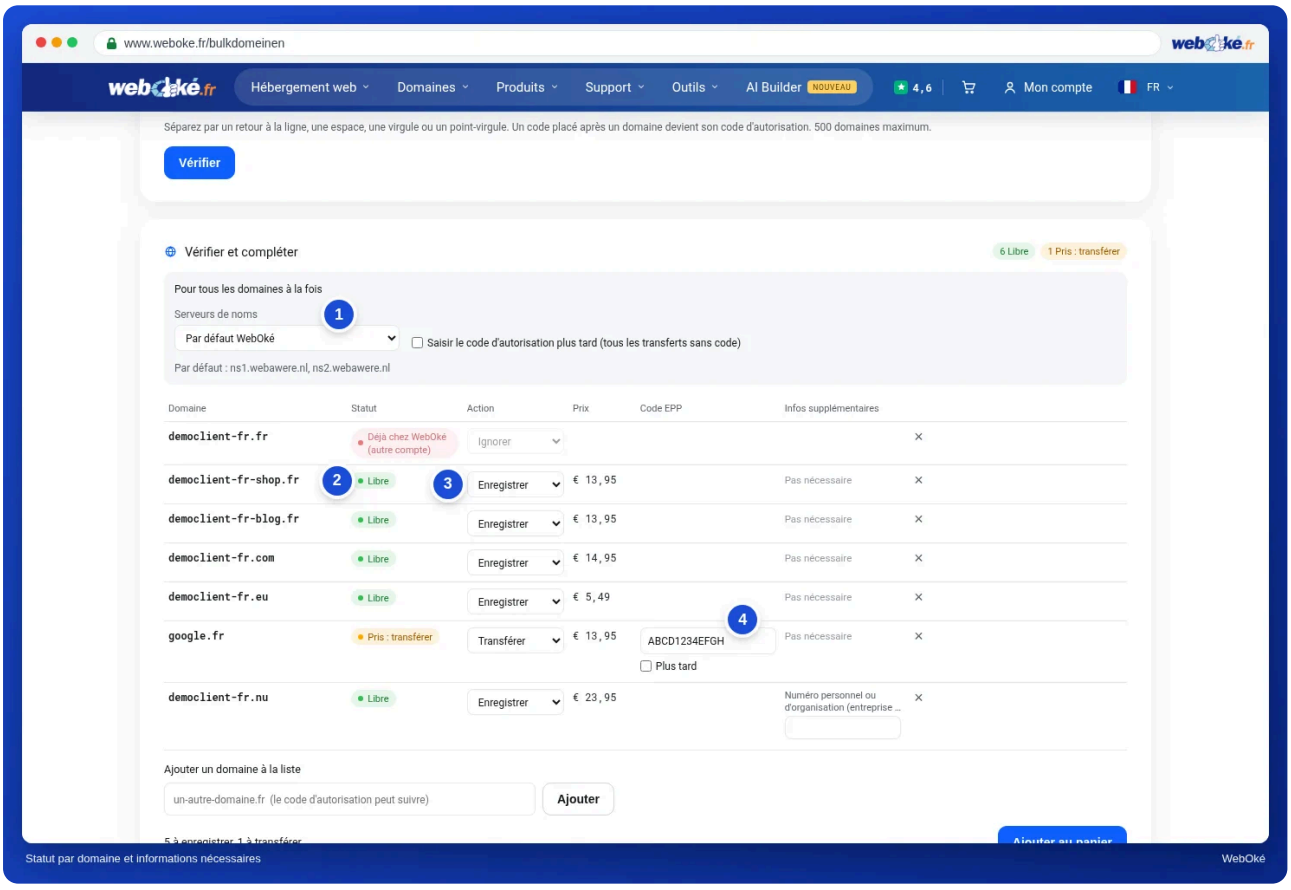
Collez vos domaines et cliquez sur Vérifier

Si votre liste contient quelque chose qui n'est pas un domaine ou une extension que nous ne proposons pas, vous le voyez sous le bouton.

Étape 2 : vérifier et compléter

Vous obtenez une liste avec tous vos domaines. En haut, sous **Pour tous les domaines à la fois**, vous définissez en une seule fois un paramètre pour toute la liste :

- **Serveurs de noms** (1) : choisissez **Par défaut WebOké**, ou **Vos serveurs de noms** et indiquez-en de 2 à 5. Pour vos propres serveurs de noms, nous vérifions pour chaque domaine s'ils y sont déjà connus, tout comme dans le panier.
- **Saisir le code d'autorisation plus tard** : si vous activez cette option, tous les transferts sans code reçoivent le choix **Plus tard**. Les domaines pour lesquels vous avez déjà collé un code conservent ce code.
- Si vous êtes connecté, vous choisissez également ici le **Titulaire** (le propriétaire des domaines) et l'**Offre** à laquelle vous souhaitez relier les domaines. Si vous n'êtes pas connecté, vous réglez cela lors du paiement.



Pour chaque domaine le statut et ce qui est nécessaire

Pour chaque domaine, vous voyez :

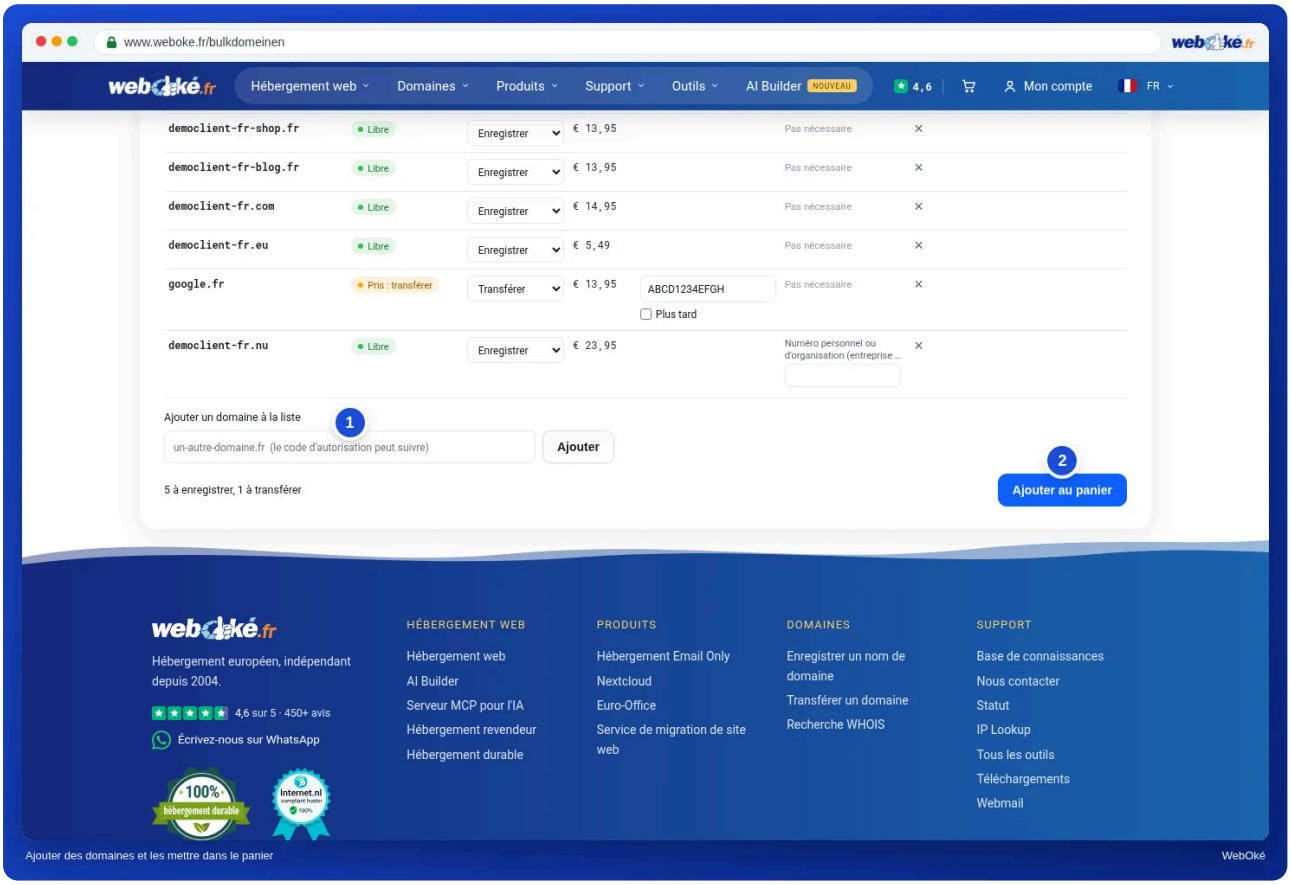
- Le **Statut** (2) : **Libre** (vous pouvez l'enregistrer), **Pris : transférer** (il se trouve chez un autre fournisseur), **Déjà dans ce compte** ou **Déjà dans le panier**.
- **Action** (3) : **Enregistrer**, **Transférer** ou **Ignorer**. Le prix est indiqué à côté.
- Le **Code EPP** (4) pour un transfert. Si vous n'avez pas encore le code, cochez **Plus tard**. Un code .nl compte 12 caractères.
- **Infos supplémentaires** : certaines extensions demandent quelque chose en plus, comme un numéro de personne ou d'organisation pour .nu et .se ou un numéro fiscal pour .it. Vous le

saisissez ici.

Avec la croix à la fin, vous retirez un domaine de la liste.

Étape 3 : dans le panier

1. Vous souhaitez ajouter encore un domaine ? Tapez-le sous la liste à **Ajouter un domaine à la liste** (1) et cliquez sur **Ajouter**. Ici aussi, vous pouvez ajouter le code de transfert derrière.
2. Cliquez sur **Ajouter au panier** (2).



Ajoutez éventuellement un domaine et cliquez sur Ajouter au panier

Quelque chose ne va pas pour un domaine, par exemple un code de transfert ou un numéro manquant ? Cette ligne devient alors rouge avec la raison indiquée, et la page se positionne sur la première ligne en erreur. Les autres domaines sont alors déjà dans le panier. Corrigez les lignes rouges et cliquez à nouveau sur **Ajouter au panier**.

Cliquez ensuite sur **Passer commande**. Vous finalisez votre commande comme d'habitude, voir Renseigner vos données (particulier ou professionnel, numéro de TVA) et Vérifier, accepter et payer. Dans le panier, vous pouvez encore tout adapter pour chaque domaine, voir Configurer votre domaine : serveurs de noms, association à votre offre et propriétaire.

Astuce : vous transférez beaucoup de domaines et vous n'avez pas encore tous les codes ? Commandez-les alors avec **Plus tard**. Vous démarrez vous-même chaque transfert dès que vous avez le code, dans le **Centre de transfert** de Mon WebOké, voir Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké.

3

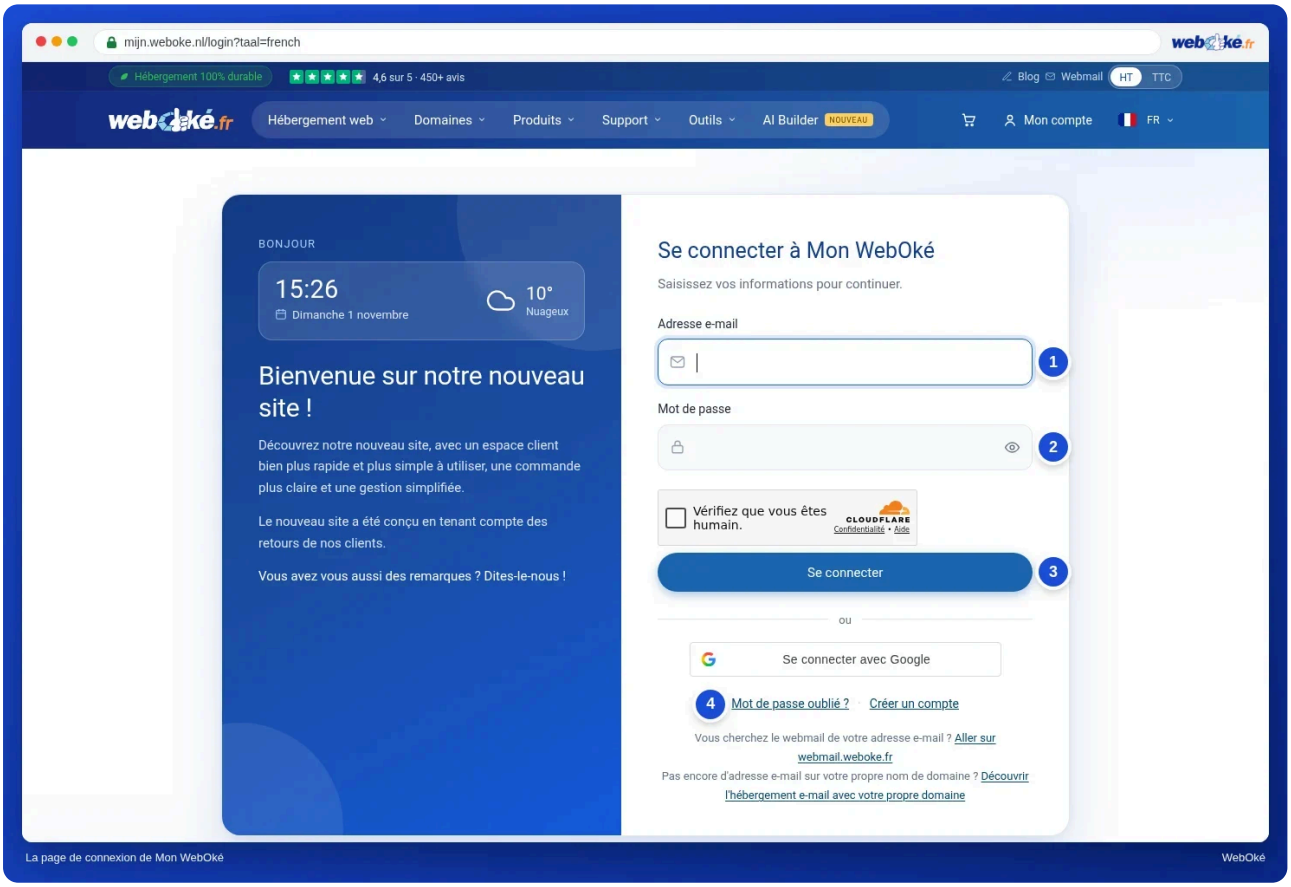
Se connecter et sécuriser votre compte

3.1 Se connecter à Mon WebOké

Dans Mon WebOké, vous gérez tout pour vos domaines, votre hébergement, vos e-mails et vos factures. Vous vous connectez avec l'adresse e-mail de votre compte et votre mot de passe. WebOké vous demande ensuite toujours un code. Ainsi, personne d'autre ne peut accéder à votre compte, même s'il connaît votre mot de passe.

Comment vous connecter

1. Rendez-vous sur **mon.weboke.fr**. Vous pouvez aussi cliquer sur **Mon compte** en haut à droite du site.
2. Saisissez dans le champ **Adresse e-mail** l'adresse e-mail de votre compte (1). C'est l'adresse que vous avez indiquée lors de votre première commande.
3. Saisissez votre **Mot de passe** (2). L'icône en forme d'œil à droite du champ vous permet de voir ce que vous avez tapé.
4. Cliquez sur **Se connecter** (3).
5. Vous recevez ensuite un e-mail contenant un code à 6 chiffres. Saisissez ce code. Le fonctionnement est expliqué dans Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes).



La page de connexion de Mon WebOké

Après vous être connecté, vous arrivez sur votre tableau de bord. Ce que vous y trouvez est expliqué dans Le tableau de bord.

Je ne suis pas un robot

Voyez-vous au-dessus du bouton **Se connecter** une case **Je ne suis pas un robot** ? Cela signifie que quelques tentatives de connexion ont récemment échoué depuis votre connexion internet. Cochez la case et connectez-vous normalement. Il s'agit d'un contrôle supplémentaire contre les personnes qui essaient de deviner des mots de passe.

Vous n'y arrivez pas ?

- **Adresse e-mail ou mot de passe incorrect :** vérifiez que vous utilisez la bonne adresse. L'adresse de connexion figure dans l'e-mail de bienvenue de votre commande. Vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe ? Cliquez sur **Mot de passe oublié ?** (4), voir Définir, modifier ou récupérer son mot de passe.
- **Trop de tentatives :** après plusieurs tentatives échouées, nous bloquons temporairement la connexion. Patientez un instant, puis réessayez.
- **Vous n'avez encore jamais choisi de mot de passe ?** Lors d'une commande, nous créons votre compte sans mot de passe. Vous êtes déjà connecté après le paiement. Choisissez alors d'abord un mot de passe, comme expliqué dans Définir, modifier ou récupérer son mot de passe. Si vous êtes déjà déconnecté, utilisez **Mot de passe oublié ?**.

Astuce : vous cherchez le webmail de votre adresse e-mail ? Il ne se trouve pas dans Mon WebOké. Sous le bouton de connexion figure un lien vers **webmail.weboke.fr**.

Combien de temps restez-vous connecté ?

Vous restez connecté tant que votre navigateur reste ouvert et que vous utilisez Mon WebOké. Si vous êtes inactif pendant 24 heures ou si vous fermez le navigateur, vous devrez vous reconnecter la prochaine fois. Vous avez terminé sur l'ordinateur d'une autre personne ? Cliquez alors en bas à gauche du menu ou en haut à droite sur **Se déconnecter**. Vous pouvez voir sur quels appareils vous êtes encore connecté dans Consulter les sessions actives et se déconnecter.

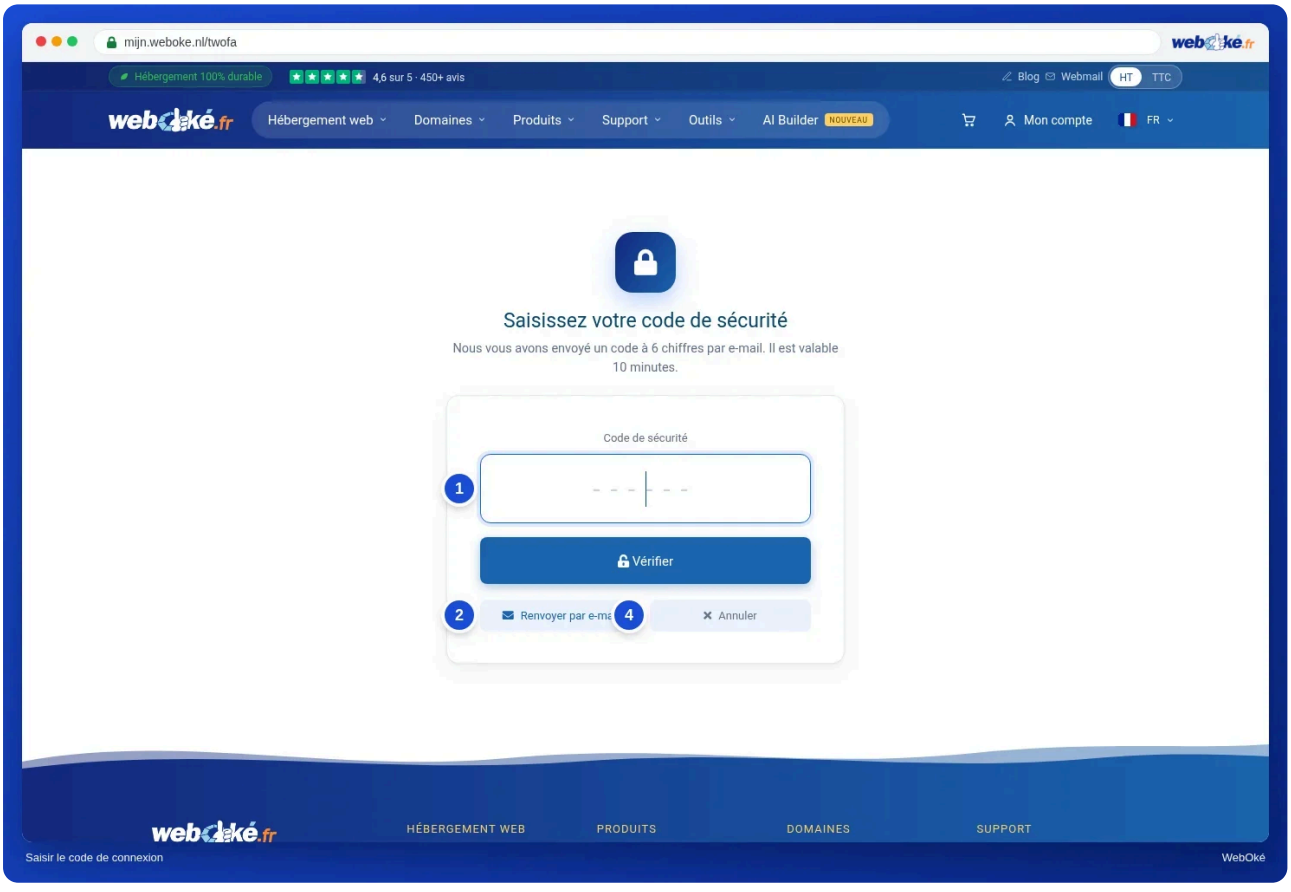
Vous n'avez pas encore de compte ? Grâce à **Créer un compte** sous le bouton de connexion, vous pouvez en créer un, mais ce n'est généralement pas nécessaire : lors de votre première commande, un compte vous est automatiquement attribué. Voir Renseigner vos données (particulier ou professionnel, numéro de TVA).

3.2 Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes)

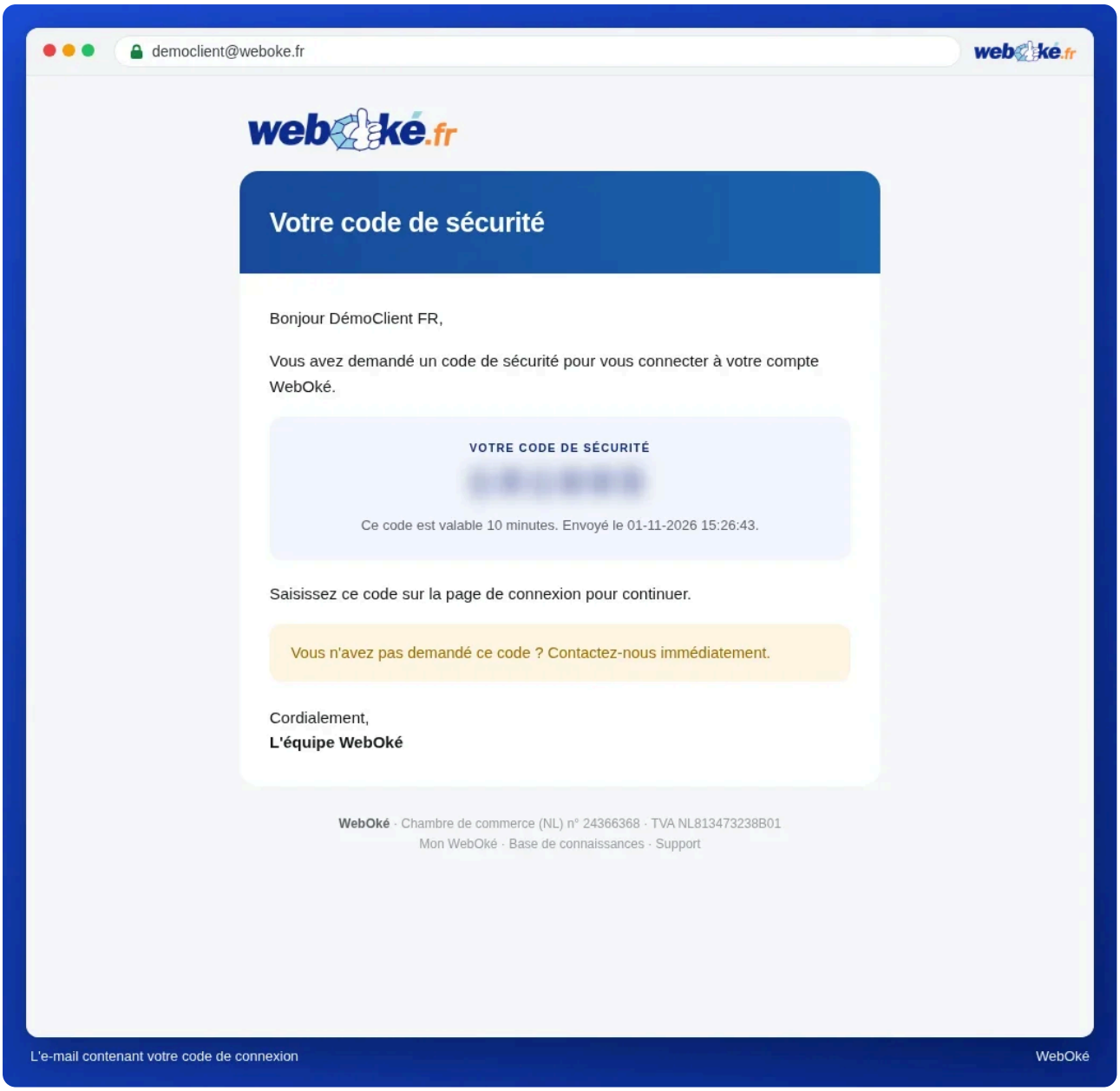
Après votre mot de passe, Mon WebOké demande toujours une deuxième étape : un code à 6 chiffres que nous envoyons à votre adresse e-mail. C'est ce qu'on appelle la vérification en deux étapes. Elle est activée pour tout le monde et vous ne pouvez pas la désactiver. Vous préférez ne pas recevoir de code par e-mail ? Utilisez alors une application d'authentification, voir Utiliser une application d'authentification.

Saisir le code

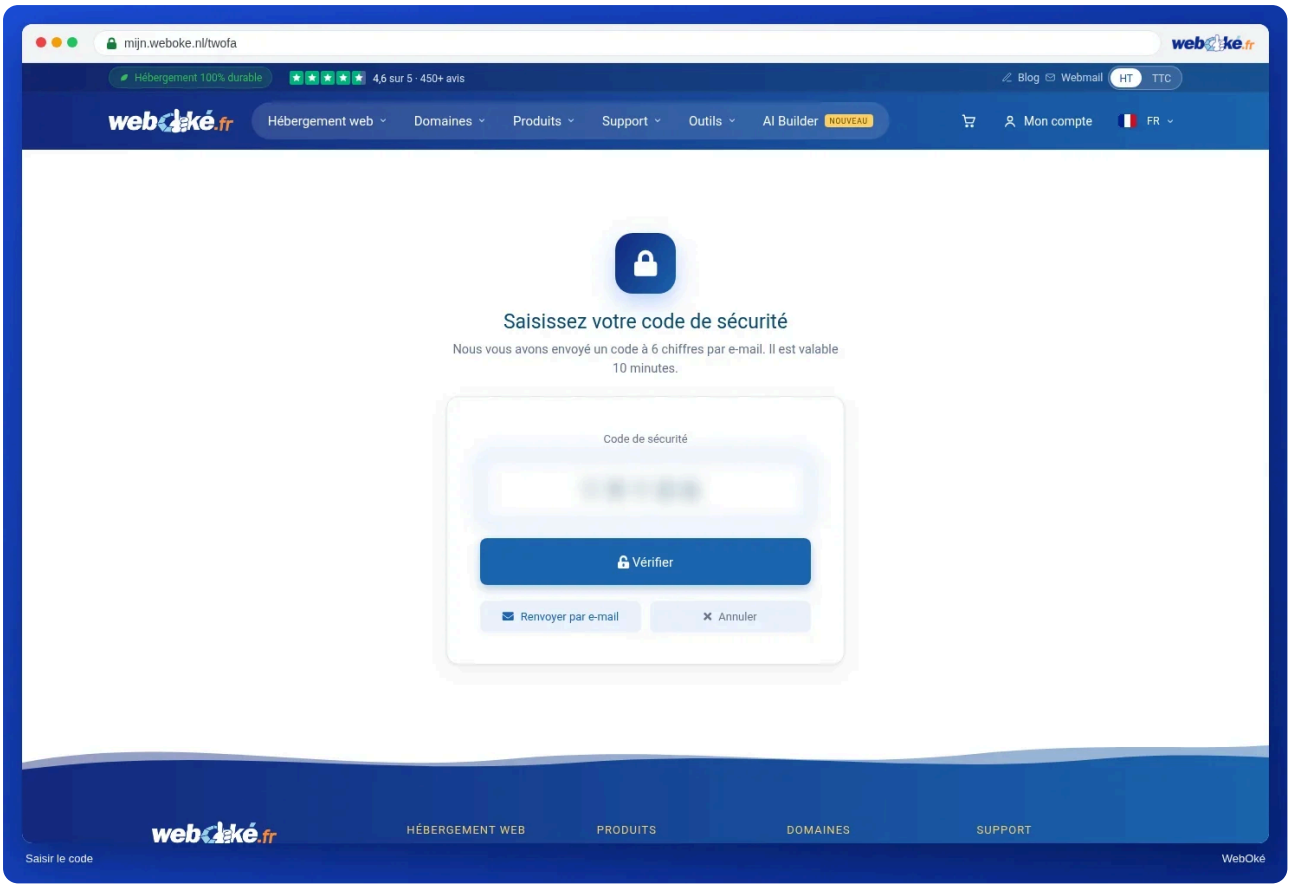
1. Connectez-vous avec votre adresse e-mail et votre mot de passe, voir Se connecter à Mon WebOké.
2. Vous voyez l'écran **Saisissez votre code de sécurité**. Ouvrez votre messagerie. Vous avez reçu un e-mail **Votre code de sécurité**.
3. Saisissez les 6 chiffres dans le champ **Code de sécurité** (1). Vous pouvez aussi les coller. Dès que les 6 chiffres sont saisis, la connexion continue automatiquement. Vous n'avez pas besoin de cliquer sur **Vérifier**.



Saisissez le code reçu par e-mail



L'e-mail contenant votre code de connexion



Après le sixième chiffre, vous êtes connecté automatiquement

Le code est valable **10 minutes** et ne fonctionne qu'une seule fois. Si vous demandez un nouveau code, l'ancien ne fonctionne plus.

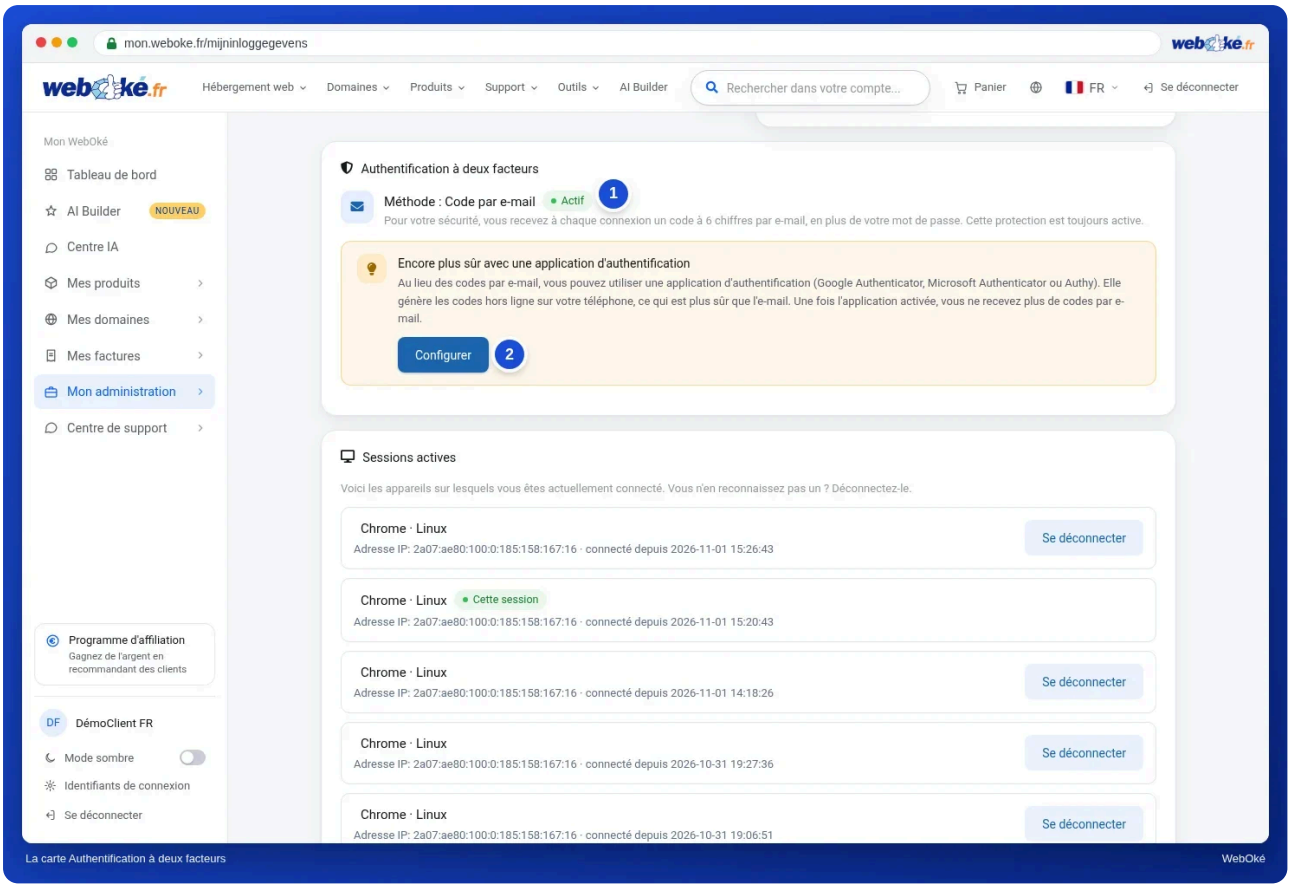
Vous n'avez pas reçu de code ?

- Regardez dans votre dossier de courrier indésirable (spam).
- Cliquez sur **Renvoyer par e-mail** (2) pour obtenir un nouveau code. Cela est possible trois fois par cinq minutes.
- Avez-vous renseigné un numéro de téléphone mobile dans vos coordonnées ? Vous voyez alors aussi le bouton **Envoyer par WhatsApp** (3). Vous recevez alors le code sur votre téléphone. Si votre numéro n'a pas WhatsApp, nous vous envoyons le code par SMS.
- Avec **Annuler** (4), vous revenez à la page de connexion.

Attention : après cinq codes erronés, nous bloquons la connexion par sécurité. Reconnectez-vous alors avec votre mot de passe. Vous recevrez ensuite un nouveau code.

Où voir quelle méthode est activée ?

Dans le menu en bas à gauche, allez dans **Identifiants de connexion**. Sur la carte **Authentification à deux facteurs**, vous voyez **Méthode : Code par e-mail** avec l'étiquette **Actif** (1). En dessous, vous pouvez cliquer sur **Configurer** (2) pour passer à une application d'authentification.



La carte Authentification à deux facteurs

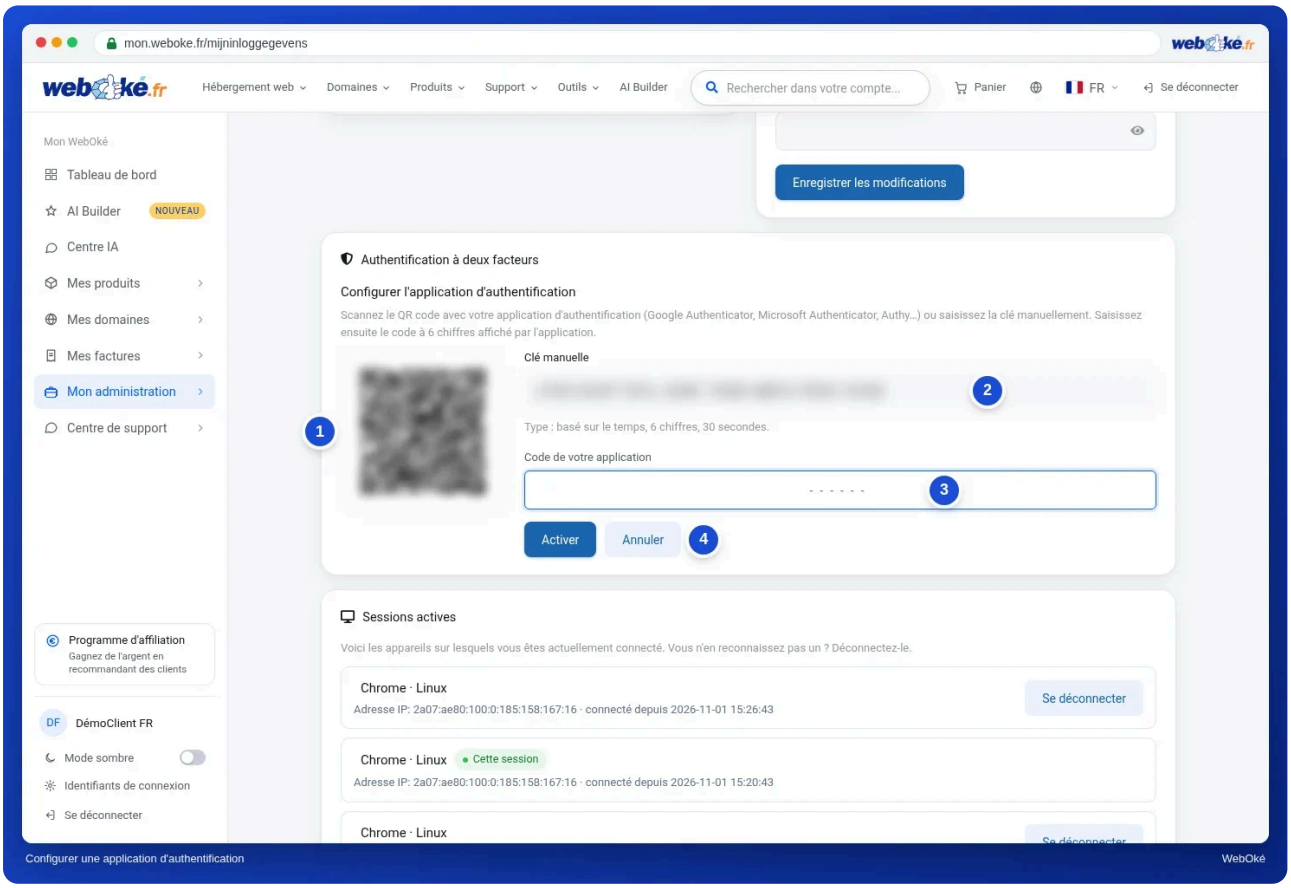
Astuce : avez-vous reçu un code que vous n'avez pas demandé vous-même ? Il se peut alors que quelqu'un d'autre connaisse votre mot de passe. Choisissez immédiatement un nouveau mot de passe (Définir, modifier ou récupérer son mot de passe). Cela déconnectera également tous les autres appareils.

3.3 Utiliser une application d'authentification

Une application d'authentification génère sur votre téléphone un nouveau code à 6 chiffres toutes les 30 secondes. C'est plus sûr qu'un code par e-mail : le code ne transite pas par internet et fonctionne même sans connexion. Google Authenticator, Microsoft Authenticator et Authy sont des applications connues. Dès que l'application est active, vous ne recevez plus de codes par e-mail.

Configurer l'application

1. Installez une application d'authentification sur votre téléphone.
2. Dans Mon WebOké, allez dans le menu en bas à gauche vers **Identifiants de connexion**.
3. Cliquez sur la carte **Authentification à deux facteurs** à côté de **Encore plus sûr avec une application d'authentification** sur **Configurer**. Voir l'image dans Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes).
4. Vous voyez maintenant un code QR (1). Ouvrez l'application sur votre téléphone, choisissez d'ajouter un nouveau compte et scannez le code QR.
5. Vous ne pouvez pas scanner ? Saisissez alors la **Clé manuelle** (2) dans l'application. Choisissez un code basé sur le temps.
6. L'application affiche maintenant un code à 6 chiffres pour WebOké. Saisissez ce code dans le champ **Code de votre application** (3).
7. Cliquez sur **Activer**. Un message confirme que l'application d'authentification est maintenant active.



Configurer une application d'authentification

Vous avez changé d'avis ? Cliquez alors sur **Annuler** (4). Rien ne change alors et vous continuez simplement à recevoir des codes par e-mail.

Attention : ne partagez le code QR et la clé avec personne. Quiconque les possède peut générer les mêmes codes que votre téléphone.

Se connecter avec l'application

Après votre mot de passe, vous verrez désormais l'écran **Saisissez le code de votre application d'authentification**. Ouvrez l'application, saisissez le code affiché pour WebOké et cliquez sur **Vérifier**. Après cinq codes erronés, la connexion s'arrête par sécurité et vous recommencez avec votre mot de passe.

Désactiver à nouveau l'application

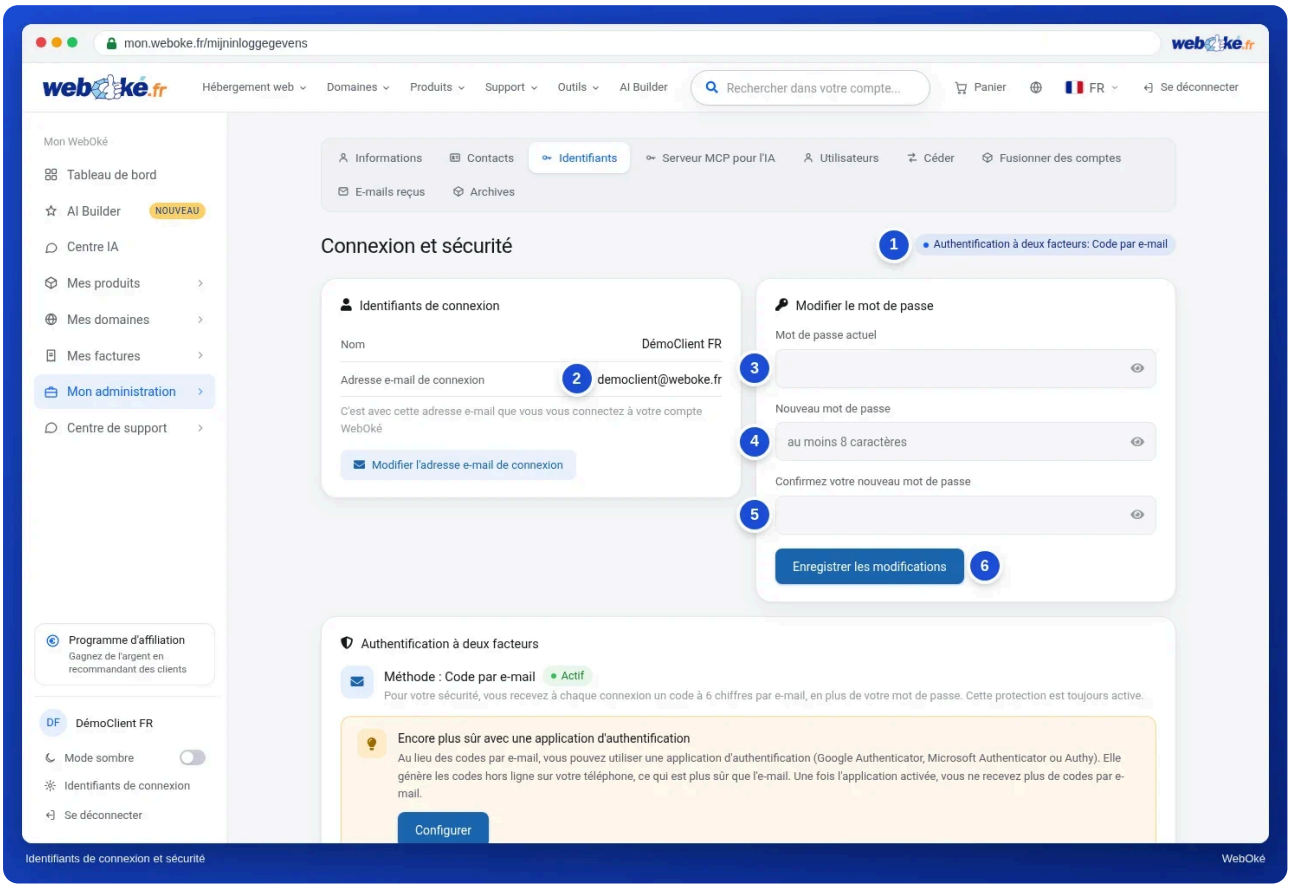
1. Allez vers **Identifiants de connexion**. La carte affiche maintenant **Méthode : Application d'authentification** avec **Actif**.
2. Cliquez sur **Désactiver l'application d'authentification**.
3. Saisissez un code de l'application, ou votre mot de passe, et cliquez sur **Désactiver**.

Dès lors, vous recevrez de nouveau un code par e-mail à chaque connexion.

Astuce : vous avez un nouveau téléphone ? Désactivez d'abord l'application, puis réactivez-la sur le nouveau téléphone, ou transférez vos comptes avec la fonction prévue à cet effet dans votre application. Vous avez perdu l'application et vous ne pouvez plus vous connecter ? Contactez alors le support sans vous connecter, voir Contact sans compte (ticket invité).

3.4 Définir, modifier ou récupérer son mot de passe

Vous gérez votre mot de passe dans **Identifiants de connexion**. Vous trouverez cette rubrique dans le menu en bas à gauche, ou via **Mon administration** puis l'onglet **Identifiants de connexion**. Avez-vous oublié votre mot de passe ? Vous pouvez en définir un nouveau depuis la page de connexion.



Identifiants de connexion et sécurité

En haut, vous voyez quelle deuxième étape vous utilisez (1), voir Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes). À gauche se trouve votre **Adresse e-mail de connexion** (2). À droite, vous modifiez votre mot de passe.

Modifier votre mot de passe

1. Dans **Mot de passe actuel**, indiquez votre mot de passe actuel (3).
2. Dans **Nouveau mot de passe**, saisissez un nouveau mot de passe (4).
3. Retapez le nouveau mot de passe dans **Confirmez votre nouveau mot de passe** (5). L'icône en forme d'œil vous permet de voir ce que vous tapez.
4. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** (6). Un message confirme que votre mot de passe a été modifié.

Après la modification, vous restez connecté sur votre appareil actuel. Sur tous les autres appareils, vous êtes déconnecté. Vous devrez alors vous reconnecter avec votre nouveau mot de passe.

À quoi doit répondre votre mot de passe ?

- 8 caractères minimum et 72 caractères maximum.
- Pas un mot de passe très répandu, comme `welkom123` ou `12345678`.
- Pas votre propre nom ou adresse e-mail.

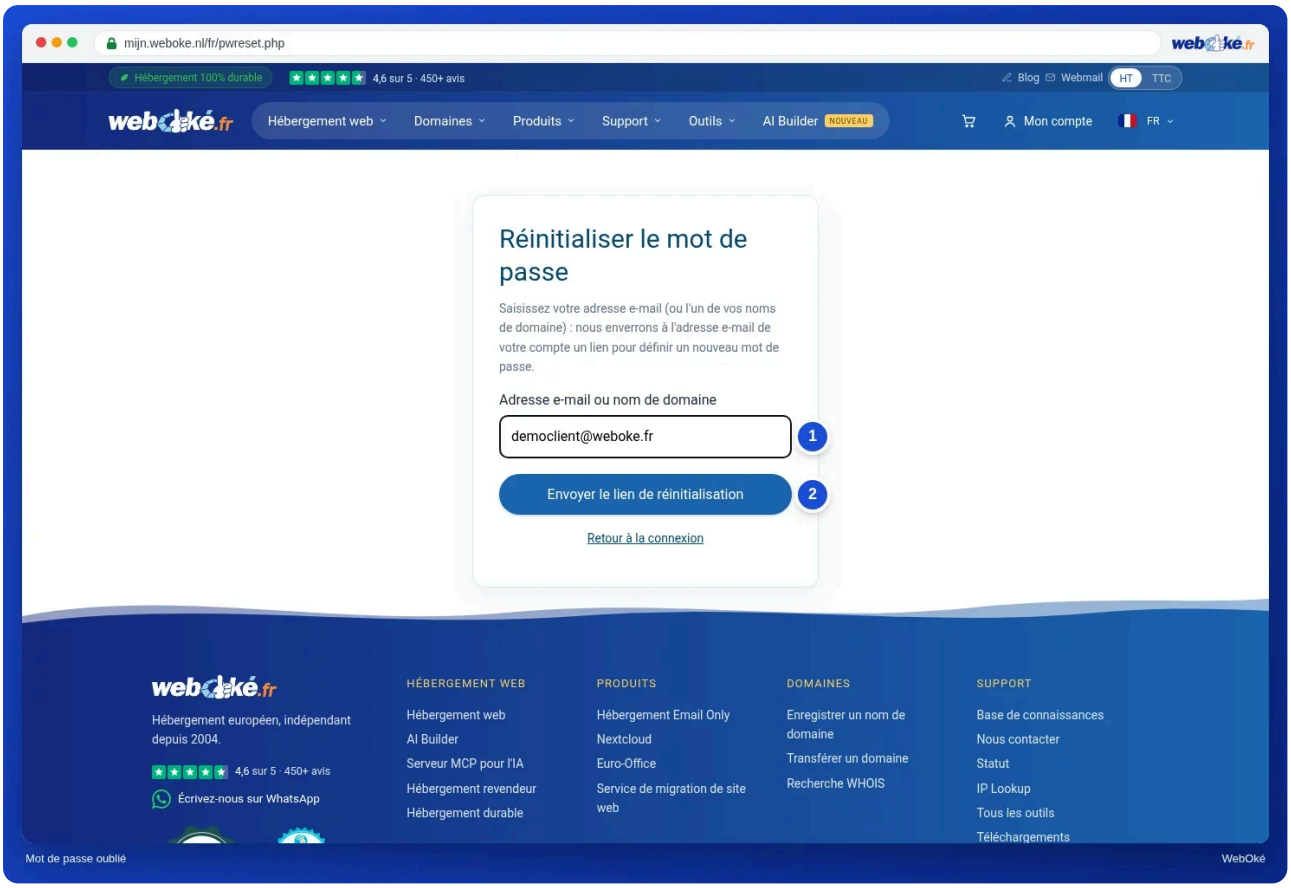
Conseil : 8 caractères est le minimum, mais privilégiez plutôt 15 caractères ou plus. Laissez un gestionnaire de mots de passe générer un mot de passe aléatoire, ou choisissez cinq ou six mots pris au hasard : un mot de passe robuste et pourtant facile à retenir. Les majuscules ou les chiffres ne sont pas obligatoires. Utilisez pour WebOké un mot de passe que vous n'utilisez nulle part ailleurs.

Définir un mot de passe pour la première fois

Avez-vous passé commande chez nous ? Dans ce cas, nous avons créé votre compte sans mot de passe. Votre tableau de bord affiche alors le message **Sécurisez votre compte : définissez votre mot de passe** avec le bouton **Définir le mot de passe**. Vous arrivez alors sur **Identifiants de connexion**, sur la carte **Définissez votre mot de passe**. Vous n'avez pas besoin d'indiquer de mot de passe actuel : choisissez un nouveau mot de passe, tapez-le deux fois et cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Le message disparaît ensuite de votre tableau de bord.

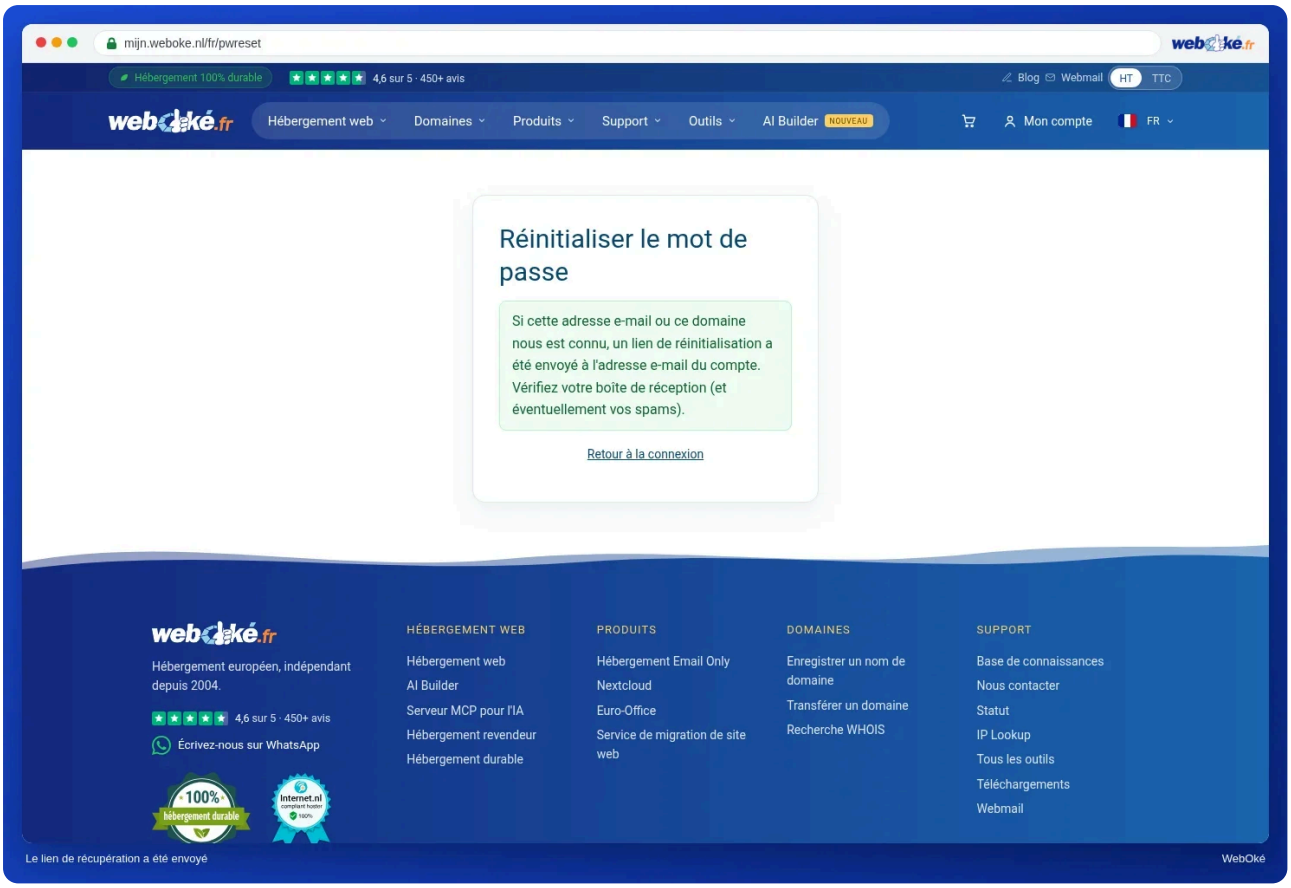
Mot de passe oublié

1. Sur la page de connexion, cliquez sur **Mot de passe oublié ?**.
2. Indiquez votre adresse e-mail (1). Vous ne vous souvenez plus de l'adresse utilisée ? Indiquez alors l'un de vos noms de domaine, par exemple `votreentreprise.fr`.
3. Cliquez sur **Envoyer le lien de réinitialisation** (2).



Demander un lien de réinitialisation

Vous voyez toujours le même message, même si l'adresse ou le domaine ne nous est pas connu. Personne ne peut ainsi déterminer qui est client ou non. L'e-mail est toujours envoyé à l'adresse e-mail du compte, même si vous avez indiqué un nom de domaine.



Le lien de réinitialisation a été envoyé

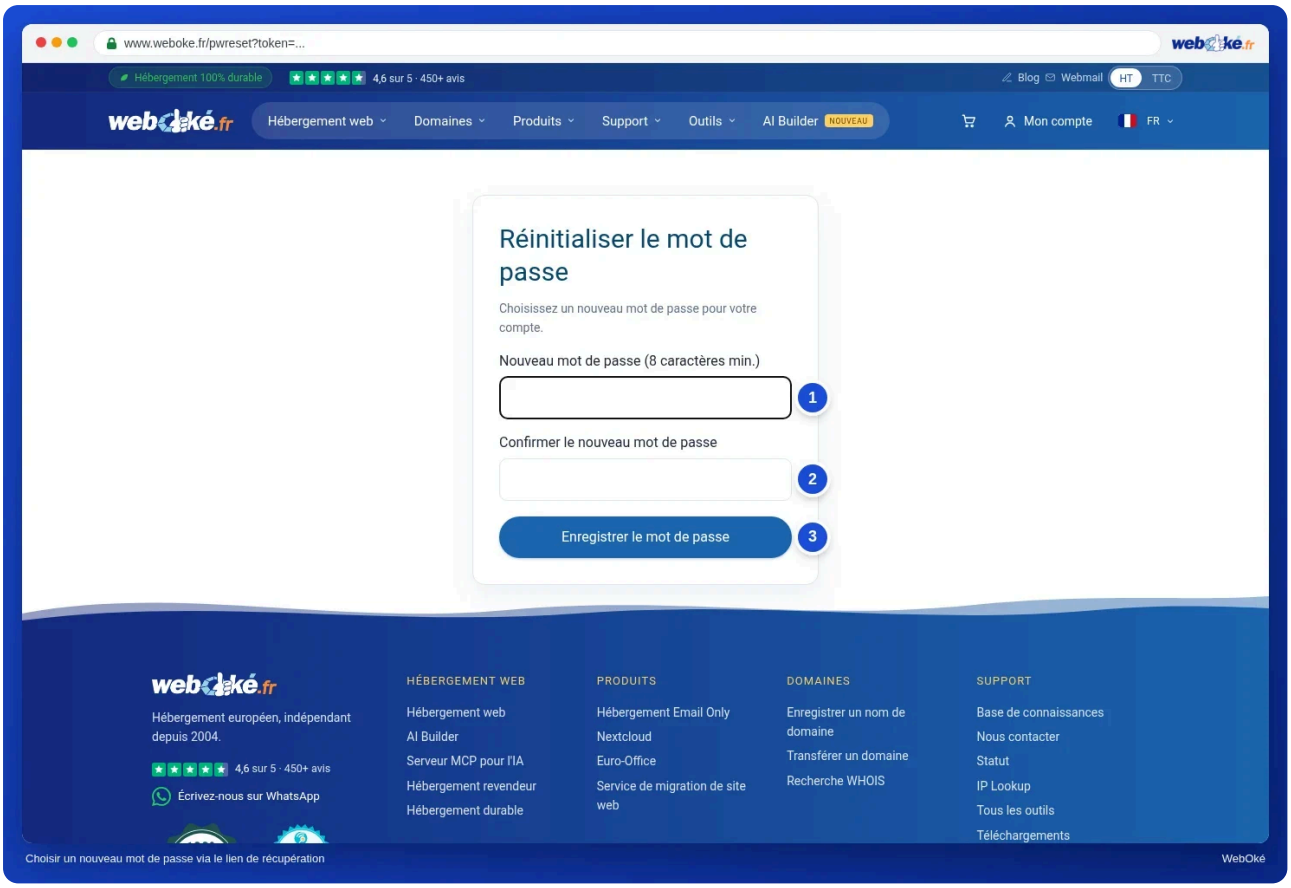
4. Ouvrez l'e-mail **Définissez un nouveau mot de passe** et cliquez sur **Modifier votre mot de passe**. Le lien est valable deux heures.



L'e-mail contenant le lien de réinitialisation

Vous ne faites pas confiance au lien contenu dans l'e-mail ? C'est une bonne précaution pour tout e-mail contenant un lien. Dans ce cas, rendez-vous vous-même sur le site et choisissez dans le menu **Support** l'option **Saisir un code d'activation**. Collez-y le code présent dans l'e-mail. Vous arriverez alors sur le même écran.

5. Indiquez votre nouveau mot de passe (1) et retapez-le (2).
6. Cliquez sur **Enregistrer le mot de passe** (3). Vous recevez une confirmation par e-mail. Connectez-vous ensuite avec votre nouveau mot de passe.



Choisir un nouveau mot de passe

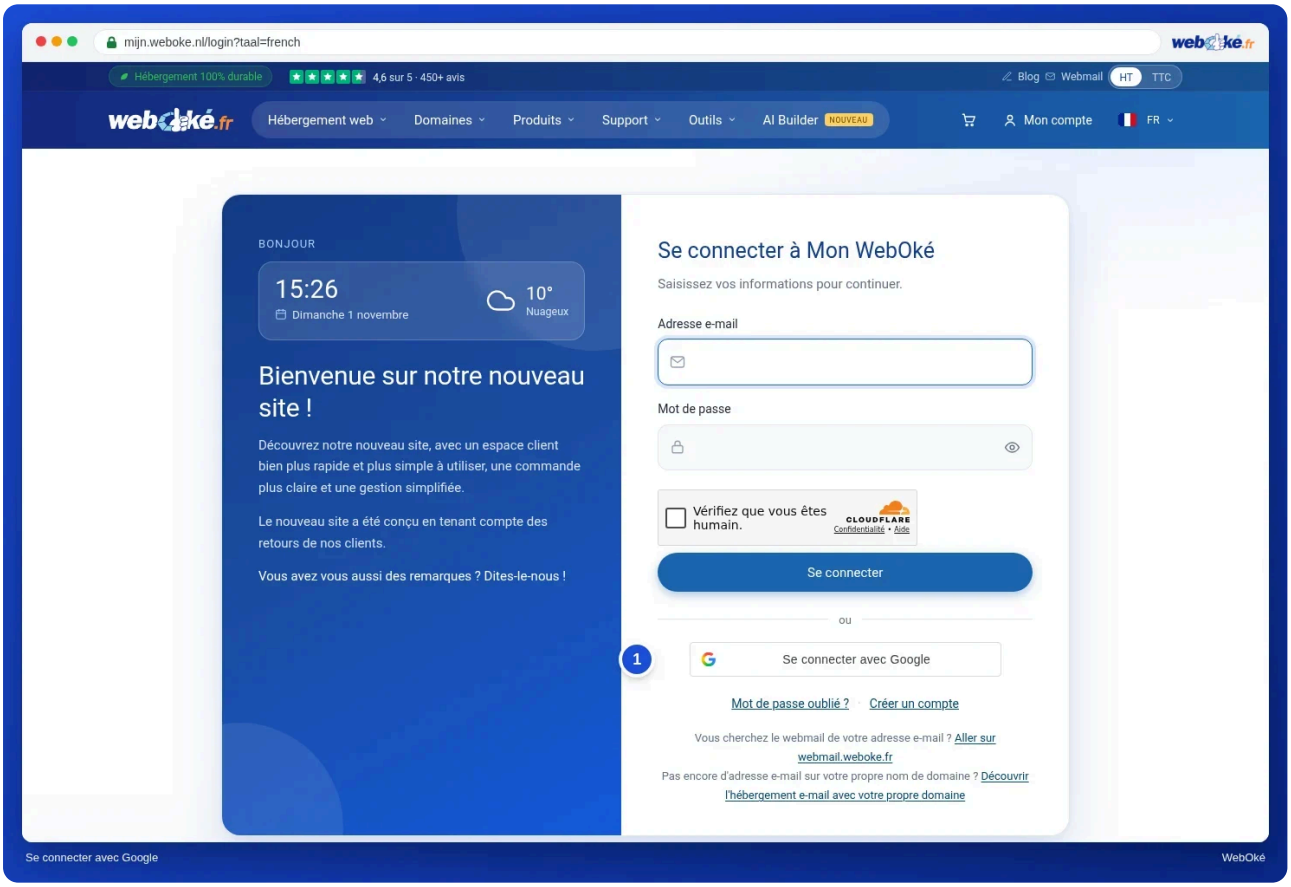
Attention : après avoir défini un nouveau mot de passe via le lien de réinitialisation, vous êtes déconnecté sur tous les appareils. Avez-vous reçu un e-mail de réinitialisation que vous n'avez pas demandé vous-même ? Dans ce cas, vous n'avez rien à faire. Votre mot de passe actuel continue de fonctionner normalement.

3.5 Se connecter avec Google

Utilisez-vous un compte Google avec la même adresse e-mail que votre compte WebOké ? Vous pouvez alors aussi vous connecter avec Google. Vous n'avez alors pas besoin de saisir votre mot de passe WebOké.

Comment cela fonctionne

1. Allez à la page de connexion, voir Se connecter à Mon WebOké.
2. Cliquez sous **ou** sur **Se connecter avec Google** (1).
3. Choisissez votre compte Google et donnez votre autorisation.
4. Vous revenez sur WebOké. Même à ce stade, nous vous demandons encore le code par e-mail ou depuis votre application d'authentification, voir Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes) et Utiliser une application d'authentification.



Le bouton Se connecter avec Google

Pourquoi cela ne fonctionne-t-il pas ?

- **Adresse e-mail différente :** WebOké recherche un compte avec l'adresse e-mail de votre compte Google. S'il s'agit d'une adresse différente de votre adresse de connexion chez WebOké, nous ne trouvons pas votre compte. Vous arrivez alors sur la page de création d'un nouveau compte. Ne créez pas de second compte, mais connectez-vous avec votre mot de passe. Vous

pouvez aussi changer votre adresse de connexion pour l'adresse de votre compte Google, voir Modifier votre adresse e-mail de connexion.

- **Message La connexion avec Google a échoué :** réessayez ou connectez-vous avec votre adresse e-mail et votre mot de passe.

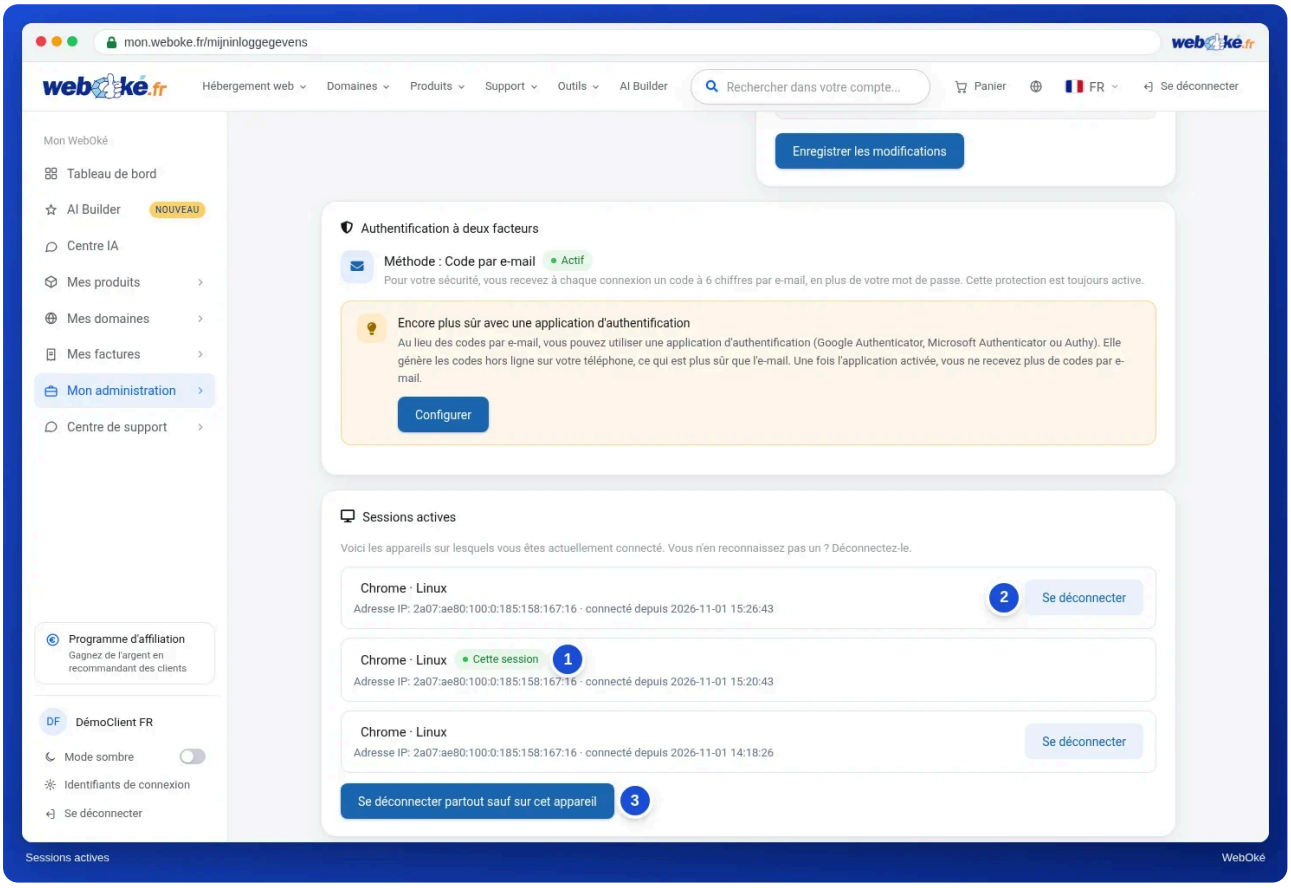
Astuce : même si vous vous connectez habituellement avec Google, disposer de votre propre mot de passe est pratique. Vous pourrez ainsi toujours accéder à votre compte. Voir Définir, modifier ou récupérer son mot de passe.

3.6 Consulter les sessions actives et se déconnecter

Chaque fois que vous vous connectez sur un ordinateur, un téléphone ou une tablette, une session est créée. Sous **Identifiants de connexion**, vous voyez sous **Sessions actives** où vous êtes actuellement connecté. Vous ne reconnaissez pas un appareil ? Déconnectez-le alors ici à distance.

Consulter vos sessions

1. Allez dans le menu en bas à gauche vers **Identifiants de connexion**.
2. Faites défiler jusqu'à la carte **Sessions actives**.



Sessions actives

Pour chaque session, vous voyez le navigateur et le système, par exemple **Chrome sur Windows**, l'adresse IP et depuis quand cette session est connectée. L'appareil sur lequel vous travaillez actuellement porte la mention **Cette session** (1).

Déconnecter une session

- Cliquez à côté d'une session sur **Se déconnecter** (2). Sur cet appareil, vous devrez ensuite vous reconnecter.
- Vous souhaitez tout fermer en une seule fois ? Cliquez alors sur **Se déconnecter partout sauf sur cet appareil** (3). Vous restez connecté. Vous voyez alors combien de sessions ont été déconnectées.

Le bouton **Se déconnecter partout sauf sur cet appareil** n'apparaît que si vous êtes connecté sur plus d'un appareil.

Attention : vous voyez une session en laquelle vous n'avez pas confiance ? Déconnectez-la et choisissez immédiatement après un nouveau mot de passe (Définir, modifier ou récupérer son mot de passe). Se déconnecter seul ne suffit pas si quelqu'un connaît votre mot de passe. Envisagez aussi une application d'authentification (Utiliser une application d'authentification).

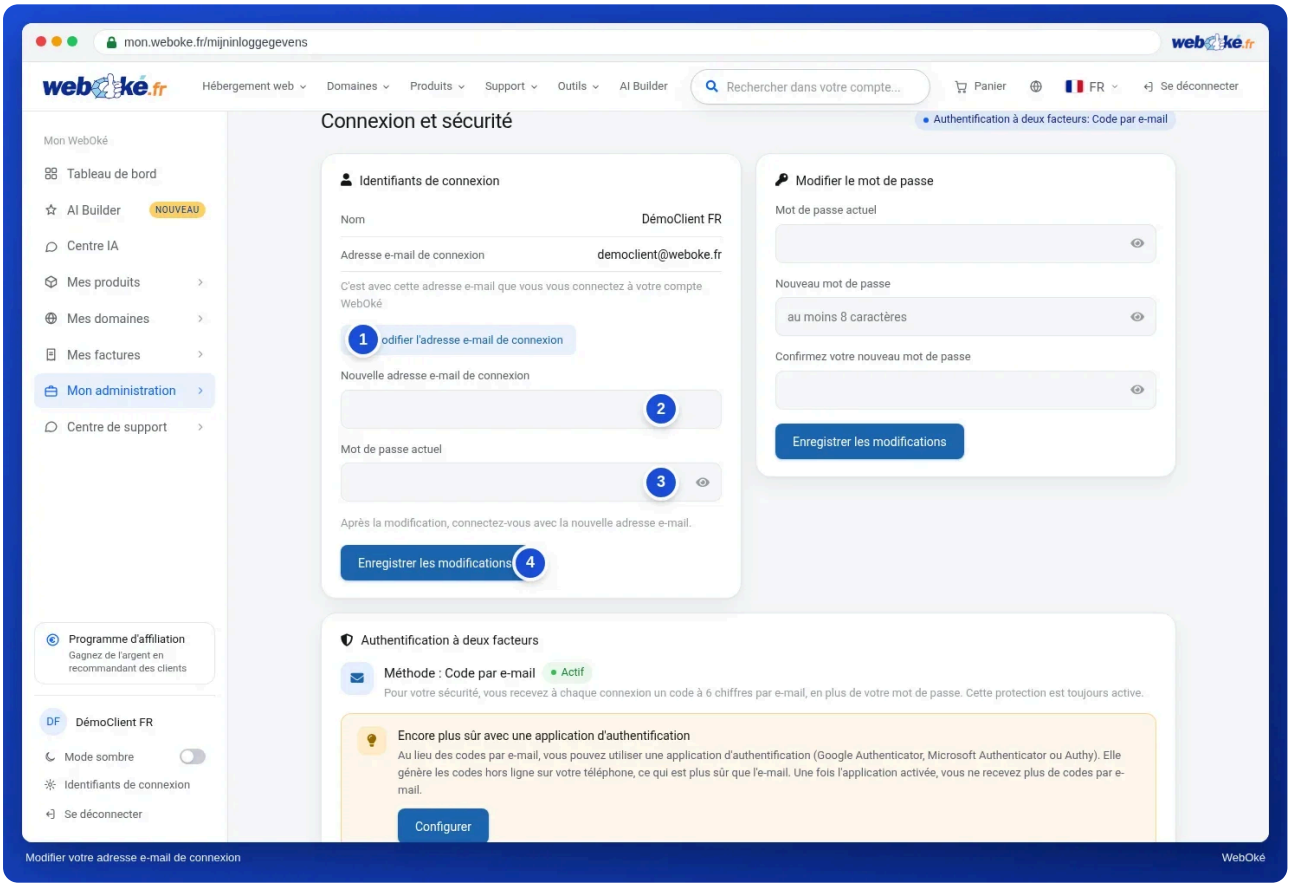
Astuce : des collègues travaillent-ils dans votre compte ? Ils ont leur propre connexion et vous ne les voyez pas ici. Vous gérez leur accès sous Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.

3.7 Modifier votre adresse e-mail de connexion

Votre adresse e-mail de connexion est l'adresse avec laquelle vous vous connectez à Mon WebOké. C'est à cette adresse que nous envoyons également les codes de connexion. Il s'agit d'une adresse différente de l'adresse e-mail figurant dans vos données, où sont envoyés les factures et les messages. Vous modifiez cette dernière adresse via Modifier vos informations et votre adresse de facturation.

Comment modifier votre adresse e-mail de connexion

1. Dans le menu en bas à gauche, allez à **Identifiants de connexion**. Sur la carte **Identifiants de connexion**, vous voyez votre **Adresse e-mail de connexion** actuelle.
2. Cliquez sur **Modifier l'adresse e-mail de connexion** (1). Un formulaire se déploie.
3. Saisissez la nouvelle adresse dans **Nouvelle adresse e-mail de connexion** (2).
4. Pour confirmer, saisissez votre **Mot de passe actuel** (3).
5. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** (4). Un message vous indique que votre adresse e-mail de connexion a été modifiée.



Modifier votre adresse e-mail de connexion

À partir de maintenant, vous vous connectez avec la nouvelle adresse. Vous restez vous-même connecté. Sur les autres appareils, vous serez déconnecté.

À quoi faut-il faire attention ?

- Utilisez une adresse que vous pouvez consulter avec certitude. C'est là qu'arrivent vos codes de connexion. Si vous ne pouvez pas consulter cette adresse, vous ne pourrez plus vous connecter.
- Chaque adresse de connexion ne peut être associée qu'à un seul identifiant de connexion. Si l'adresse est déjà associée à un autre identifiant de connexion, vous voyez le message **Cette adresse e-mail est déjà utilisée.** Vous souhaitez fusionner deux comptes ? Consultez Céder et fusionner des comptes.
- Vous n'avez pas de mot de passe parce que vous vous connectez toujours avec Google ? Configurez-en d'abord un, consultez Définir, modifier ou récupérer son mot de passe.

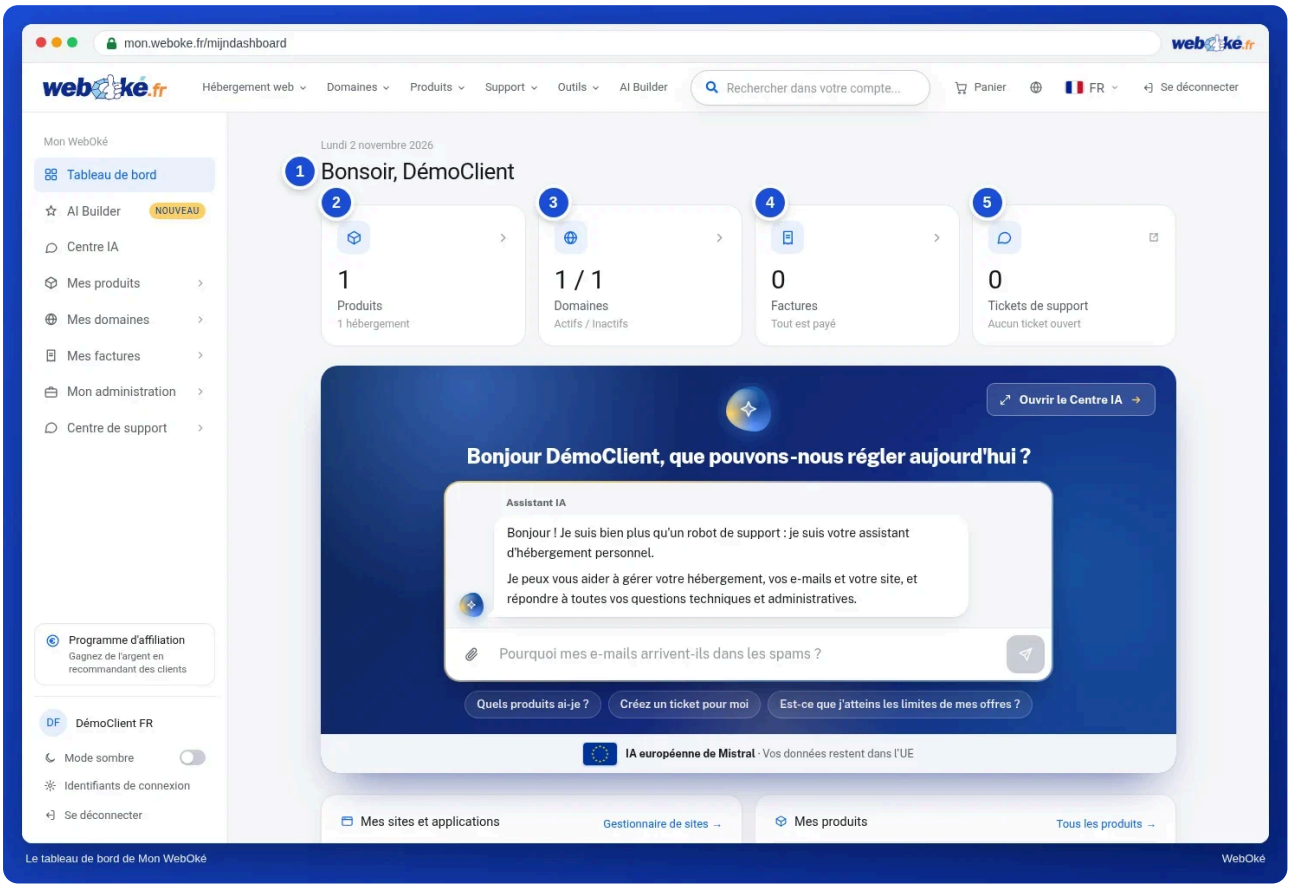
Astuce : utilisez-vous une adresse e-mail sur votre propre domaine chez WebOké comme adresse de connexion ? Assurez-vous alors de pouvoir également accéder à votre messagerie en cas de problème avec votre hébergement. Une deuxième adresse chez un autre fournisseur est donc souvent plus pratique comme adresse de connexion.

4

Le tableau de bord et la navigation

4.1 Le tableau de bord

Après vous être connecté, vous arrivez sur le **Tableau de bord**. Vous y voyez en un coup d'œil l'état de votre compte et accédez en un clic à ce dont vous avez besoin. Vous pouvez toujours y revenir via **Tableau de bord** en haut du menu à gauche.



Le tableau de bord de Mon WebOké

En haut : les compteurs

En haut se trouvent la date et un message de bienvenue avec votre nom (1). En dessous, quatre vignettes. Cliquez sur une vignette pour accéder à cette rubrique.

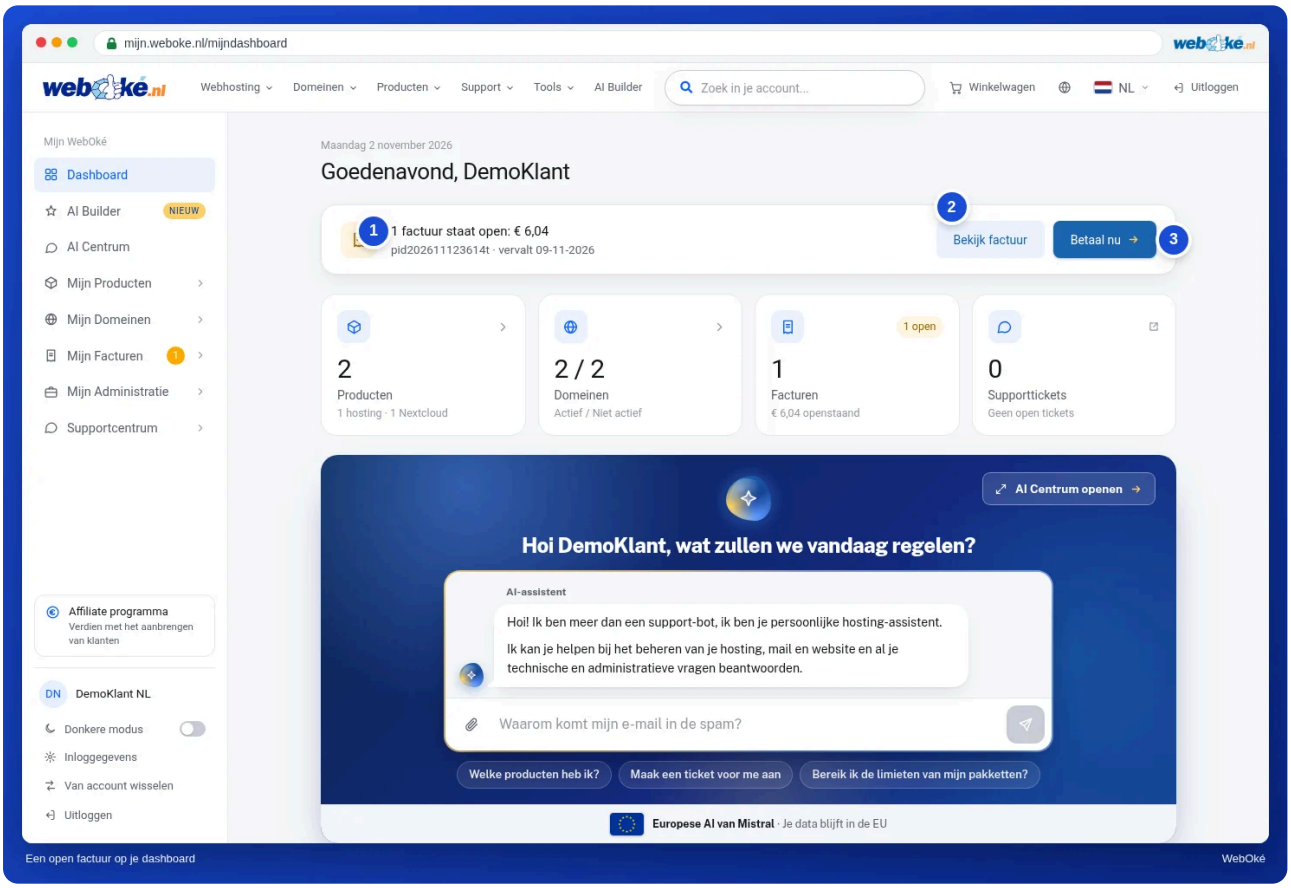
- **Produits** (2) : le nombre de produits que vous possédez, avec en dessous par exemple le nombre de formules d'hébergement. Voir Votre récapitulatif de produits.
- **Domaines** (3) : vos domaines actifs, avec le nombre de ceux qui se renouvellent automatiquement. Si un domaine expire bientôt, vous le voyez grâce à un libellé sur la vignette. Voir Le récapitulatif de vos domaines.
- **Factures** (4) : le nombre de factures en attente et le montant. Si tout est payé, vous voyez **Tout est payé**. Voir Consulter et télécharger vos factures.
- **Tickets de support** (5) : vos tickets ouverts et si un ticket attend votre réponse. Cette vignette ouvre le centre de support. Voir Le centre de support.

Notifications au-dessus des compteurs

Il arrive qu'une barre apparaisse au-dessus des vignettes. Vous ne la voyez que si c'est nécessaire :

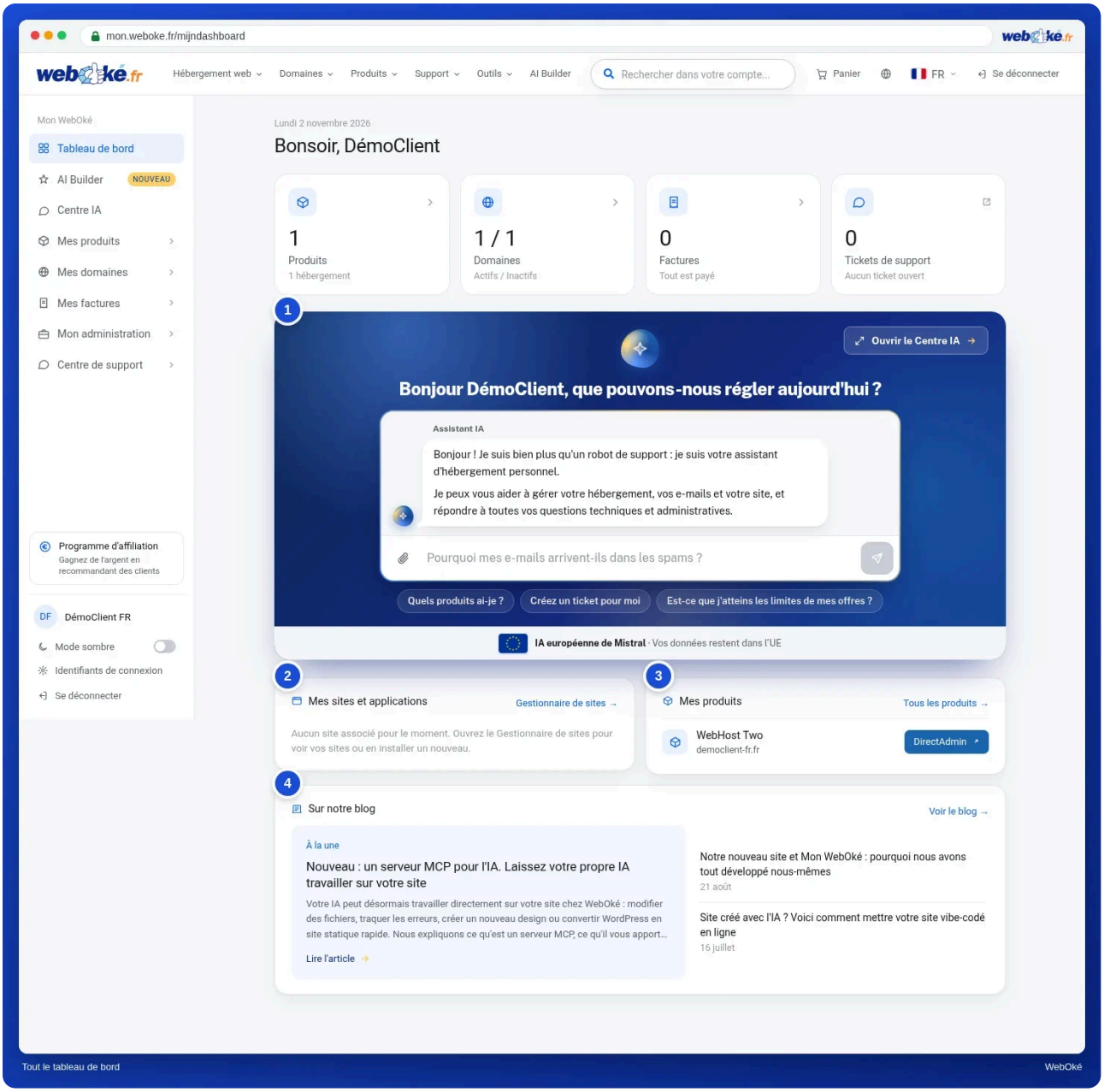
- Une facture en attente, avec les boutons **Voir la facture** et **Payer maintenant**. Voir Payer une facture (même plusieurs en même temps).
- **Sécurisez votre compte : définissez votre mot de passe**, si vous n'avez pas encore choisi votre propre mot de passe. Voir Définir, modifier ou récupérer son mot de passe.
- Un incident en cours ou une maintenance planifiée, avec le bouton **Voir l'état des services**. Voir Incidents et maintenance.
- Une actualité sur une nouveauté chez WebOké, avec le libellé **Nouveau**. La croix à droite permet de fermer ce message.

Si une facture est en attente, la barre affiche le nombre de factures, le montant, le numéro de facture et la date d'échéance (1). Avec **Voir la facture** (2), vous ouvrez la facture, avec **Payer maintenant** (3), vous accédez directement à l'écran de paiement. La vignette **Factures** affiche alors le libellé **1 en attente** avec le montant dû.



Une facture en attente sur votre tableau de bord

Plus bas sur le tableau de bord



L'ensemble du tableau de bord

- **L'assistant IA** (1) : posez directement une question ici, ou cliquez sur l'une des questions d'exemple en dessous. Avec **Ouvrir le Centre IA**, vous accédez à toutes vos conversations. Voir L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ? et Le Centre IA et vos conversations.
- **Mes sites et applications** (2) : les sites web installés dans votre formule, avec un bouton **Se connecter** pour accéder directement à l'environnement de gestion de votre site web. Si vous n'avez encore rien installé, nous vous orientons vers le **Gestionnaire de sites web**. Voir Gestionnaire de sites : installer WordPress et d'autres logiciels.
- **Mes produits** (3) : vos formules avec le domaine en dessous et un bouton pour vous connecter directement, par exemple **DirectAdmin**. Avec **Tous les produits**, vous accédez à la vue d'ensemble complète. Voir Accéder à DirectAdmin.
- **Sur notre blog** (4) : les dernières actualités et explications de WebOké.

Astuce : lors de votre première connexion, une courte visite guidée des principales rubriques démarre. Vous pouvez la revoir plus tard, voir Langue, mode sombre et visite guidée.

4.2 Le menu, la barre de recherche et le menu rapide (Ctrl+K)

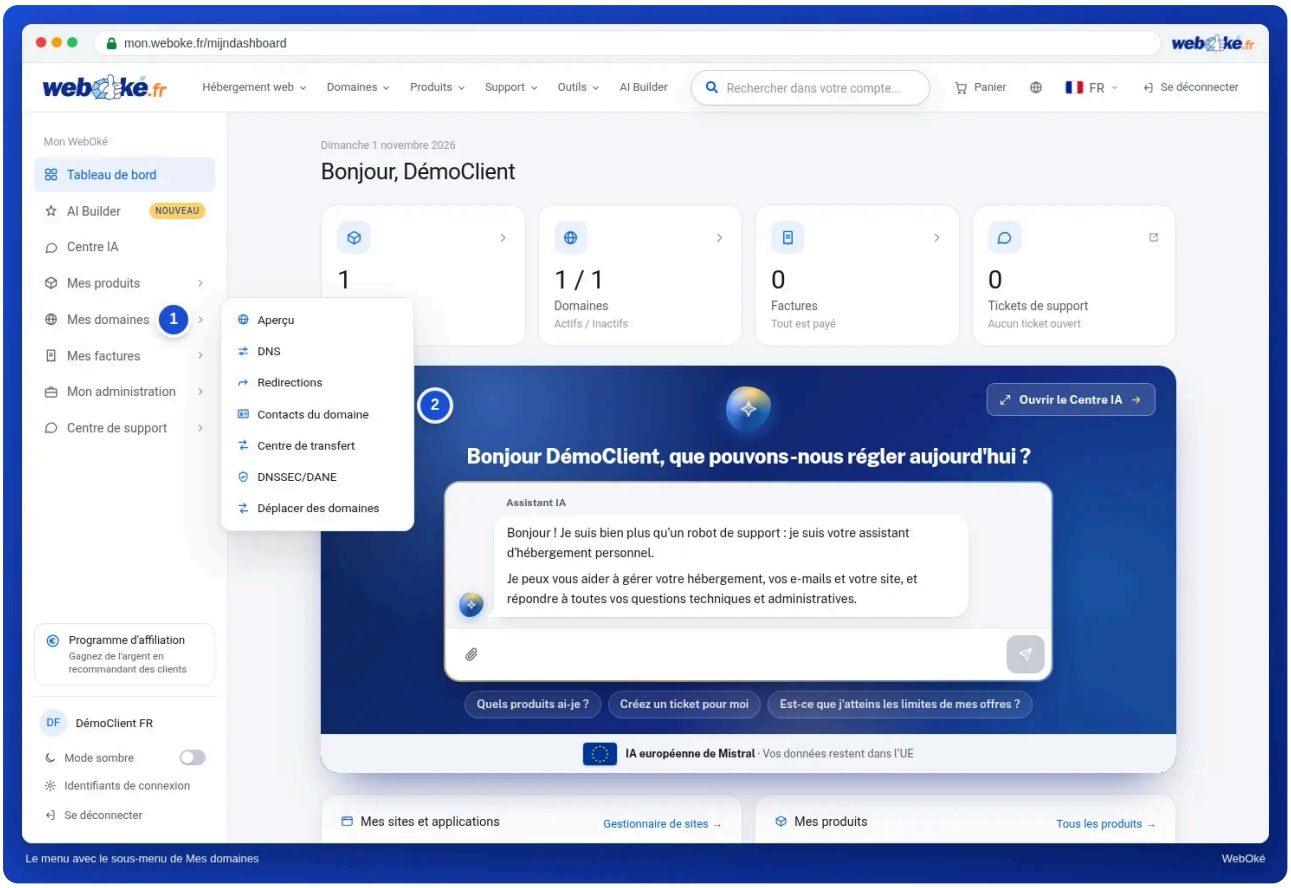
Dans Mon WebOké, vous accédez rapidement à ce dont vous avez besoin de trois façons : via le menu à gauche, via la barre de recherche en haut ou avec le menu rapide sur votre clavier.

Le menu à gauche

À gauche se trouve toujours le menu de Mon WebOké :

- **Tableau de bord** : votre page d'accueil, voir Le tableau de bord.
- **AI Builder** : faire créer votre site web par l'IA, voir AI Builder : faire créer votre site web.
- **Centre IA** : vos conversations avec l'assistant IA, voir Le Centre IA et vos conversations.
- **Mes produits** : votre hébergement, vos forfaits e-mail, Nextcloud et vos créateurs de sites, voir Votre récapitulatif de produits.
- **Mes domaines** : vos domaines, le DNS, les redirections et le centre de transfert, voir Le récapitulatif de vos domaines.
- **Mes factures** : vos factures, votre solde créditeur et le prélèvement automatique, voir Consulter et télécharger vos factures. Le chiffre après cet élément de menu correspond au nombre de factures en attente.
- **Mon administration** : vos données, contacts, identifiants de connexion, utilisateurs et plus encore, voir Modifier vos informations et votre adresse de facturation.
- **Centre de support** : tickets, base de connaissances et aide, voir Le centre de support.

Y a-t-il une petite flèche après un élément de menu ? Placez alors votre souris dessus. Un sous-menu s'ouvre avec les différentes rubriques. Pour **Mes domaines** (1), vous voyez par exemple **Récapitulatif**, **DNS**, **Redirections**, **Contacts du domaine**, **Centre de transfert**, **DNSSEC/DANE** et **Déplacer des domaines** (2). Si vous cliquez sur l'élément de menu lui-même, vous accédez au récapitulatif.



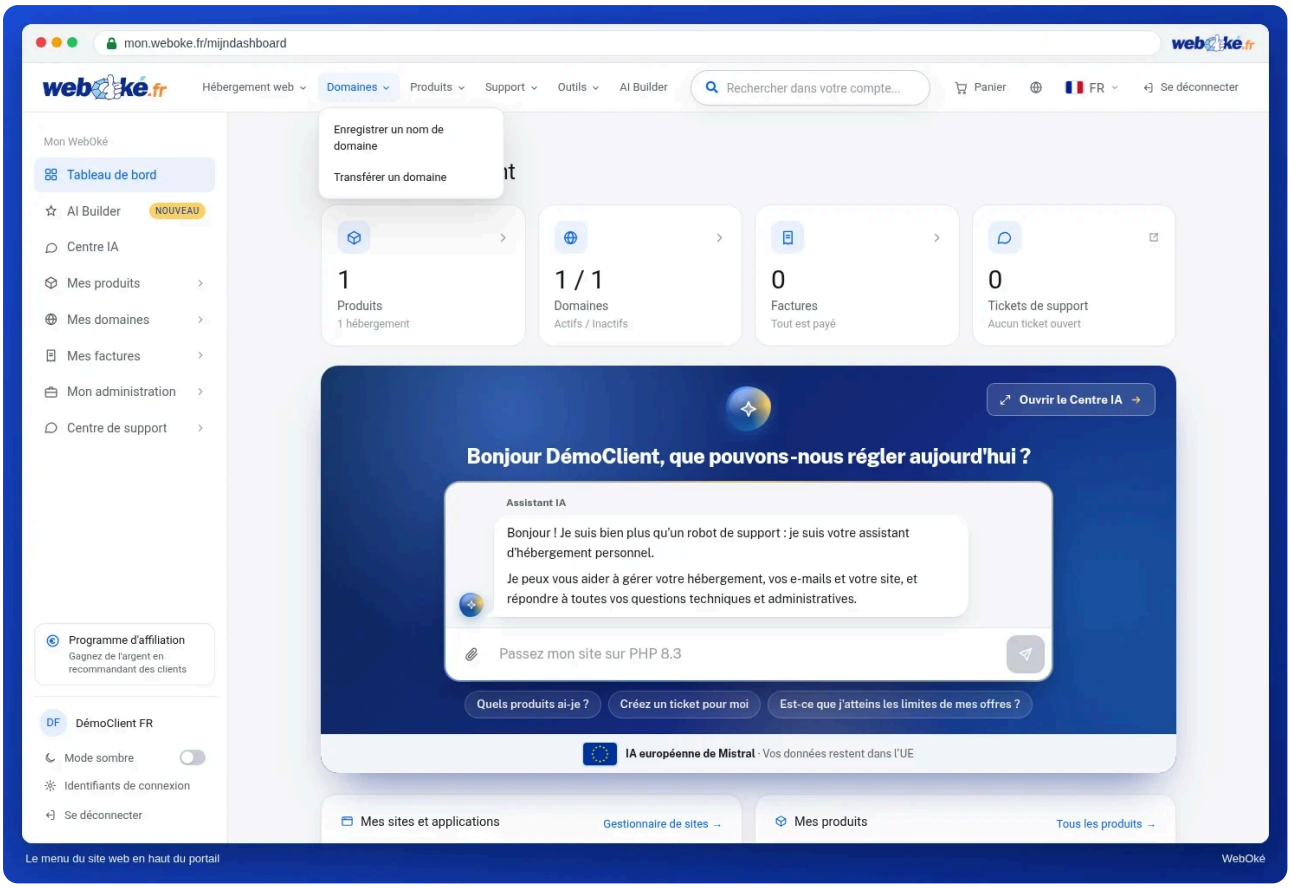
Le sous-menu de Mes domaines

Sous le menu se trouvent le **Programme d'affiliation** (uniquement pour le propriétaire du compte, voir Devenir affilié et partager votre lien de parrainage) et le bloc avec votre compte, voir Plusieurs comptes : changer de compte.

Astuce : sur un téléphone, le menu est replié. Appuyez en haut à gauche sur le bouton avec les trois traits pour l'ouvrir.

La barre en haut

En haut se trouve le menu du site web, avec notamment **Hébergement web**, **Domaines**, **Produits**, **Support** et **Outils**. Vous pouvez ainsi commander quelque chose ou rechercher un outil sans quitter Mon WebOké. À droite se trouvent le **Panier**, **Aller au site web**, le choix de la langue (voir Langue, mode sombre et visite guidée) et **Se déconnecter**.

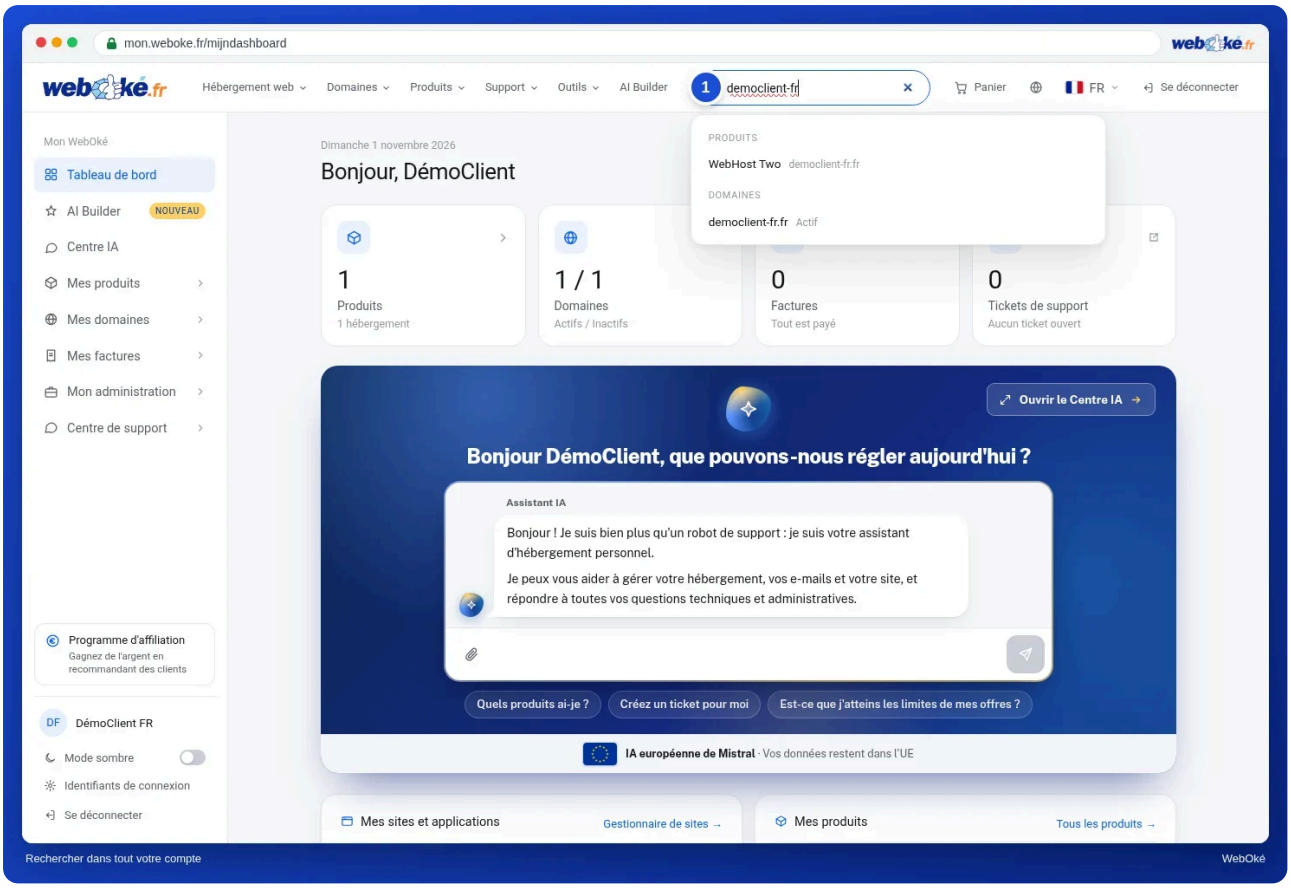


Le menu du site web en haut du portail

Rechercher dans votre compte

Avec le champ **Rechercher dans votre compte...** (1), vous recherchez tout en même temps : vos produits, domaines, factures, tickets, les pages de Mon WebOké et la base de connaissances.

1. Cliquez dans le champ de recherche en haut.
2. Tapez quelques lettres, par exemple une partie de votre nom de domaine ou un numéro de facture. Si vous tapez plusieurs mots, ils doivent tous apparaître.
3. Les résultats s'affichent immédiatement sous le champ, par catégorie. Cliquez sur un résultat pour vous y rendre.

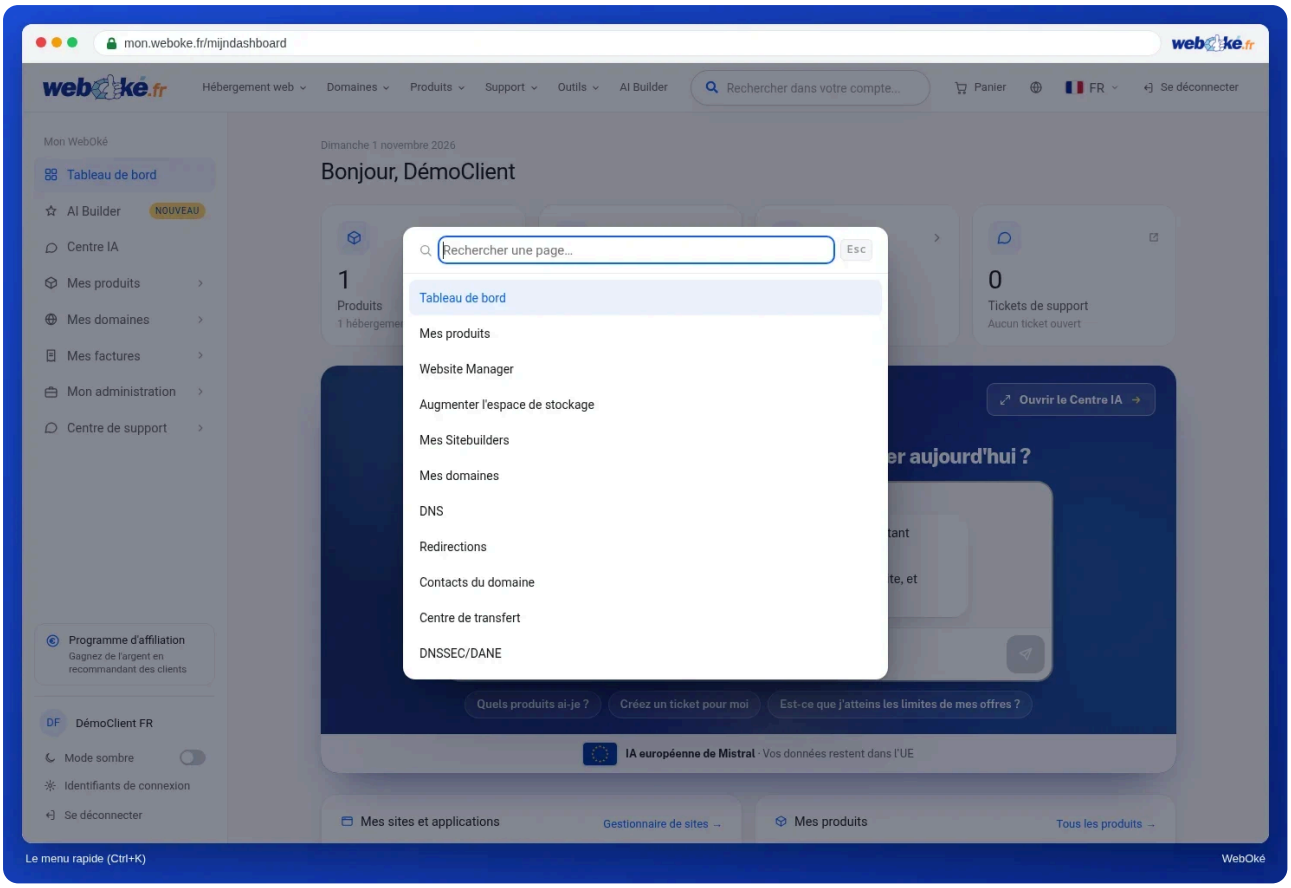


Rechercher dans tout votre compte

Vous ne voyez que ce qui appartient à votre compte. Travaillez-vous en tant qu'utilisateur dans le compte d'une autre personne ? Vous ne voyez alors que les rubriques pour lesquelles vous disposez de droits.

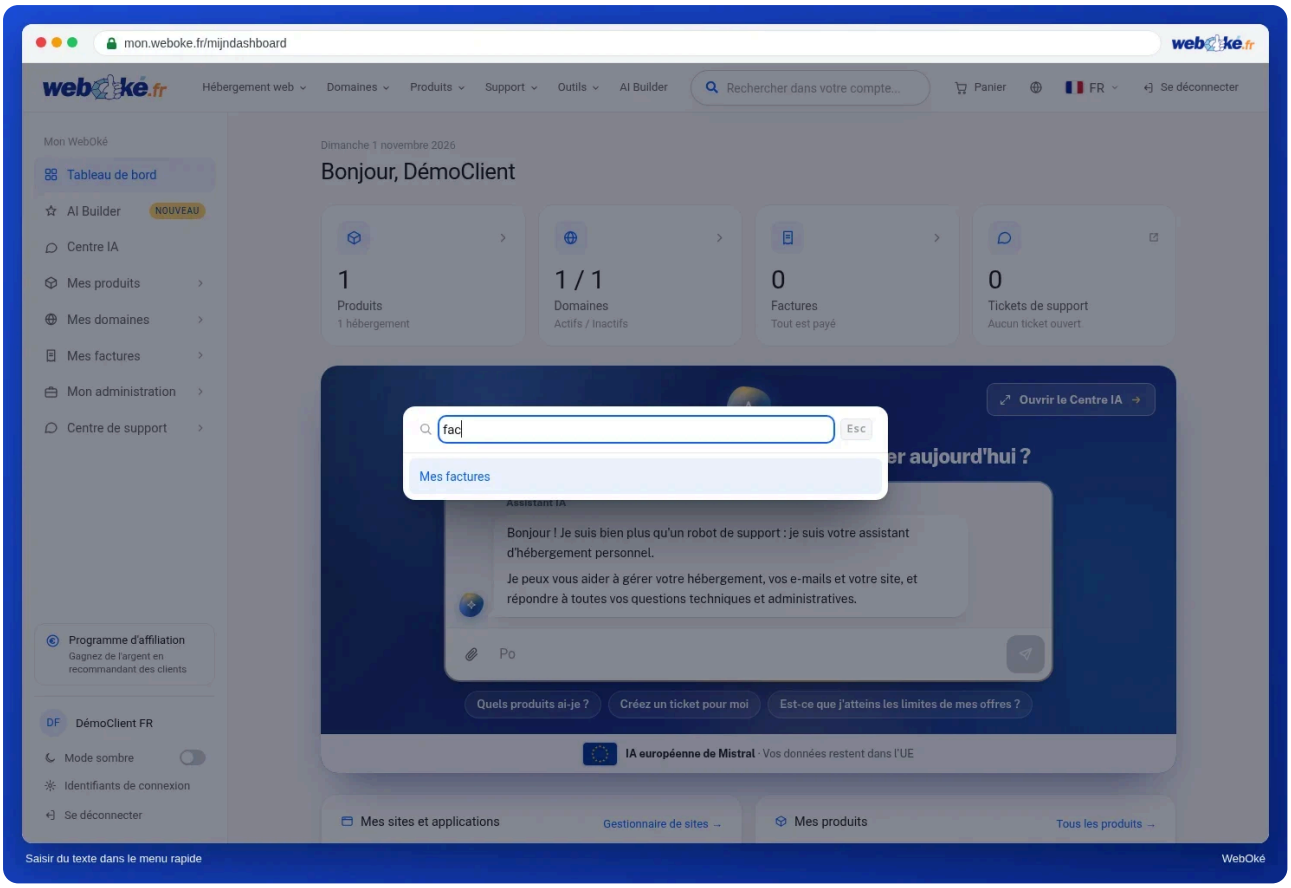
Le menu rapide (Ctrl+K)

Préférez-vous travailler avec le clavier ? Appuyez alors sur `Ctrl` + `K` n'importe où dans Mon WebOké. Sur Mac, c'est `Cmd` + `K`. Une fenêtre s'ouvre avec toutes les pages de Mon WebOké.



Le menu rapide

1. Tapez une partie du nom de la page, par exemple `fac` pour factures.
2. Choisissez une page avec les touches fléchées ↑ et ↓, puis appuyez sur `Entrée`. Vous pouvez aussi cliquer.
3. Avec `Échap`, vous fermez le menu rapide.



Taper dans le menu rapide

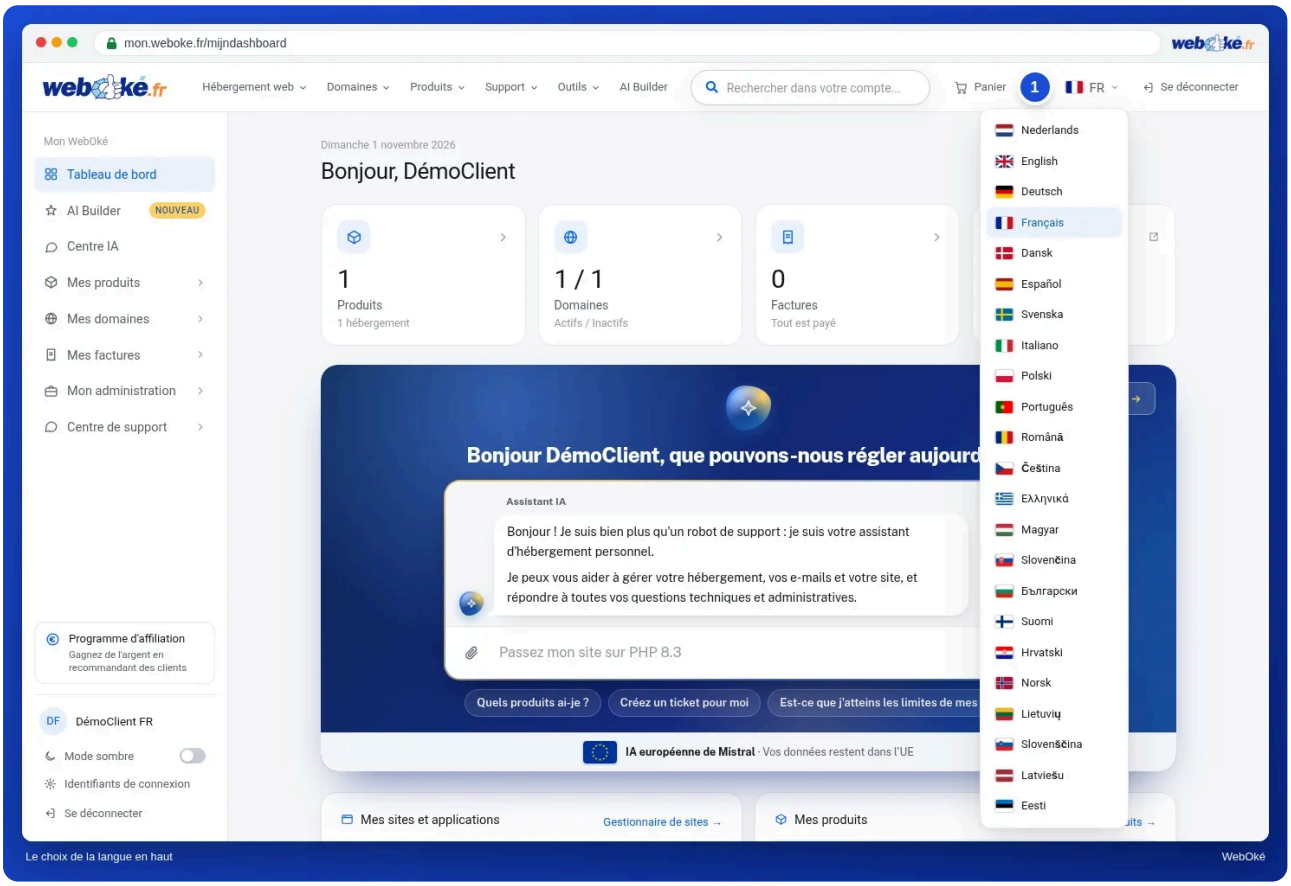
Le menu rapide ne recherche que dans les noms des pages. Si vous cherchez un domaine précis ou une facture, utilisez plutôt la barre de recherche en haut.

4.3 Langue, mode sombre et visite guidée

Modifier la langue

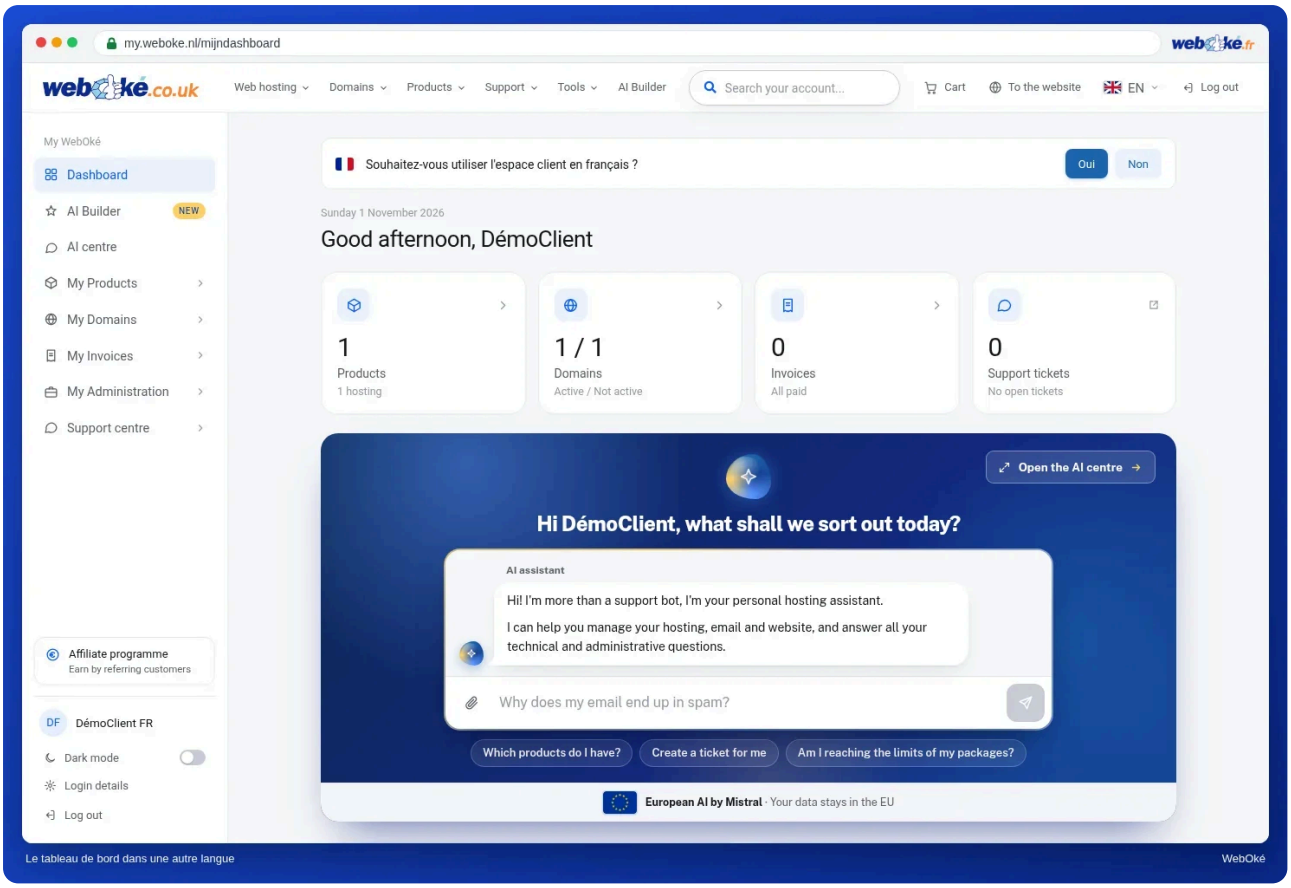
Mon WebOké est disponible dans de nombreuses langues. En haut à droite, vous voyez la langue dans laquelle vous travaillez actuellement, par exemple **FR** avec un petit drapeau (1).

1. Cliquez sur la langue en haut à droite.
2. Choisissez une langue dans la liste.



Le choix de la langue en haut de la page

La page sur laquelle vous vous trouvez se recharge dans la langue choisie. Vous restez connecté. Pour certaines langues, l'adresse dans la barre d'adresse change également, par exemple **my.weboke.nl** pour l'anglais.



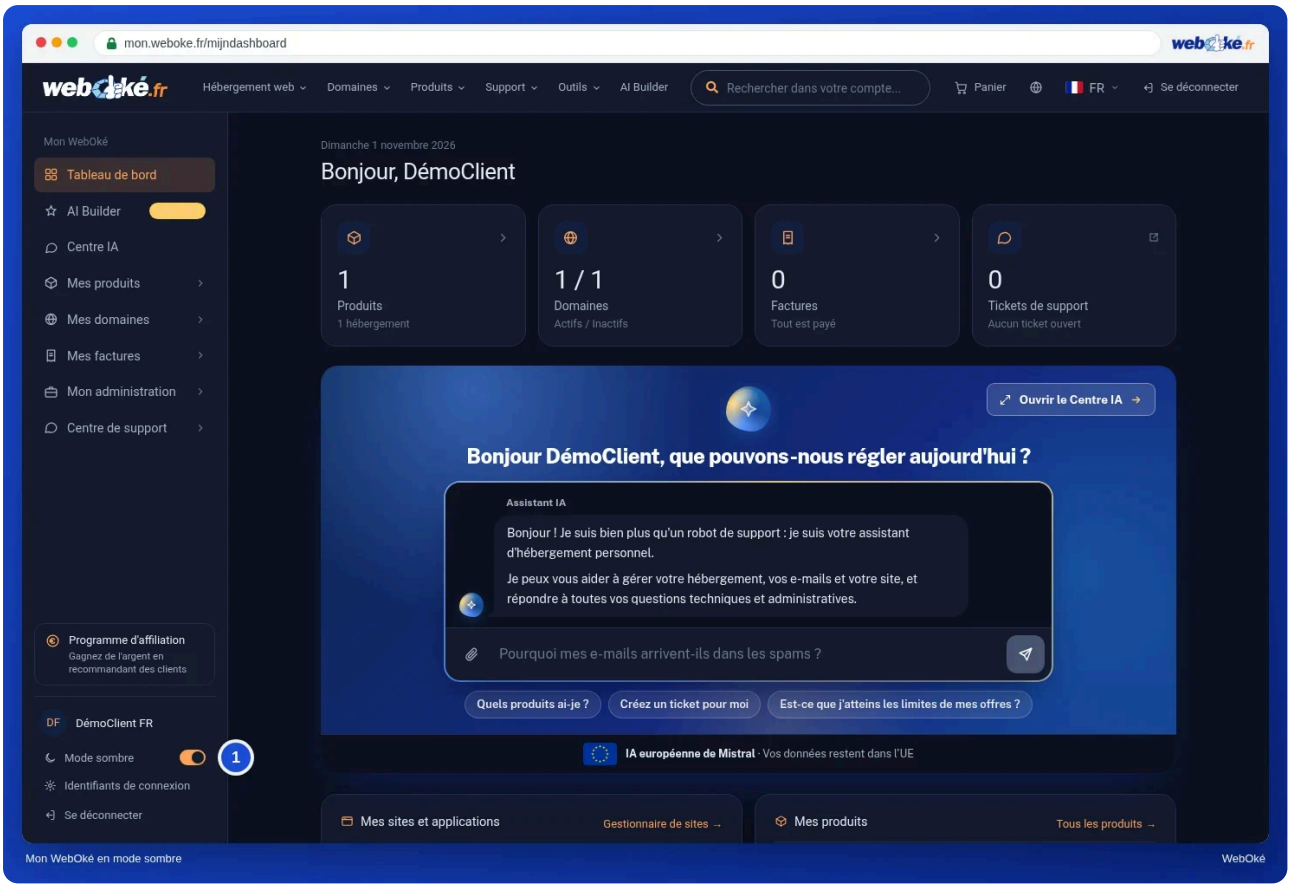
Le tableau de bord dans une autre langue

Attention : êtes-vous le titulaire du compte ? Dans ce cas, la langue que vous choisissez devient également la langue de votre compte. Vos e-mails, factures et tickets vous seront ensuite envoyés dans cette langue. Si vous ne le souhaitez pas, choisissez à nouveau votre propre langue. Vous retrouvez également la langue de votre compte dans Modifier vos informations et votre adresse de facturation.

Mode sombre

Travaillez-vous le soir ou préférez-vous un écran sombre ? Activez alors le mode sombre.

1. Cliquez en bas à gauche du menu sur l'interrupteur **Mode sombre** (1).
2. Mon WebOké s'assombrit immédiatement. Cliquez à nouveau pour revenir au mode clair.

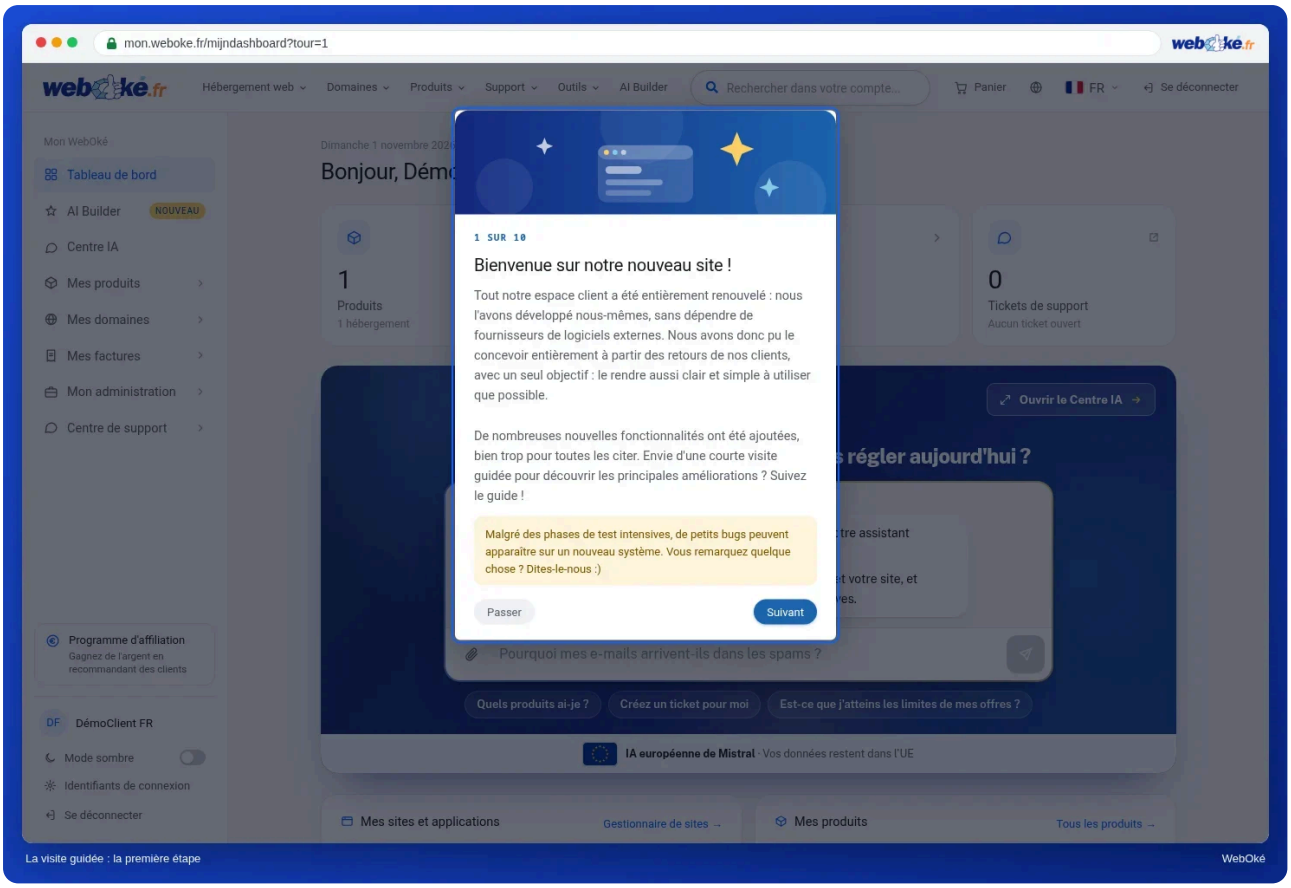


Mon WebOké en mode sombre

Votre choix est mémorisé dans votre navigateur. Si vous vous connectez sur un autre ordinateur ou dans un autre navigateur, vous devrez l'activer séparément.

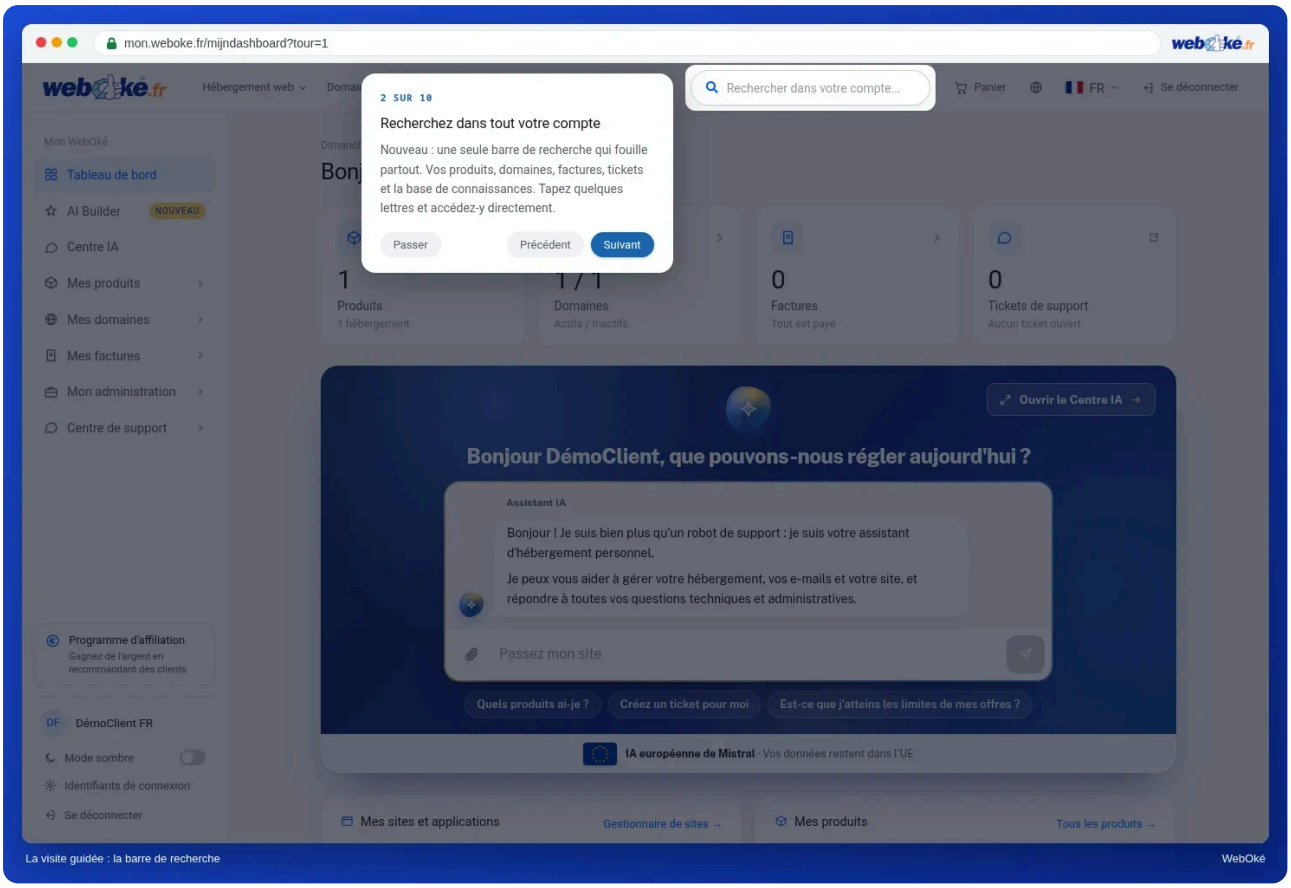
La visite guidée

La première fois que vous accédez à Mon WebOké, une visite guidée démarre automatiquement. En dix étapes courtes, nous vous présentons les éléments les plus importants : la barre de recherche, vos sites web, vos produits, Mon Administration, le DNS, vos contacts de domaine, le Website Manager, le centre d'assistance et le mode sombre.



La visite guidée : la première étape

- Cliquez sur **Suivant** pour passer à l'étape suivante. L'élément concerné par l'étape s'illumine.
- Avec **Précédent**, vous revenez à l'étape précédente.
- Avec **Passer**, vous arrêtez la visite guidée. À la dernière étape, cliquez sur **C'est parti**.



La visite guidée : la barre de recherche

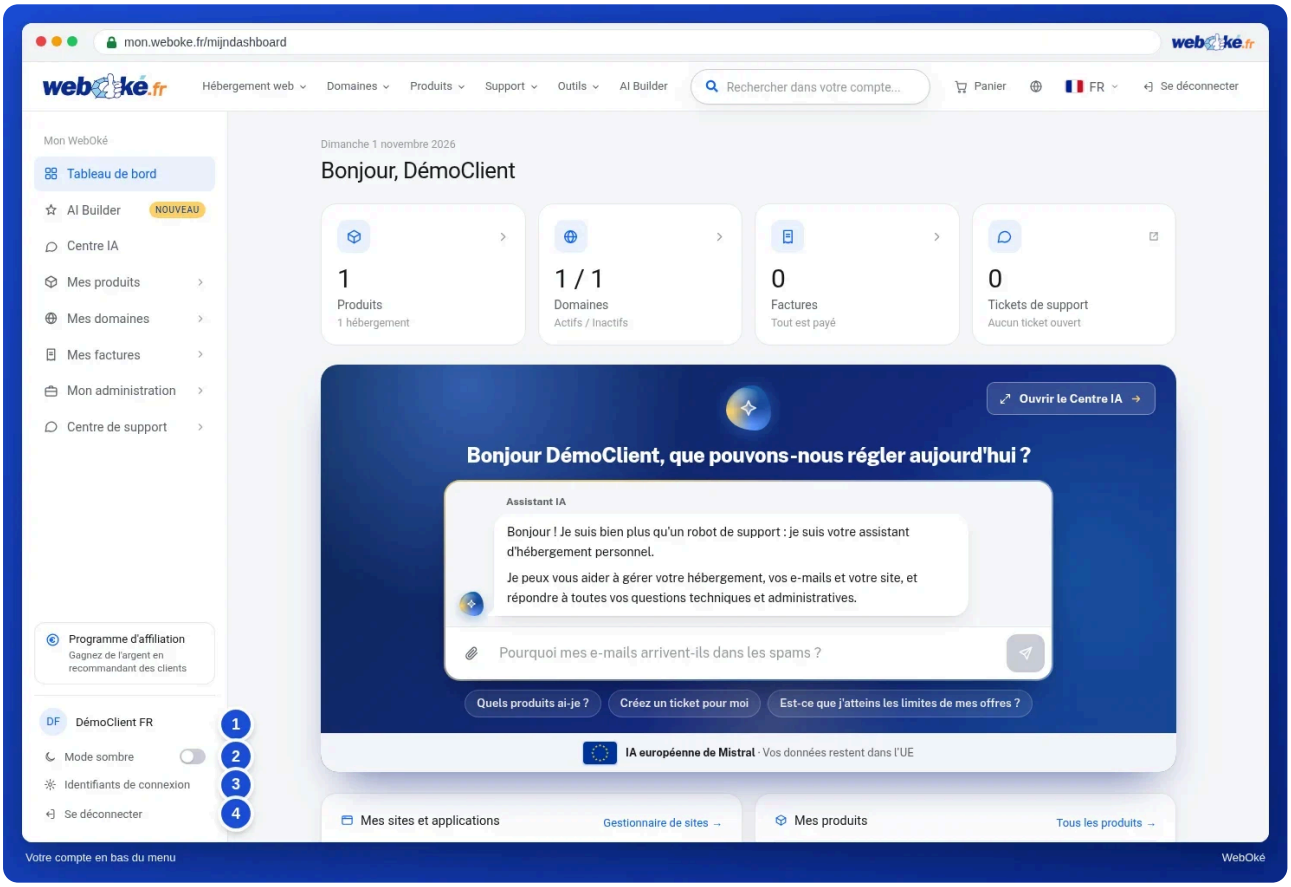
Vous souhaitez revoir la visite guidée plus tard ? Ouvrez alors le tableau de bord en ajoutant **?tour=1** à la fin de l'adresse : `mon.weboke.fr/mijndashboard?tour=1`. La visite guidée redémarre également automatiquement la première fois dans un autre navigateur ou sur un autre appareil.

4.4 Plusieurs comptes : changer de compte

Avec une seule connexion, vous pouvez appartenir à plusieurs comptes clients. Cela se produit par exemple si un autre client vous invite en tant qu'utilisateur dans son compte, alors que vous avez également votre propre compte. Ou si vous travaillez pour plusieurs entreprises qui ont chacune leur propre compte WebOké. Vous n'avez alors pas besoin de vous connecter avec différentes adresses e-mail : vous changez de compte dans Mon WebOké.

Votre compte en bas du menu

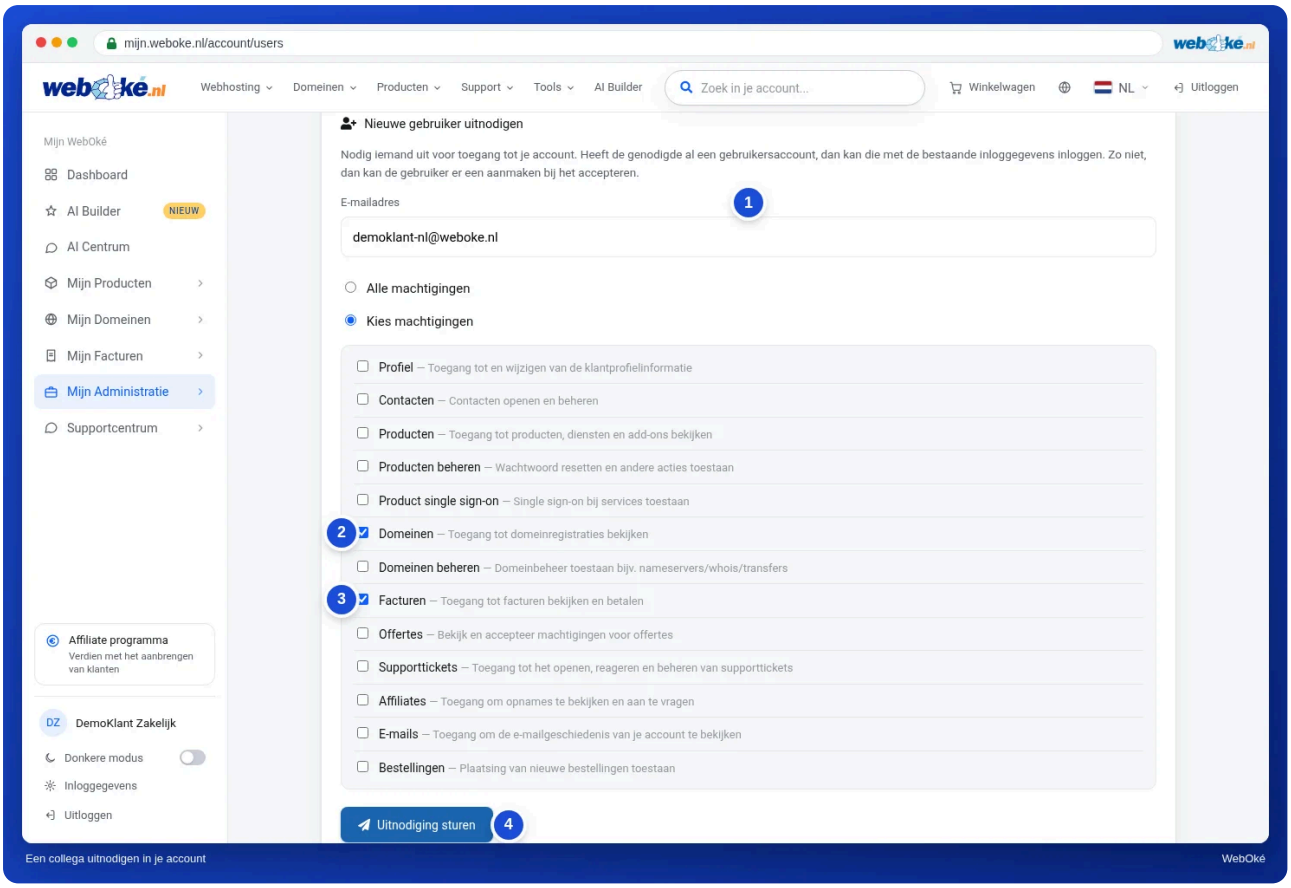
En bas à gauche du menu, vous voyez dans quel compte vous travaillez actuellement : vos initiales et le nom du compte (1). En dessous se trouvent **Mode sombre** (2, voir Langue, mode sombre et visite guidée), **Identifiants de connexion** (3, voir Définir, modifier ou récupérer son mot de passe) et **Se déconnecter** (4).



Votre compte en bas du menu

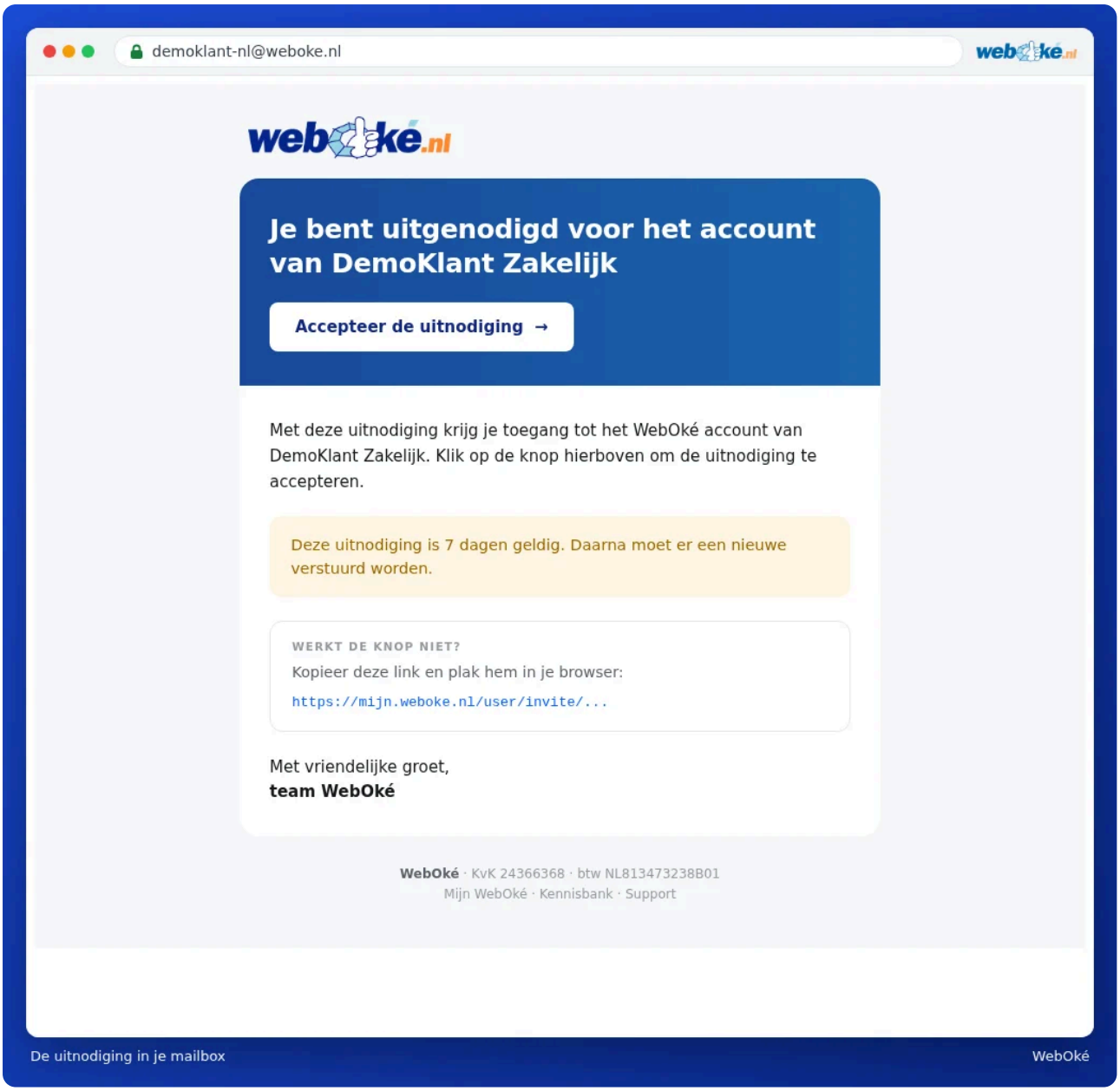
Comment accéder à un deuxième compte ?

Le propriétaire de l'autre compte vous invite. Il le fait dans **Mon administration**, sous l'onglet **Utilisateurs** : il saisit votre adresse e-mail (1), choisit ce que vous pouvez faire, par exemple **Domaines** (2) et **Factures** (3), puis clique sur **Envoyer l'invitation** (4). Vous trouverez tous les détails dans Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.



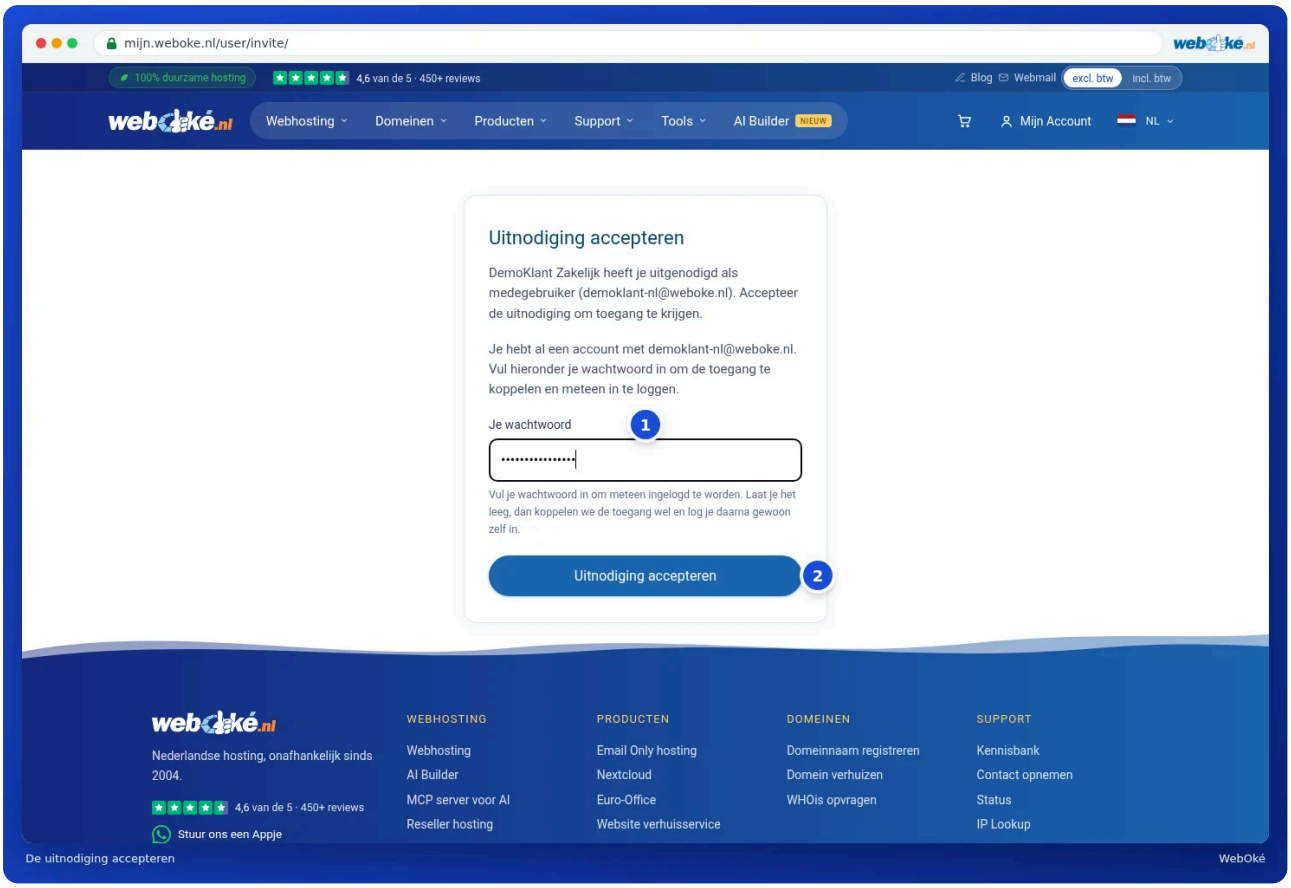
Le propriétaire de l'autre compte vous invite

Vous recevez alors un e-mail intitulé **Vous avez été invité pour le compte de** suivi du nom de ce compte. L'invitation est valable 7 jours.



L'invitation dans votre boîte mail

1. Cliquez dans l'e-mail sur **Accepter l'invitation**. La page **Accepter l'invitation** s'ouvre.
2. Avez-vous déjà un identifiant WebOké avec cette adresse e-mail ? Saisissez alors votre mot de passe habituel dans **Votre mot de passe** (1). Si vous n'avez pas encore d'identifiant, saisissez ici votre nom et choisissez un mot de passe.
3. Cliquez sur **Accepter l'invitation** (2).
4. Si Mon WebOké vous demande un code, saisissez le code que vous recevez par e-mail, comme lors d'une connexion normale (voir Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes)).



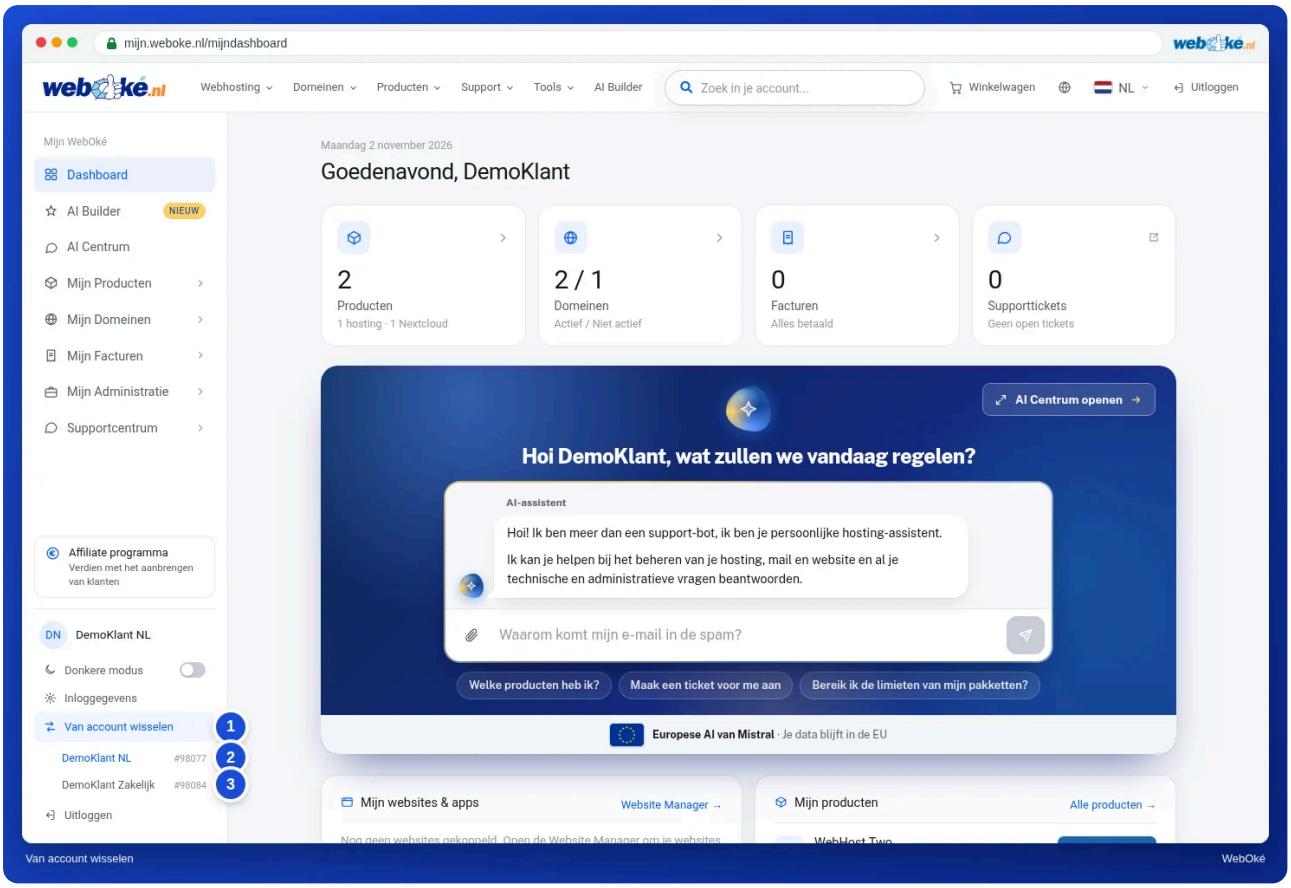
Accepter l'invitation

Astuce : si vous laissez le mot de passe vide, nous relions tout de même l'accès. Vous vous connectez ensuite simplement vous-même.

Changer de compte

Si votre identifiant appartient à plusieurs comptes, vous voyez également **Changer de compte** (1) au-dessus de **Se déconnecter**. Si vous n'avez qu'un seul compte, ce bouton n'apparaît pas, comme sur la première image.

1. Cliquez en bas à gauche sur **Changer de compte**. Une liste de tous vos comptes se déplie. Le numéro client figure après chaque nom.
2. Le compte dans lequel vous travaillez actuellement (2) est marqué et ne peut pas être sélectionné.
3. Cliquez sur le compte vers lequel vous souhaitez basculer (3). Vous arrivez sur le tableau de bord de ce compte.

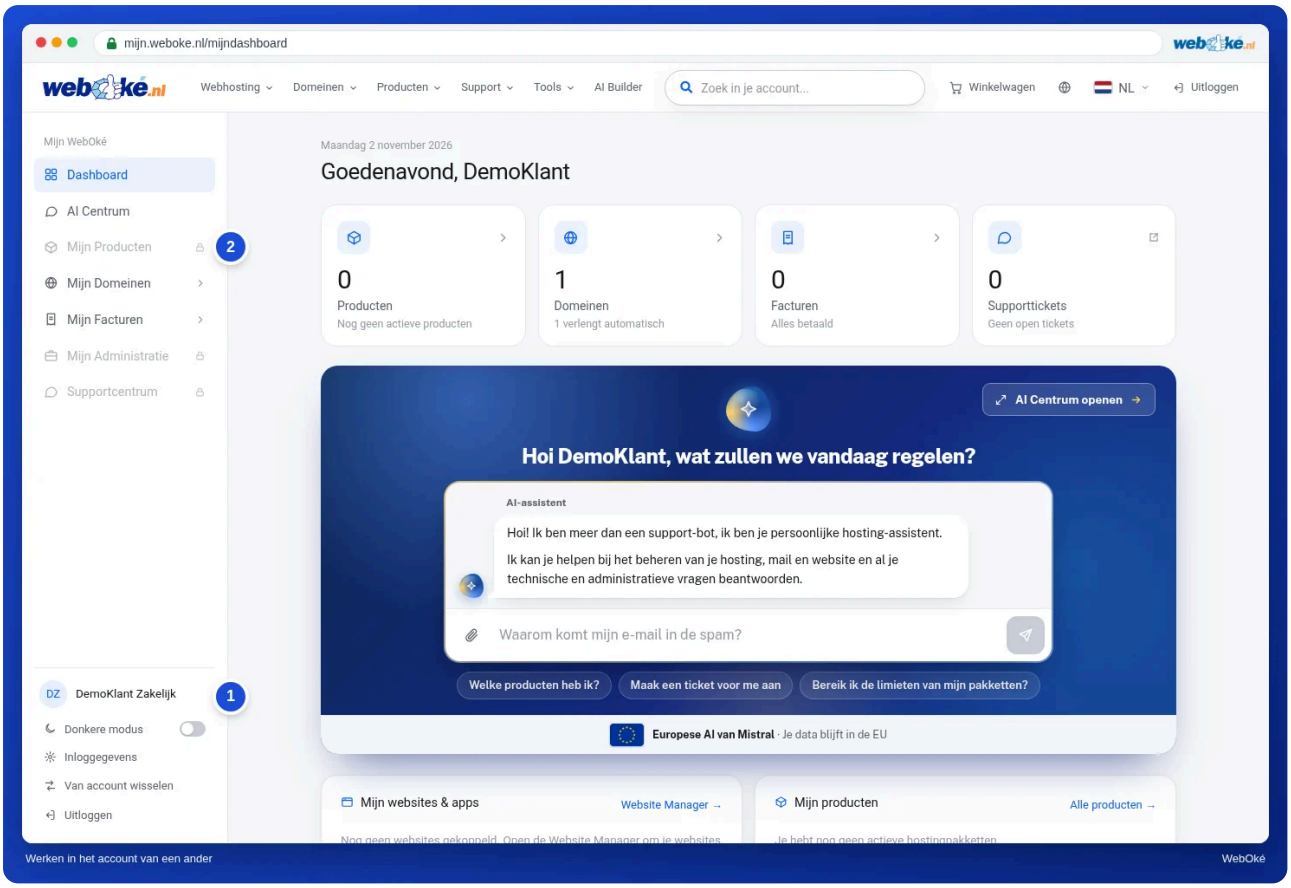


Changer de compte

Après la connexion, vous commencez dans votre propre compte, si vous en avez un. Si vous travaillez dans le compte d'une autre personne, le nom de ce compte apparaît en bas du menu (1). Vous savez ainsi toujours où vous vous trouvez. Pour revenir à votre propre compte, procédez de la même manière, avec **Changer de compte**.

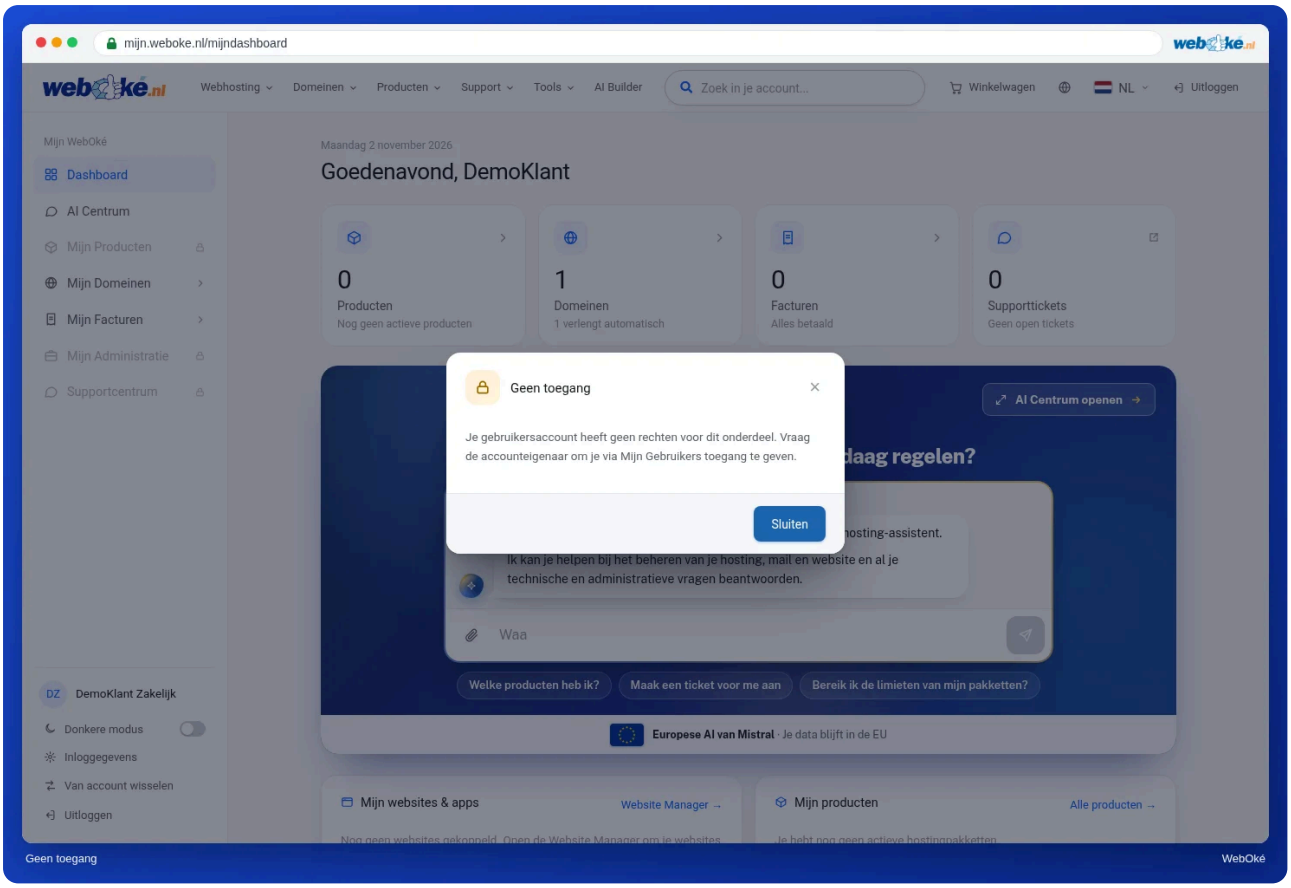
Que voyez-vous dans le compte d'une autre personne ?

Le propriétaire d'un compte détermine ce que vous pouvez faire en tant qu'utilisateur, par exemple consulter les domaines et les factures mais pas les produits. Les éléments pour lesquels vous n'avez pas de droits apparaissent en gris dans le menu avec un cadenas (2). Le tableau de bord n'affiche également que ce que vous êtes autorisé à voir.



Travailler dans le compte d'une autre personne

Si vous cliquez sur un élément grisé, le message **Accès refusé** s'affiche. Cliquez sur **Fermer** et demandez au propriétaire de vous accorder plus de droits via **Mes utilisateurs**. Vous trouverez tous les détails dans Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.



Le message Accès refusé

Certaines fonctionnalités sont réservées au propriétaire, comme le programme d'affiliation, l'AI Builder, l'invitation d'utilisateurs et le transfert du compte. Le choix de la langue ne modifie la langue du compte que si vous êtes le propriétaire.

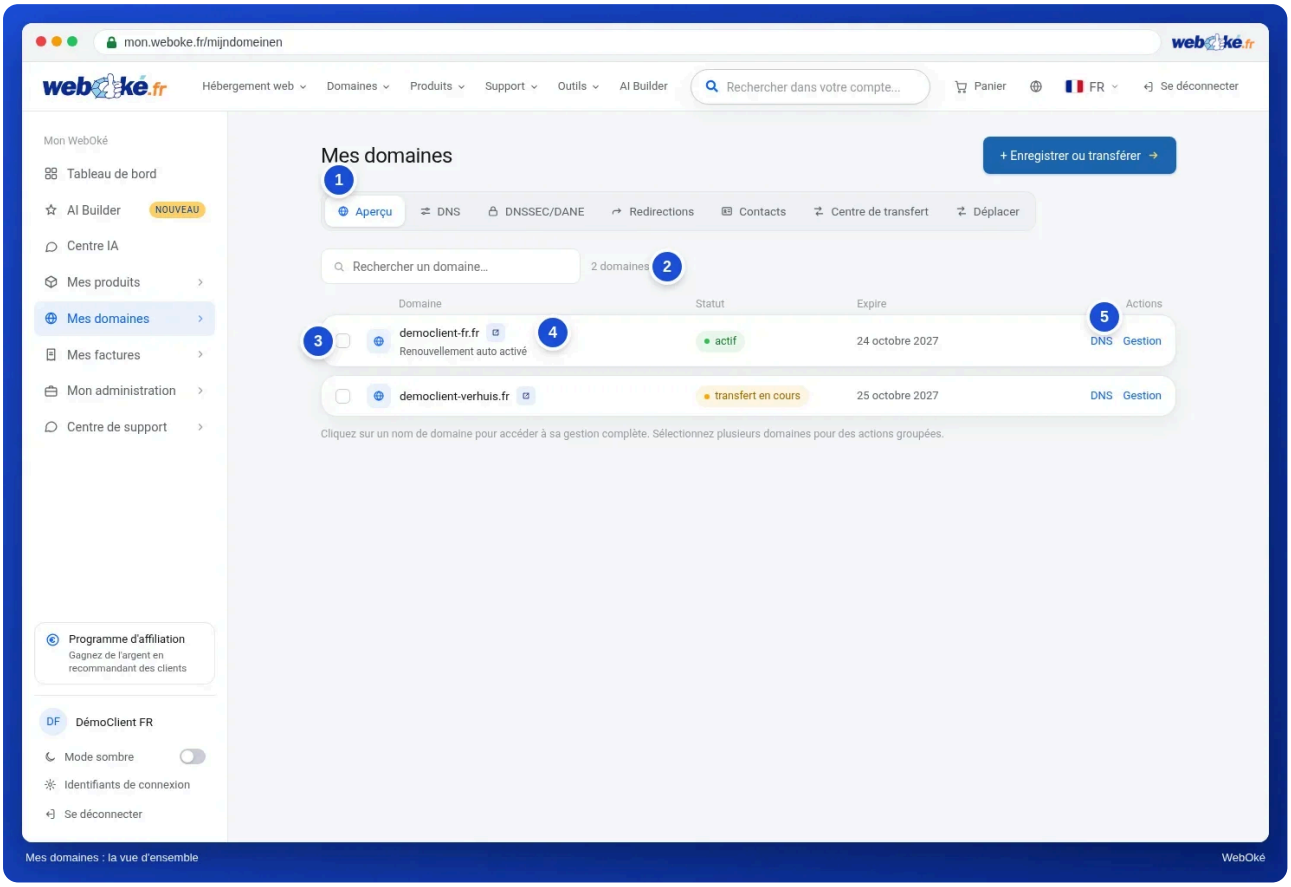
Astuce : vous préférez regrouper deux comptes qui vous appartiennent tous les deux en un seul compte ? C'est possible avec **Fusionner des comptes**, voir Céder et fusionner des comptes.

5

Domaines

5.1 Le récapitulatif de vos domaines

Tous vos noms de domaine se trouvent ensemble dans **Mes domaines**. Cliquez dans le menu à gauche sur **Mes domaines**. Vous arrivez alors sur l'onglet **Récapitulatif**.



Le récapitulatif de vos domaines

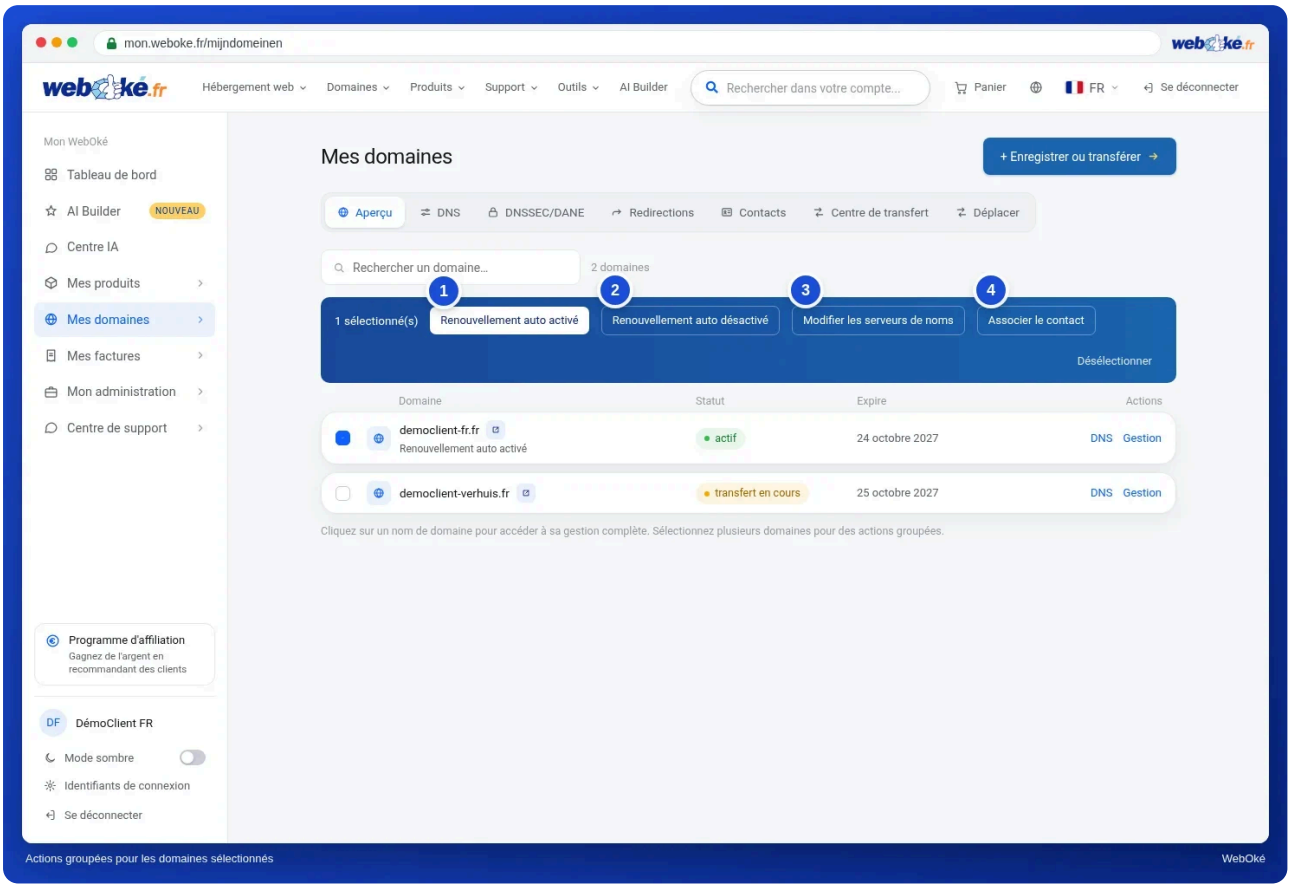
Que voyez-vous sur cette page ?

- **Les onglets** (1) : **Récapitulatif**, **DNS**, **DNSSEC/DANE**, **Redirections**, **Contacts**, **Centre de transfert** et **Déplacer**. Chaque onglet fait l'objet d'un article distinct dans ce chapitre.
- **Rechercher un domaine** : tapez une partie du nom et la liste se filtre immédiatement. À côté s'affiche le nombre de domaines que vous possédez (2).
- **La case à cocher** devant chaque ligne (3) : elle permet de sélectionner des domaines pour effectuer une action sur plusieurs domaines à la fois.
- **Le nom de domaine** : en dessous, vous voyez si le renouvellement automatique est activé ou désactivé. La petite icône à côté du nom (4) ouvre le site web du domaine dans un nouvel onglet.
- **Statut** et **Expire** : indique si le domaine est actif et jusqu'à quand il est valable.
- **Actions** (5) : **DNS** vous amène aux enregistrements DNS de ce domaine, **Administration** vers la page du domaine.

Cliquez sur un nom de domaine ou sur **Administration** pour tout savoir sur ce domaine en particulier. Vous en saurez plus dans La page du domaine : tout sur un domaine.

Modifier plusieurs domaines à la fois

Vous possédez de nombreux domaines ? Cochez alors les domaines que vous souhaitez modifier. Une barre bleue apparaît en haut avec le nombre de domaines sélectionnés et ces boutons :



Actions pour plusieurs domaines à la fois

1. **Renouvellement auto activé** (1) : les domaines sont renouvelés automatiquement chaque année.
2. **Renouvellement auto désactivé** (2) : les domaines ne sont plus renouvelés et expirent à leur date de fin.
3. **Modifier les serveurs de noms** (3) : configurer les mêmes serveurs de noms pour tous les domaines sélectionnés. Voir Modifier les serveurs de noms.
4. **Associer le contact** (4) : associer l'un de vos profils de contact en tant que titulaire des domaines. Voir Modifier les contacts du domaine et le propriétaire.

Avec **Désélectionner**, vous décochez toutes les cases. Un domaine qui n'est pas actif, par exemple parce que le transfert est encore en cours, ne peut pas être sélectionné.

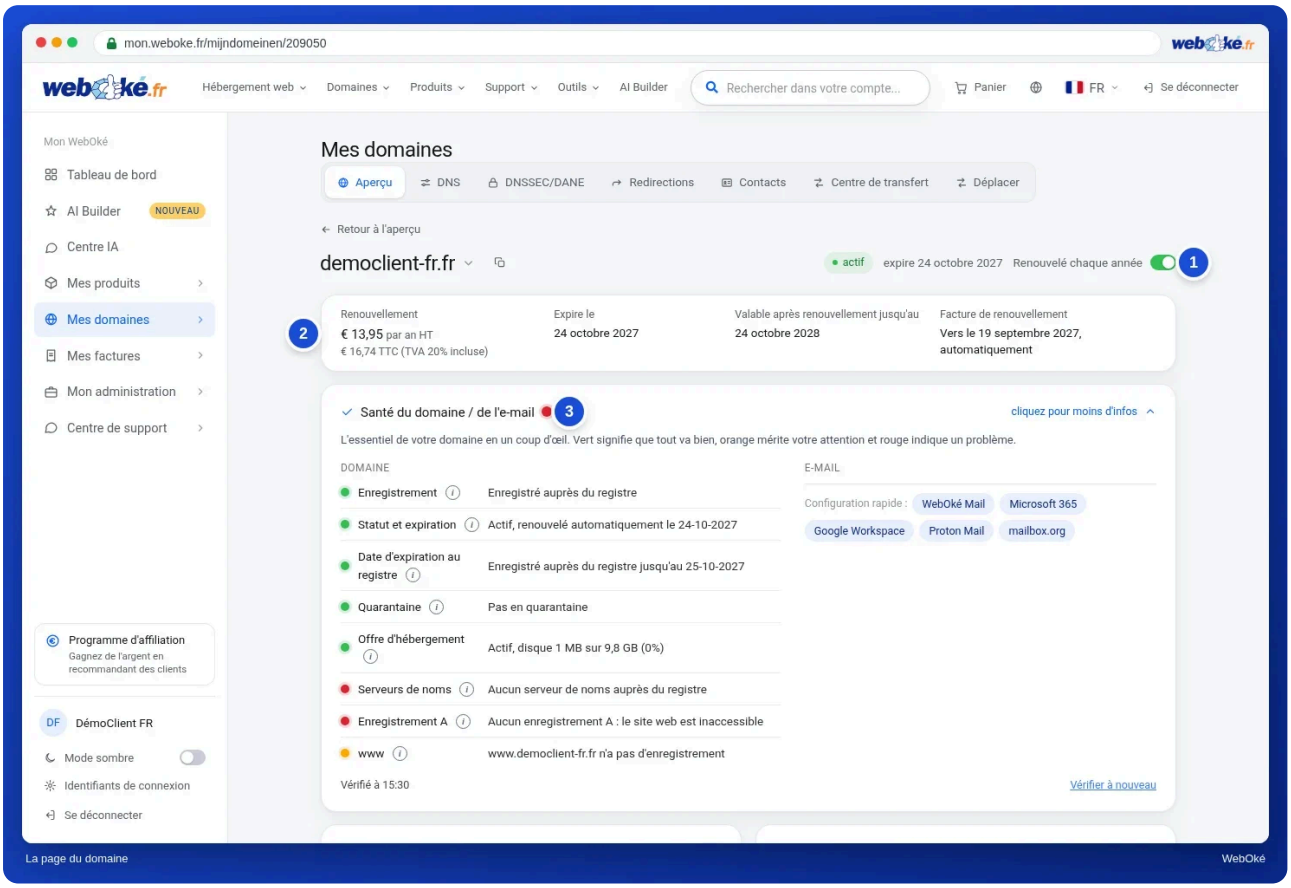
Attention : désactiver le renouvellement automatique équivaut à une résiliation. Le domaine expire alors à sa date de fin et peut ensuite être enregistré par quelqu'un d'autre. Consultez d'abord Renouvellement et renouvellement automatique.

Enregistrer un nouveau domaine ou effectuer un transfert

Avec le bouton **+ Enregistrer ou transférer** en haut à droite, vous accédez au moteur de recherche de domaines sur le site web. Le fonctionnement est expliqué dans Rechercher et choisir un nom de domaine et Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur).

5.2 La page du domaine : tout sur un domaine

Chaque domaine dispose de sa propre page avec toutes les informations et tous les paramètres. Vous l'ouvrez en cliquant, dans **Mes domaines**, sur le nom de domaine ou sur **Administration**. Avec **Retour à l'aperçu**, vous revenez à la liste.



Le haut de la page du domaine

En haut de page

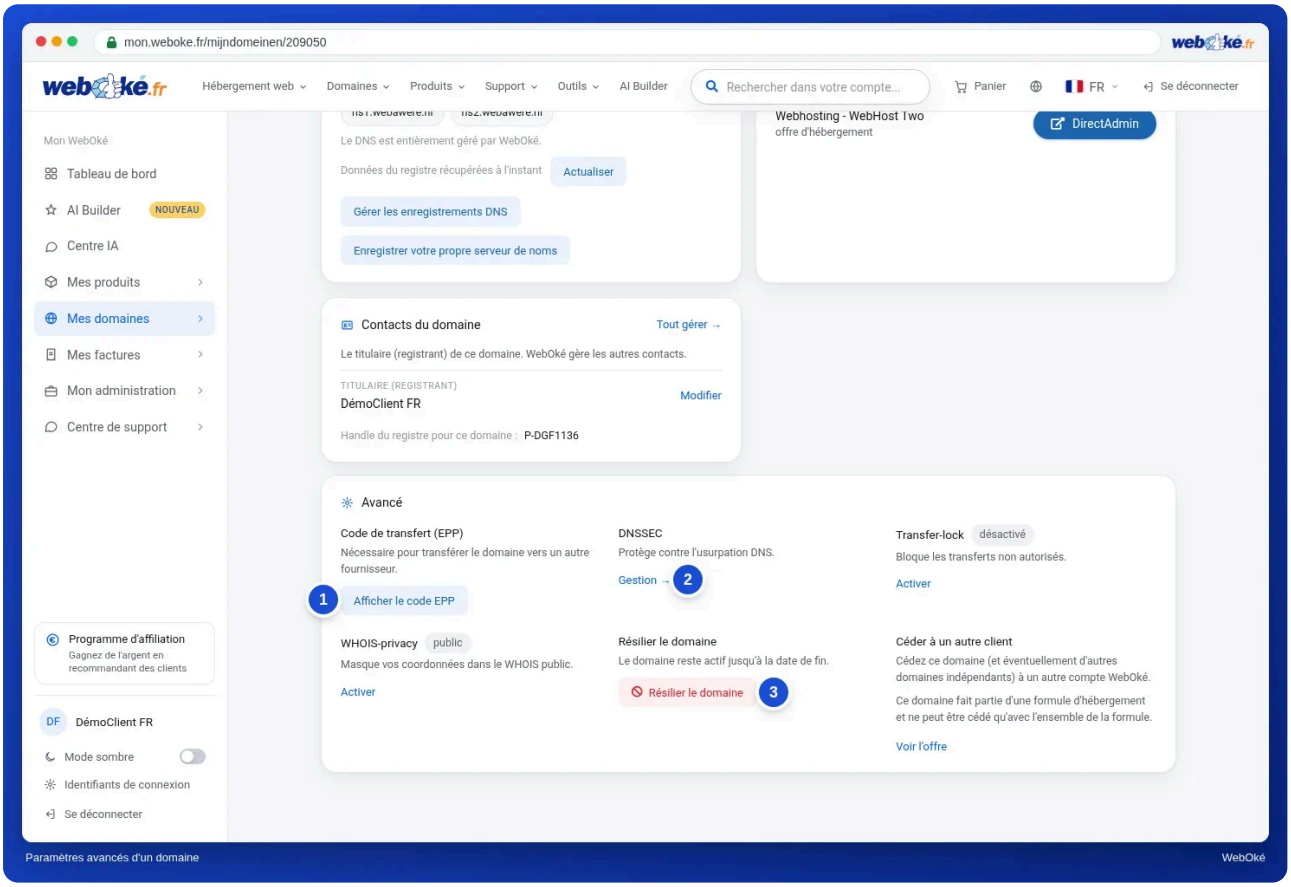
À côté du nom de domaine se trouve un bouton pour copier le nom. À droite, vous voyez le statut, la date d'expiration et l'interrupteur **Renouvelé chaque année** (1). En dessous se trouve la carte du renouvellement (2) : le coût du renouvellement, la date d'expiration du domaine, la date de validité après renouvellement et la date d'émission de la facture de renouvellement. Vous en apprendrez davantage à ce sujet dans Renouvellement et renouvellement automatique.

Santé du domaine / e-mail

Cette carte vérifie en une seule fois si les bases de votre domaine sont en ordre. Le petit cercle situé après le titre (3) indique l'état : vert signifie que tout est en ordre, orange mérite votre attention et rouge indique un problème. S'il y a un problème signalé en rouge, la carte se déplie automatiquement. Vous trouverez toutes les informations sur cette carte dans Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger.

Plus bas sur la page

- **Serveurs de noms** : les serveurs de noms de votre domaine, avec des boutons pour les modifier, gérer les enregistrements DNS et enregistrer votre propre serveur de noms. Voir Modifier les serveurs de noms et Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements.
- **Produits associés** : le forfait d'hébergement dans lequel se trouve ce domaine. Le bouton **DirectAdmin** vous permet de vous connecter directement au panneau de configuration de votre forfait. Pour savoir comment poursuivre, consultez le guide DirectAdmin.
- **Contacts du domaine** : le titulaire (déclarant) du domaine. Voir Modifier les contacts du domaine et le propriétaire.
- **Fonctions avancées** : les paramètres plus rares, expliqués ci-dessous.



La carte Fonctions avancées

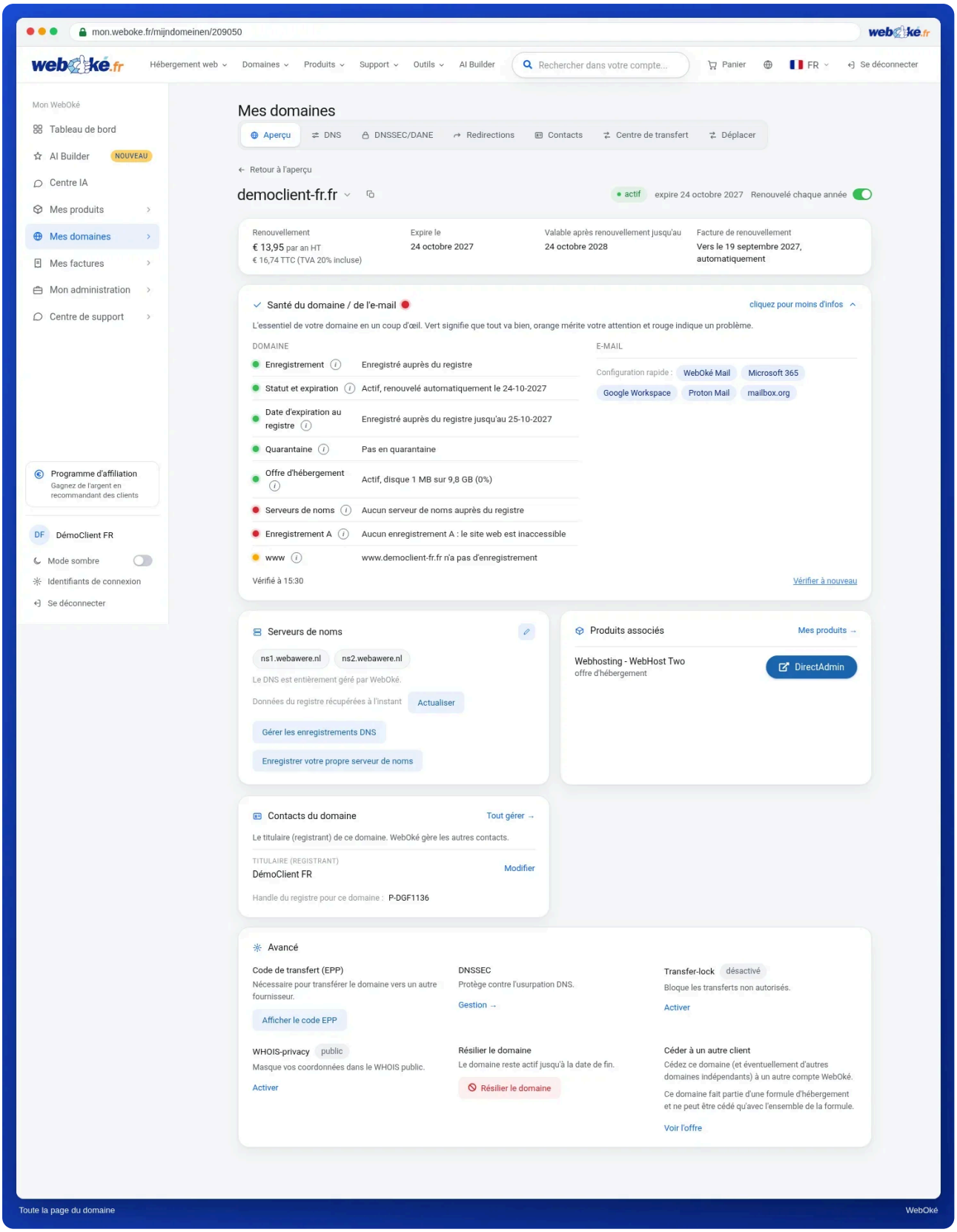
Élément	À quoi sert-il	En savoir plus
Code de transfert (EPP) (1)	Le code dont vous avez besoin pour transférer le domaine vers un autre fournisseur.	Transférer un domaine : code de transfert (EPP) et verrou de transfert
DNSSEC (2)	Une sécurité supplémentaire contre les réponses DNS falsifiées. Le bouton **Administration** vous mène aux paramètres DNSSEC.	DNSSEC et DANE

Verrouillage de transfert	Bloque un transfert que vous n'avez pas demandé vous-même.	Transférer un domaine : code de transfert (EPP) et verrou de transfert
Confidentialité WHOIS	Masque vos coordonnées dans le WHOIS public.	Protection WHOIS
Résilier le domaine (3)	Ne plus renouveler le domaine.	Résilier ou céder un domaine
Céder à un autre client	Transférer le domaine vers un autre compte WebOké.	Résilier ou céder un domaine

Toutes les extensions ne proposent pas toutes les fonctions. Si une fonction n'est pas disponible pour votre domaine, vous le voyez dans une petite étiquette grise, par exemple **.nl ne prend pas cela en charge** ou **non disponible pour cette extension**.

Astuce : votre domaine vient d'être commandé et l'enregistrement ou le transfert est encore en cours ? Dans ce cas, la plupart des paramètres ne pourront être modifiés qu'une fois le domaine actif.

Vous souhaitez voir toute la page en une seule fois ? La voici ci-dessous, du haut jusqu'en bas.



La page complète du domaine

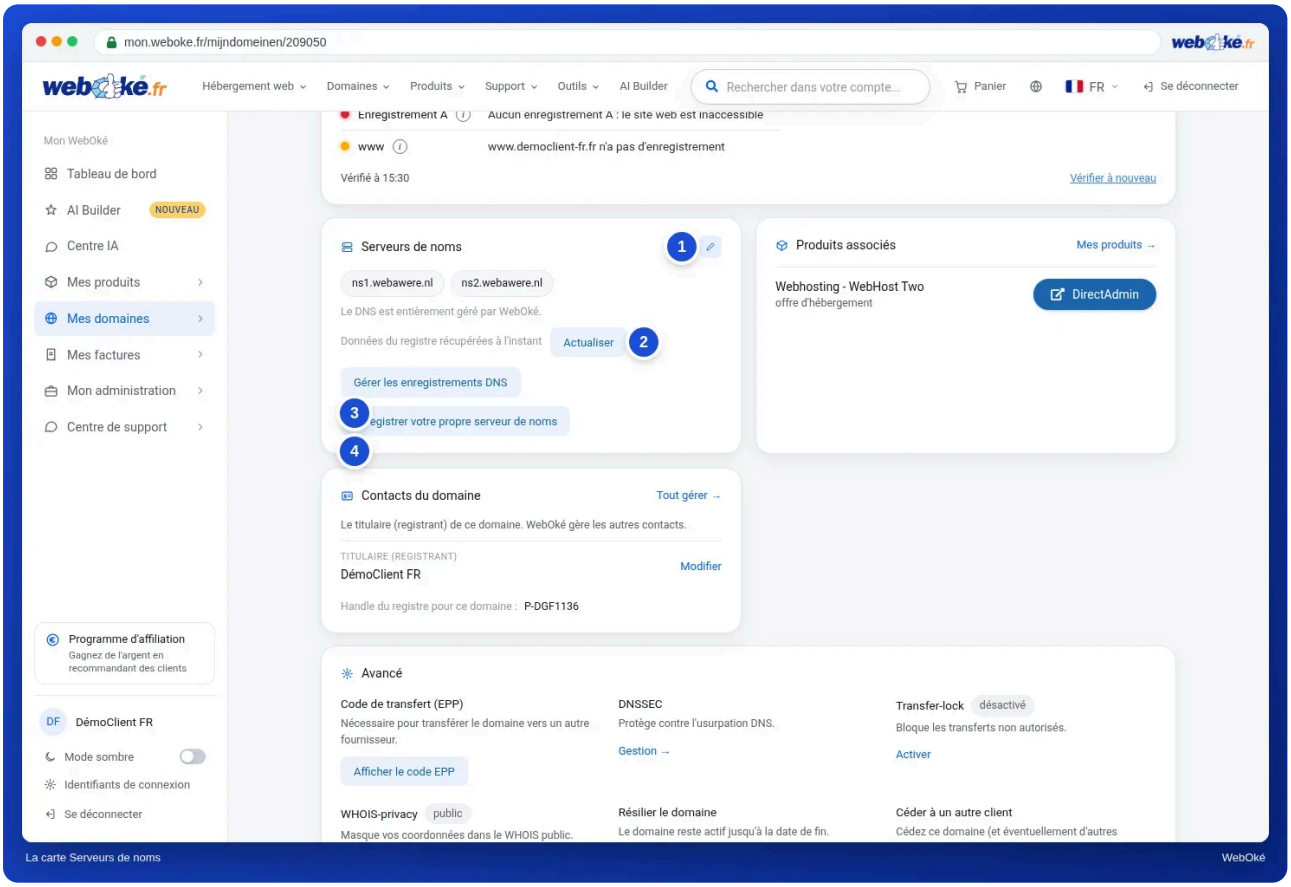
5.3 Modifier les serveurs de noms

Les serveurs de noms indiquent au reste d'internet où se trouvent les données DNS de votre domaine. Chez WebOké, il s'agit par défaut de **ns1.webawere.nl**, **ns2.webawere.nl** et **ns3.webawere.com**. Vous gérez alors simplement le DNS dans Mon WebOké, comme indiqué dans Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements. Si vous souhaitez faire gérer le DNS par un autre prestataire, renseignez ici ses serveurs de noms.

Attention : si vous choisissez les serveurs de noms d'un autre prestataire, c'est le DNS de ce prestataire qui détermine où vont votre site web et vos e-mails. Les modifications apportées dans l'onglet DNS de Mon WebOké n'ont alors plus aucun effet. Préparez donc d'abord tous les enregistrements chez le nouveau prestataire.

La carte Serveurs de noms sur la page du domaine

Ouvrez la page de votre domaine (voir La page du domaine : tout sur un domaine) et faites défiler jusqu'à la carte **Serveurs de noms**.



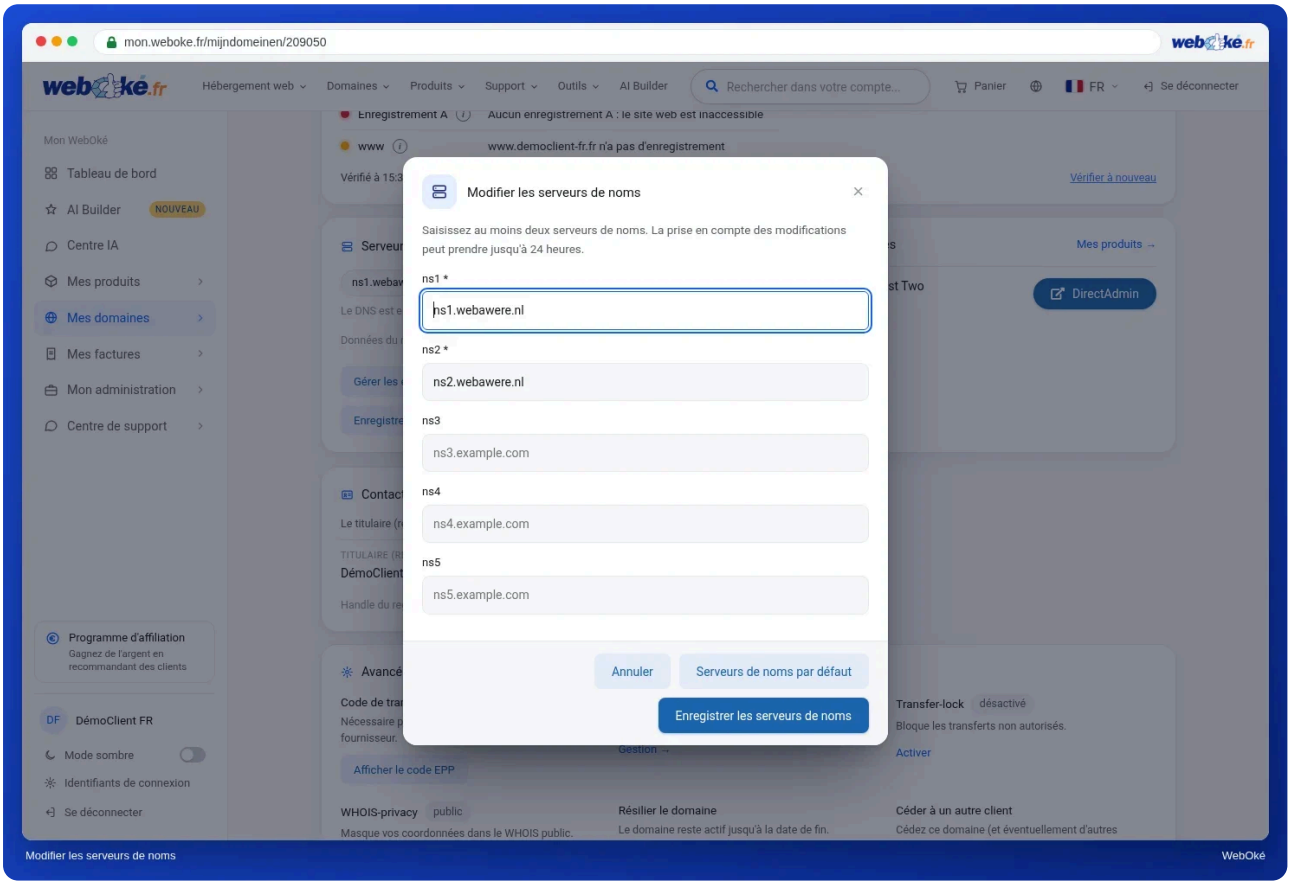
La carte Serveurs de noms

- Le crayon (1) permet de modifier les serveurs de noms.
- **Actualiser** (2) permet de récupérer à nouveau les données auprès du registre. Au-dessus figure la date de la dernière récupération.
- **Gérer les enregistrements DNS** (3) vous mène à l'onglet DNS de ce domaine.

- **Enregistrer votre propre serveur de noms** (4) s'utilise uniquement si vous souhaitez créer vos propres serveurs de noms sous ce domaine. Voir plus loin.

Comment modifier les serveurs de noms

1. Cliquez sur le crayon dans la carte **Serveurs de noms**. La fenêtre **Modifier les serveurs de noms** s'ouvre.
2. Renseignez au minimum deux serveurs de noms dans **ns1** et **ns2**. Les champs **ns3** à **ns5** sont facultatifs.
3. Cliquez sur **Enregistrer les serveurs de noms**.



Modifier les serveurs de noms

Vous souhaitez revenir aux serveurs de noms de WebOké ? Cliquez alors dans la même fenêtre sur **Serveurs de noms par défaut**, puis sur **Enregistrer les serveurs de noms**.

Une modification peut prendre jusqu'à 24 heures avant d'être active partout sur internet. Pendant ce laps de temps, certains visiteurs peuvent déjà voir la nouvelle situation tandis que d'autres voient encore l'ancienne.

Vous pouvez également modifier les serveurs de noms via le bouton **Modifier les serveurs de noms** en haut de l'onglet **DNS**, ou pour plusieurs domaines à la fois via l'aperçu (voir Le récapitulatif de vos domaines).

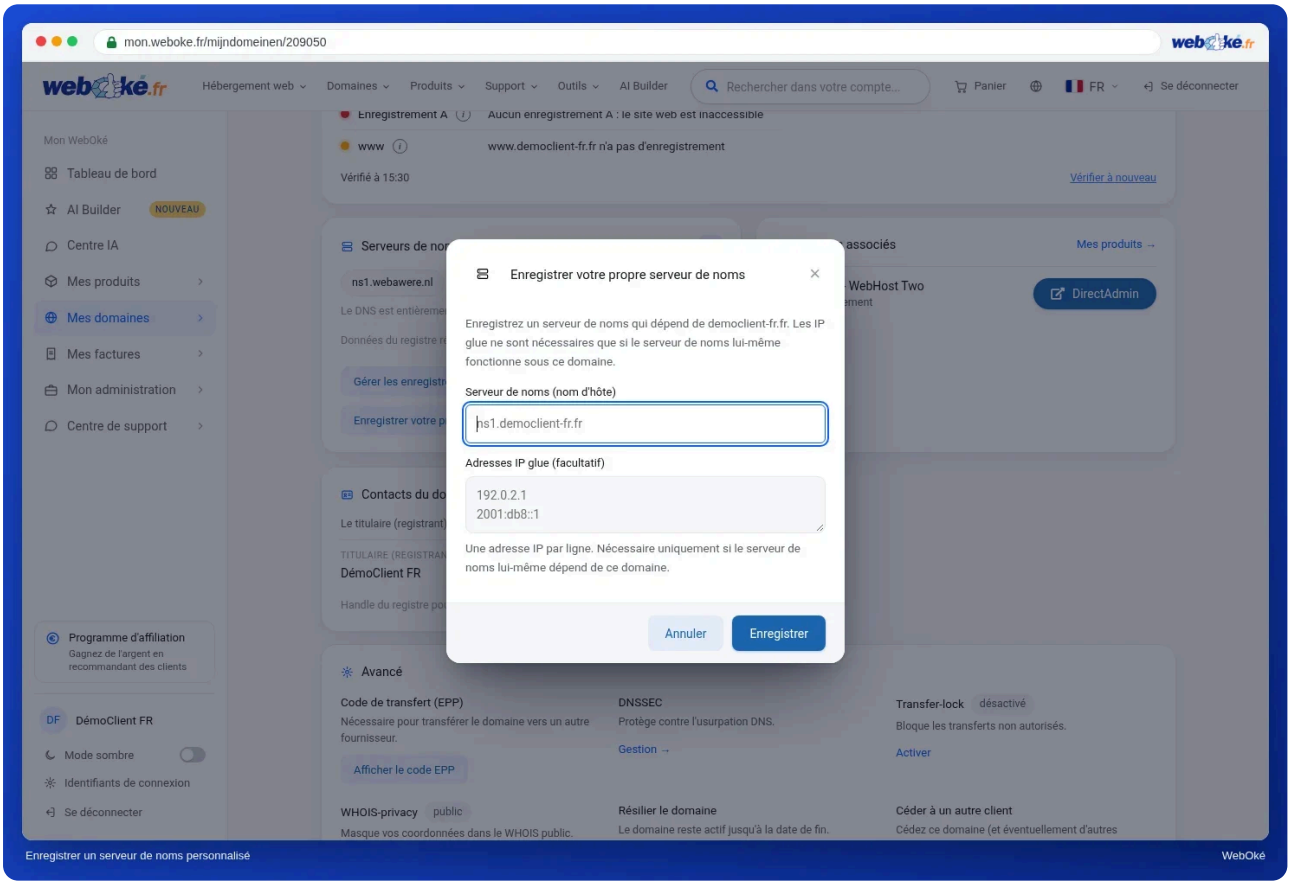
Astuce : la modification des serveurs de noms n'est possible que pour un domaine enregistré et actif chez WebOké. Si votre domaine se trouve encore chez un autre prestataire, modifiez les serveurs de

noms chez ce dernier.

Enregistrer votre propre serveur de noms

Vous souhaitez des serveurs de noms avec votre propre nom de domaine, comme ns1.votredomaine.fr ? Dans ce cas, le registre doit savoir sur quelle adresse IP ce serveur de noms fonctionne. On appelle cela un enregistrement glue.

1. Cliquez sur **Enregistrer votre propre serveur de noms**.
2. Dans **Serveur de noms (nom d'hôte)**, saisissez le nom, par exemple ns1 suivi de votre nom de domaine.
3. Dans **Adresses IP glue (facultatif)**, saisissez les adresses IP, une par ligne. Elles ne sont nécessaires que si le serveur de noms lui-même relève de ce domaine.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.



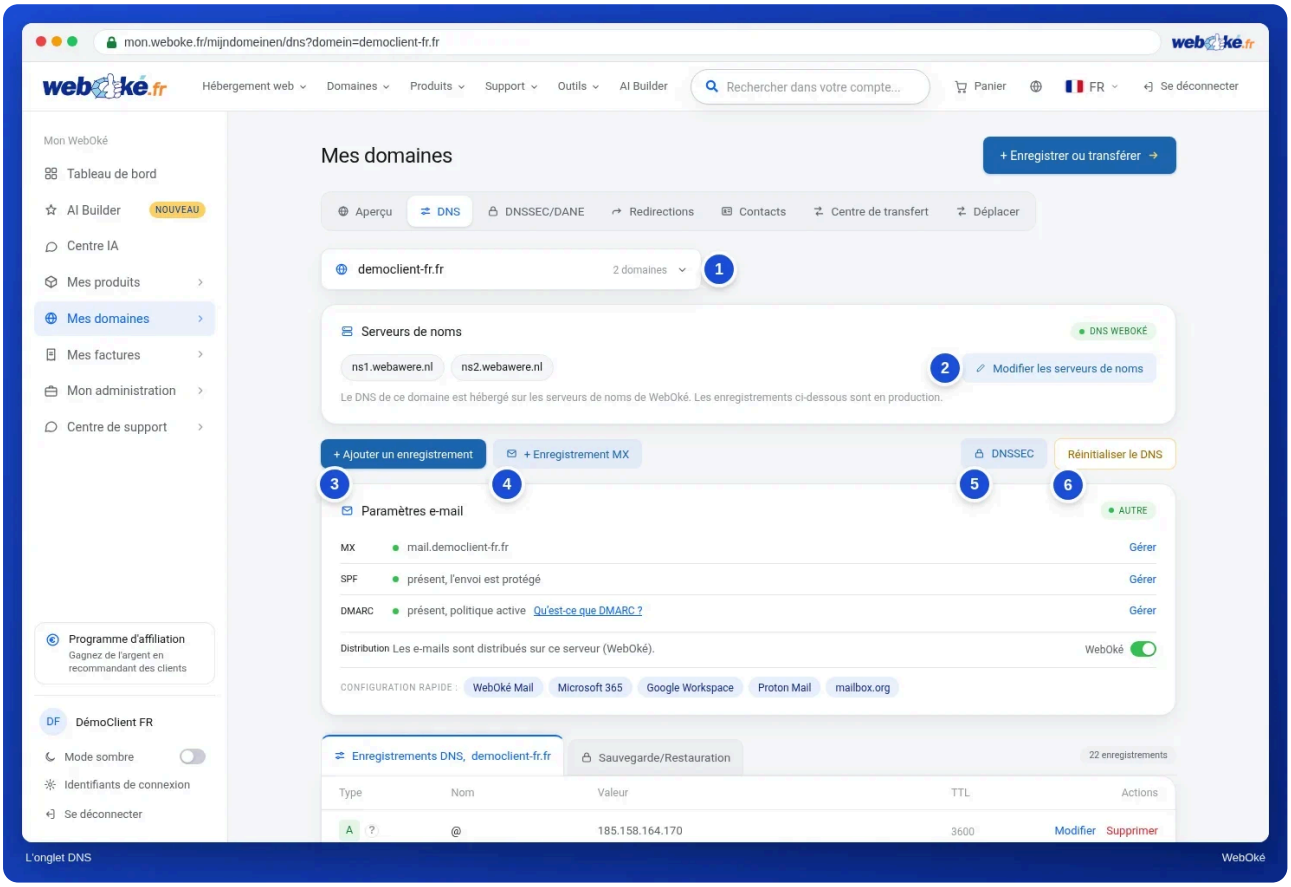
Enregistrer votre propre serveur de noms

Cette fonctionnalité s'adresse aux utilisateurs avancés qui gèrent eux-mêmes un serveur DNS. Si vous utilisez simplement le DNS de WebOké, vous n'en avez pas besoin.

5.4 Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements

Le DNS indique où pointent votre site web, votre e-mail et les autres services de votre domaine. Tant que votre domaine utilise les serveurs de noms de WebOké, vous gérez vous-même les enregistrements DNS dans Mon WebOké.

Allez dans **Mes domaines** et cliquez sur l'onglet **DNS**, ou cliquez dans l'aperçu, derrière un domaine, sur **DNS**.



L'onglet DNS

Que voyez-vous dans l'onglet DNS ?

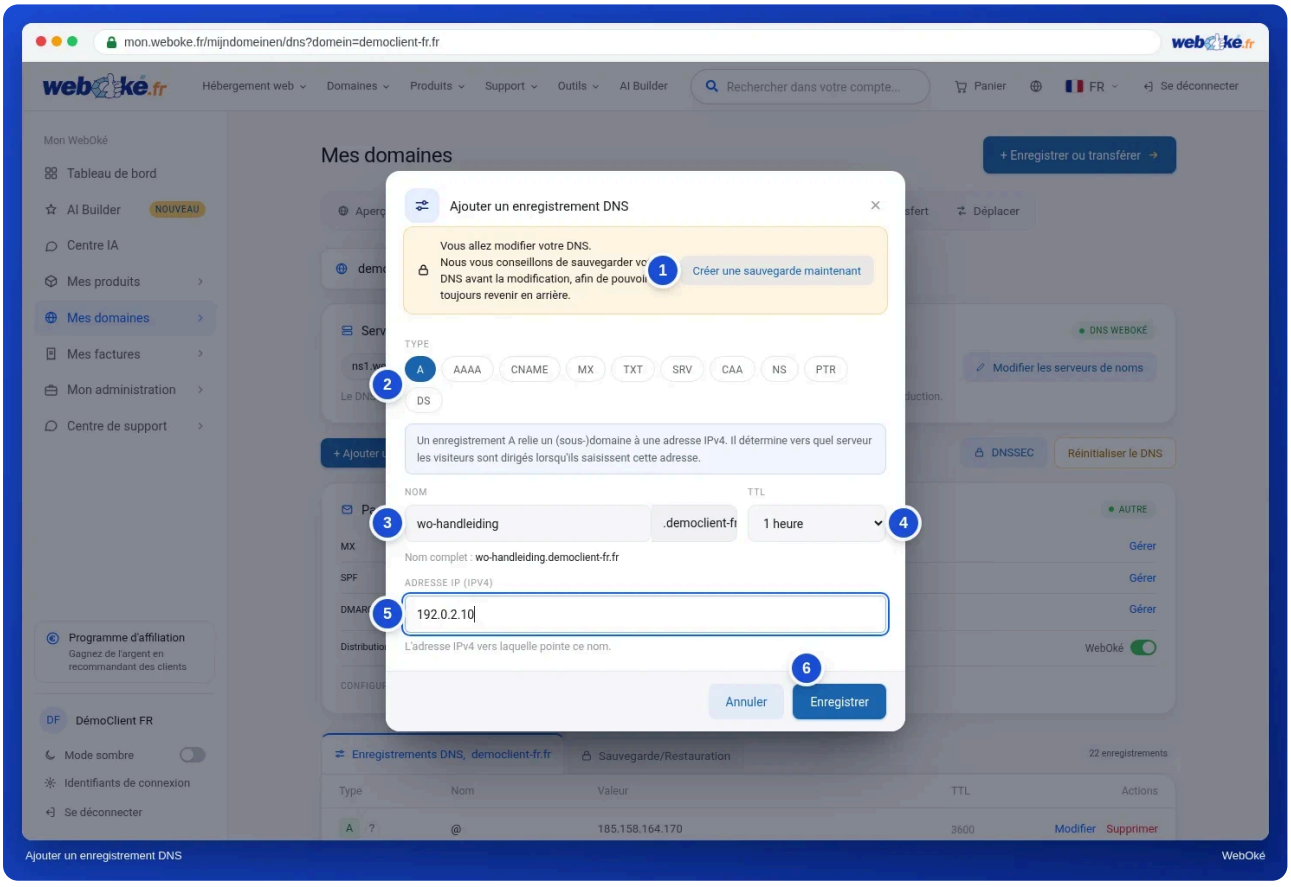
- **Le choix du domaine** (1) : choisissez le domaine dont vous souhaitez voir le DNS. Pour de nombreux domaines, vous pouvez effectuer une recherche dans cette liste.
- **Serveurs de noms** : les serveurs de noms du domaine, avec le bouton **Modifier les serveurs de noms** (2). Voir Modifier les serveurs de noms.
- **+ Ajouter un enregistrement** (3) et **+ Enregistrement MX** (4) : créer un nouvel enregistrement.
- **DNSSEC** (5) : vers les paramètres DNSSEC, voir DNSSEC et DANE.
- **Réinitialiser le DNS** (6) : remettre tous les enregistrements aux valeurs par défaut de WebOké, voir Rétablir le DNS et créer une sauvegarde DNS.
- **Paramètres e-mail** : la carte avec votre MX, SPF et DMARC, voir Configurer rapidement la messagerie dans le DNS.

- En bas, la liste de tous les enregistrements, et l'onglet **Sauvegarde/Restauration**.

Dans la liste, vous voyez pour chaque enregistrement le **Type**, le **Nom**, la **Valeur** et le **TTL**, avec à droite **Modifier** et **Supprimer**. Les enregistrements NS ont un cadenas et pas de bouton Supprimer : ils sont liés à vos serveurs de noms.

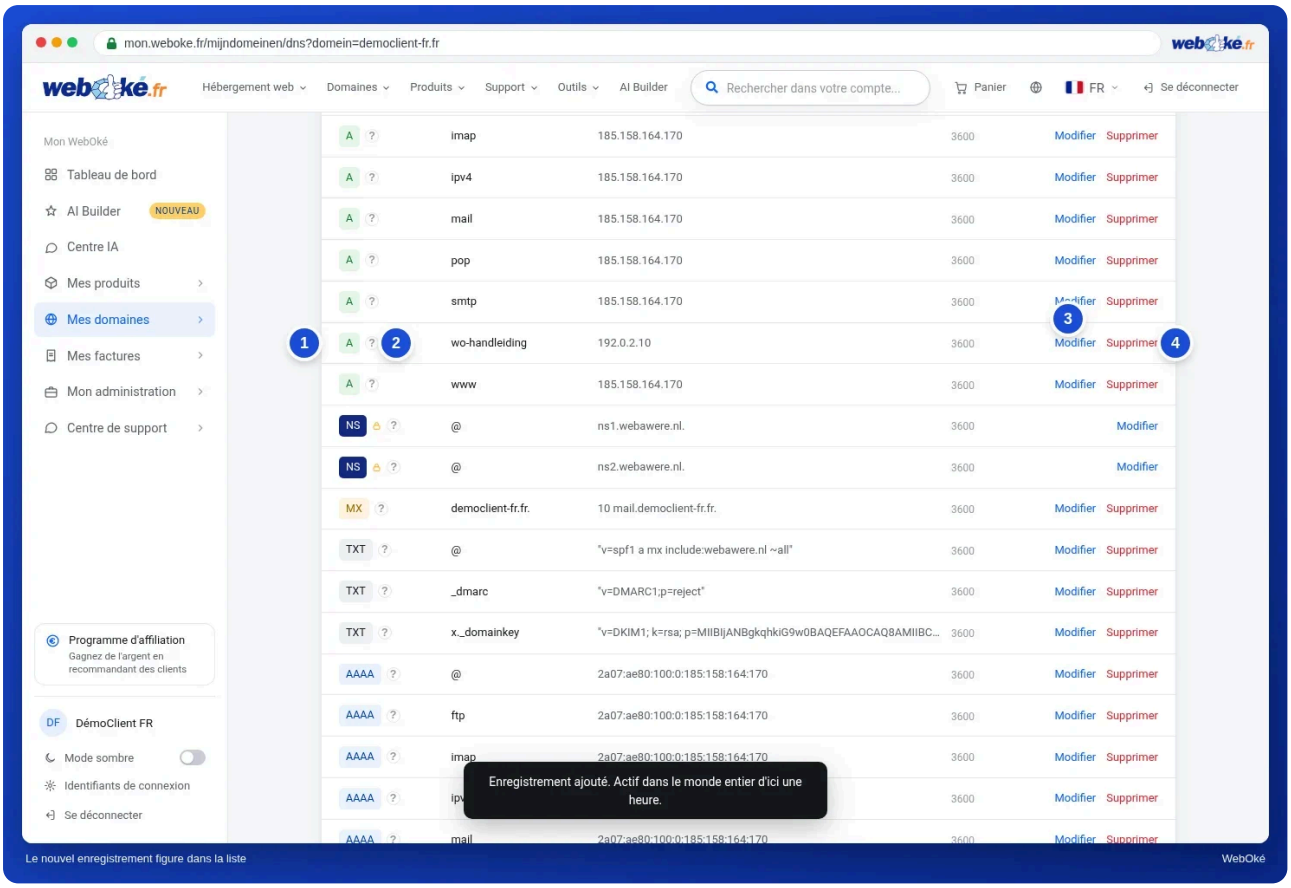
Ajouter un enregistrement

1. Cliquez sur **+ Ajouter un enregistrement**. La fenêtre **Ajouter l'enregistrement DNS** s'ouvre.
2. En haut figure le conseil de créer d'abord une sauvegarde de votre DNS. Cliquez sur **Créer une sauvegarde maintenant** (1) si vous voulez être certain de pouvoir revenir en arrière.
3. Choisissez le **Type** (2), par exemple A. En dessous apparaît en une phrase ce que fait ce type d'enregistrement.
4. Remplissez le **Nom** (3). Pour le domaine lui-même, tapez `@`. Pour un sous-domaine, tapez uniquement la première partie, par exemple `www` ou `shop`. Votre nom de domaine est automatiquement ajouté derrière. Sous le champ, vous voyez le **Nom complet**.
5. Choisissez le **TTL** (4) : combien de temps les autres serveurs peuvent mémoriser la réponse. Laissez-le sur **1 heure** en cas de doute.
6. Remplissez la valeur (5). Pour un enregistrement A, il s'agit de l'adresse IP du serveur.
7. Cliquez sur **Enregistrer** (6).



Ajouter un enregistrement A

Vous voyez le message **Enregistrement ajouté. Actif dans le monde entier d'ici une heure.** et l'enregistrement apparaît immédiatement dans la liste.

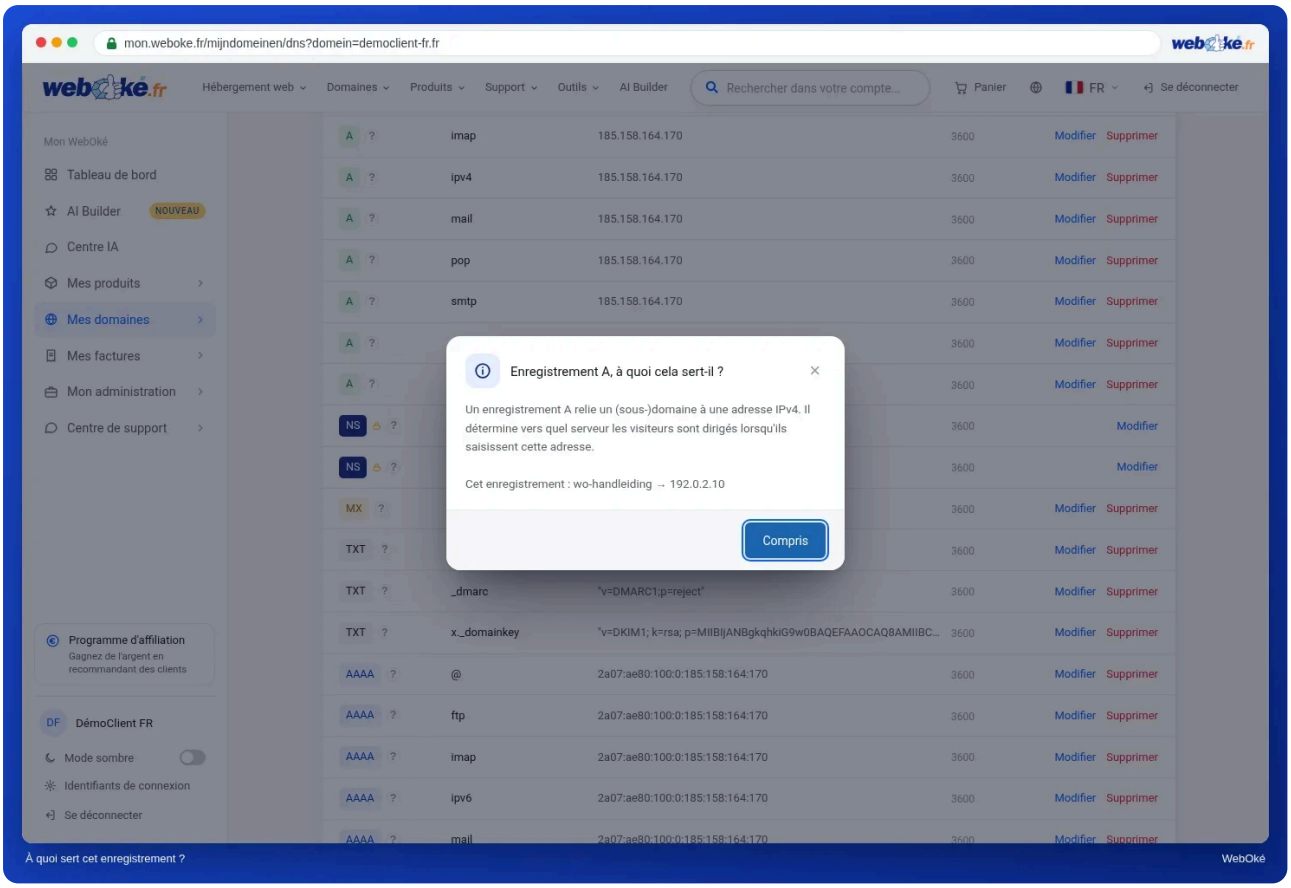


Le nouvel enregistrement figure dans la liste

Astuce : faites-vous référence à un nom d'hôte complet, comme pour un enregistrement CNAME ou MX ? Ajoutez alors un point à la fin, par exemple `mail.exemple.nl.`. Si vous oubliez le point, la fenêtre vous avertit et vous montre ce que cela donnerait autrement.

Explication d'un enregistrement

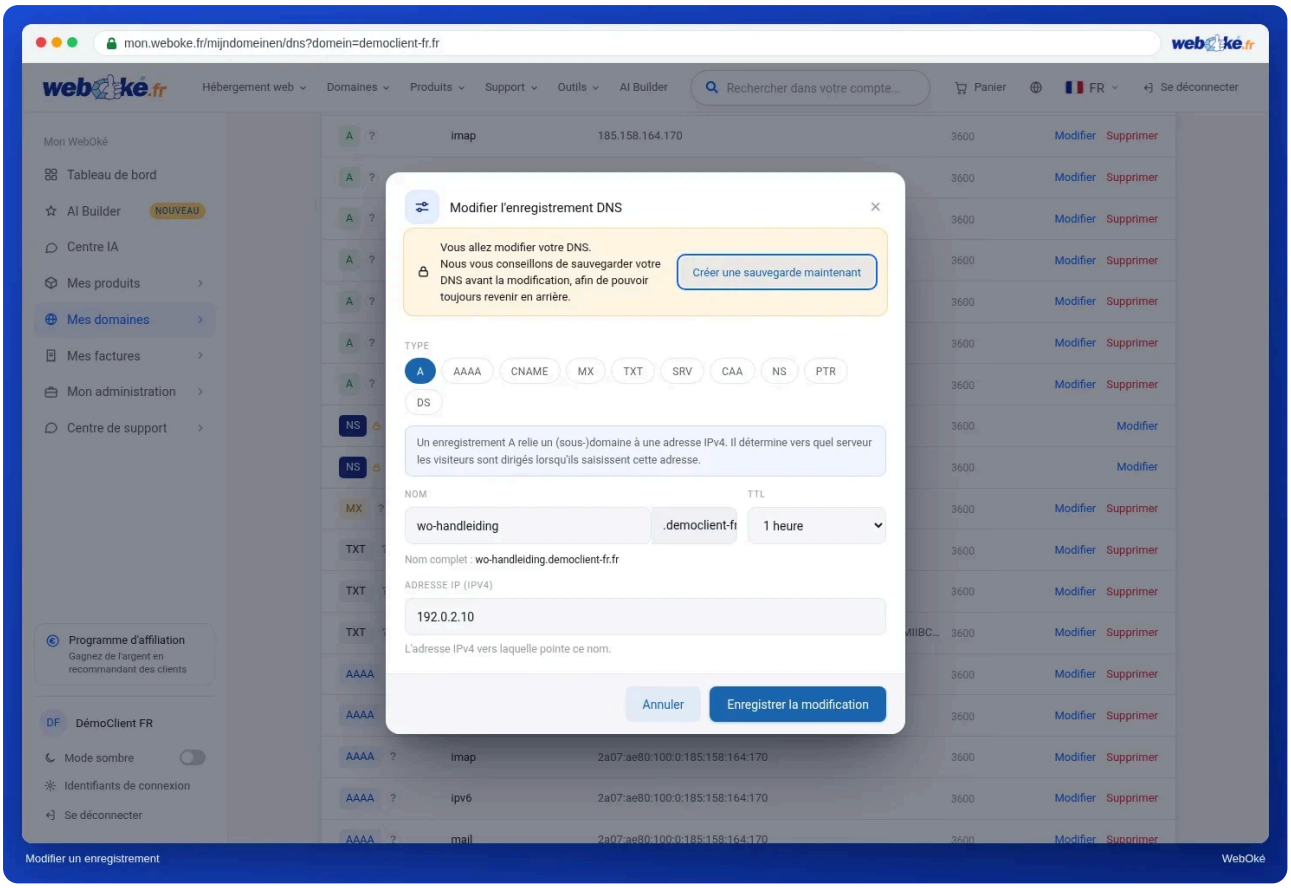
Derrière le type de chaque enregistrement (1) se trouve un point d'interrogation (2). Cliquez dessus et vous obtenez, en mots simples, une explication de ce que fait l'enregistrement, avec le nom et la valeur de cet enregistrement.



Que fait cet enregistrement ?

Modifier un enregistrement

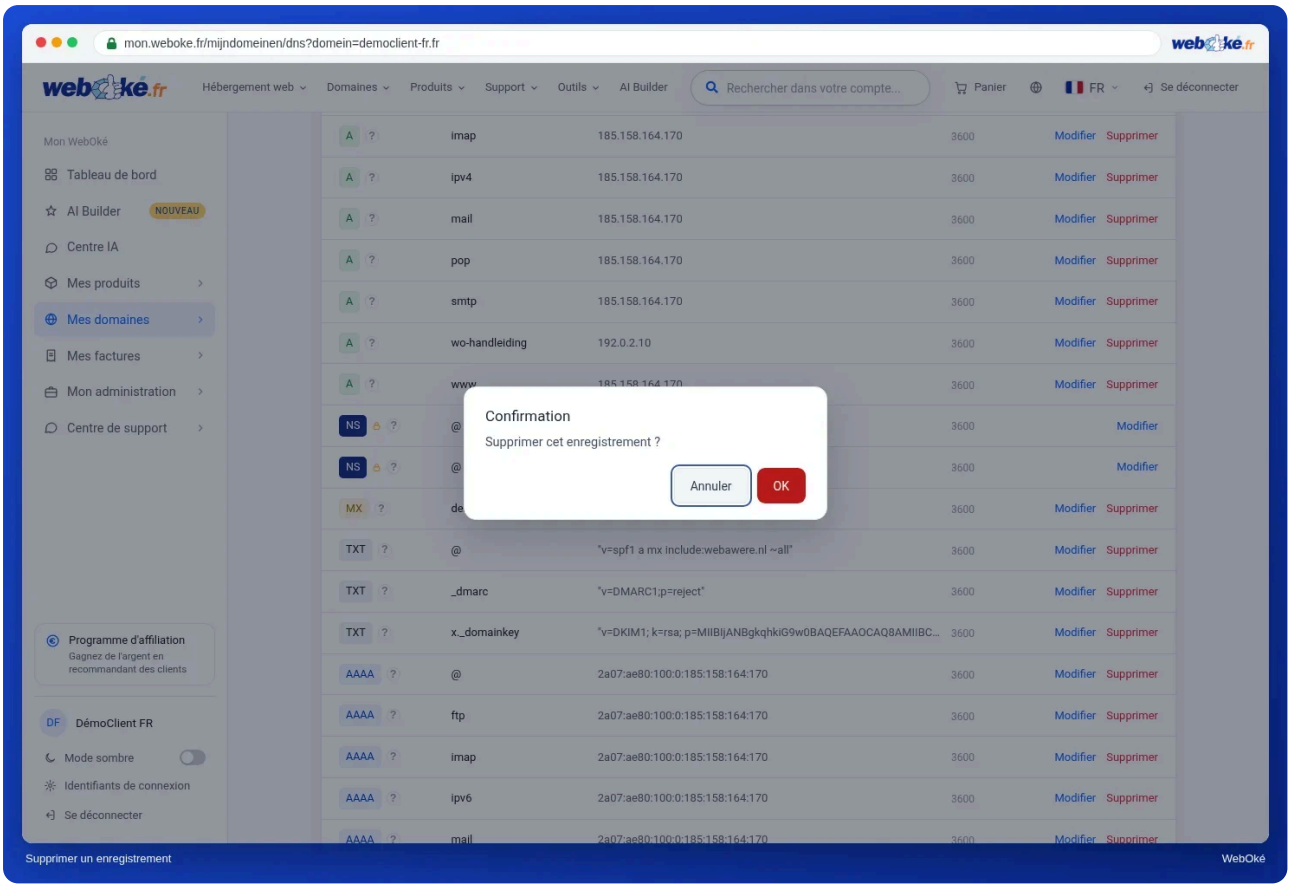
1. Cliquez derrière l'enregistrement sur **Modifier** (3). La fenêtre **Modifier l'enregistrement DNS** s'ouvre avec les données actuelles.
2. Modifiez ce que vous souhaitez changer.
3. Cliquez sur **Enregistrer la modification**.



Modifier un enregistrement

Supprimer un enregistrement

1. Cliquez derrière l'enregistrement sur **Supprimer** (4).
2. La question **Supprimer cet enregistrement ?** s'affiche. Cliquez sur **OK** pour supprimer ou sur **Annuler** pour conserver l'enregistrement.



Confirmation avant la suppression d'un enregistrement

Les types d'enregistrements en bref

Type	Que fait-il ?
A	Relie un (sous-)domaine à une adresse IPv4 : vers quel serveur vont les visiteurs.
AAAA	Identique à un enregistrement A, mais avec une adresse IPv6.
CNAME	Un alias : ce nom redirige vers un autre nom de domaine.
MX	Quel serveur de messagerie reçoit les e-mails pour votre domaine.
TXT	Texte destiné à d'autres services, comme la vérification de domaine, SPF, DKIM et DMARC.
SRV	Dirige un service, comme les appels via internet ou le chat, vers le bon serveur et le bon port.
CAA	Quels organismes peuvent émettre un certificat SSL pour votre domaine.
NS	Quels serveurs de noms gèrent votre domaine. Une modification incorrecte rend votre domaine inaccessible.
PTR	DNS inversé : relie une adresse IP à un nom.
DS	Relie DNSSEC au registre.

Pour MX, SPF, DMARC, CAA et SRV, la fenêtre propose une aide supplémentaire. Vous en apprendrez plus dans Assistants DNS : MX, SPF, DMARC, CAA et SRV.

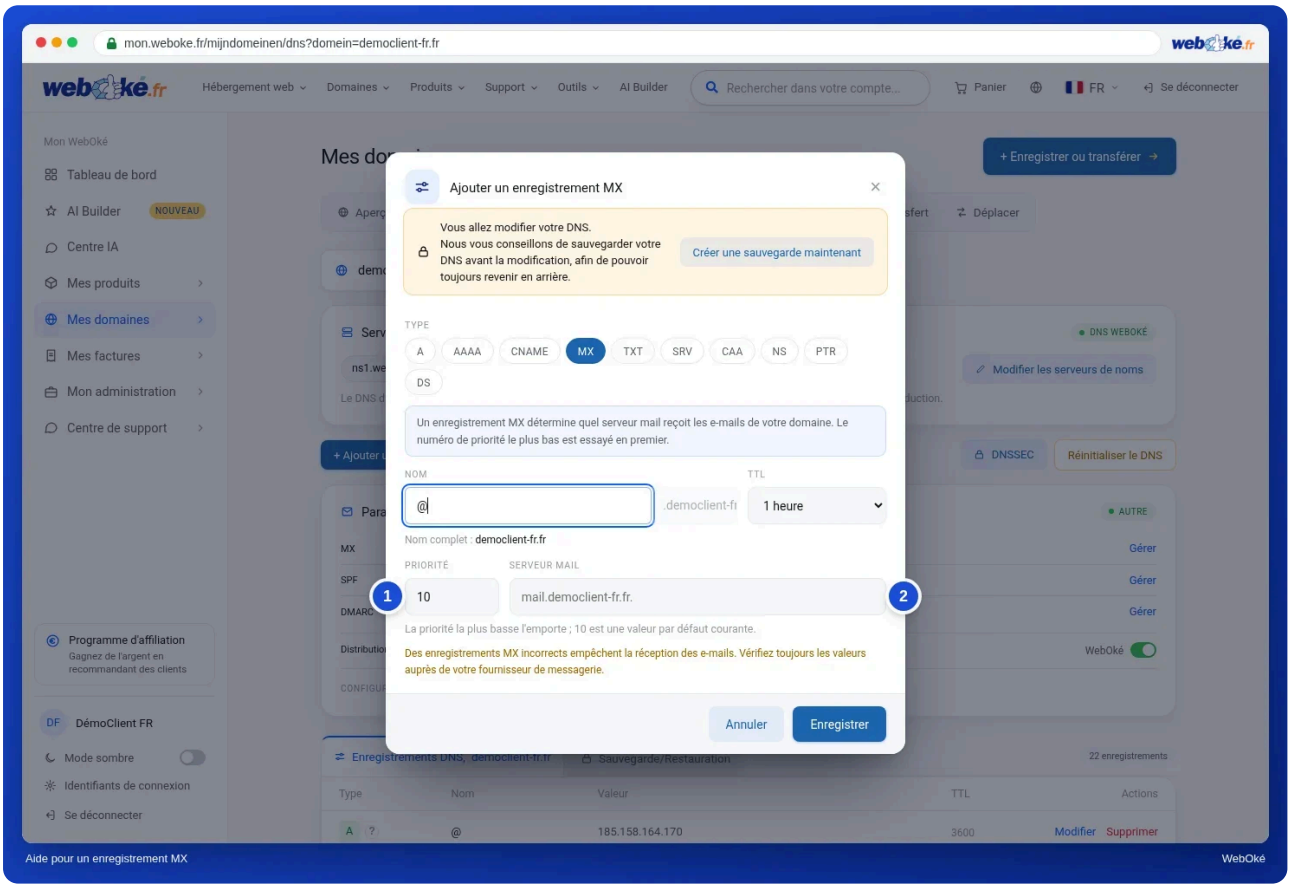
Les modifications sont généralement actives dans le monde entier en moins d'une heure ; dans de rares cas, cela peut prendre jusqu'à 24 heures.

5.5 Assistants DNS : MX, SPF, DMARC, CAA et SRV

Certains enregistrements sont difficiles à saisir à la main. C'est pourquoi la fenêtre d'un enregistrement DNS propose des champs et des boutons supplémentaires pour certains types. Vous ouvrez la fenêtre dans l'onglet **DNS** avec **+ Ajouter un enregistrement** (voir Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements) puis vous choisissez le type.

Enregistrement MX

Cliquez sur **+ Enregistrement MX**, ou choisissez le type **MX**. Le nom est déjà défini sur @, le domaine lui-même.



Ajouter un enregistrement MX

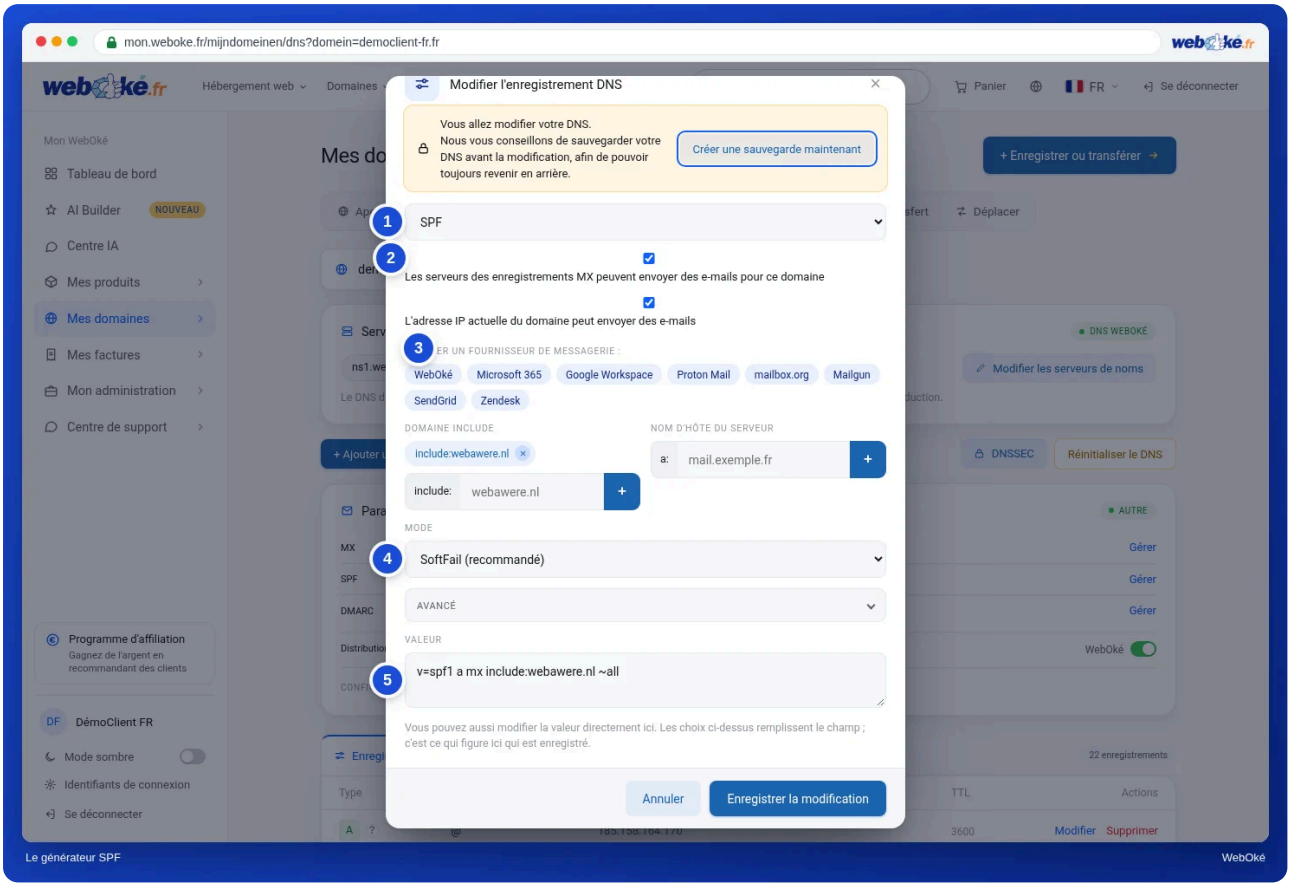
- **Priorité** (1) : en cas de plusieurs enregistrements MX, la valeur la plus basse est essayée en premier. 10 est une valeur courante.
- **Serveur de messagerie** (2) : le nom du serveur de messagerie, avec un point à la fin.

Attention : des enregistrements MX incorrects signifient que les e-mails n'arrivent plus. Reprenez toujours les valeurs fournies par votre fournisseur de messagerie.

SPF : qui peut envoyer des e-mails au nom de votre domaine ?

SPF est un enregistrement TXT contenant une liste des serveurs autorisés à envoyer des e-mails au nom de votre domaine. Choisissez le type **TXT** et mettez **Type d'enregistrement TXT** (1) sur **SPF**. Si

vous avez déjà un enregistrement SPF, cliquez dans la carte **Paramètres e-mail** à côté de SPF sur **Gérer**. La fenêtre lit alors votre enregistrement existant.



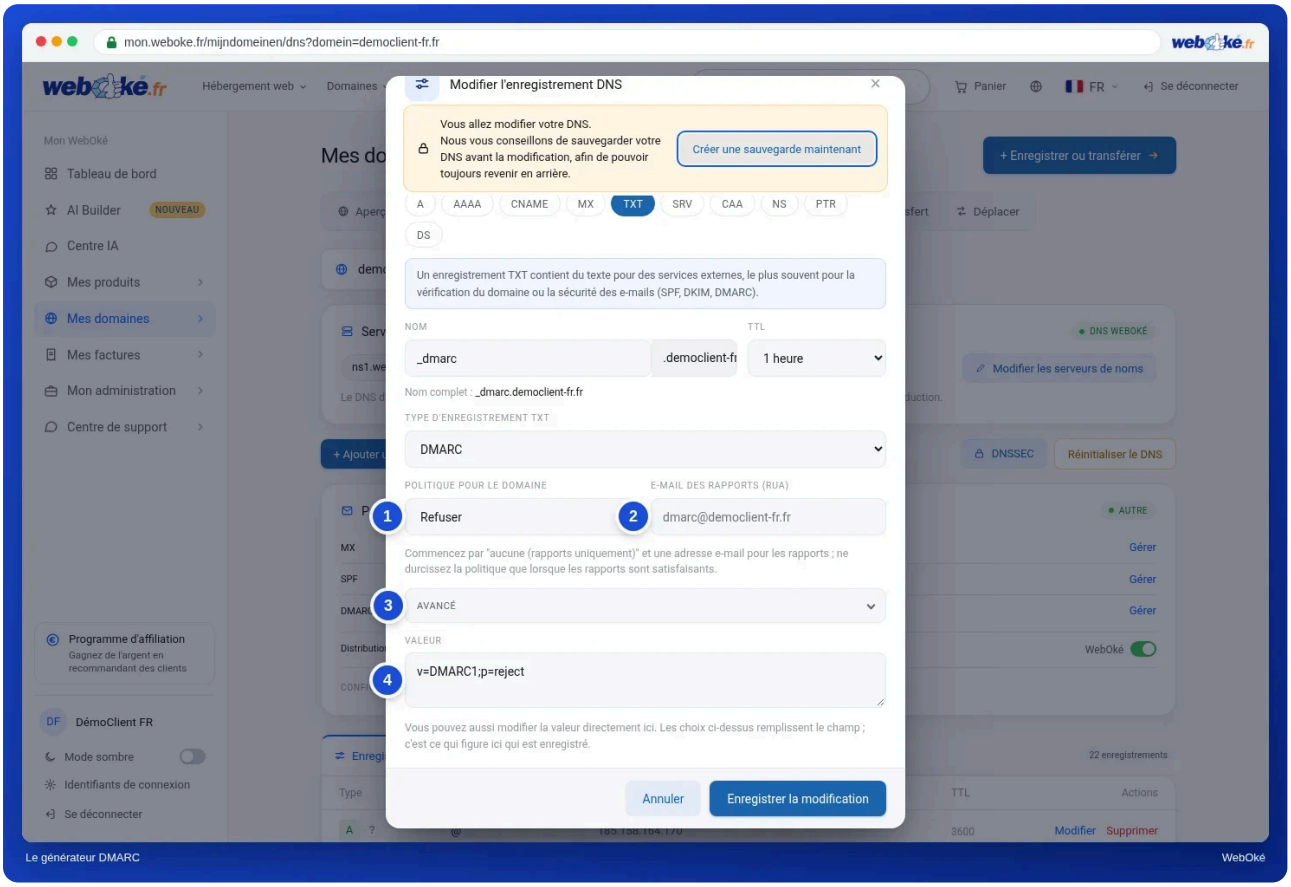
L'assistant SPF

1. Les cases à cocher (2) vous permettent d'autoriser les serveurs de vos enregistrements MX et l'adresse IP de votre domaine.
2. Dans **Ajouter un fournisseur** (3), cliquez sur votre fournisseur de messagerie ou service d'envoi : **WebOké**, **Microsoft 365**, **Google Workspace**, **Proton Mail**, **mailbox.org**, **Mailgun**, **SendGrid** ou **Zendesk**. S'il ne figure pas dans la liste, saisissez vous-même un domaine d'inclusion ou un nom d'hôte de serveur et cliquez sur le signe plus.
3. Choisissez le **Mode** (4) : ce que font les destinataires avec un e-mail provenant d'un serveur qui n'est pas dans la liste. **SoftFail (recommandé)** marque l'e-mail comme suspect ; c'est le point de départ, et c'est le réglage par défaut. **Fail (strict, quand tout est correct)** fait refuser l'e-mail : ne choisissez cette option que lorsque vous êtes certain que tous les services qui envoient des e-mails au nom de votre domaine figurent dans la liste. **Neutre** ne fait rien.
4. Sous **Fonctions avancées**, vous trouverez encore des adresses IP isolées et quelques options rares.
5. Dans **Valeur** (5), vous voyez l'enregistrement qui sera enregistré. Vous pouvez aussi le modifier vous-même ici.

Attention : un domaine ne peut avoir qu'un seul enregistrement SPF. S'il y en a deux, le SPF est invalide. Modifiez donc l'enregistrement existant au lieu d'en créer un second.

DMARC : que se passe-t-il avec les e-mails falsifiés ?

DMARC indique aux serveurs de messagerie quoi faire des e-mails qui prétendent à tort provenir de votre domaine. Choisissez le type **TXT** et mettez **Type d'enregistrement TXT** sur **DMARC**, ou cliquez dans la carte **Paramètres e-mail** à côté de DMARC sur **Gérer**. Le nom devient automatiquement `_dmarc`.



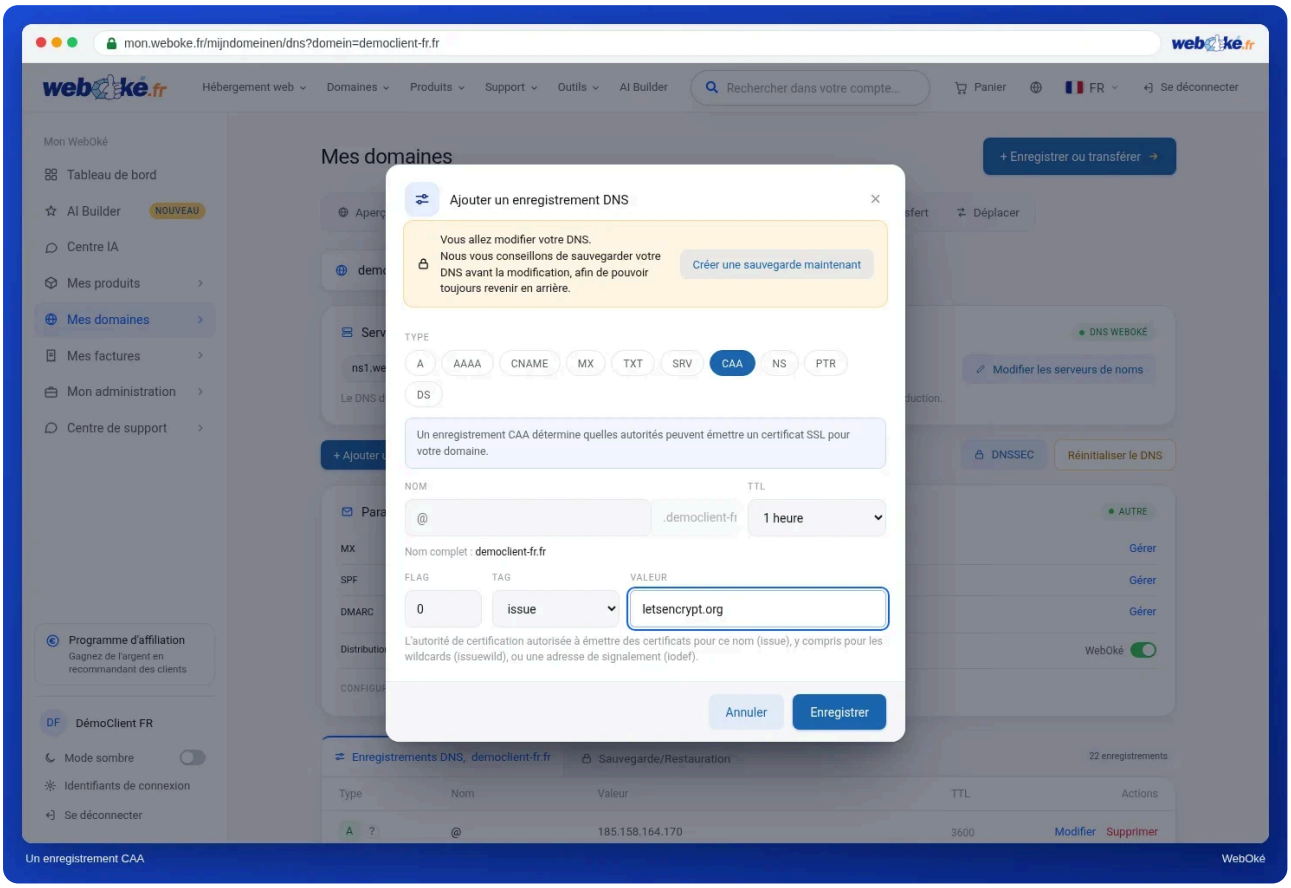
L'assistant DMARC

- **Politique pour le domaine** (1) : **Aucune (rapports uniquement)**, **Quarantaine (vers les spams)** ou **Refuser**.
- **E-mail des rapports (RUA)** (2) : l'adresse à laquelle vous recevez les rapports quotidiens des grands fournisseurs de messagerie.
- **Fonctions avancées** (3) : notamment une politique distincte pour les sous-domaines, une adresse pour les rapports d'analyse (RUF), un pourcentage et le niveau de rigueur du contrôle. Laissez le pourcentage à 100 : dans la nouvelle norme DMARC (RFC 9989, 2026), ce champ disparaît.
- **Valeur** (4) : l'enregistrement tel qu'il sera enregistré.

Astuce : commencez par **Aucune (rapports uniquement)** et une adresse de rapport. Consultez les rapports pendant quelques semaines, puis réglez la politique sur **Quarantaine (vers les spams)** et ensuite sur **Refuser**. Vous évitez ainsi que vos propres e-mails soient bloqués. Pour un pack d'hébergement, l'enregistrement est déjà réglé par défaut sur Refuser ; vous pouvez le laisser ainsi si tous vos e-mails passent par WebOké.

Enregistrement CAA

Avec un enregistrement CAA, vous déterminez quelles parties peuvent émettre un certificat SSL pour votre domaine. Choisissez le type **CAA** et remplissez :



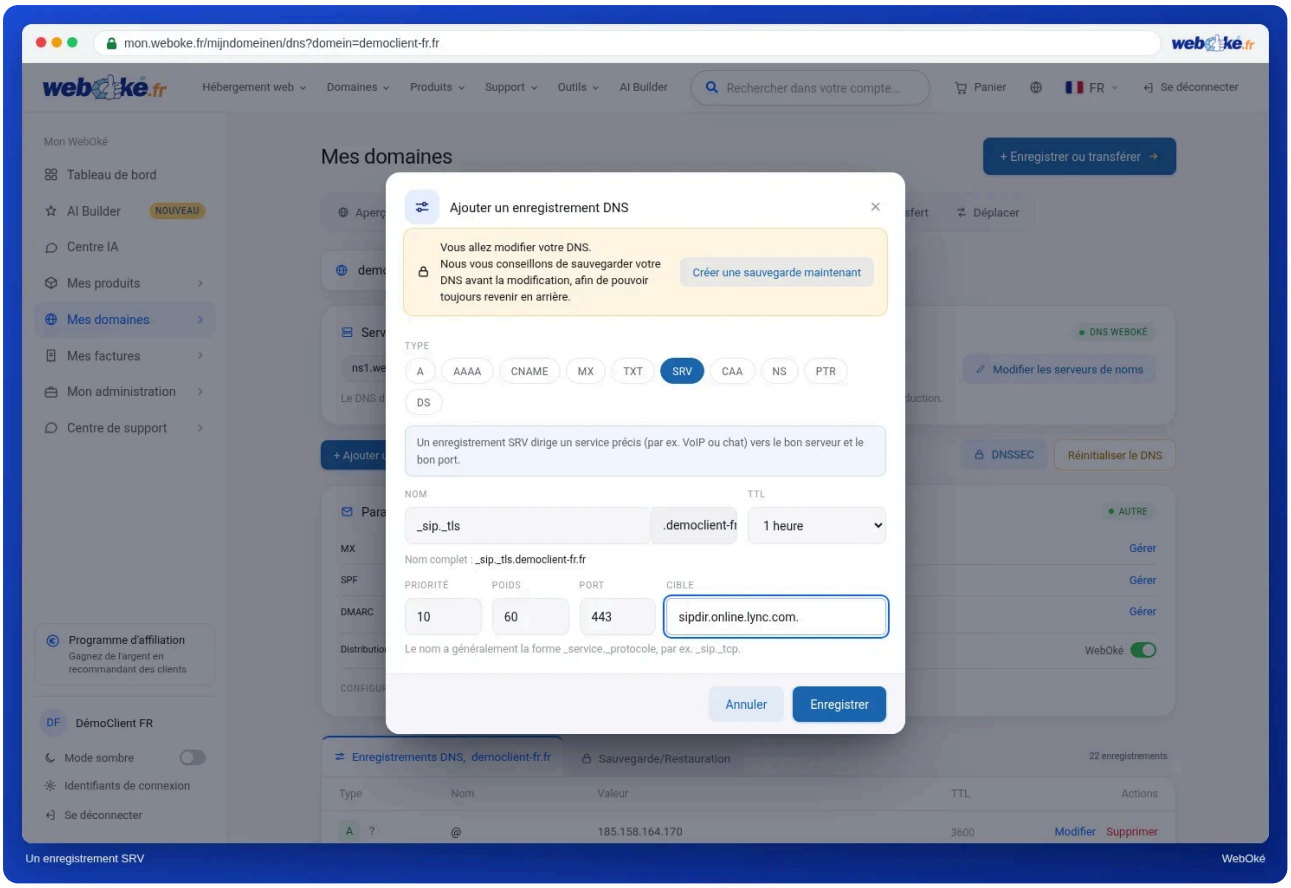
Ajouter un enregistrement CAA

- **Flag** : laissez cette valeur à 0.
- **Tag** : **issue** pour les certificats classiques, **issuewild** pour les certificats wildcard ou **iodef** pour une adresse de notification.
- **Valeur** : l'émetteur, par exemple `letsencrypt.org`.

Attention : si vous définissez un enregistrement CAA, seuls les émetteurs mentionnés pourront encore créer des certificats. Si vous utilisez le certificat SSL gratuit de votre pack d'hébergement (Let's Encrypt), ajoutez également letsencrypt.org dans un enregistrement CAA.

Enregistrement SRV

Un enregistrement SRV oriente un service vers le bon serveur et le bon port. Vous en avez besoin par exemple pour la téléphonie par internet ou pour certains services Microsoft. Choisissez le type **SRV**.



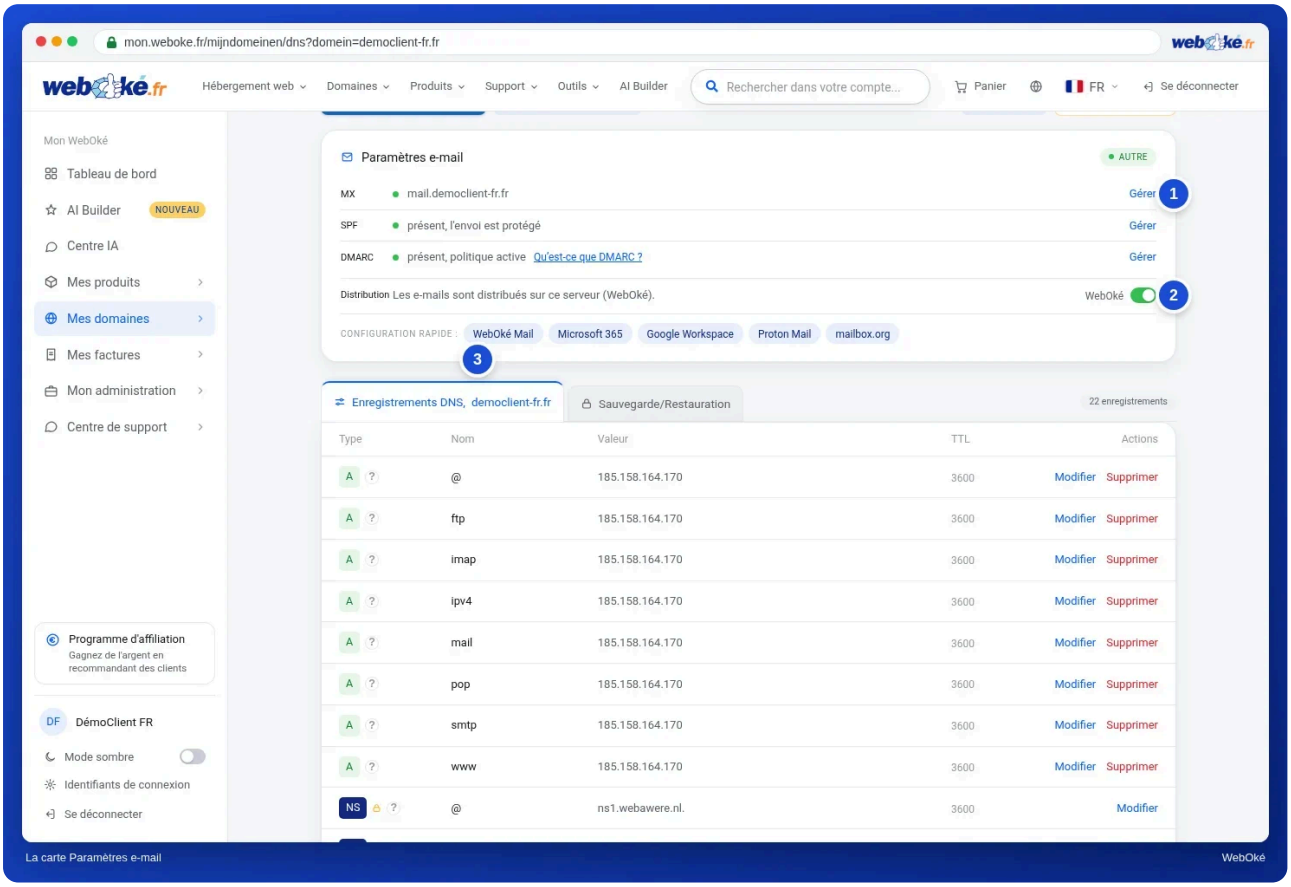
Ajouter un enregistrement SRV

- **Nom** : généralement sous la forme _service._protocole, par exemple `_sip._tls`.
- **Priorité** et **Poids** : quel serveur est utilisé en premier s'il y en a plusieurs. Laissez ces valeurs telles quelles sauf indication contraire de votre fournisseur.
- **Port** : le port du service.
- **Destination** : le serveur, avec un point à la fin.

Pour chaque type, cliquez sur **Enregistrer** si tout est correct, ou sur **Annuler** pour ne rien modifier.

5.6 Configurer rapidement la messagerie dans le DNS

Pour la messagerie sur votre propre domaine, certains enregistrements DNS doivent être configurés avec précision. L'onglet **DNS** propose donc la carte **Paramètres e-mail**. Elle vous permet de voir en un coup d'œil comment votre messagerie est configurée, et de définir en un clic les enregistrements adaptés à votre fournisseur de messagerie.



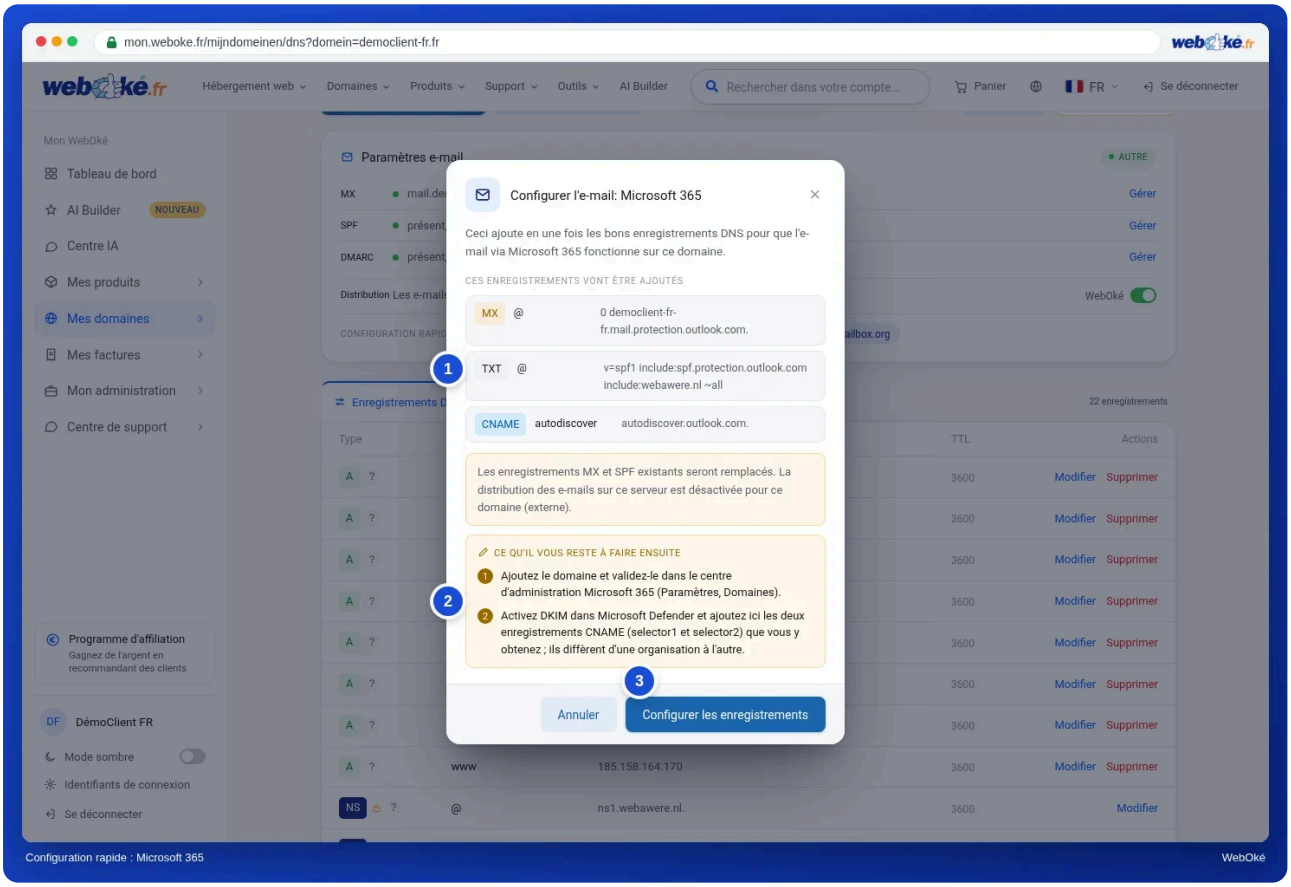
La carte Paramètres e-mail

Que voyez-vous sur la carte ?

- **MX**, **SPF** et **DMARC**, chacun avec un point coloré : vert signifie que tout est en ordre. Cliquez sur **Gérer** (1) pour ouvrir l'enregistrement dans l'éditeur décrit dans Assistants DNS : MX, SPF, DMARC, CAA et SRV. Si un enregistrement est absent, le bouton affiche **Ajouter** ou **Configurer**.
- En haut à droite, vous voyez quel fournisseur de messagerie nous reconnaissons grâce à votre enregistrement MX.
- **Distribution** (2) : indique si les e-mails de ce domaine sont distribués sur le serveur de WebOké. Si l'interrupteur est sur **WebOké**, vos boîtes e-mail arrivent chez nous. Si vous utilisez un fournisseur de messagerie externe, il est sur **Externe**.
- **Configuration rapide** (3) : des boutons pour **WebOké Mail**, **Microsoft 365**, **Google Workspace**, **Proton Mail** et **mailbox.org**.

Configurer votre messagerie en une seule fois

1. Faites d'abord une sauvegarde de votre DNS, afin de pouvoir toujours revenir en arrière. Voir Rétablir le DNS et créer une sauvegarde DNS.
2. Cliquez sur votre fournisseur de messagerie dans **Configuration rapide**. La fenêtre **Configurer la messagerie** s'ouvre.
3. Sous **Ces enregistrements vont être ajoutés** (1), vous voyez exactement quels enregistrements seront créés.
4. Lisez l'avertissement jaune. Les enregistrements MX et SPF existants seront remplacés, et la distribution sera modifiée.
5. Pour un fournisseur externe, la section **Ce qu'il vous reste à faire ensuite** (2) indique ce que vous devez encore régler chez ce fournisseur, comme vérifier votre domaine et activer DKIM.
6. Cliquez sur **Configurer les enregistrements** (3), ou sur **Annuler** si vous ne souhaitez encore rien modifier.



Configuration rapide pour Microsoft 365

Les mêmes boutons se trouvent également sur la page du domaine, dans la carte **Santé du domaine / de l'e-mail** (voir Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger).

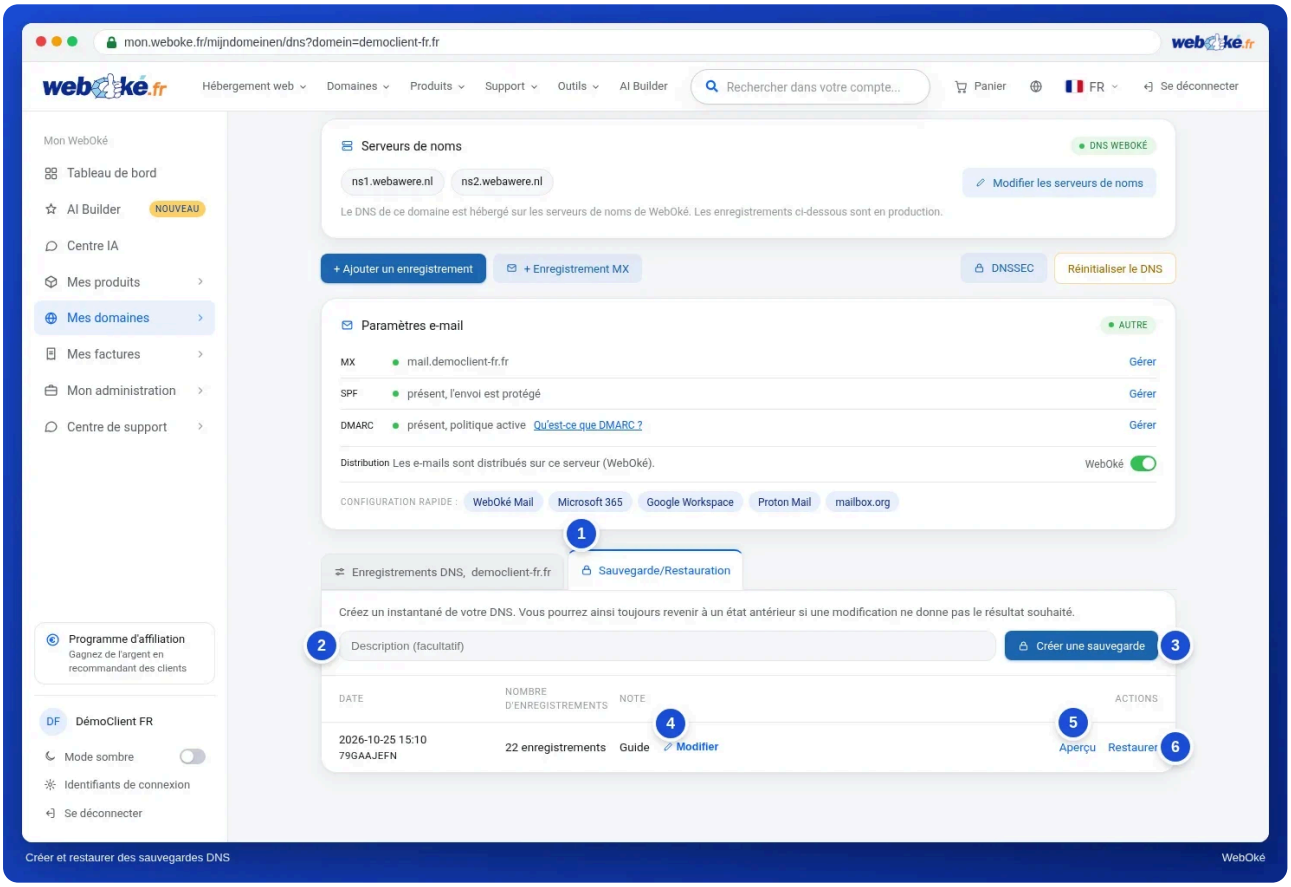
Astuce : si vous utilisez un pack d'hébergement de WebOké, l'enregistrement DKIM de votre messagerie est généralement déjà correctement configuré. Ce qu'affiche la carte **Configurer la messagerie** sur la page de votre produit est expliqué dans La carte Configurer la messagerie (MX, SPF, DKIM, DMARC). Si vos e-mails n'arrivent toujours pas, consultez Mail qui n'arrive pas : vérifier vous-même.

5.7 Rétablir le DNS et créer une sauvegarde DNS

Une modification DNS est vite faite, mais une erreur peut rendre votre site web ou votre messagerie inaccessible. Créez donc une sauvegarde avant de modifier quelque chose d'important. Une sauvegarde est une photographie de tous vos enregistrements DNS, à laquelle vous pouvez revenir plus tard.

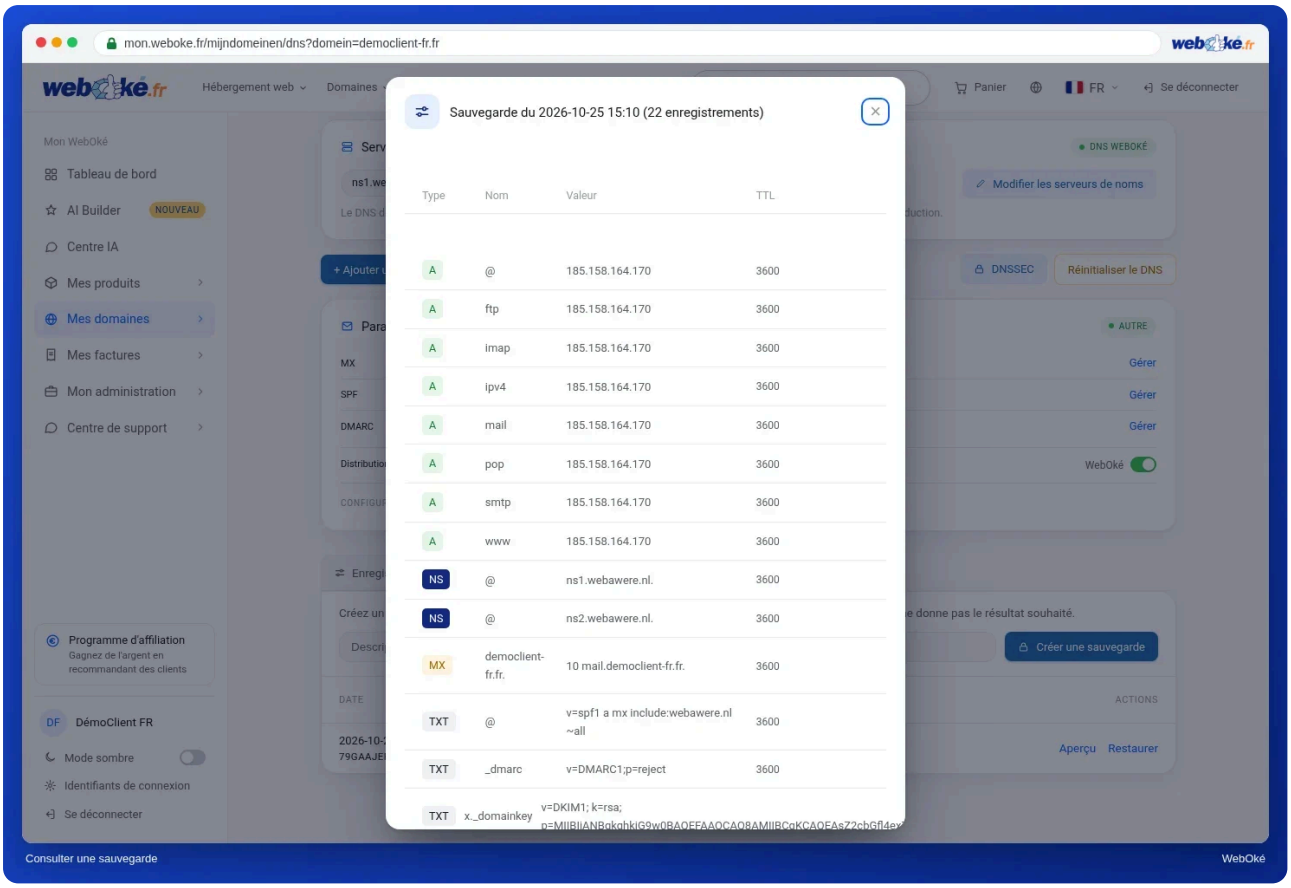
Créer une sauvegarde

1. Allez dans **Mes domaines**, onglet **DNS**, et choisissez votre domaine.
2. Cliquez, sous les paramètres de messagerie, sur l'onglet **Sauvegarde/Restauration** (1).
3. Saisissez éventuellement une **Description** (2), afin de savoir plus tard pourquoi vous avez créé cette sauvegarde. Par exemple : pour la migration vers Microsoft 365.
4. Cliquez sur **Créer une sauvegarde** (3).



Créer et restaurer des sauvegardes DNS

La sauvegarde apparaît dans la liste avec la date, le nombre d'enregistrements et votre description. Avec **Modifier** (4), vous modifiez la description. Avec **Voir** (5), vous consultez les enregistrements qu'elle contient.

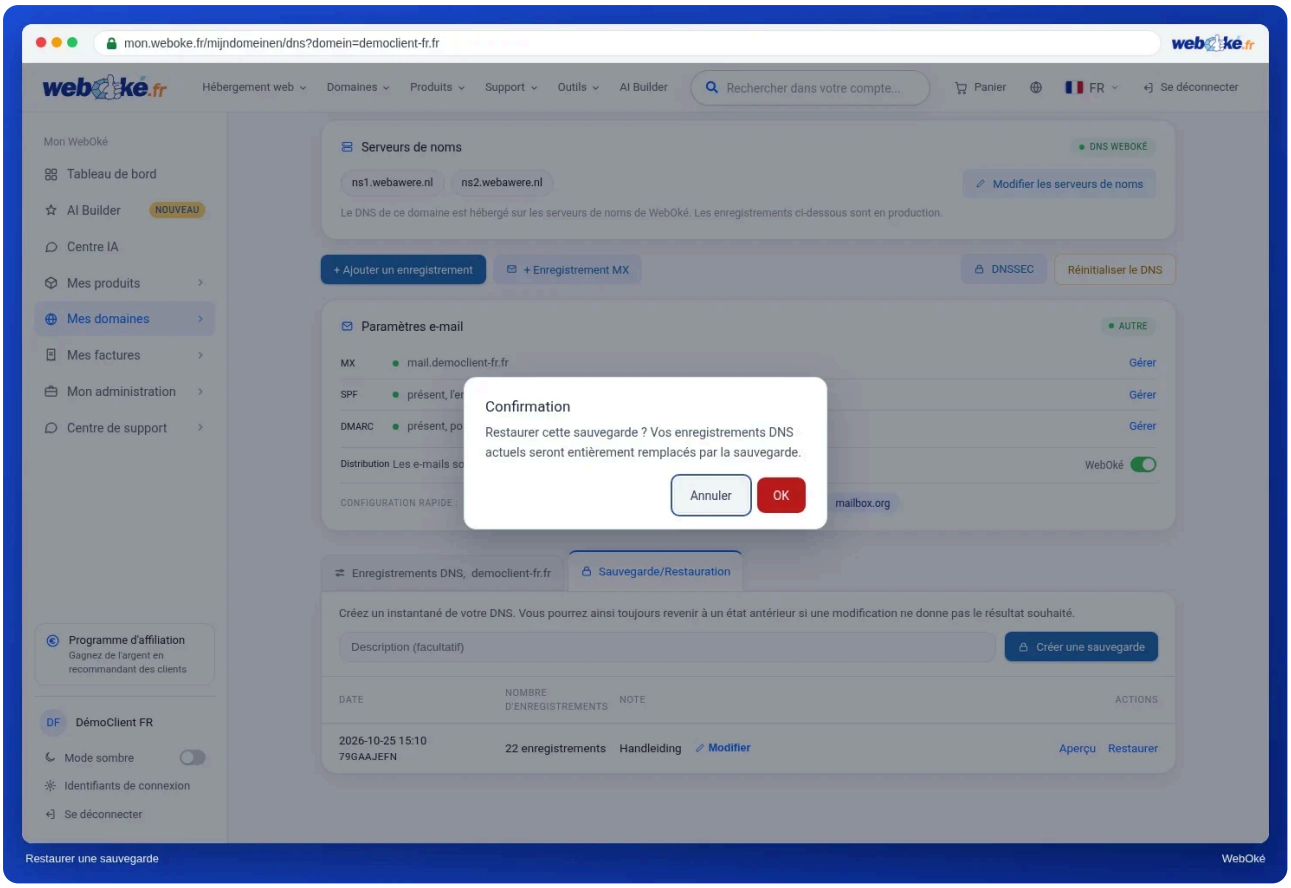


Consulter une sauvegarde

Astuce : dans la fenêtre d'un enregistrement nouveau ou modifié, se trouve également un bouton **Créer une sauvegarde maintenant**. Il vous permet de créer une sauvegarde en un clic juste avant votre modification.

Restaurer une sauvegarde

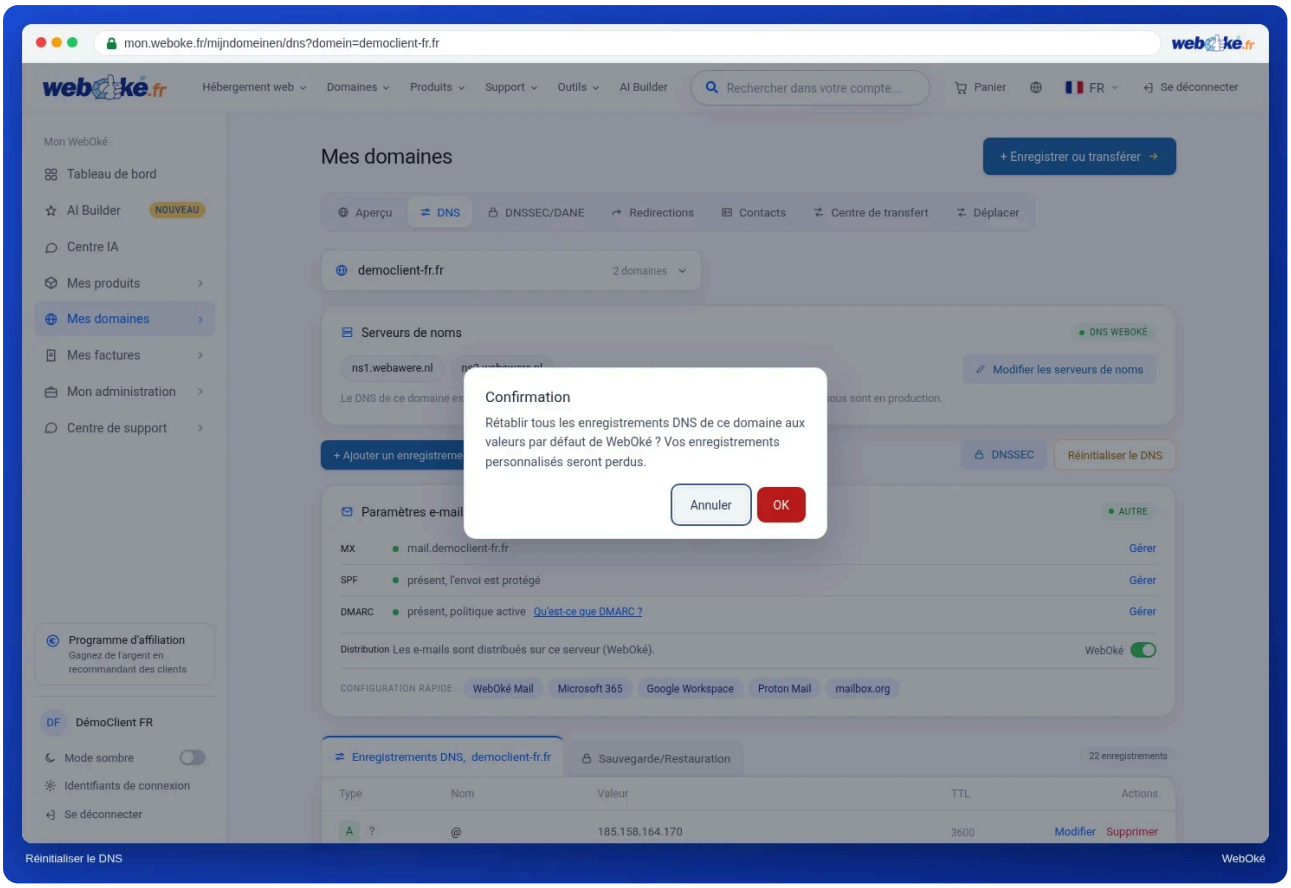
1. Dans la liste, cliquez sur **Rétablir** (6) à côté de la sauvegarde concernée.
2. Il vous est demandé si vous souhaitez restaurer la sauvegarde. Vos enregistrements DNS actuels seront alors entièrement remplacés par ceux de la sauvegarde.
3. Cliquez sur **OK** pour continuer. La restauration prend un certain temps, car tous les enregistrements sont recréés. Vous verrez ensuite les enregistrements restaurés dans la liste.



Restaurer une sauvegarde

Rétablir le DNS aux valeurs par défaut

Le bouton **Réinitialiser le DNS** en haut de l'onglet **DNS** vous permet de rétablir tous les enregistrements du domaine aux valeurs par défaut de WebOké.



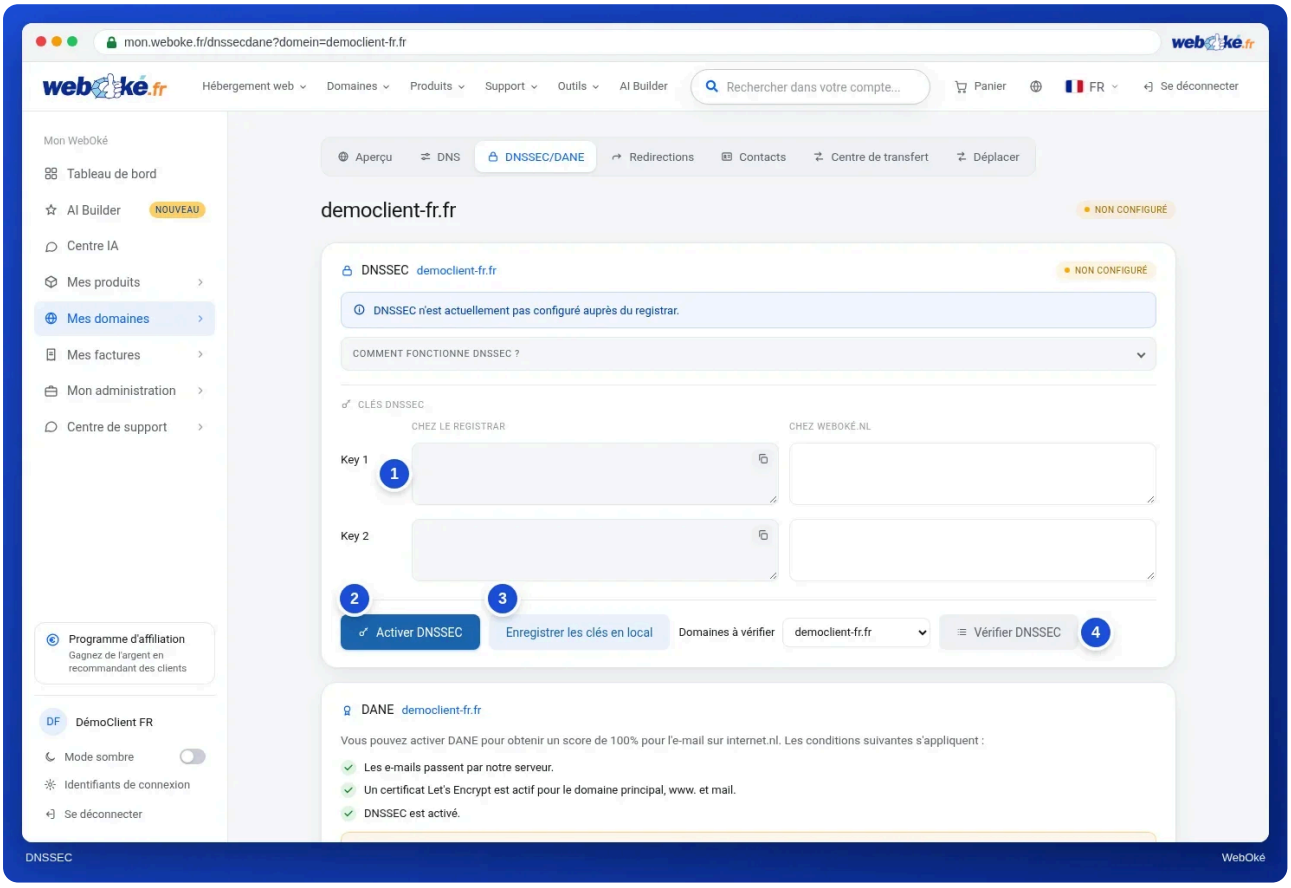
Réinitialiser le DNS

Attention : une réinitialisation entraîne la perte de tous vos enregistrements personnalisés, comme les enregistrements d'un fournisseur de messagerie externe ou d'une vérification. Créez donc toujours une sauvegarde au préalable. En cas de doute, cliquez sur **Annuler**.

5.8 DNSSEC et DANE

DNSSEC signe les données DNS de votre domaine. Ainsi, personne ne peut rediriger discrètement les visiteurs vers un autre serveur. DANE s'appuie sur ce principe et rend la connexion chiffrée avec votre serveur de messagerie encore plus sûre.

Vous accédez à ces paramètres via l'onglet **DNSSEC/DANE** dans **Mes domaines**, via le bouton **DNSSEC** dans l'onglet DNS, ou via **Administration** au niveau de DNSSEC sur la page du domaine. En haut, vous voyez si DNSSEC est configuré pour ce domaine.



DNSSEC pour votre domaine

Que voyez-vous au niveau de DNSSEC ?

- **Comment fonctionne DNSSEC ?** : cliquez ici pour une brève explication.
- **Clés DNSSEC** : à gauche les clés telles qu'elles figurent **Chez le registrar** (1), à droite les clés **Chez WebOké**. Le bouton de copie vous permet de reprendre une clé.
- **Activer DNSSEC** (2) : active DNSSEC. S'il est déjà actif, vous pouvez également le désactiver ici.
- **Enregistrer les clés en local** (3) : si vous n'utilisez pas les serveurs de noms de WebOké, saisissez à gauche la clé de votre fournisseur DNS et enregistrez-la avec ce bouton.
- **Vérifier DNSSEC** (4) : vérifie si les clés sont correctes. Vous pouvez faire vérifier un seul domaine ou tous vos domaines en même temps.

Comment activer DNSSEC

1. Vérifiez que deux clés figurent à droite, sous **Chez WebOké**. Pour un nouveau domaine, elles peuvent mettre un peu de temps à apparaître.
2. Cliquez sur **Activer DNSSEC**.

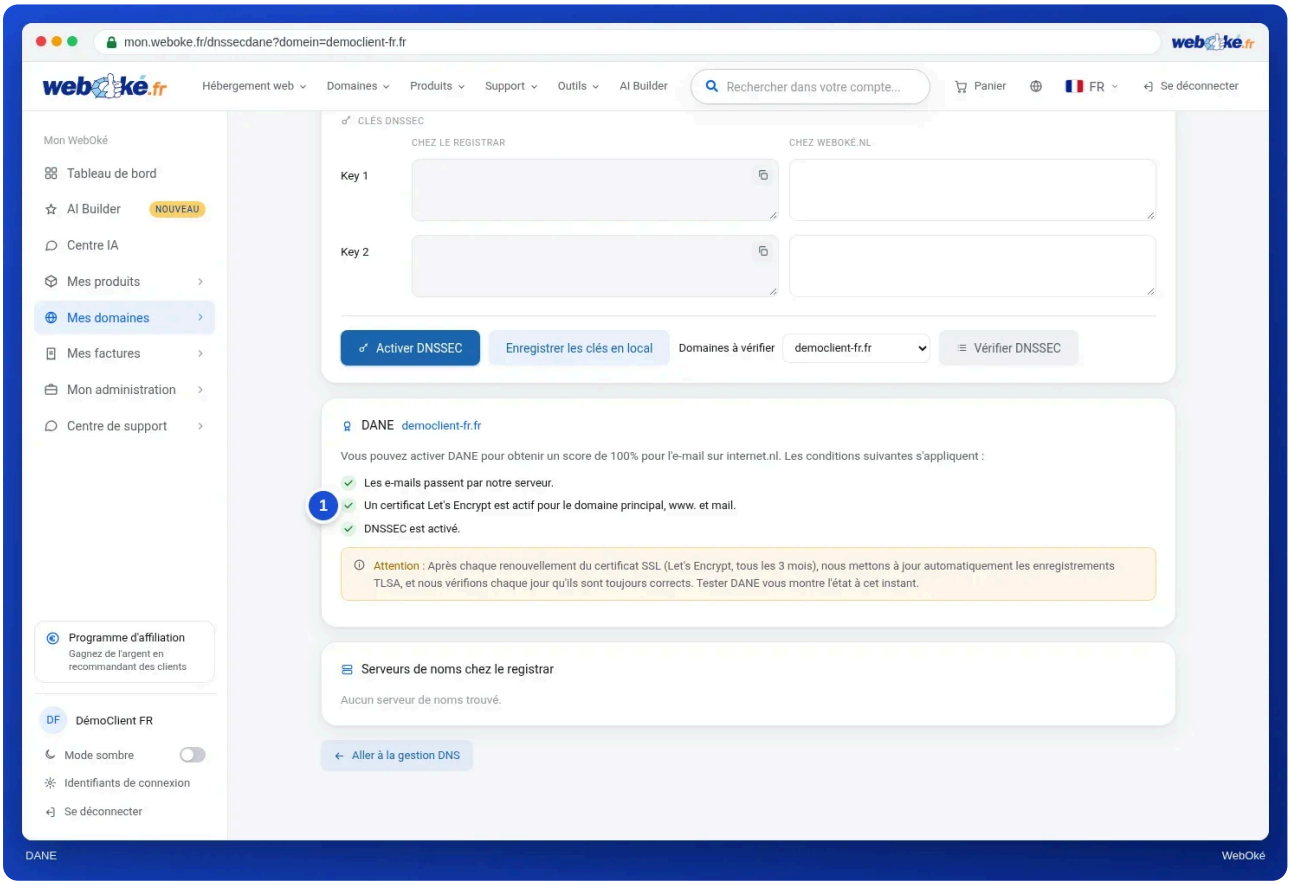
L'activation et la désactivation se font immédiatement, mais à cause du cache, l'effet peut mettre jusqu'à 12 heures à être visible partout. Si après 4 heures aucune clé n'apparaît toujours chez WebOké, contactez le support.

Attention : ne cliquez pas sur **Vérifier DNSSEC** pour tous vos domaines sans réfléchir. Pour les domaines présentant une erreur, DNSSEC sera désactivé, et avec un grand nombre de domaines, la vérification peut prendre plusieurs minutes.

DANE

Avec DANE, vous obtenez un score de 100 % pour la messagerie sur internet.nl. Sur la même page, vous voyez si votre domaine répond aux conditions (1) :

- Le courrier passe par le serveur de WebOké.
- Un certificat Let's Encrypt est actif pour le domaine principal, www et mail.
- DNSSEC est activé.



DANE pour votre messagerie

Si votre domaine répond aux conditions, le bouton **Activer DANE** (2) apparaît. Vous pouvez ensuite utiliser **Tester DANE** pour vérifier la situation actuelle. Après chaque renouvellement du certificat SSL, WebOké met automatiquement à jour les données DANE (enregistrements TLSA), et nous vérifions chaque jour qu'elles sont toujours correctes.

Vous trouverez ce que la carte **Santé du domaine / de l'e-mail** indique à propos de DNSSEC dans Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger.

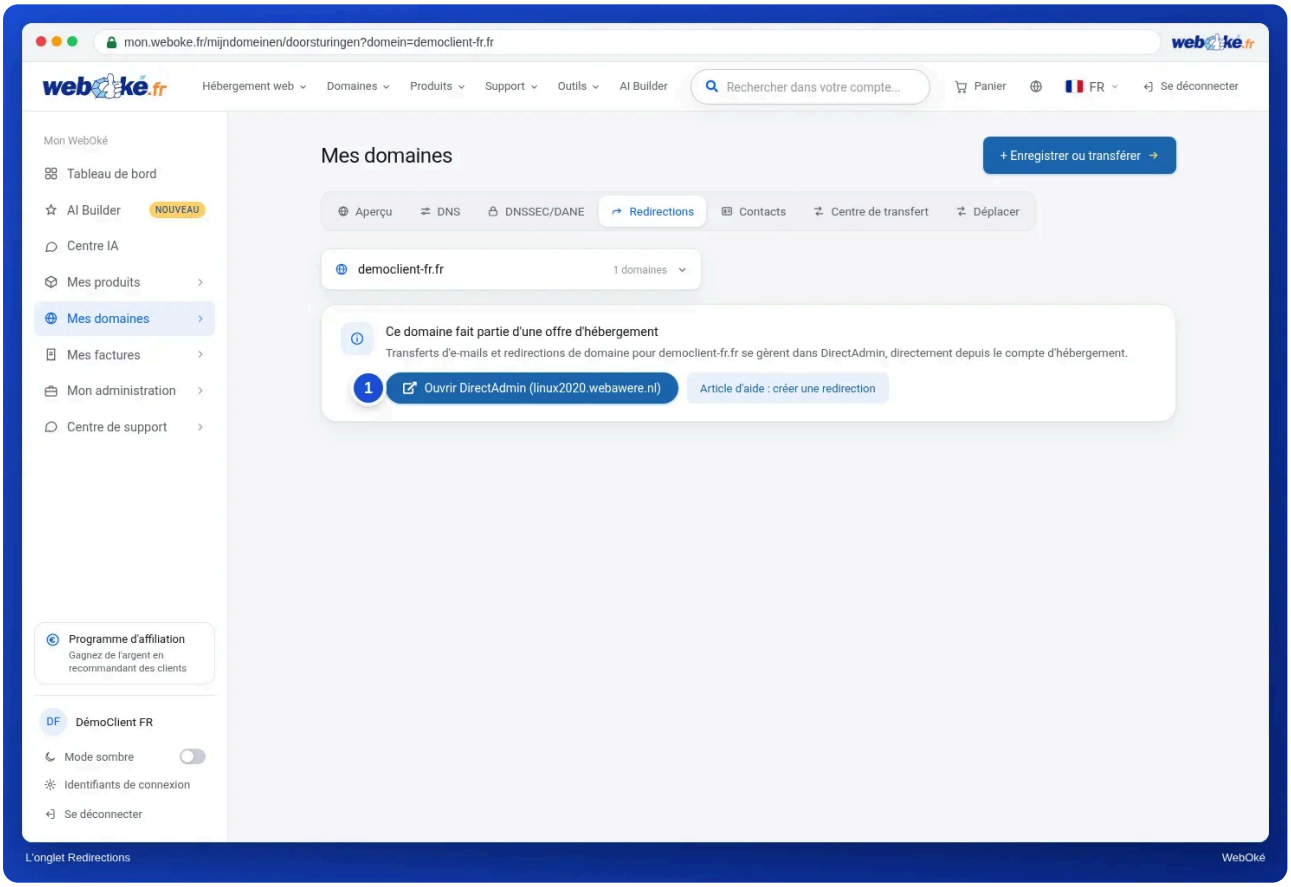
5.9 Redirections e-mail et de domaine

Avec une redirection, vous envoyez automatiquement quelque chose vers un autre endroit. Une **redirection e-mail** renvoie le courrier destiné à une adresse de votre domaine vers une autre adresse e-mail existante. Une **redirection de domaine** renvoie les visiteurs d'un chemin de votre domaine vers un autre site web.

Allez dans **Mes domaines**, onglet **Redirections**, et sélectionnez votre domaine en haut. Ce que vous voyez ensuite dépend du type de domaine.

Votre domaine fait partie d'un pack d'hébergement

Si le domaine fait partie d'un pack d'hébergement web ou d'e-mail, vous gérez les redirections dans DirectAdmin, le panneau de configuration de votre pack. Cliquez sur **Ouvrir DirectAdmin** (1) et vous êtes connecté immédiatement. Avec **Article d'aide : créer une redirection**, vous ouvrez un article de la base de connaissances qui explique étape par étape comment procéder.



Redirections pour un domaine dans un pack d'hébergement

Vous trouverez plus d'informations sur DirectAdmin dans le guide DirectAdmin.

Votre domaine est uniquement enregistré

Si vous disposez uniquement du nom de domaine chez WebOké, sans pack, vous voyez sur cet onglet deux blocs, si des redirections sont possibles pour votre domaine :

- **Redirections e-mail** : saisissez dans **Nouveau transfert d'e-mail** l'adresse sur votre domaine et l'adresse de destination, puis cliquez sur **Ajouter**. Avec **Supprimer**, vous retirez une redirection.
- **Redirections de domaine** : saisissez dans **Nouvelle redirection de domaine** le chemin et l'URL de destination (avec https://), puis choisissez le **Type de redirection**. Choisissez **Permanente** (301) si la redirection est définitive : les moteurs de recherche la prennent en compte. Choisissez **Temporaire** (302) uniquement pour une redirection que vous retirerez plus tard.

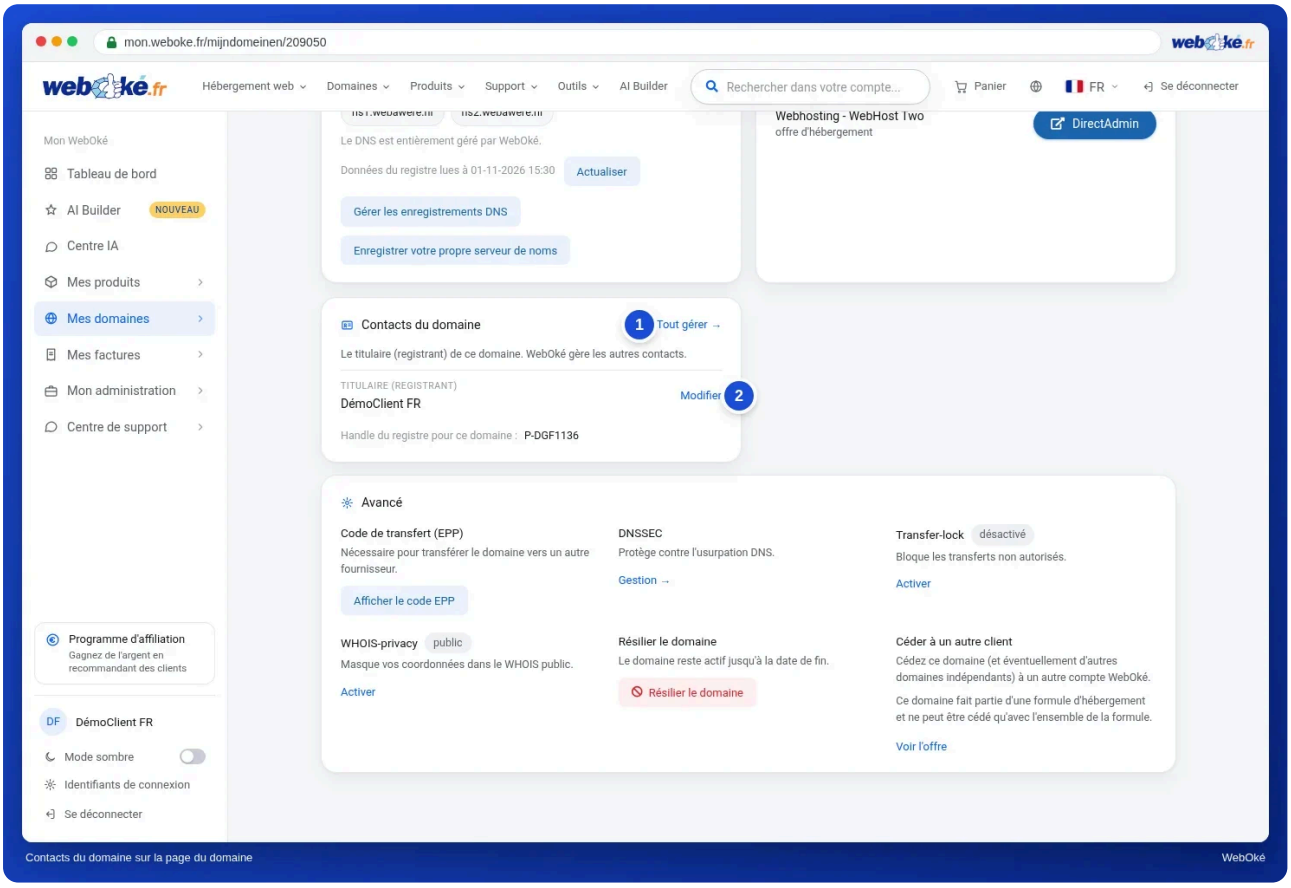
Attention : la redirection vers des services de messagerie gratuits tels que Gmail, Outlook et Hotmail est bloquée. Ces services traitent souvent le courrier redirigé comme du spam, ce qui vous fait manquer des e-mails. Si vous souhaitez un e-mail fiable sur votre propre domaine, consultez le pack e-mail de WebOké.

Vous voyez le message **Les redirections ne sont pas disponibles pour ce domaine** ? Dans ce cas, le domaine ne se trouve pas sur un serveur pour lequel nous pouvons gérer des redirections. Prenez alors un pack ou demandez conseil au support.

5.10 Modifier les contacts du domaine et le propriétaire

Chaque domaine a un **titulaire**, aussi appelé registrant ou propriétaire. Il s'agit de la personne ou de l'organisation propriétaire du nom de domaine, telle qu'elle est enregistrée auprès du registre. Il existe également un **contact administratif** (admin). Les contacts administratifs et techniques sont gérés par WebOké pour vous.

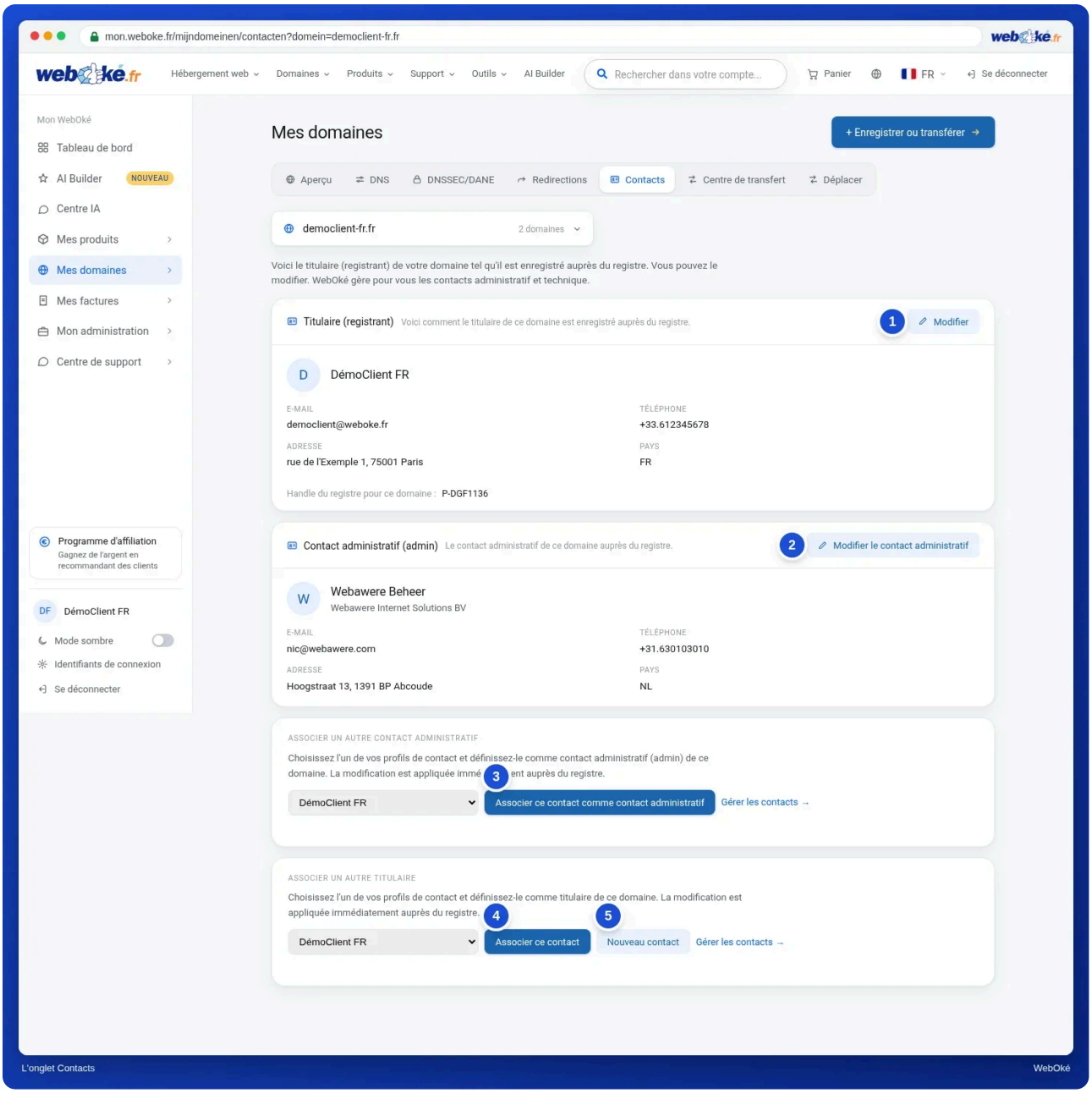
Sur la page du domaine, vous voyez le titulaire dans la carte **Contacts du domaine**. Avec **Modifier** (2), vous le modifiez. Avec **Tout gérer** (1), vous accédez à l'onglet **Contacts**.



Le titulaire sur la page du domaine

L'onglet Contacts

Allez dans **Mes domaines**, onglet **Contacts**, et choisissez le domaine en haut.



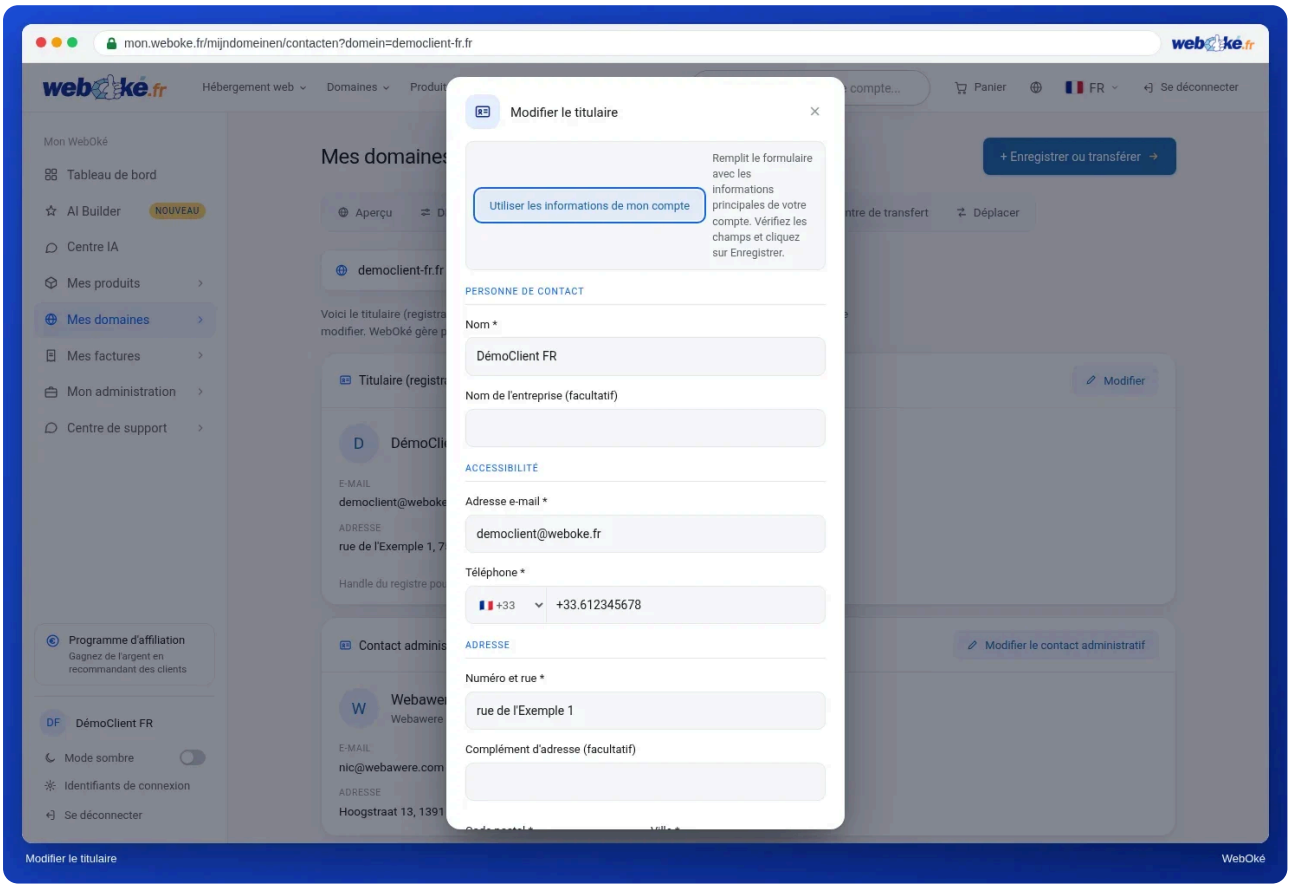
L'onglet Contacts

- **Titulaire (registrant)** : les coordonnées du titulaire telles qu'elles figurent auprès du registre, avec en bas le handle de registre de ce domaine. Avec **Modifier** (1), vous modifiez les coordonnées.
- **Contact administratif (admin)** : le contact administratif auprès du registre. Avec **Modifier le contact administratif** (2), vous le modifiez.
- **Associer un autre contact administratif** : choisissez l'un de vos profils de contact et cliquez sur **Associer ce contact comme contact administratif** (3).
- **Associer un autre titulaire** : choisissez l'un de vos profils de contact et cliquez sur **Associer ce contact** (4). Avec **Nouveau contact** (5), vous créez d'abord un nouveau profil.

Attention : associer un autre titulaire ou modifier les coordonnées du titulaire est directement répercuté auprès du registre. Vous transférez ainsi le nom de domaine à cette personne ou organisation. Ne le faites que si c'est vraiment l'intention.

Modifier les coordonnées du titulaire

1. Cliquez sur **Modifier** au niveau de **Titulaire (registrant)**. La fenêtre **Modifier le titulaire** s'ouvre.
2. Avec **Utiliser les informations de mon compte**, vous remplissez le formulaire avec les informations de votre compte. Vous pouvez aussi remplir les champs vous-même.
3. Vérifiez le nom, l'adresse e-mail, le téléphone et l'adresse. Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires.
4. Cliquez sur **Enregistrer**, ou sur **Annuler** pour ne rien changer.

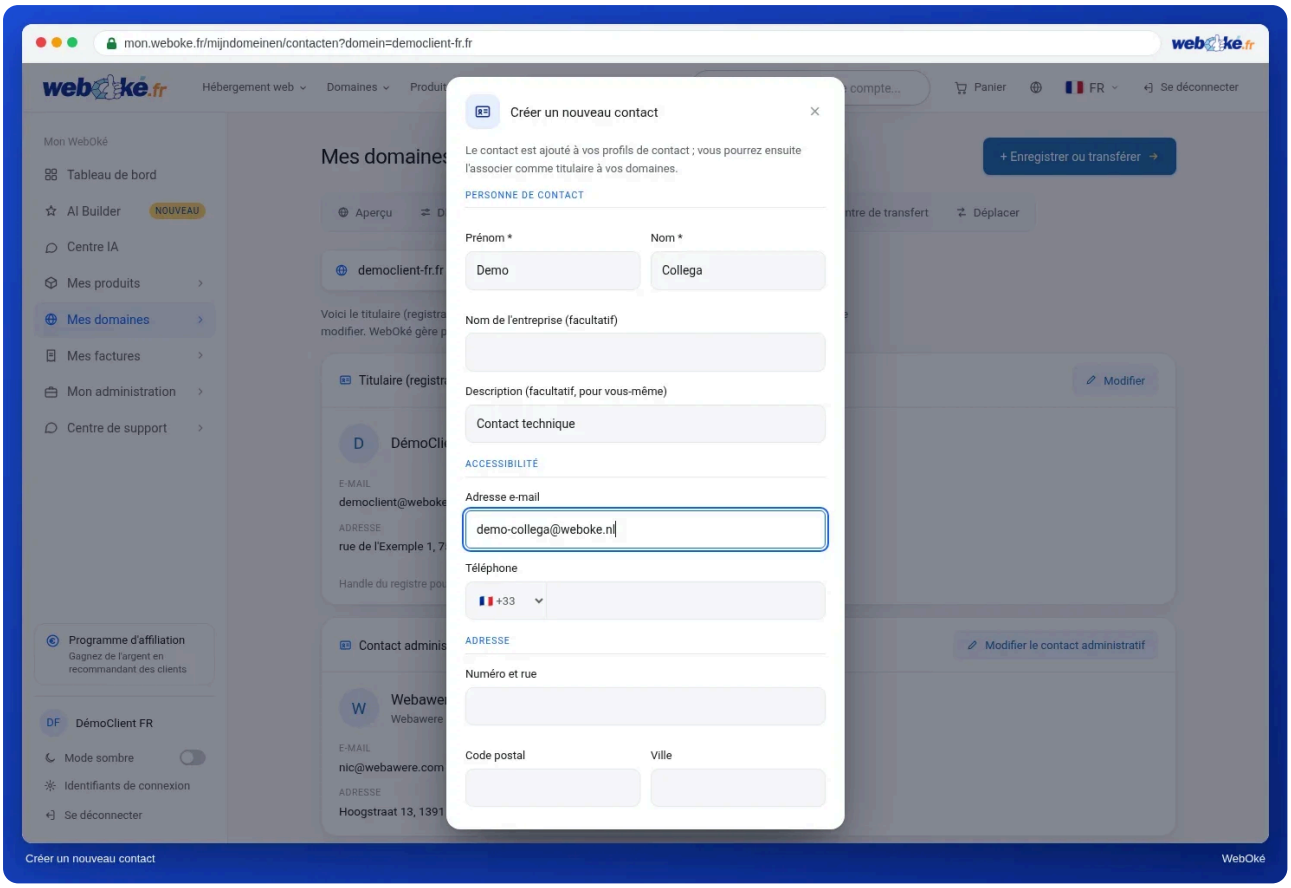


Modifier le titulaire

Utilisez une adresse e-mail que vous consultez réellement. Pour de nombreuses extensions, le titulaire doit confirmer son adresse e-mail, sinon le registre peut suspendre le domaine. Dans la carte **Santé du domaine / de l'e-mail**, vous voyez si cela reste à faire (voir Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger).

Créer un nouveau contact

1. Cliquez sur **Nouveau contact**. La fenêtre **Créer le contact** s'ouvre.
2. Remplissez au minimum le prénom et le nom. Dans **Description**, indiquez quelque chose pour vous-même, afin de reconnaître le contact plus tard.
3. Remplissez l'adresse e-mail, le téléphone et l'adresse, puis cliquez sur **Créer le contact**.



Créer un nouveau contact

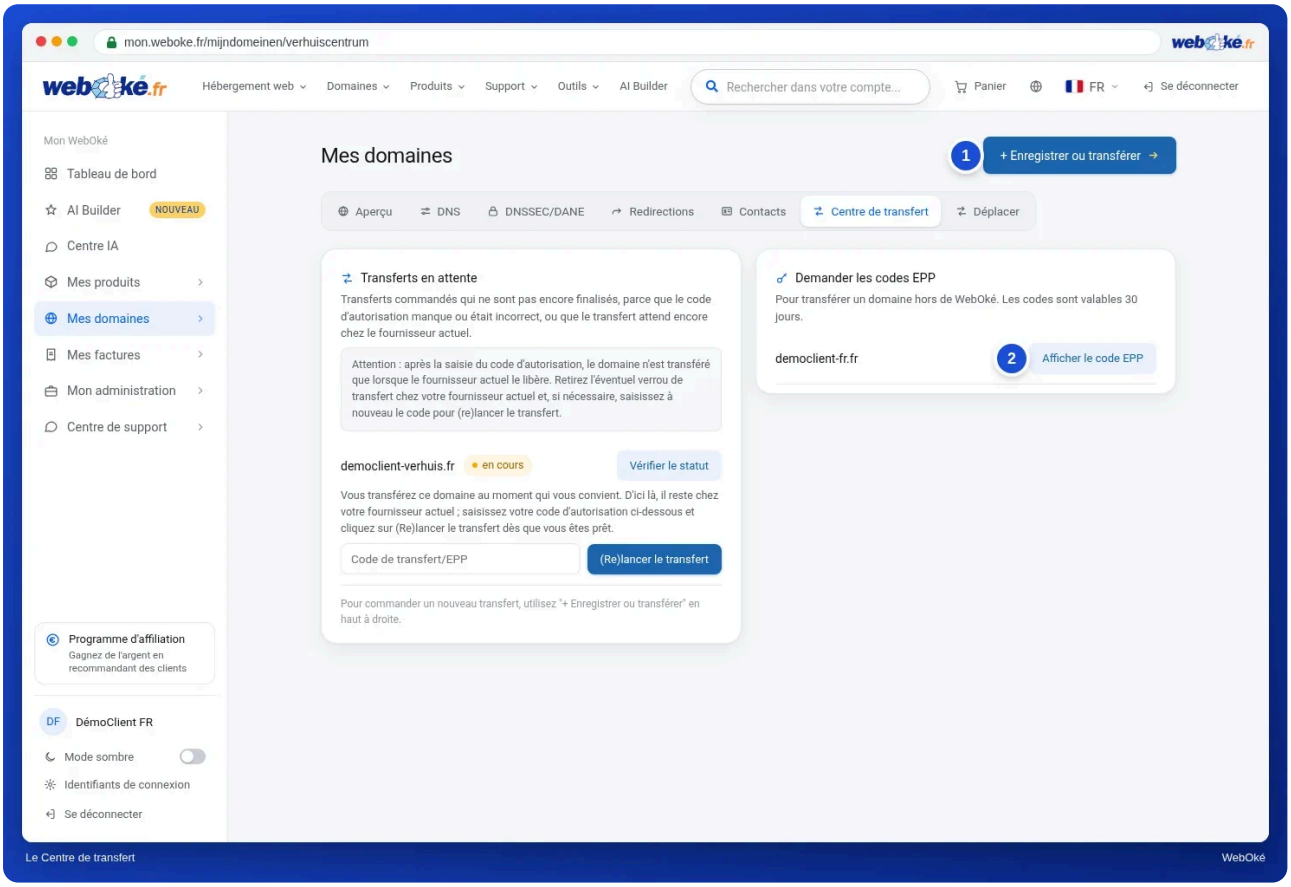
Le contact est ajouté à vos profils de contact. Vous pouvez ensuite l'associer comme titulaire ou contact administratif à vos domaines. Pour plusieurs domaines à la fois, utilisez **Associer le contact** dans l'aperçu (voir Le récapitulatif de vos domaines). Vous gérez par ailleurs vos profils de contact via **Gérer les contacts**. Vous trouverez son fonctionnement dans Gérer les contacts (et supprimer les doublons).

Astuce : le titulaire est également important si vous souhaitez transférer ou résilier un domaine. Veillez donc à ce que ses coordonnées soient à jour.

5.11 Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké

Vous commandez le transfert d'un domaine vers WebOké via le site web, avec le bouton **+ Enregistrer ou transférer** en haut à droite dans **Mes domaines**. Pour savoir comment se déroule cette commande, consultez Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur). Vous suivez ensuite le transfert dans le **Centre de transfert**.

Allez dans **Mes domaines** et cliquez sur l'onglet **Centre de transfert**.



Le Centre de transfert

Transferts en attente

À gauche, vous voyez les transferts que vous avez commandés et qui ne sont pas encore terminés. Cela arrive lorsque le code de transfert est manquant ou incorrect, ou lorsque le transfert est encore en attente chez votre fournisseur actuel. Pour chaque domaine, vous voyez :

- le code de transfert saisi ;
- un champ **Code de transfert/EPP** pour saisir (à nouveau) le code ;
- le bouton **(Re)lancer le transfert** ;
- le bouton **Vérifier le statut**, qui consulte le registre pour connaître l'avancement du transfert.

Avez-vous choisi de transférer plus tard lors de la commande ? Dans ce cas, le domaine reste chez votre fournisseur actuel jusqu'à ce que vous soyez prêt. Saisissez le code de transfert et cliquez sur

(Re)lancer le transfert dès que cela vous convient.

Dans la vidéo accompagnant cet article, vous voyez comment accéder au Centre de transfert depuis votre page de domaine et y saisir le code de transfert.

(Re)lancer un transfert

1. Demandez le code de transfert (code EPP ou code d'autorisation) à votre fournisseur actuel.
2. Retirez également chez lui l'éventuel verrou de transfert du domaine.
3. Saisissez le code dans le Centre de transfert, dans **Code de transfert/EPP**.
4. Cliquez sur **(Re)lancer le transfert**.

Attention : après la saisie du code de transfert, le domaine n'est transféré que lorsque votre fournisseur actuel le libère. Un transfert peut donc prendre un certain temps. S'il échoue, vous le verrez au niveau du domaine. Vérifiez alors le code et le verrou de transfert, puis relancez le transfert.

S'il n'y a rien en attente, vous verrez **Aucun transfert en attente.**

Demander les codes EPP

À droite dans le Centre de transfert se trouvent vos domaines avec le bouton **Afficher le code EPP** (2). Vous en avez besoin si vous souhaitez au contraire transférer un domaine hors de WebOké. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans Transférer un domaine : code de transfert (EPP) et verrou de transfert.

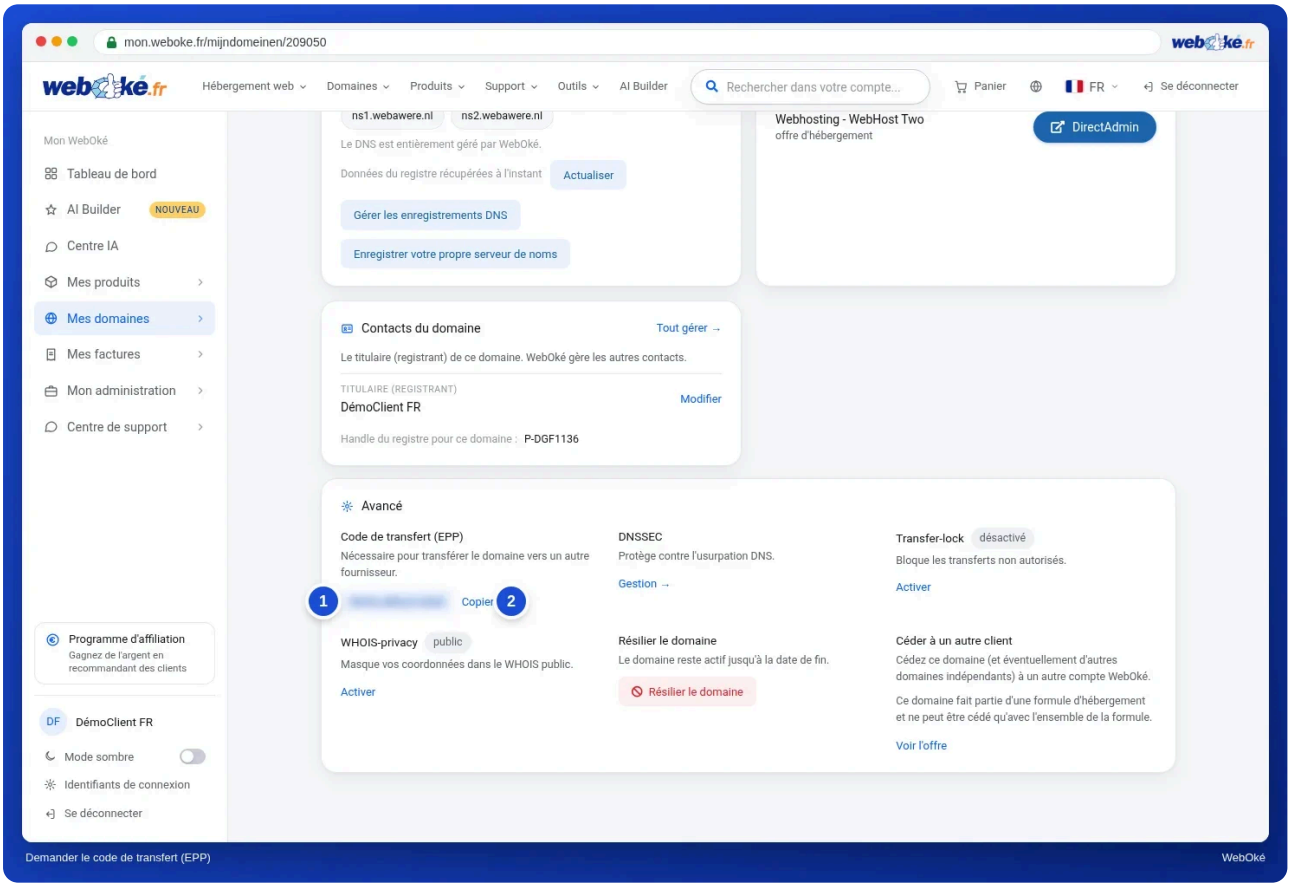
Astuce : transférez-vous également votre site web et votre e-mail ? Consultez alors Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365) pour le transfert de votre e-mail, et découvrez les outils pratiques dans Tester votre site avant un transfert pour savoir comment tester votre site web avant de basculer le DNS.

5.12 Transférer un domaine : code de transfert (EPP) et verrou de transfert

Vous souhaitez transférer un domaine vers un autre prestataire ? Celui-ci a alors besoin du code de transfert, aussi appelé code EPP, code d'autorisation ou code de transfert. Vous pouvez le demander vous-même dans Mon WebOké.

Demander le code de transfert

1. Ouvrez la page du domaine (voir La page du domaine : tout sur un domaine) et faites défiler jusqu'à la carte **Fonctions avancées**.
2. Cliquez sur **Afficher le code EPP** à côté de **Code de transfert (EPP)**.
3. Le code apparaît à l'emplacement du bouton (1). Cliquez sur **Copier** (2) pour le copier.
4. Collez le code chez votre nouveau prestataire.



Demander le code de transfert (rendu illisible dans l'exemple)

Vous pouvez également demander le code dans le **Centre de transfert**, sous **Demander les codes EPP**. Tous vos domaines y sont listés les uns en dessous des autres (voir Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké). Les codes sont valables 30 jours.

Attention : le code de transfert est la clé de votre domaine. Quiconque le possède peut transférer le domaine. Ne le communiquez qu'au prestataire vers lequel vous souhaitez vous rendre.

Pour un domaine .be, nous ne pouvons pas récupérer le code de transfert. Vous devez le demander vous-même auprès de DNS Belgium, le gestionnaire de tous les domaines .be.

Le verrou de transfert (transfer-lock)

Un verrou de transfert bloque les transferts que vous n'avez pas demandés. Dans la carte **Fonctions avancées**, vous voyez à côté de **Transfer-lock** si le verrou est activé ou désactivé, avec un lien pour l'activer ou le désactiver.

- Vous allez transférer le domaine ? Désactivez d'abord le verrou, sinon le registre refusera le transfert.
- Vous restez chez WebOké ? Laissez alors le verrou activé.

Toutes les extensions ne disposent pas d'un verrou de transfert. Pour .nl, .eu, .be et .nu entre autres, vous verrez par exemple **.nl ondersteunt dit niet** (cette extension ne le prend pas en charge). Pour ces extensions, c'est le code de transfert lui-même qui assure la sécurité.

Attention : le DNSSEC est activé et le domaine reçoit de nouveaux serveurs de noms chez votre nouveau prestataire ? Désactivez d'abord le DNSSEC (voir DNSSEC et DANE) et attendez un jour avant d'utiliser le code de transfert. Sinon, votre domaine pourrait devenir inaccessible après le transfert. Lisez DNSSEC et transfert : désactiver d'abord, ou emporter la clé.

Que se passe-t-il après le transfert ?

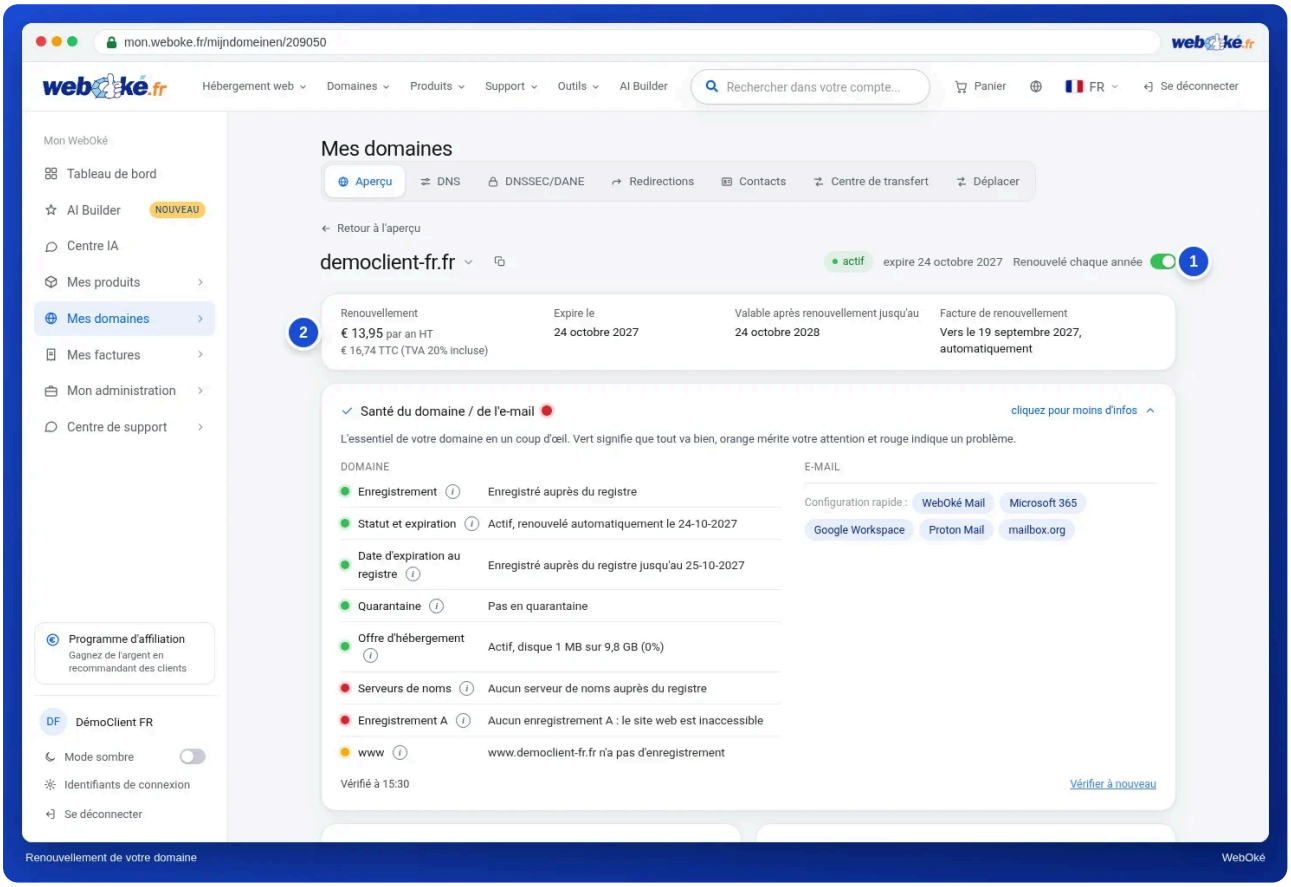
Le nouveau prestataire démarre le transfert avec votre code. Une fois le domaine transféré, c'est désormais votre nouveau prestataire qui gère le renouvellement. Si le domaine fait partie d'un forfait d'hébergement, pensez aussi à votre site web et à votre e-mail : ils ne sont pas transférés automatiquement. Si vous souhaitez ensuite résilier le forfait, consultez Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit.

5.13 Renouvellement et renouvellement automatique

Un nom de domaine s'enregistre pour une période, généralement un an. Par défaut, il est renouvelé automatiquement. Ainsi, vous ne perdez pas votre domaine parce que vous avez oublié une date.

Où voir le renouvellement ?

En haut de la page du domaine se trouve l'interrupteur **Renouvelé chaque année** (1). En dessous se trouve la carte avec le renouvellement (2) :



Le renouvellement de votre domaine

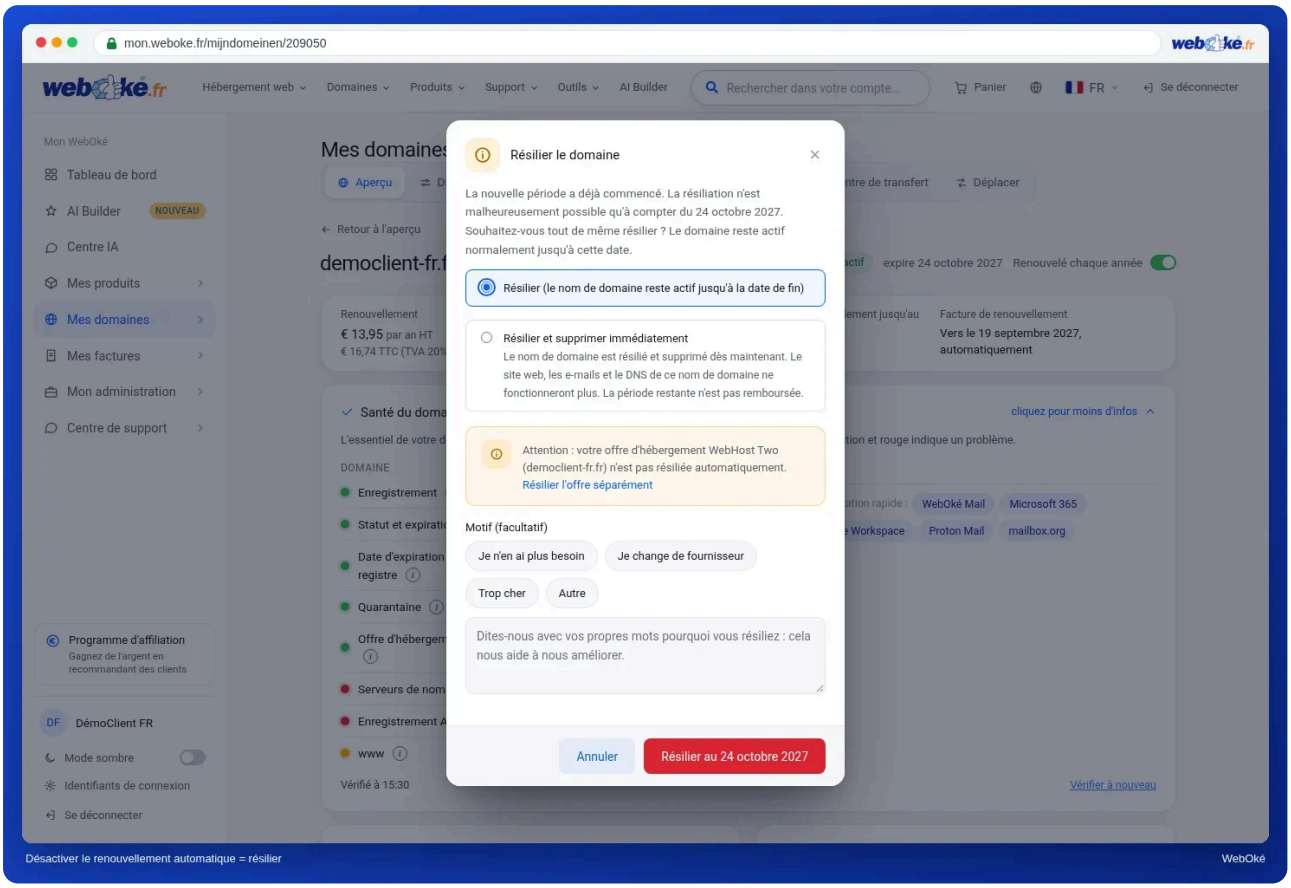
- **Renouvellement** : le coût du renouvellement, hors et avec TVA.
- **Expire le** : la date de fin actuelle.
- **Valable après renouvellement jusqu'au** : la nouvelle date de fin si le domaine est renouvelé.
- **Facture de renouvellement** : la date à laquelle la facture de renouvellement est créée automatiquement. Si une facture de renouvellement est déjà ouverte, vous verrez ici le numéro de facture avec un lien **Voir la facture**.

Dans l'aperçu **Mes domaines**, vous voyez sous chaque nom de domaine si le renouvellement automatique est activé ou désactivé.

Astuce : si vous payez vos factures de renouvellement automatiquement par prélèvement, vous n'avez plus à y penser. Voir Configurer ou arrêter le prélèvement automatique. Pour savoir comment payer une facture, consultez Payer une facture (même plusieurs en même temps).

Désactiver le renouvellement automatique

Désactiver le renouvellement automatique revient à résilier votre domaine. Si vous cliquez sur l'interrupteur **Renouvelé chaque année**, la fenêtre **Résilier le domaine** s'ouvre donc.



Désactiver le renouvellement automatique ouvre la fenêtre de résiliation

Ce que vous choisissez dans cette fenêtre est expliqué dans Résilier ou céder un domaine. Si vous n'êtes pas sûr, cliquez sur **Annuler**. Rien ne changera alors.

Après la résiliation, la page du domaine affiche **Ne sera pas renouvelé.** avec la date à laquelle le domaine expire. Aucun coût supplémentaire ne sera alors facturé.

Réactiver

Vous avez changé d'avis ? Réactivez alors l'interrupteur, ou cliquez sur **Annuler la résiliation** dans la carte **Fonctions avancées**. Vous verrez alors le message confirmant que le renouvellement automatique est de nouveau activé. Pour plusieurs domaines à la fois, utilisez dans l'aperçu le bouton **Renouvellement auto activé** (voir Le récapitulatif de vos domaines).

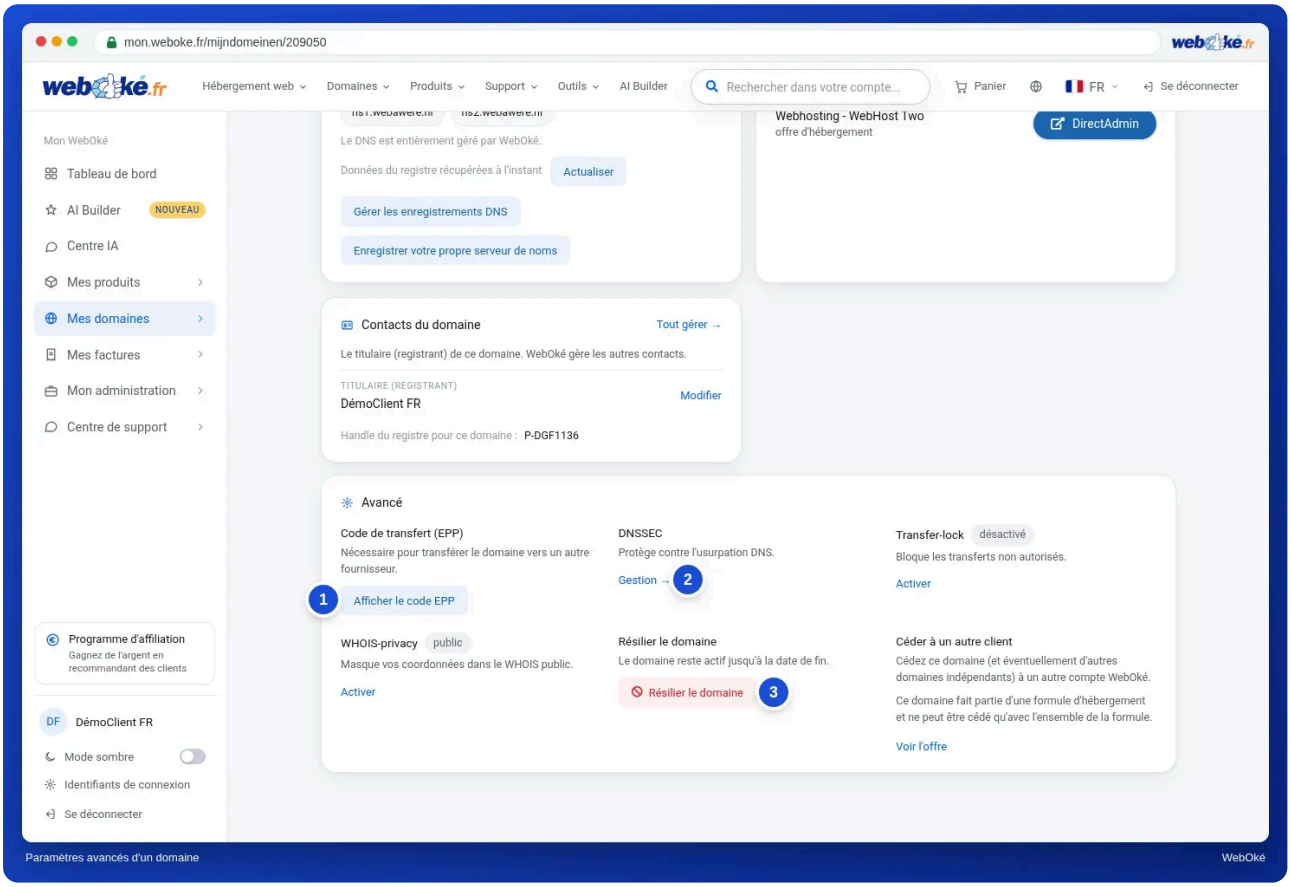
Attention : un domaine qui n'est pas renouvelé à temps devient inaccessible après la date de fin. Votre site web et votre messagerie sur ce domaine ne fonctionneront alors plus, et après un certain temps, le nom se libère pour tout le monde.

5.14 Protection WHOIS

Pour de nombreuses extensions de domaine, les coordonnées du titulaire figurent dans la base de données WHOIS publique. Tout le monde peut alors retrouver votre nom, votre adresse et votre adresse e-mail. Avec la protection WHOIS, nous masquons ces données.

Où le trouver ?

Ouvrez la page du domaine (voir La page du domaine : tout sur un domaine) et regardez dans la carte **Fonctions avancées** au niveau de **WHOIS-privacy**. Vous voyez si vos données sont **publiques** ou **anonymes**, avec un lien pour activer ou désactiver la protection WHOIS.



Protection WHOIS dans la carte Fonctions avancées

Activer la protection WHOIS

1. Cliquez au niveau de **WHOIS-privacy** sur **Activer**. La fenêtre **Activer la protection WHOIS** s'ouvre.
2. Vous voyez le coût. Lisez les informations et cliquez sur **Activer** si vous êtes d'accord, ou sur **Annuler**.
3. Le montant sera ajouté à votre prochaine facture.

Pour désactiver, utilisez **Désactiver** au même endroit.

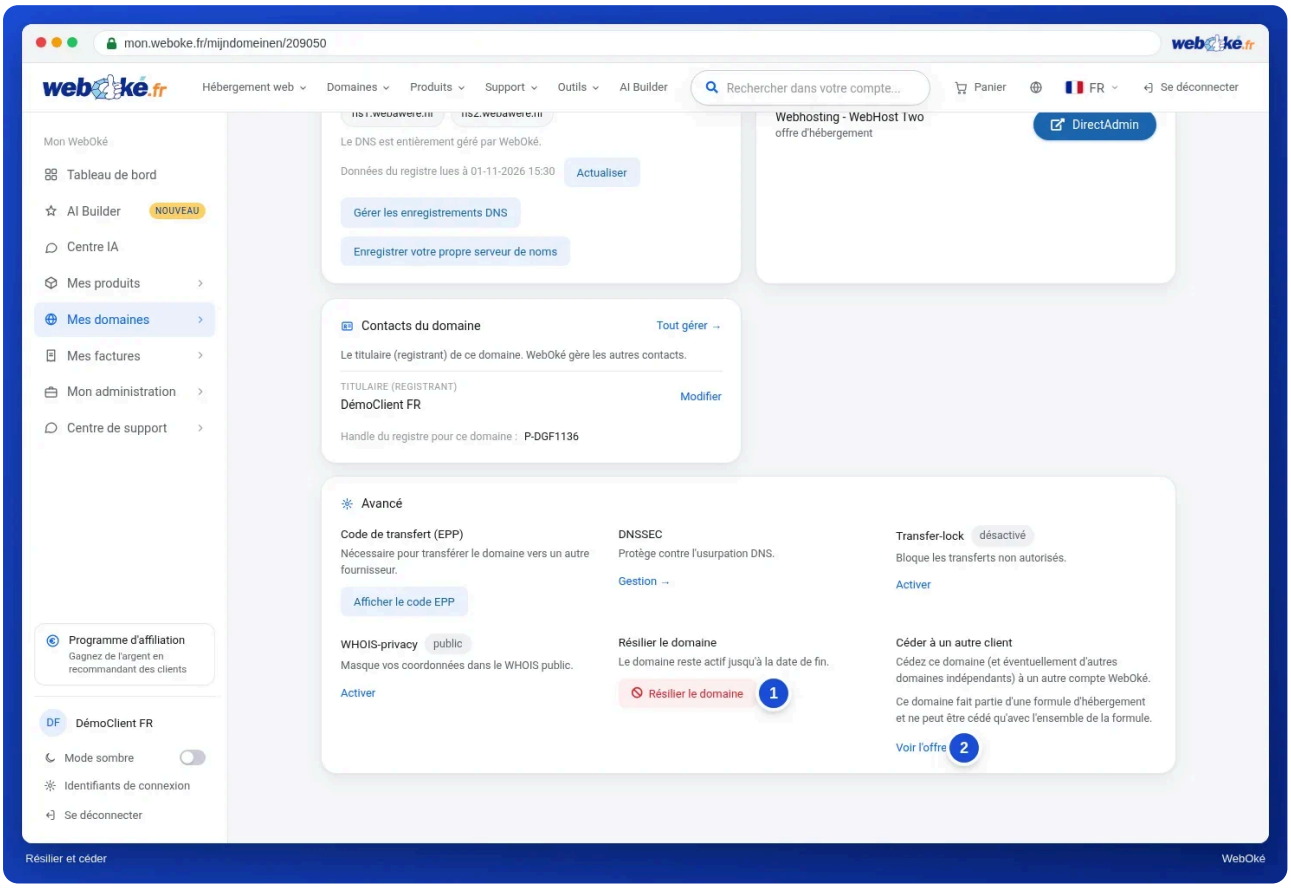
Pas pour toutes les extensions

La protection WHOIS n'est pas possible pour toutes les extensions. Si ce n'est pas possible pour votre domaine, la mention **non disponible pour cette extension** s'affiche, comme pour le domaine .nl dans l'exemple ci-dessus. Pour ce type d'extension, c'est le registre qui détermine lui-même quelles données sont publiques.

Astuce : vous souhaitez voir ce qui est actuellement visible publiquement concernant votre domaine ? Utilisez l'outil WHOIS sur notre site web, voir WHOIS, recherche IP et vérificateur SSL.

5.15 Résilier ou céder un domaine

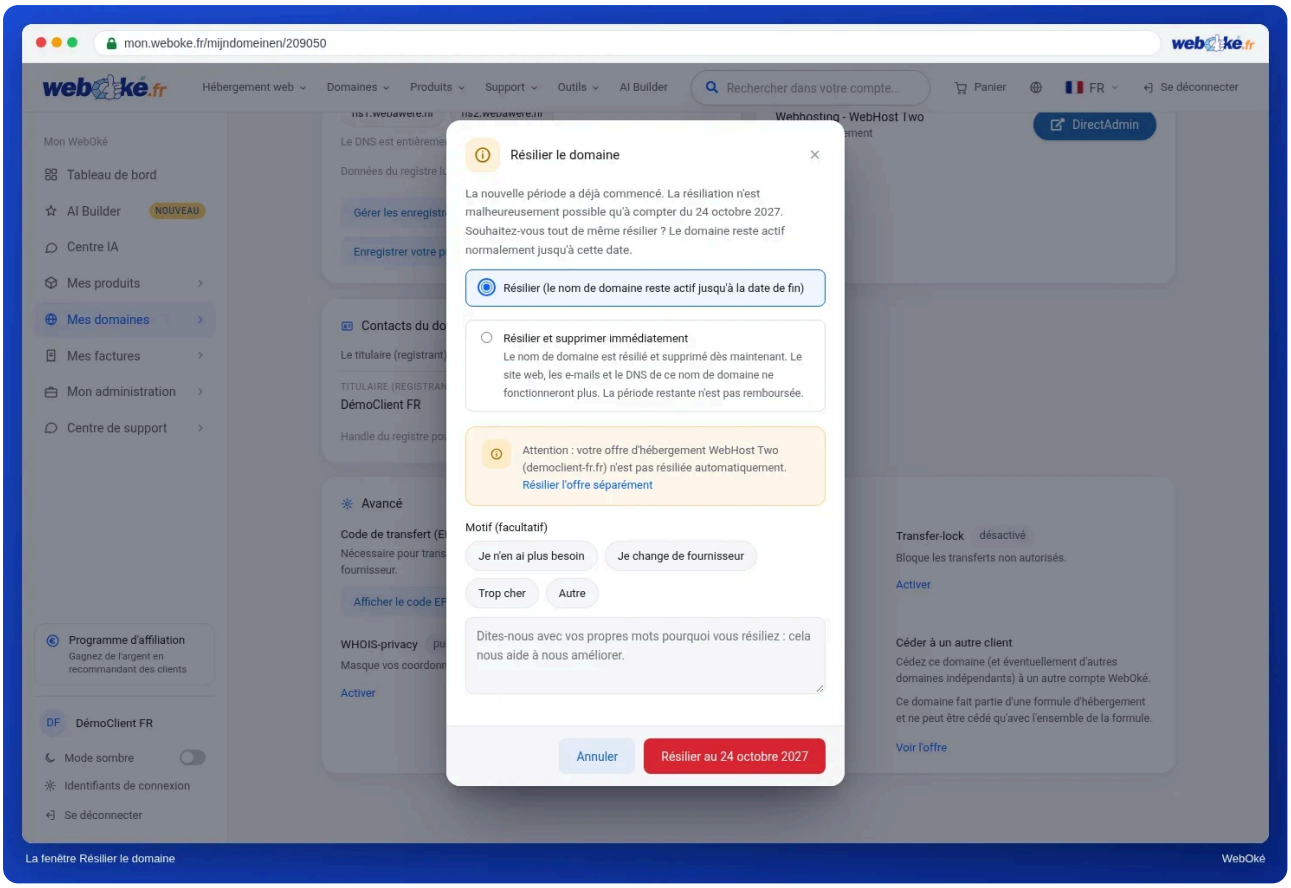
Si vous n'avez plus besoin d'un nom de domaine, vous le résiliez. Si vous souhaitez le donner à une autre personne qui est également cliente chez WebOké, vous le cédez. Les deux opérations se font sur la page du domaine, dans l'onglet **Fonctions avancées**.



Résilier et céder

Résilier un domaine

1. Cliquez, au niveau de **Résilier le domaine**, sur le bouton **Résilier le domaine** (1). La fenêtre **Résilier le domaine** s'ouvre.
2. Choisissez comment vous souhaitez résilier. Les options proposées dépendent du moment (voir ci-dessous).
3. Indiquez éventuellement une raison. Cliquez sur l'un des boutons ou saisissez votre propre texte. Ce n'est pas obligatoire, mais cela nous permet de nous améliorer.
4. Cliquez sur le bouton rouge pour résilier, ou sur **Annuler** pour ne rien changer.



La fenêtre Résilier le domaine

Les options dans la fenêtre

- **Résilier (le nom de domaine reste actif jusqu'à la date de fin)** : le domaine continue de fonctionner normalement jusqu'à la date de fin et ne sera ensuite plus renouvelé. C'est le choix habituel.
- **Résilier et supprimer immédiatement** : le domaine est résilié et supprimé immédiatement. Le site web, l'e-mail et le DNS sur ce nom cessent alors de fonctionner. La période restante n'est pas remboursée.
- Si une facture de renouvellement est déjà en attente, vous choisissez de résilier **à la date d'échéance précédente** (la facture de renouvellement en attente est créditée) ou **à la nouvelle date d'échéance** (vous utilisez encore la période déjà facturée).
- Si la nouvelle période a déjà commencé, la fenêtre indique à partir de quelle date la résiliation est possible. Le domaine reste actif normalement jusqu'à cette date.

Attention : si le domaine fait partie d'une offre d'hébergement, celle-ci n'est pas résiliée automatiquement en même temps. La fenêtre l'indique avec un lien permettant de résilier l'offre séparément. Voir Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit.

Après la résiliation, vous voyez apparaître dans l'onglet **Fonctions avancées** le lien **Annuler la résiliation**. Il vous permet d'annuler cette action tant que le domaine est encore actif. Un bouton apparaît alors également pour supprimer le nom de domaine immédiatement. Ne faites cela que si vous êtes certain de ne plus jamais en avoir besoin : cette action est irréversible. Un domaine .nl

supprimé reste en quarantaine pendant 40 jours. Pendant cette période, vous seul pouvez encore le faire récupérer.

Céder un domaine à un autre client

Avec **Céder à un autre client**, vous transférez un domaine, ou plusieurs domaines séparés, vers un autre compte WebOké. Cette opération est gratuite.

1. Cliquez sur **Céder**.
2. Choisissez les domaines que vous souhaitez céder.
3. Saisissez deux fois l'adresse e-mail du destinataire, ainsi que votre propre mot de passe pour confirmation.
4. Cliquez dans la fenêtre sur **Céder**.

Le destinataire reçoit un e-mail contenant un lien d'acceptation valable 24 heures. Le domaine n'est transféré qu'après acceptation. Les coordonnées du titulaire sont transférées également. Tant que le destinataire n'a pas encore accepté, vous pouvez annuler la cession avec **Annuler la cession**.

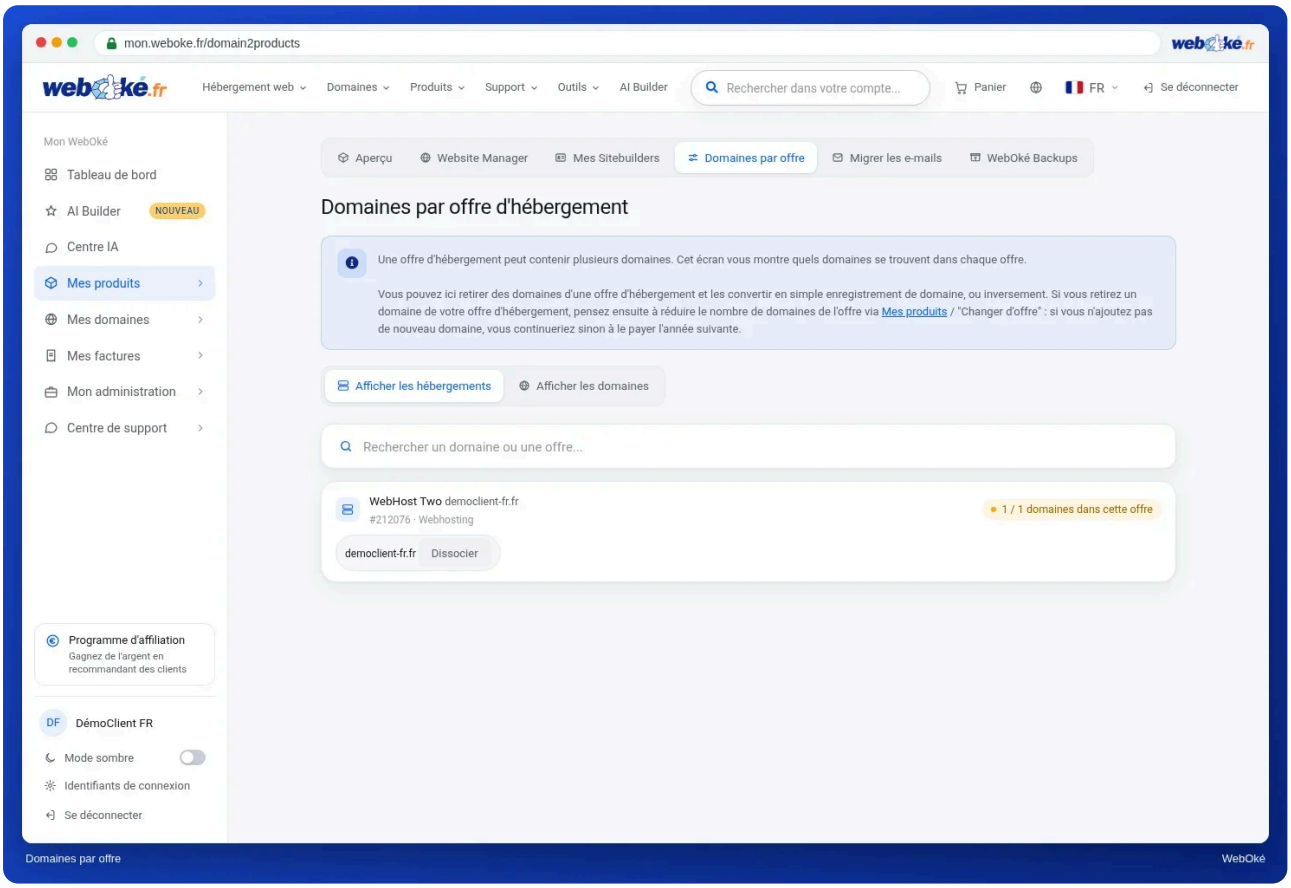
Si le domaine fait partie d'une offre d'hébergement, il est indiqué que le domaine ne peut être cédé qu'avec l'offre entière. Avec **Voir l'offre** (2), vous accédez à la page du produit, où vous pouvez céder l'offre, domaines compris (voir Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit). La cession n'est possible que depuis le compte principal. Pour savoir comment céder ou fusionner des comptes entiers, consultez Céder et fusionner des comptes.

5.16 Domaines par formule et déplacer un domaine

Une formule d'hébergement peut inclure un ou plusieurs domaines. Le nombre dépend de votre formule. Deux écrans vous aident à voir et à gérer quel domaine se trouve dans quelle formule.

Domaines par formule

Allez dans le menu à **Mes produits** et cliquez sur l'onglet **Domaines par offre**.



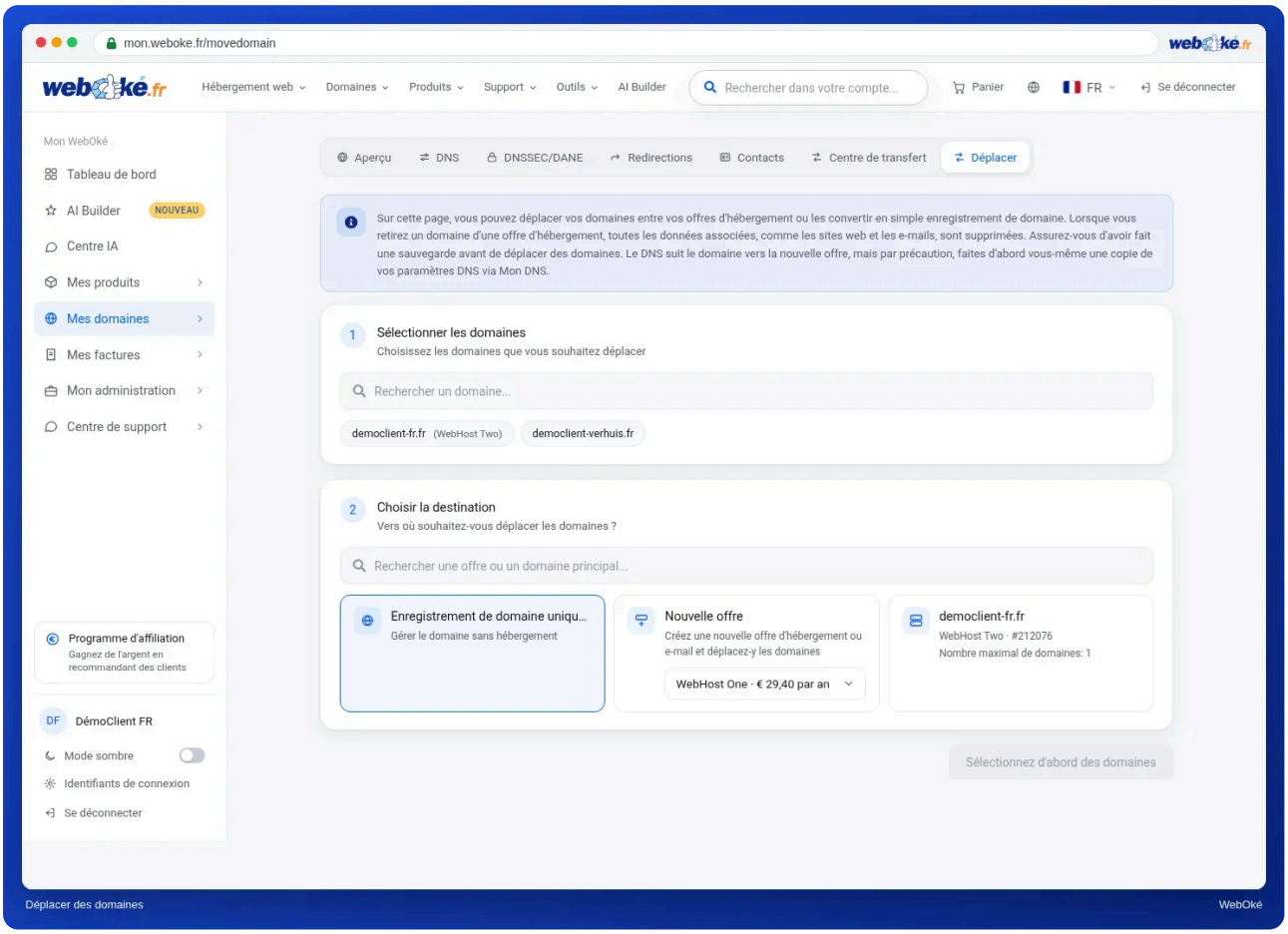
Domaines par formule

- Avec **Afficher l'hébergement**, vous voyez pour chaque formule quels domaines elle contient. Avec **Afficher les domaines**, vous voyez pour chaque domaine dans quelle formule il se trouve.
- Avec la barre de recherche, vous recherchez un domaine ou une formule.
- À droite de chaque formule figure le nombre de domaines qu'elle contient par rapport au maximum, par exemple **1 / 1 domaines dans cette formule**.
- Avec **Déconnecter**, vous retirez un domaine de la formule. Il devient alors uniquement un enregistrement de domaine.

Attention : si vous retirez un domaine d'une formule d'hébergement, toutes les données de ce domaine dans la formule sont supprimées : le site web, les e-mails et les paramètres. Faites d'abord une sauvegarde. Si vous n'ajoutez pas de nouveau domaine, réduisez alors le nombre de domaines dans la formule sur la page du produit, sous **Options configurables**. Sinon, vous continuerez à payer pour cela l'année suivante. Voir Modifier les options et adresses IP supplémentaires.

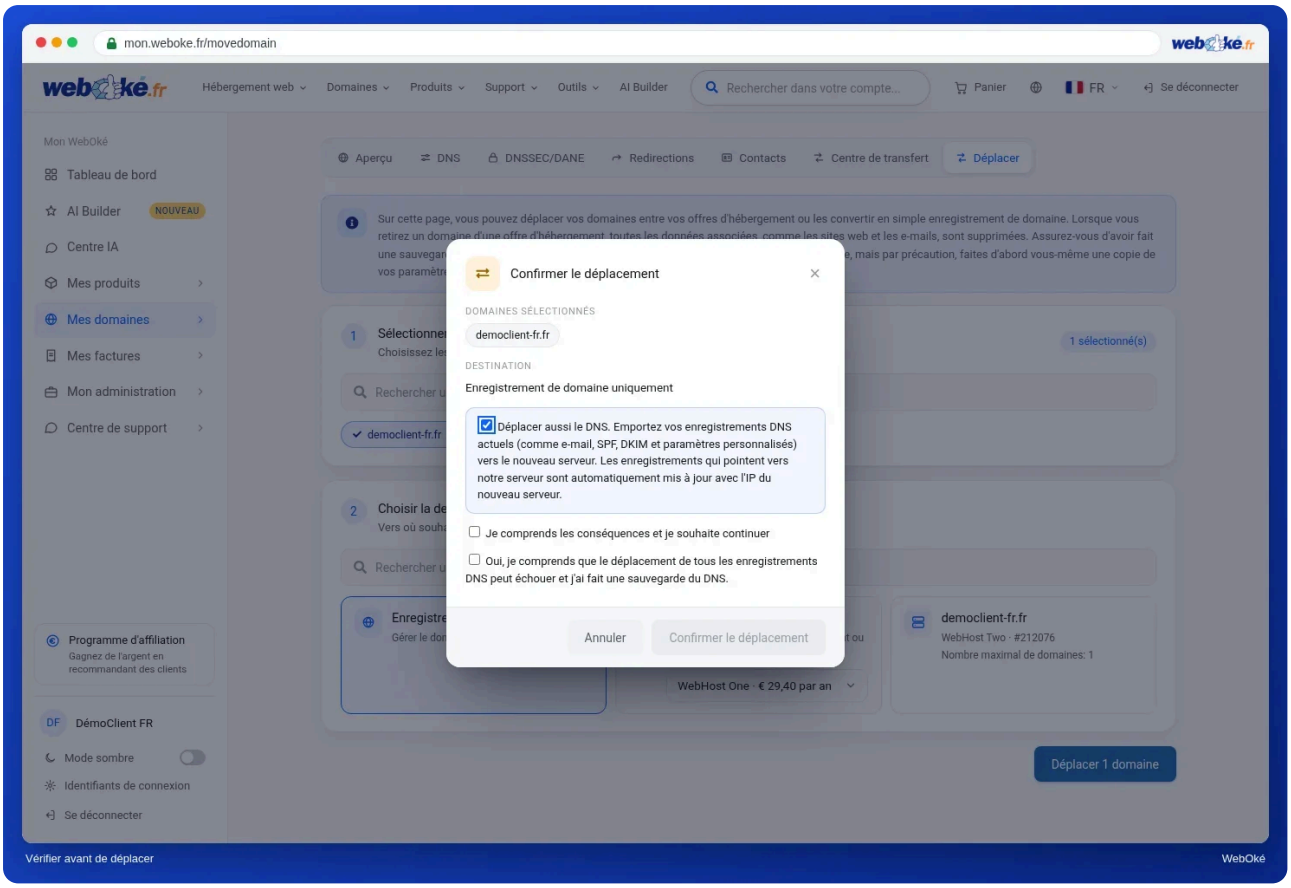
Déplacer un domaine

Avec l'onglet **Déplacer** dans **Mes domaines**, vous transférez des domaines vers une autre formule, vers une nouvelle formule ou vers un enregistrement de domaine uniquement.



Déplacer des domaines

1. **Sélectionnez les domaines** : cliquez sur les domaines que vous souhaitez déplacer. Si vous avez beaucoup de domaines, vous pouvez effectuer une recherche.
2. **Choisissez la destination** : **Enregistrement de domaine uniquement** (gérez le domaine sans hébergement), **Nouvelle formule** (choisissez dans la liste quelle formule vous souhaitez faire créer) ou l'une de vos formules existantes. Pour chaque formule, vous voyez combien de domaines elle peut contenir.
3. Cliquez sur le bouton en bas à droite. Il indique combien de domaines vous allez déplacer.
4. La fenêtre **Confirmer le déplacement** s'ouvre. Vérifiez les domaines et la destination.
5. Laissez **Transférer le DNS** coché si vous souhaitez conserver vos enregistrements DNS actuels. Les enregistrements qui pointent vers notre serveur sont alors automatiquement mis à jour vers le nouveau serveur.
6. Cochez les deux cases pour confirmer que vous comprenez les conséquences et que vous disposez d'une sauvegarde de votre DNS.
7. Cliquez sur **Confirmer le déplacement**, ou sur **Annuler**.



Vérifier avant de déplacer

Attention : lors d'un déplacement hors d'une formule d'hébergement, le site web et les e-mails du domaine dans cette formule sont supprimés. Faites donc d'abord une sauvegarde de votre site web et de vos e-mails, ainsi que de votre DNS (voir Rétablir le DNS et créer une sauvegarde DNS). Si vous choisissez une nouvelle formule, une facture vous sera adressée pour celle-ci.

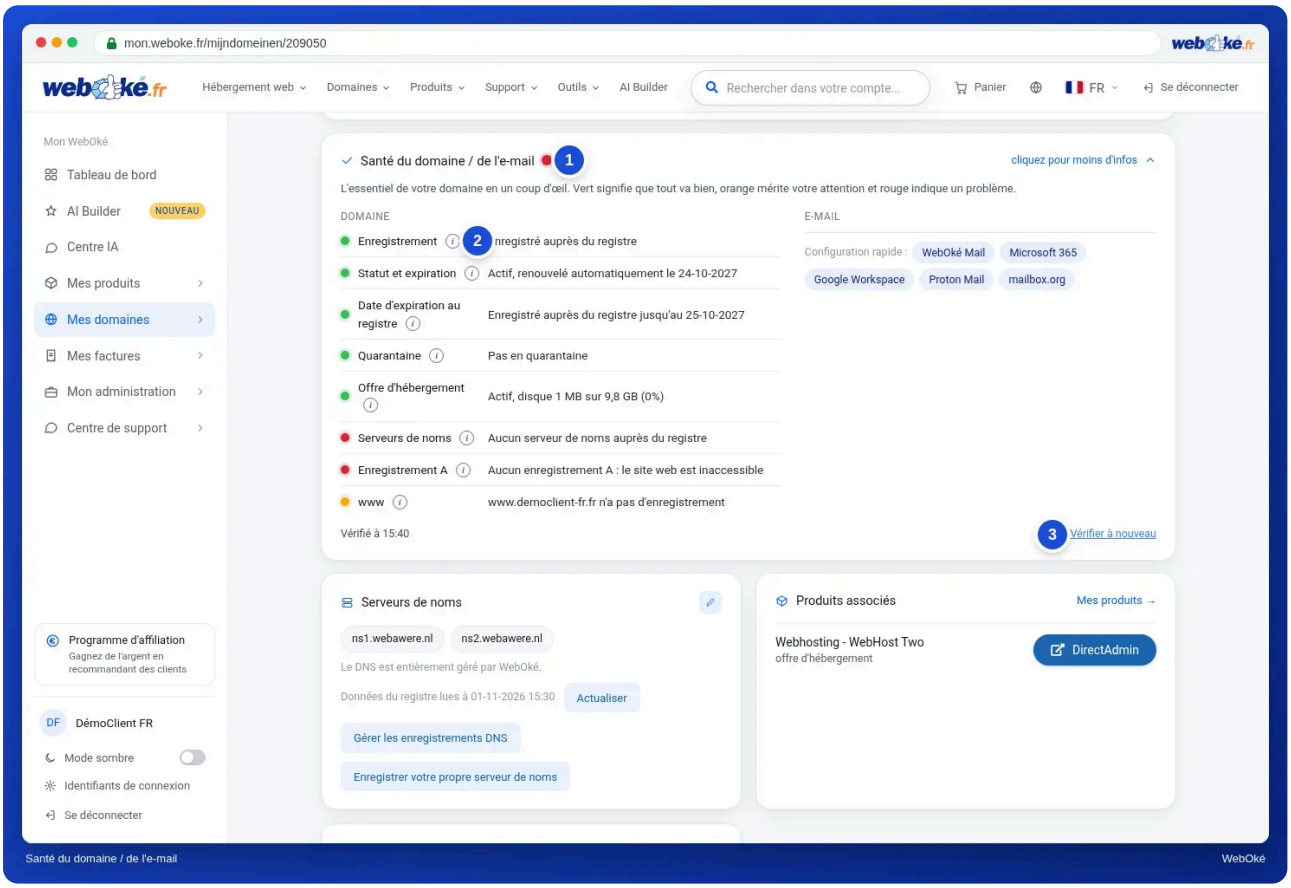
Souhaitez-vous au contraire ajouter un domaine à une formule que vous avez déjà ? Choisissez alors cette formule comme destination. Si la formule est pleine, la fenêtre **Votre formule est pleine** vous demande si vous souhaitez augmenter le nombre de domaines. Vous voyez ce que cela coûte. Avec **Oui, augmenter et déplacer**, vous réglez les deux en une seule fois ; le montant apparaîtra sur votre prochaine facture.

5.17 Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger

Votre site web ne fonctionne pas ou vous ne recevez plus de courrier électronique ? Commencez alors par la carte **Santé du domaine / de l'e-mail** sur la page du domaine. Elle vérifie en une seule fois les bases de votre domaine et affiche à l'aide de points colorés ce qui va bien et ce qui ne va pas.

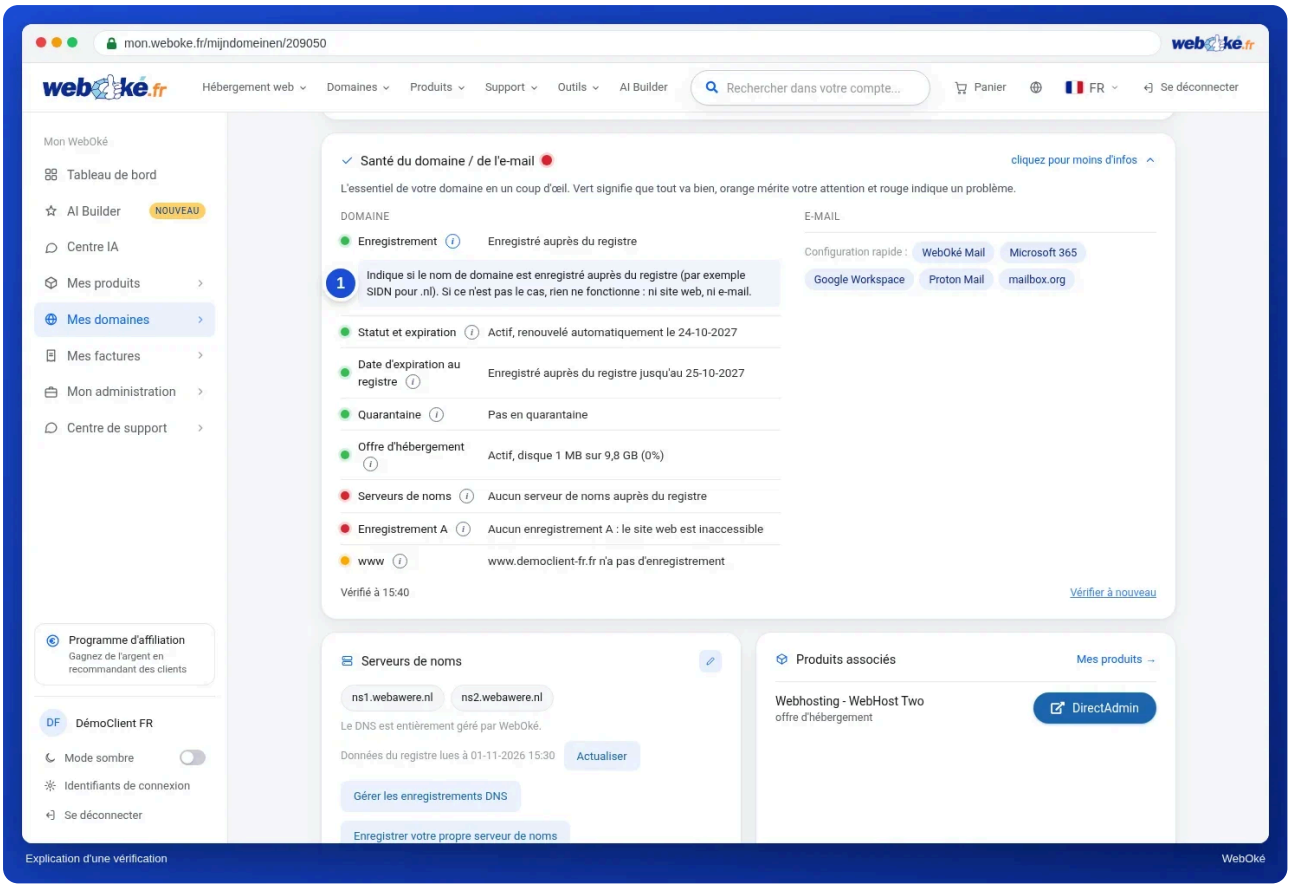
La carte sur la page du domaine

Ouvrez la page du domaine concerné (voir La page du domaine : tout sur un domaine). La carte se trouve en haut, sous le renouvellement. Cliquez sur le titre pour la déplier ou la replier. Repliée, vous ne voyez que la colonne e-mail ; dépliée, vous voyez aussi la colonne domaine. Si quelque chose est en rouge, la carte se déplie automatiquement.



La carte Santé du domaine / de l'e-mail

- Le rond situé après le titre (1) indique l'état général du domaine : vert signifie **Tout est en ordre**, orange signifie **Points d'attention** et rouge signifie **Problème détecté**.
- Après chaque contrôle se trouve un **i** (2). Cliquez dessus pour obtenir une explication en termes simples.
- En bas figure la date à laquelle le contrôle a été effectué, avec le lien **Vérifier à nouveau** (3). Utilisez ce lien après avoir effectué une modification.



Explication d'un contrôle

Que vérifie-t-on ?

Contrôle	Que signifie-t-il ?
Immatriculation	Vérifie si le nom de domaine est enregistré auprès du registre. Si ce n'est pas le cas, rien ne fonctionne.
Statut et expiration	Le statut chez WebOké et si le domaine est renouvelé automatiquement.
Quarantaine	Si le domaine est en quarantaine après une résiliation ou une expiration. Dans ce cas, il ne fonctionne plus.
Vérification du titulaire	Si le titulaire a confirmé son adresse e-mail. Pour de nombreuses extensions, c'est obligatoire.
Serveurs de noms	Si des serveurs de noms existent et s'ils répondent.
ns1, ns2 et ns3 identiques	Si tous les serveurs de noms de WebOké disposent de la même version de votre DNS.
Enregistrement A et www	Si votre domaine et www pointent vers le serveur de votre pack d'hébergement.
Site web	Si la page d'accueil de votre site web répond.
Certificat SSL	Si un certificat valide existe, également pour www, et s'il n'est pas sur le point d'expirer.

CAA	Si un enregistrement CAA existe, déterminant qui est autorisé à émettre des certificats.
DNSSEC	Si DNSSEC est activé et si la signature est correcte.
MX, SPF et DMARC	Dans la colonne e-mail : si le courrier arrive et si votre domaine est protégé contre les courriers falsifiés.
Listes anti-spam	Si l'adresse IP de votre serveur de messagerie figure sur une liste anti-spam.

Les lignes affichées dépendent de votre domaine. S'il fait partie d'un pack d'hébergement, vous voyez par exemple également le taux de remplissage de ce pack.

Boutons de correction

Pour certains problèmes, un bouton apparaît après la ligne afin que vous puissiez le résoudre en un clic. Avant toute action, Mon WebOké vous demande si vous souhaitez continuer. Il s'agit des éléments suivants :

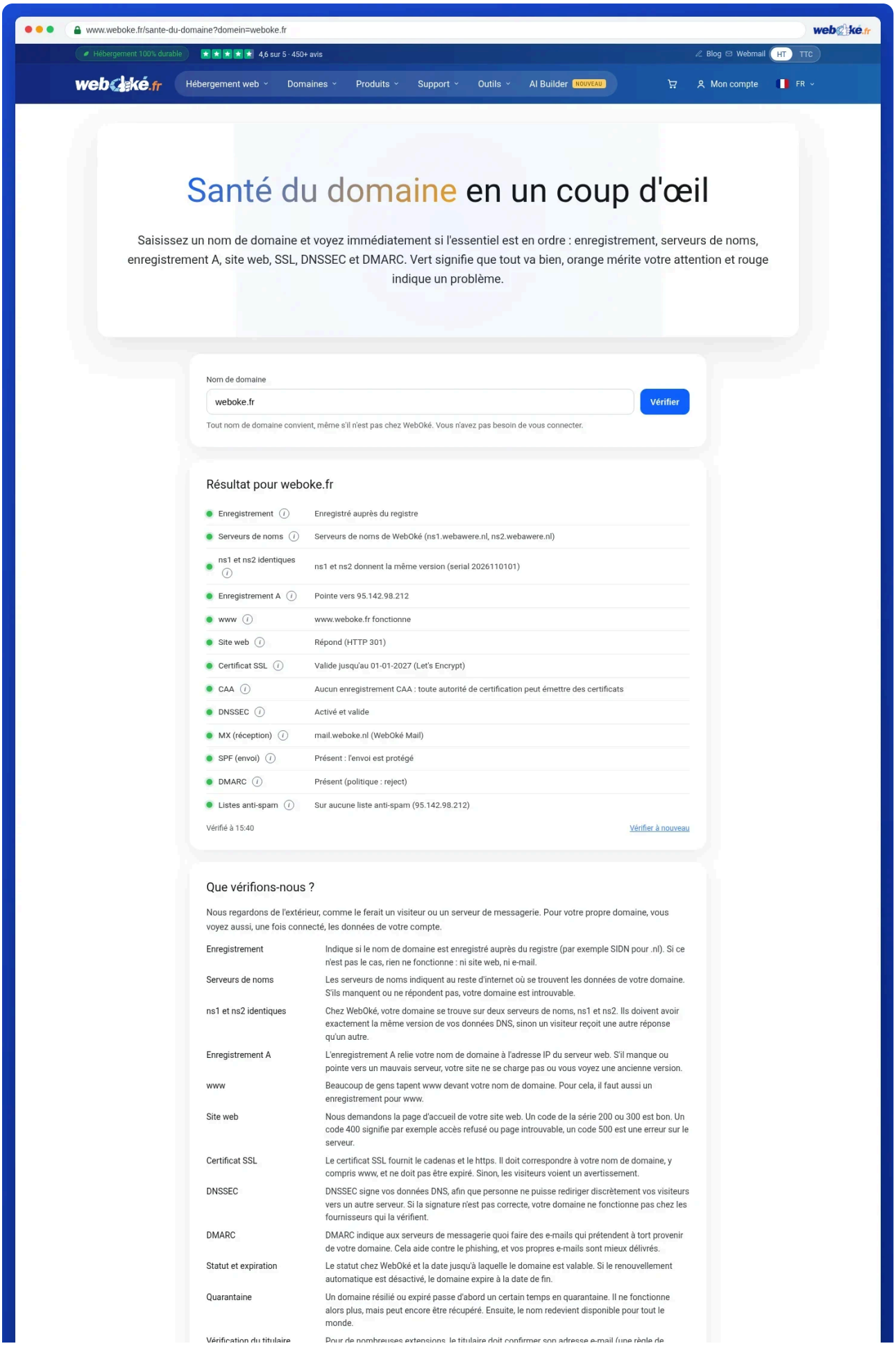
- **Mettre à jour ns1/ns2/ns3** : les serveurs de noms récupèrent à nouveau votre DNS auprès du serveur de votre pack.
- **Signer à nouveau** : votre DNS est signé à nouveau pour DNSSEC.
- **Mettre à jour la clé au registre** : la clé DNSSEC au registre est remplacée par la bonne clé. En général, votre domaine fonctionne à nouveau dans l'heure qui suit.
- **Ajouter DMARC** : un enregistrement DMARC est créé, qui se contente de mesurer sans bloquer de courrier.
- **Renvoyer l'e-mail de confirmation** : le titulaire reçoit à nouveau l'e-mail lui demandant de confirmer son adresse e-mail.

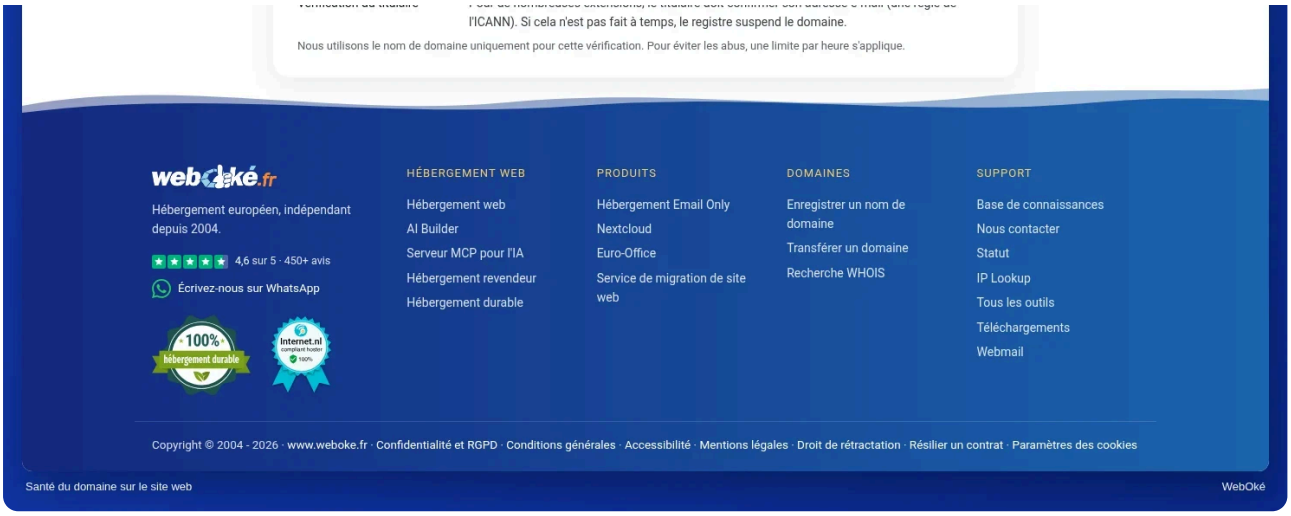
Après une correction, le contrôle est automatiquement refait. Si cela ne fonctionne pas, réessayez plus tard ou contactez le support. En cas de problème sans bouton, comme un domaine en quarantaine, le support vous aide à poursuivre.

Dans la colonne e-mail se trouvent également les boutons **Configuration rapide** pour votre fournisseur de messagerie. Ils fonctionnent de la même manière que dans l'onglet DNS, voir Configurer rapidement la messagerie dans le DNS.

Santé du domaine sur le site web

Le même contrôle est également disponible en tant qu'outil indépendant sur notre site web, sur la page **Santé du domaine**. Vous pouvez y vérifier n'importe quel nom de domaine, même s'il n'est pas chez WebOké. Il n'est pas nécessaire de vous connecter. Si vous êtes connecté et que vous vérifiez votre propre domaine, vous y trouverez également les boutons de correction.


www.weboke.fr/sante-du-domaine?domein=weboke.fr
Hébergement 100% durable
4,6 sur 5 · 450+ avis
Blog
Webmail
HT
TTC
Hébergement web
Domaines
Produits
Support
Outils
AI Builder
NOUVEAU
Mon compte
FR
Santé du domaine en un coup d'œil
Saisissez un nom de domaine et voyez immédiatement si l'essentiel est en ordre : enregistrement, serveurs de noms, enregistrement A, site web, SSL, DNSSEC et DMARC. Vert signifie que tout va bien, orange mérite votre attention et rouge indique un problème.
Nom de domaine
weboke.fr
Vérifier
Tout nom de domaine convient, même s'il n'est pas chez WebOké. Vous n'avez pas besoin de vous connecter.
Résultat pour weboke.fr
Enregistrement
Enregistré auprès du registre
Serveurs de noms
Serveurs de noms de WebOké (ns1.webawere.nl, ns2.webawere.nl)
ns1 et ns2 identiques
ns1 et ns2 donnent la même version (serial 2026110101)
Enregistrement A
Pointe vers 95.142.98.212
www
www.weboke.fr fonctionne
Site web
Répond (HTTP 301)
Certificat SSL
Valide jusqu'au 01-01-2027 (Let's Encrypt)
CAA
Aucun enregistrement CAA : toute autorité de certification peut émettre des certificats
DNSSEC
Activé et valide
MX (réception)
mail.weboke.nl (WebOké Mail)
SPF (envoi)
Présent : l'envoi est protégé
DMARC
Présent (politique : reject)
Listes anti-spam
Sur aucune liste anti-spam (95.142.98.212)
Vérifié à 15:40
Vérifier à nouveau
Que vérifions-nous ?
Nous regardons de l'extérieur, comme le ferait un visiteur ou un serveur de messagerie. Pour votre propre domaine, vous voyez aussi, une fois connecté, les données de votre compte.
Enregistrement
Indique si le nom de domaine est enregistré auprès du registre (par exemple SIDN pour .nl). Si ce n'est pas le cas, rien ne fonctionne : ni site web, ni e-mail.
Serveurs de noms
Les serveurs de noms indiquent au reste d'internet où se trouvent les données de votre domaine. S'ils manquent ou ne répondent pas, votre domaine est introuvable.
ns1 et ns2 identiques
Chez WebOké, votre domaine se trouve sur deux serveurs de noms, ns1 et ns2. Ils doivent avoir exactement la même version de vos données DNS, sinon un visiteur reçoit une autre réponse qu'un autre.
Enregistrement A
L'enregistrement A relie votre nom de domaine à l'adresse IP du serveur web. S'il manque ou pointe vers un mauvais serveur, votre site ne se charge pas ou vous voyez une ancienne version.
www
Beaucoup de gens tapent www devant votre nom de domaine. Pour cela, il faut aussi un enregistrement pour www.
Site web
Nous demandons la page d'accueil de votre site web. Un code de la série 200 ou 300 est bon. Un code 400 signifie par exemple accès refusé ou page introuvable, un code 500 est une erreur sur le serveur.
Certificat SSL
Le certificat SSL fournit le cadenas et le https. Il doit correspondre à votre nom de domaine, y compris www, et ne doit pas être expiré. Sinon, les visiteurs voient un avertissement.
DNSSEC
DNSSEC signe vos données DNS, afin que personne ne puisse rediriger discrètement vos visiteurs vers un autre serveur. Si la signature n'est pas correcte, votre domaine ne fonctionne pas chez les fournisseurs qui la vérifient.
DMARC
DMARC indique aux serveurs de messagerie quoi faire des e-mails qui prétendent à tort provenir de votre domaine. Cela aide contre le phishing, et vos propres e-mails sont mieux délivrés.
Statut et expiration
Le statut chez WebOké et la date jusqu'à laquelle le domaine est valable. Si le renouvellement automatique est désactivé, le domaine expire à la date de fin.
Quarantaine
Un domaine résilié ou expiré passe d'abord un certain temps en quarantaine. Il ne fonctionne alors plus, mais peut encore être récupéré. Ensuite, le nom redevient disponible pour tout le monde.
Vérification du titulaire
Pour de nombreuses extensions, le titulaire doit confirmer son adresse e-mail (une règle de



Santé du domaine sur le site web

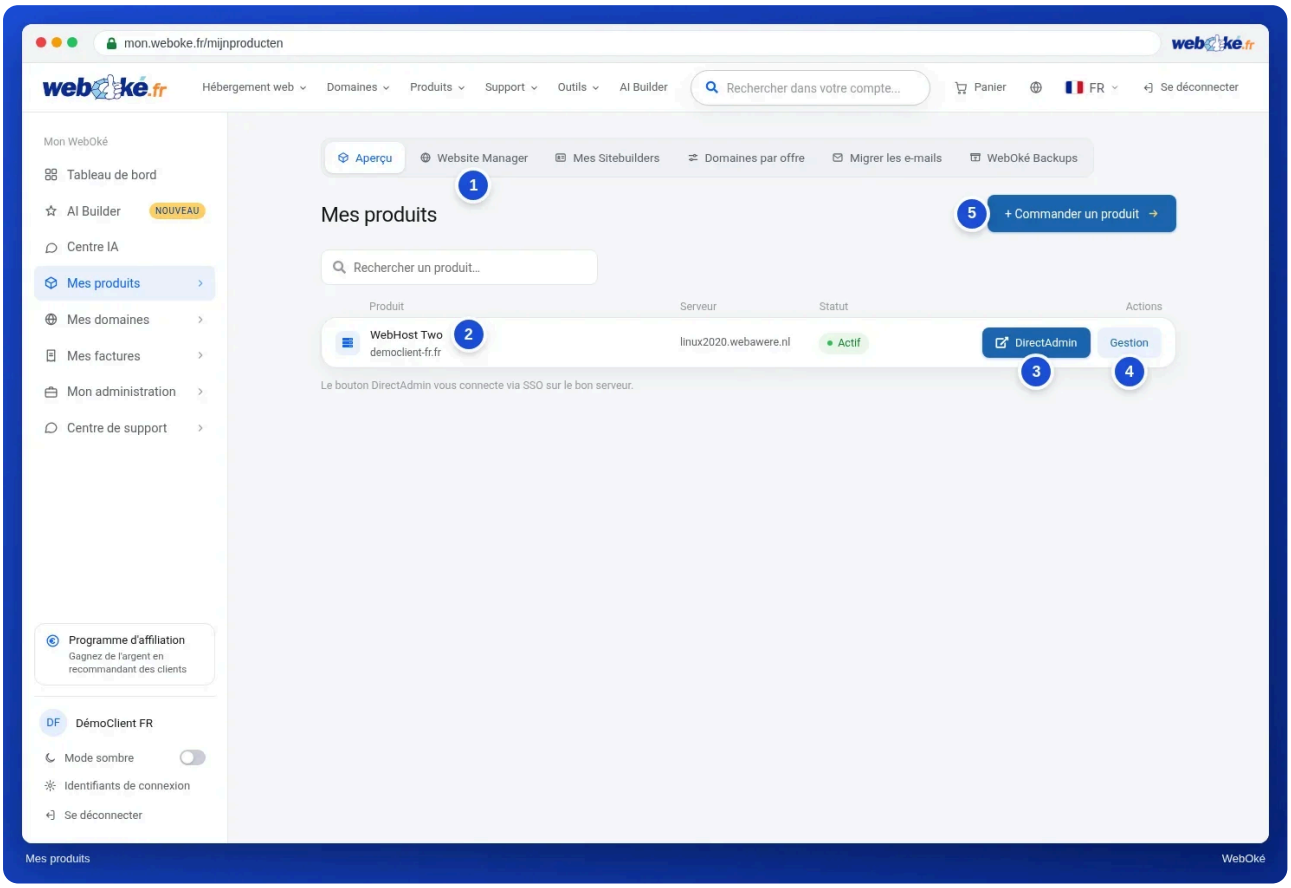
Pour en savoir plus sur cet outil, consultez Santé du domaine (même sans compte).

6

Hébergement et produits

6.1 Votre récapitulatif de produits

Toutes vos offres se trouvent dans Mon WebOké sous **Mes produits** dans le menu de gauche. Pensez à votre hébergement web, une offre e-mail, Nextcloud ou l'AI Builder. Les noms de domaine figurent séparément sous Mes domaines, voir Le récapitulatif de vos domaines.



Le récapitulatif de vos produits

Que voyez-vous ici ?

1. En haut se trouve une barre d'onglets (1) avec tout ce qui concerne vos offres : **Récapitulatif**, **Gestionnaire de sites**, **Mes Sitebuilders**, **Domaines par offre**, **Migrer les e-mails** et **WebOke Backups**. Cette barre figure aussi sur chaque page produit, afin que vous puissiez naviguer rapidement.
2. Pour chaque produit, vous voyez le nom de l'offre avec le nom de domaine en dessous (2), le serveur sur lequel elle tourne et son statut, par exemple **Actif**.
3. Le bouton **DirectAdmin** (3) vous permet de vous connecter en un clic au panneau de configuration de cette offre. Pour en savoir plus, consultez Accéder à DirectAdmin.
4. Avec **Administration** (4), ou en cliquant sur le nom, vous ouvrez la page du produit. C'est là que vous gérez tout pour cette offre, voir La page produit de votre offre d'hébergement.
5. Avec **+ Commander un produit** (5), vous accédez au site pour commander une nouveauté. Pour savoir comment fonctionne une commande supplémentaire, consultez Commander un complément si vous êtes déjà client.

Recherche et anciens produits

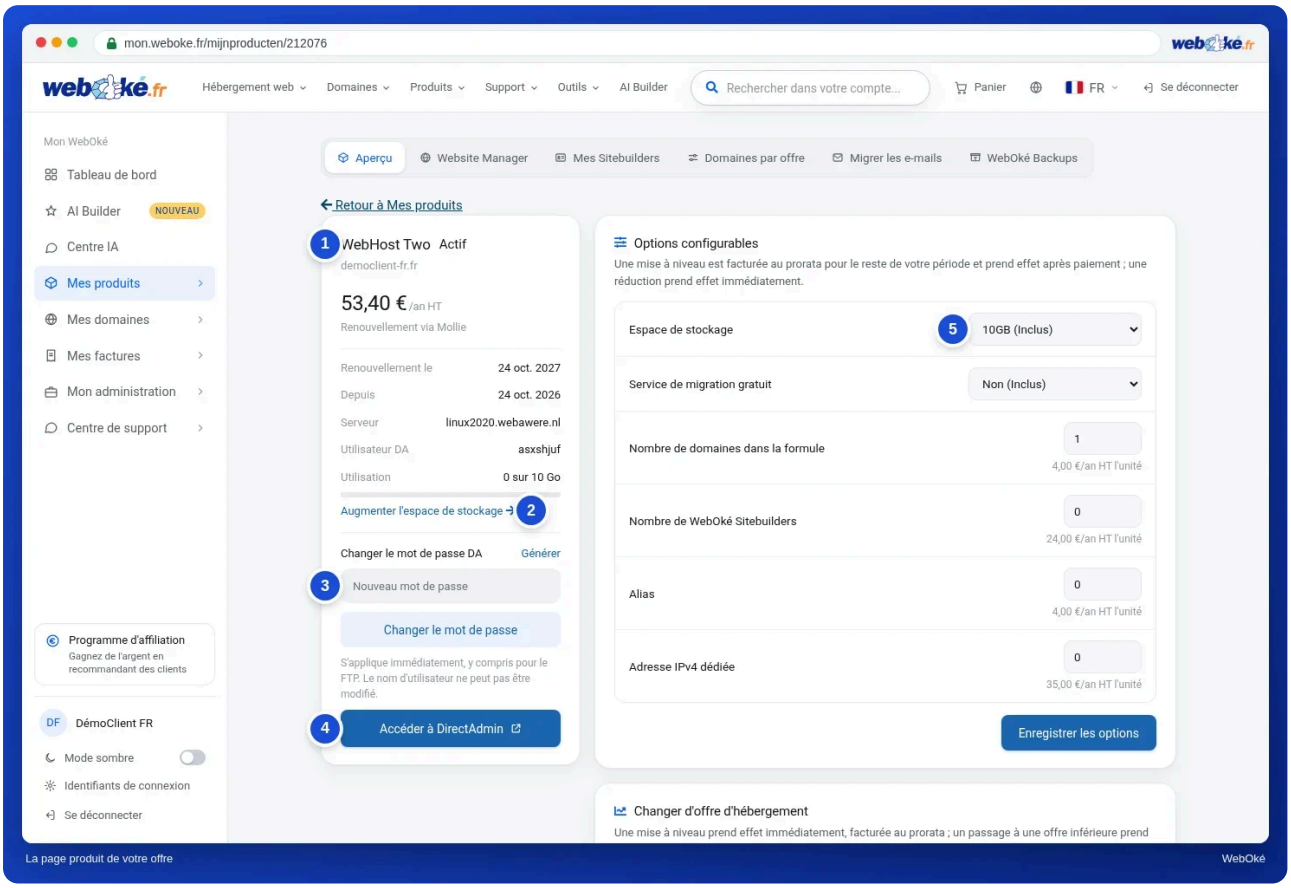
Si vous avez de nombreuses offres, utilisez le champ de recherche **Rechercher un produit** au-dessus de la liste. Vous pouvez rechercher par nom d'offre ou par nom de domaine.

Les produits résiliés et annulés sont masqués par défaut. Si vous en avez, le nombre s'affiche sous la liste, avec le lien **Tout afficher** pour les consulter malgré tout.

Astuce : avez-vous une offre e-mail affichant un symbole rouge ? Cela signifie qu'un paramètre DNS pour votre messagerie n'est pas correct. Ouvrez l'offre et consultez la fiche **Configurer la messagerie**, voir La carte Configurer la messagerie (MX, SPF, DKIM, DMARC).

6.2 La page produit de votre offre d'hébergement

Cliquez dans Mes Produits sur **Administration** ou sur le nom d'un pack. Vous arrivez alors sur la page produit. Vous y trouverez toutes les informations de ce pack ainsi que tout ce que vous pouvez modifier vous-même.



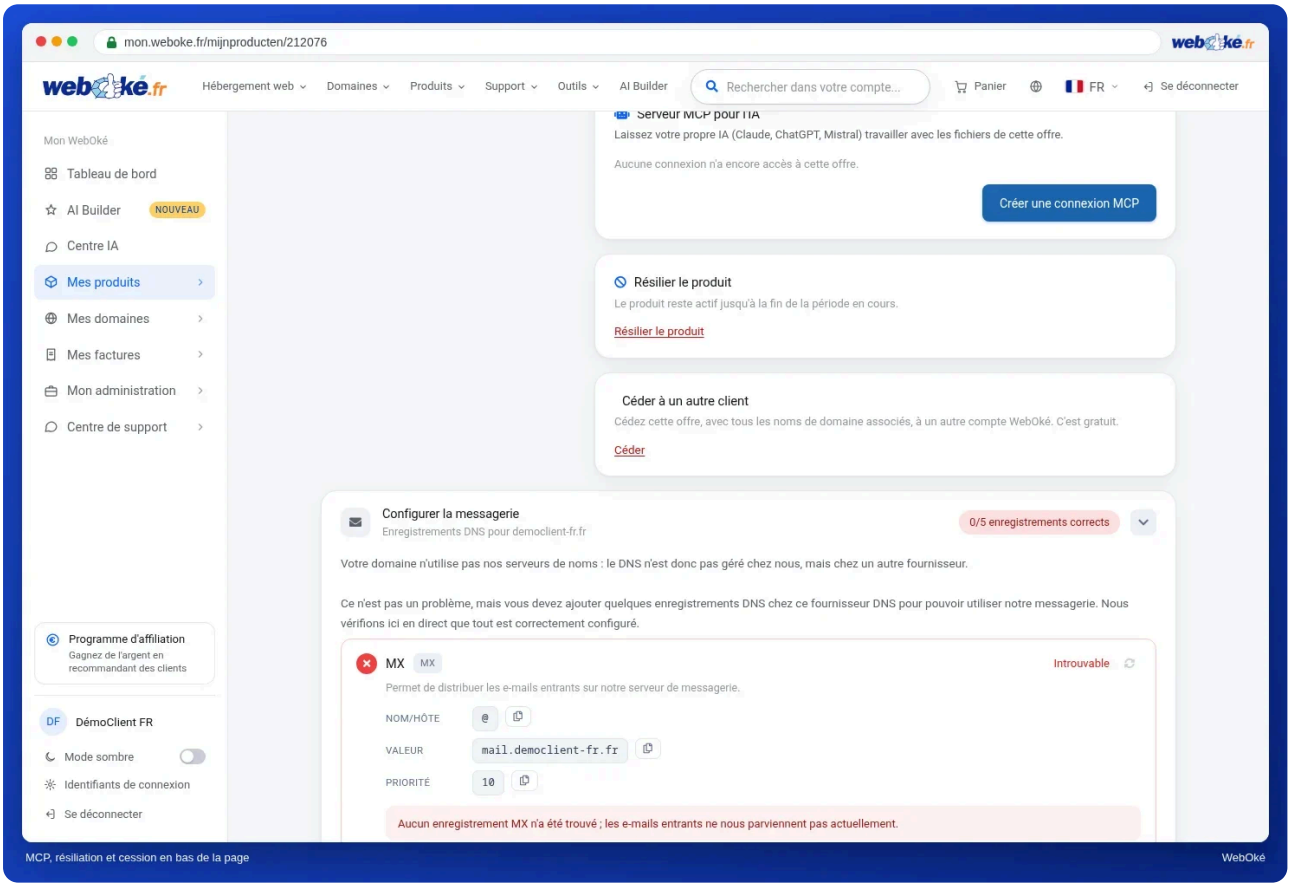
La page produit d'une offre d'hébergement

La carte de gauche : votre pack en bref

1. En haut figurent le nom du pack, le statut et le nom de domaine (1). Cliquez sur le nom de domaine pour ouvrir votre site web.
2. Juste en dessous, vous voyez le coût du pack par période, son mode de renouvellement, la date du prochain renouvellement, depuis quand vous le possédez, le serveur et votre utilisateur DA. Sous **Utilisation**, vous voyez quelle part de votre espace de stockage est utilisée. Avec **Augmenter l'espace de stockage** (2), vous agrandissez votre pack, voir Augmenter l'espace de stockage.
3. Sous **Changer le mot de passe DA** (3), vous définissez un nouveau mot de passe pour DirectAdmin. Saisissez un mot de passe ou cliquez sur **Générer**, puis cliquez sur **Changer le mot de passe**. Le nouveau mot de passe s'applique immédiatement, y compris pour le FTP. Vous ne pouvez pas modifier votre nom d'utilisateur.
4. Avec **Accéder à DirectAdmin** (4), vous ouvrez le panneau de configuration de votre pack, sans avoir à vous connecter. Voir Accéder à DirectAdmin.

Les cartes de droite

- **Options configurables** (5) : stockage supplémentaire, domaines supplémentaires, alias, une adresse IP dédiée et bien plus. Voir Modifier les options et adresses IP supplémentaires.
- **Changer d'offre d'hébergement** : vers un pack plus grand ou plus petit. Voir Changer d'offre (upgrade ou downgrade). Sur la même carte, vous pouvez convertir votre pack en pack e-mail, voir Convertir votre forfait d'hébergement en forfait e-mail.
- **Serveur MCP pour l'IA** : connectez votre propre IA aux fichiers de ce pack. Voir Serveur MCP : connecter votre propre IA à votre offre.
- **Résilier le produit** et **Céder à un autre client**. Voir Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit.
- **Configurer la messagerie** : une vérification des enregistrements DNS nécessaires pour votre messagerie. Voir La carte Configurer la messagerie (MX, SPF, DKIM, DMARC).



Plus bas sur la page produit

Si votre pack comprend une adresse IP dédiée, une carte **Adresses IP dédiées** s'affiche également. Si vous avez un pack e-mail, vous verrez aussi la carte de visite numérique, voir La carte de visite numérique (pack email).

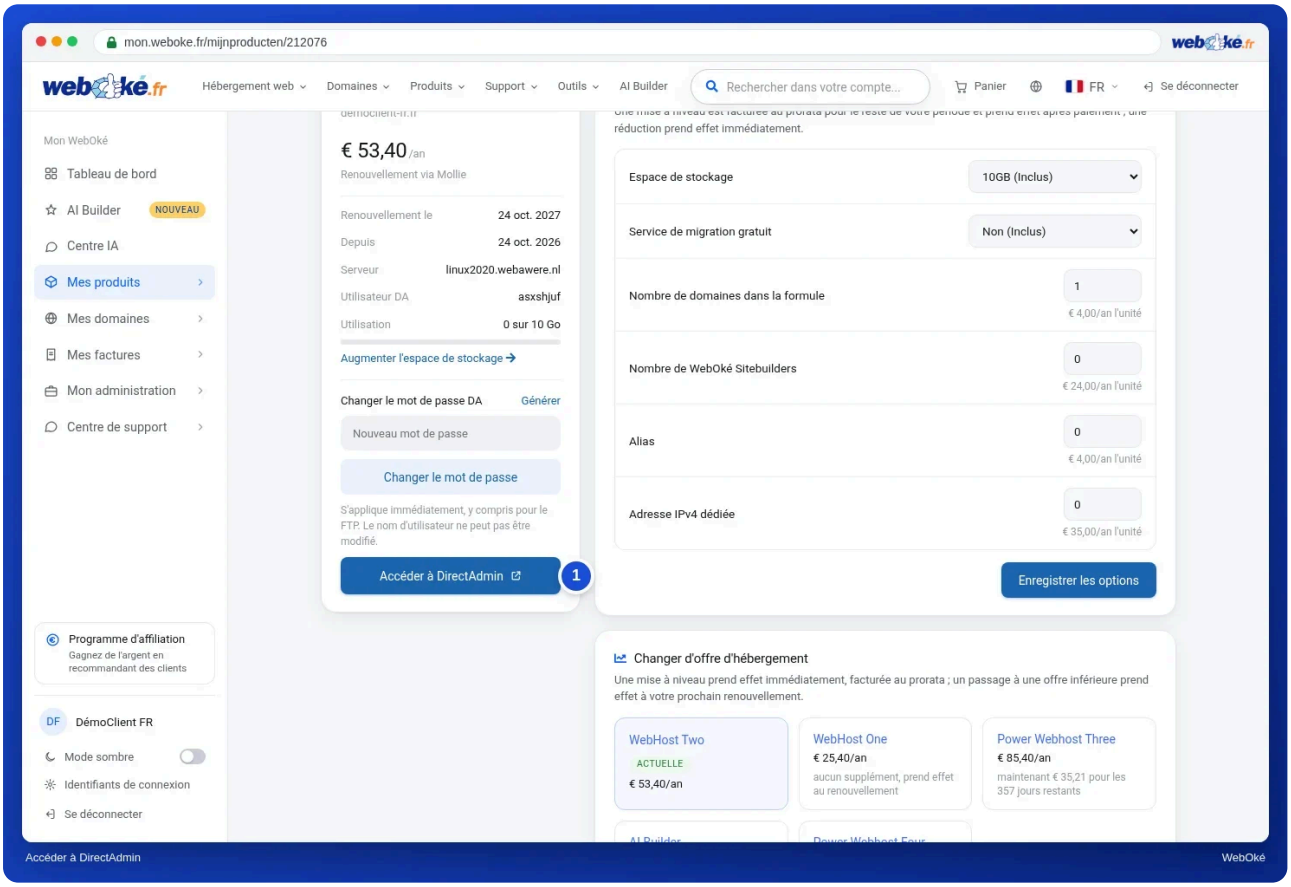
Astuce : la plupart des réglages que vous effectuez vous-même dans votre pack, comme les boîtes mail, les bases de données, les comptes FTP et le SSL, se gèrent dans DirectAdmin. Nous avons rédigé pour cela un guide dédié : le guide DirectAdmin.

6.3 Accéder à DirectAdmin

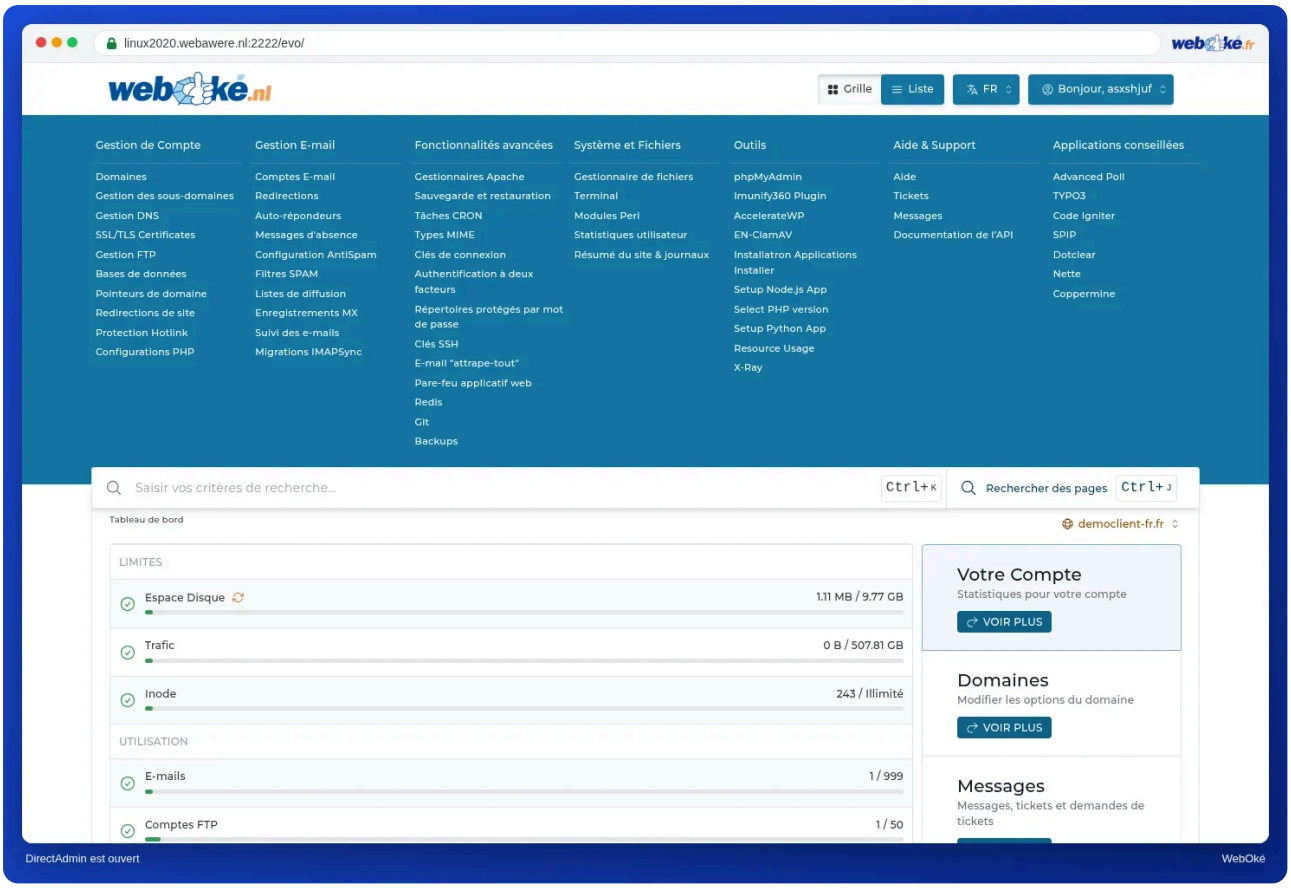
DirectAdmin est le panneau de configuration de votre pack d'hébergement. C'est là que vous créez par exemple des boîtes mail, des bases de données et des comptes FTP. Depuis Mon WebOké, vous y accédez en un clic, sans connexion séparée.

Comment ouvrir DirectAdmin

1. Allez dans **Mes produits**.
2. Cliquez sur le bouton **DirectAdmin** au niveau de votre pack. Ou ouvrez d'abord la page du produit et cliquez-y sur **Accéder à DirectAdmin** (1).
3. DirectAdmin s'ouvre dans un nouvel onglet. Vous êtes immédiatement connecté sur le bon serveur, avec votre propre compte.



Le bouton Accéder à DirectAdmin



DirectAdmin s'est ouvert dans un nouvel onglet

Nous expliquons pas à pas tout ce que vous pouvez faire dans DirectAdmin dans le guide DirectAdmin.

Rien ne se passe ?

- Votre navigateur peut bloquer le nouvel onglet. Autorisez les fenêtres pop-up pour mon.weboke.fr et cliquez à nouveau.
- Le bouton n'apparaît que pour les packs disposant d'un compte DirectAdmin. Avec Nextcloud, par exemple, il n'y a pas de DirectAdmin.
- Travaillez-vous avec votre propre utilisateur dans le compte d'une autre personne ? Vous devez alors disposer des droits nécessaires à cet effet, voir Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.

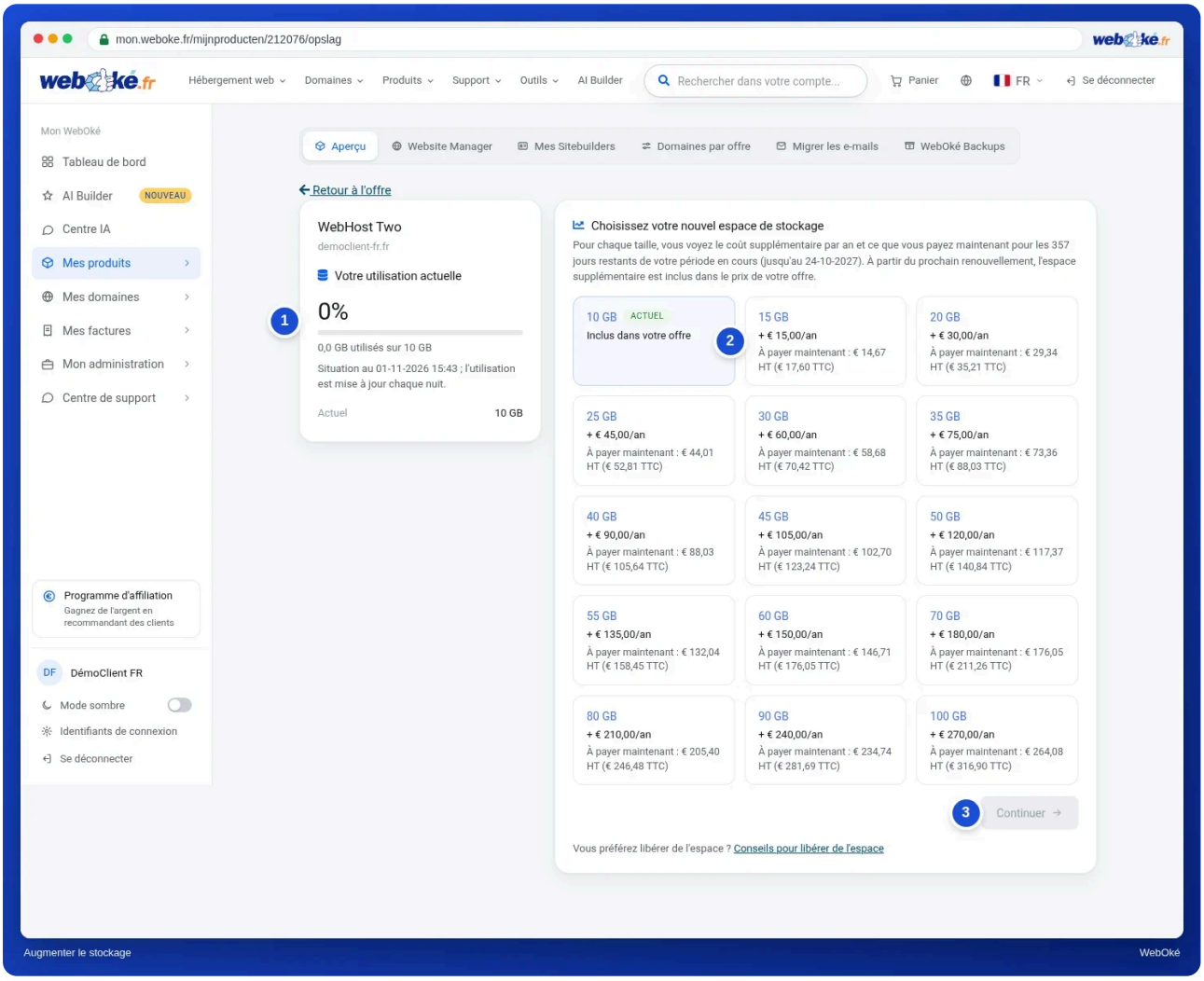
Astuce : vous préférez vous connecter directement, par exemple avec un programme FTP ? Votre nom d'utilisateur se trouve sur la page du produit, au niveau de **Utilisateur DA**. Vous pouvez y définir un nouveau mot de passe au niveau de **Changer le mot de passe DA**, voir La page produit de votre offre d'hébergement.

6.4 Augmenter l'espace de stockage

Votre offre est presque pleine ? Vous pouvez augmenter vous-même l'espace de stockage. L'espace supplémentaire est actif immédiatement. Vous voyez à l'avance exactement ce que cela coûte.

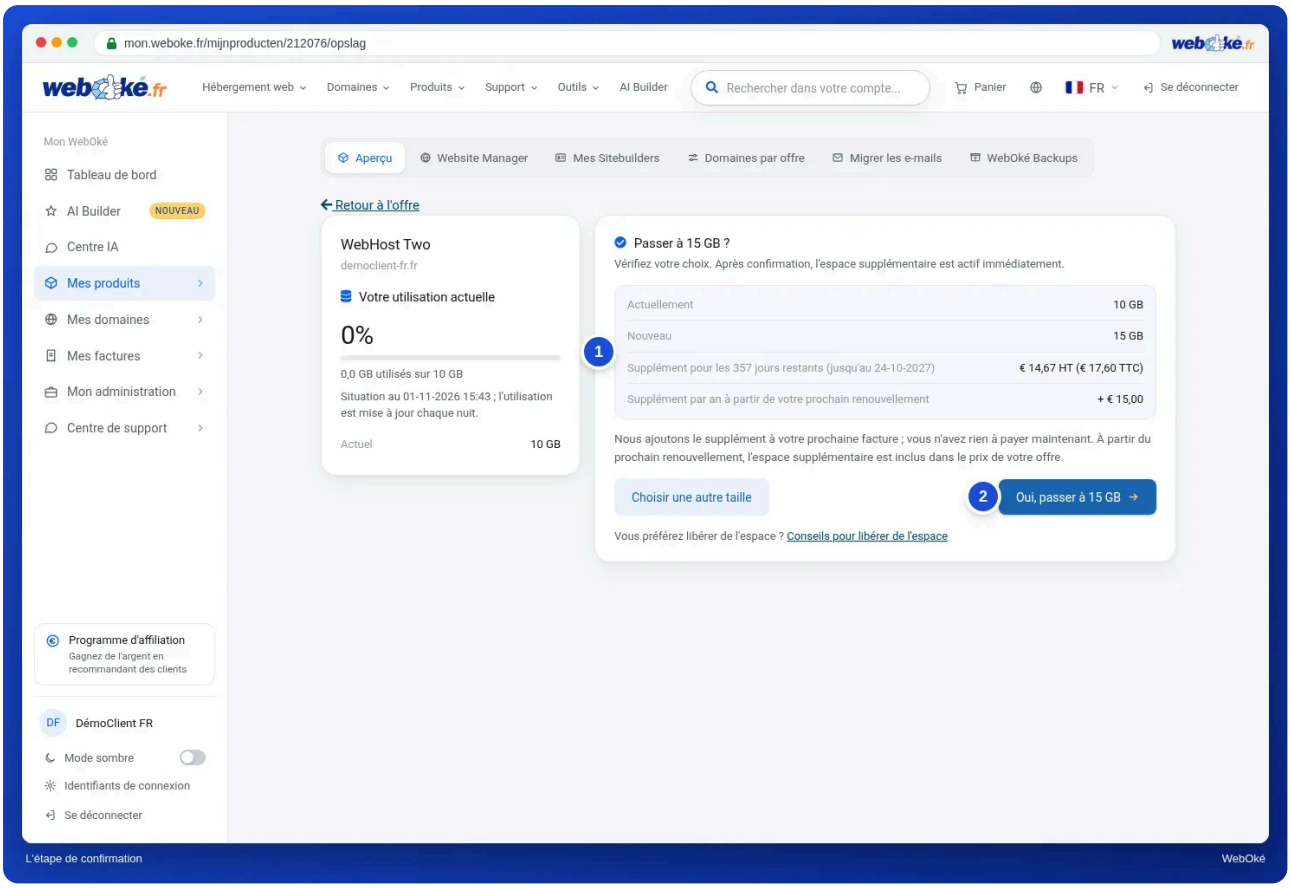
Comment augmenter votre espace de stockage

1. Ouvrez la page produit de votre offre via **Mes produits**.
2. Cliquez dans la carte de gauche, sous **Utilisation**, sur **Augmenter l'espace de stockage**.
3. À gauche, vous voyez votre utilisation actuelle (1). À droite, vous choisissez la nouvelle taille (2). Pour chaque taille, vous voyez le coût supplémentaire par période ainsi que le montant à payer maintenant pour le reste de votre période en cours.
4. Cliquez sur **Continuer** (3).



Choisissez une nouvelle taille

5. Vous voyez maintenant un résumé (1) : l'espace dont vous disposez actuellement, l'espace que vous aurez, le supplément à payer pour les jours restants et le montant supplémentaire à partir de votre prochain renouvellement.
6. Tout est correct ? Cliquez alors sur **Oui, passer à** la taille choisie (2). Vous souhaitez finalement autre chose ? Cliquez sur **Choisir une autre taille**.



Vérifiez votre choix et confirmez

Nous ajoutons le supplément à votre prochaine facture ; vous n'avez rien à payer maintenant. À partir du prochain renouvellement, l'espace supplémentaire est inclus dans le prix de votre offre. Vous recevez une confirmation par e-mail.

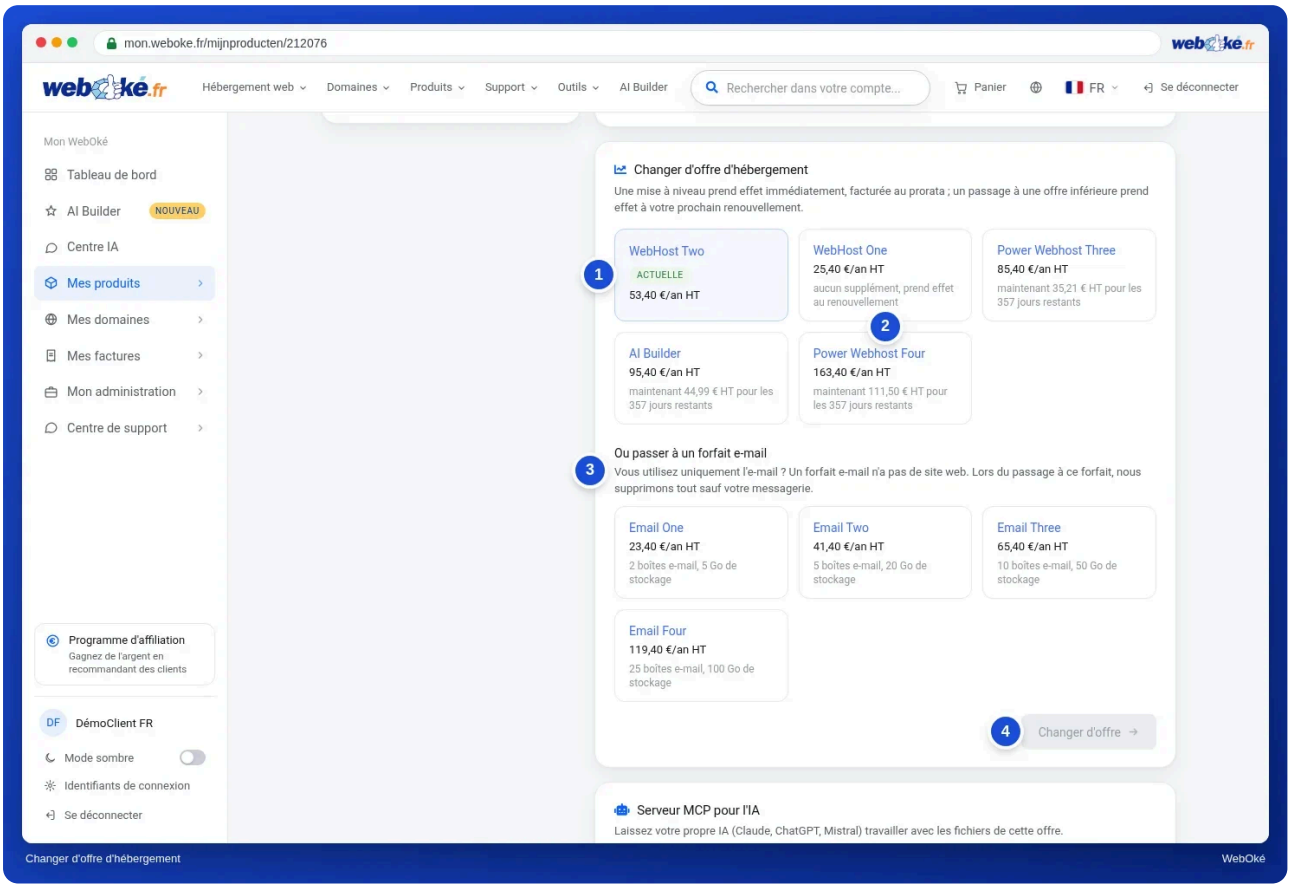
Bon à savoir

- Vous ne pouvez choisir que plus d'espace. Une taille inférieure à votre utilisation actuelle ne peut pas être sélectionnée.
- Vous avez déjà la plus grande taille de stockage possible pour votre offre ? Choisissez alors une offre supérieure, voir Changer d'offre (upgrade ou downgrade).
- Vous avez reçu un e-mail indiquant que votre offre est presque pleine ? Cet e-mail contient un bouton permettant d'augmenter l'espace même sans vous connecter.

Astuce : vous préférez libérer de l'espace ? En bas de la page se trouve le lien **Conseils pour libérer de l'espace**, vers un article de la base de connaissances. Vérifiez aussi vos anciennes sauvegardes et vos grandes boîtes mail.

6.5 Changer d'offre (upgrade ou downgrade)

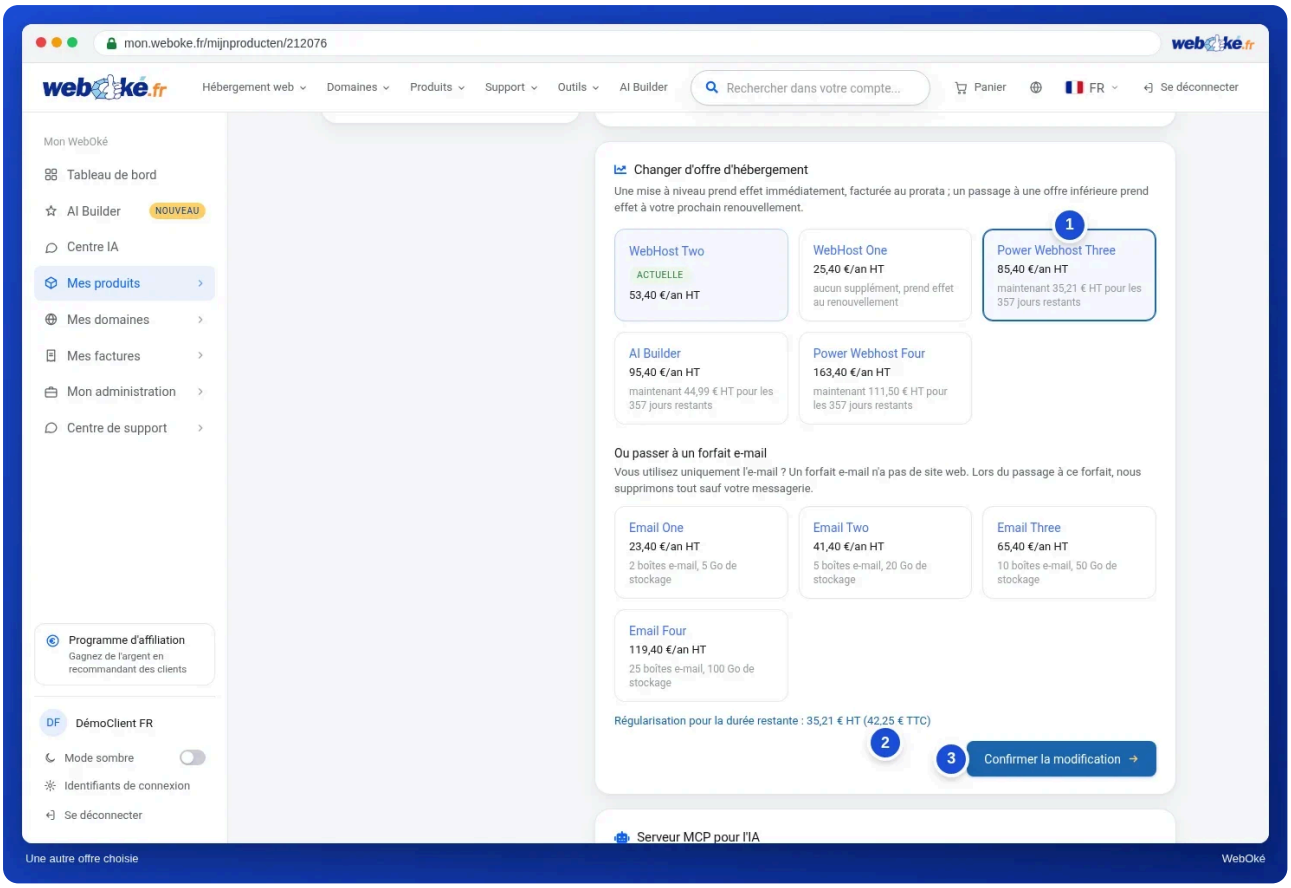
Vous souhaitez une offre d'hébergement plus grande ou au contraire plus petite ? Vous pouvez le faire vous-même sur la page du produit. Vous n'avez rien à réinstaller : votre site web, vos e-mails et vos domaines restent simplement en place.



La carte Changer d'offre d'hébergement

Comment changer d'offre

1. Ouvrez la page du produit de votre offre et faites défiler jusqu'à la carte **Changer d'offre d'hébergement**.
2. Votre offre actuelle porte l'étiquette **Actuelle** (1). À côté se trouvent les autres offres (2). Sur chaque tuile, vous voyez le prix par période ainsi que le montant que vous devez payer en plus pour le reste de votre période, ou l'absence de complément à payer.
3. Cliquez sur l'offre que vous souhaitez. En dessous apparaît le coût de la modification (2 sur la deuxième image).
4. Cliquez sur **Changer d'offre** (4). Le bouton s'appelle ensuite **Confirmer la modification** (3 sur la deuxième image). Ce n'est qu'en cliquant sur ce bouton que la modification est effectuée.



Vous voyez d'abord le coût

Upgrade ou downgrade

	Upgrade (offre plus grande)	Passer à la version gratuite (offre plus petite)
Quand ?	Immédiatement après le paiement	Lors de votre prochain renouvellement
Coût	Vous payez la différence au prorata pour le reste de votre période	Aucun complément à payer, vous payez le nouveau prix à partir du renouvellement

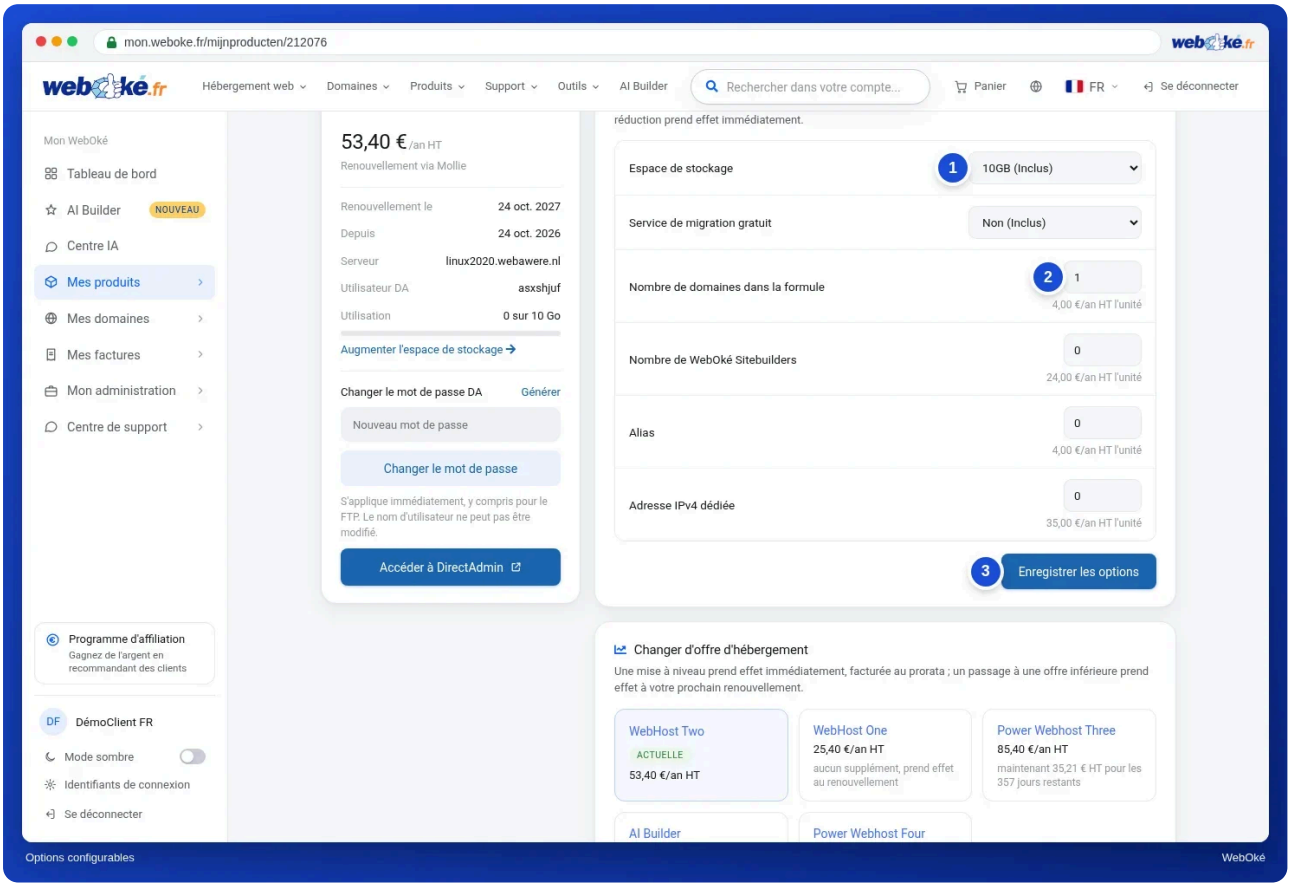
Lors d'une upgrade, vous êtes redirigé vers l'écran de paiement après confirmation. Dès que le paiement est reçu, votre offre bénéficie immédiatement du nouvel espace et des nouvelles fonctionnalités.

Attention : si vous choisissez une offre plus petite, vérifiez d'abord que votre site web, vos e-mails et vos domaines y trouveront encore leur place. La page des offres sur le site web indique le contenu de chaque offre.

Vous n'utilisez que l'e-mail et pas de site web ? Sous les offres se trouve **Ou passer à un forfait e-mail** (3). Cela fonctionne différemment, car votre site web disparaît alors. Lisez d'abord Convertir votre forfait d'hébergement en forfait e-mail.

6.6 Modifier les options et adresses IP supplémentaires

Pour un forfait d'hébergement, vous pouvez ajouter des options supplémentaires sans changer de forfait. Par exemple de l'espace de stockage supplémentaire, plus de domaines dans votre forfait, des alias ou une adresse IP dédiée. Vous faites cela sur la carte **Options configurables** de la page du produit.



Les options configurables de votre forfait

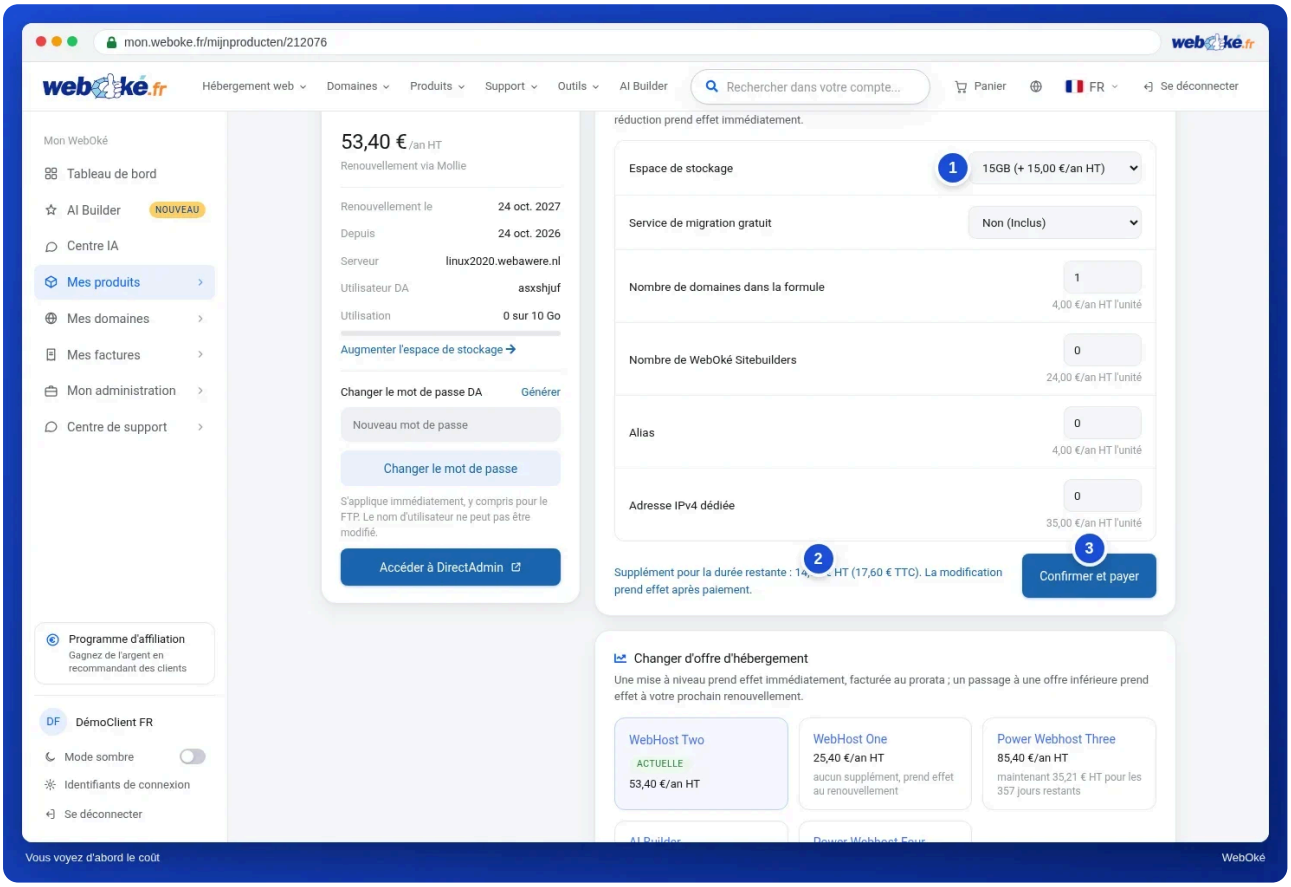
Quelles sont les options disponibles ?

Les options affichées dépendent de votre forfait. Pour un forfait d'hébergement web, il s'agit généralement de :

- **Espace de stockage** : une liste déroulante avec des espaces de stockage plus grands. Cela peut également se faire via Augmenter l'espace de stockage.
- **Migration gratuite du site** : nous transférons votre site web vers WebOké. Voir aussi la migration de site.
- **Nombre de domaines dans le forfait** : le nombre de domaines que vous pouvez associer à ce forfait, voir aussi Domaines par formule et déplacer un domaine.
- **Nombre de WebOké Sitebuilders** : des sites web supplémentaires avec le créateur de site par glisser-déposer, voir Le Drag-and-drop Builder.
- **Alias** : des domaines supplémentaires qui affichent le même site web.
- **Adresse IPv4 dédiée** : une adresse IP dédiée pour votre forfait.

Comment modifier une option

1. Choisissez une autre valeur dans une liste déroulante (1) ou ajustez une quantité (2). Sous chaque quantité, vous voyez le coût d'une unité supplémentaire.
2. Cliquez sur **Enregistrer les options** (3). Rien ne se passe encore à ce stade : vous voyez d'abord le coût.
3. Si la modification entraîne un coût, le montant à payer en plus pour le reste de votre période s'affiche (2 sur la deuxième image) et le bouton s'appelle **Confirmer et payer** (3). Cliquez dessus pour commander. Vous arrivez alors sur l'écran de paiement et la modification prend effet après le paiement.



Vous voyez d'abord le coût de la modification

Si vous réduisez une option, ou si la modification ne coûte rien, elle prend effet immédiatement après avoir cliqué sur **Enregistrer les options**. Une fenêtre indique que nous traitons la modification, puis la page est actualisée.

Astuce : si vous modifiez un champ après avoir déjà vu le prix, le processus recommence : vous voyez d'abord à nouveau le nouveau prix.

Adresses IP dédiées

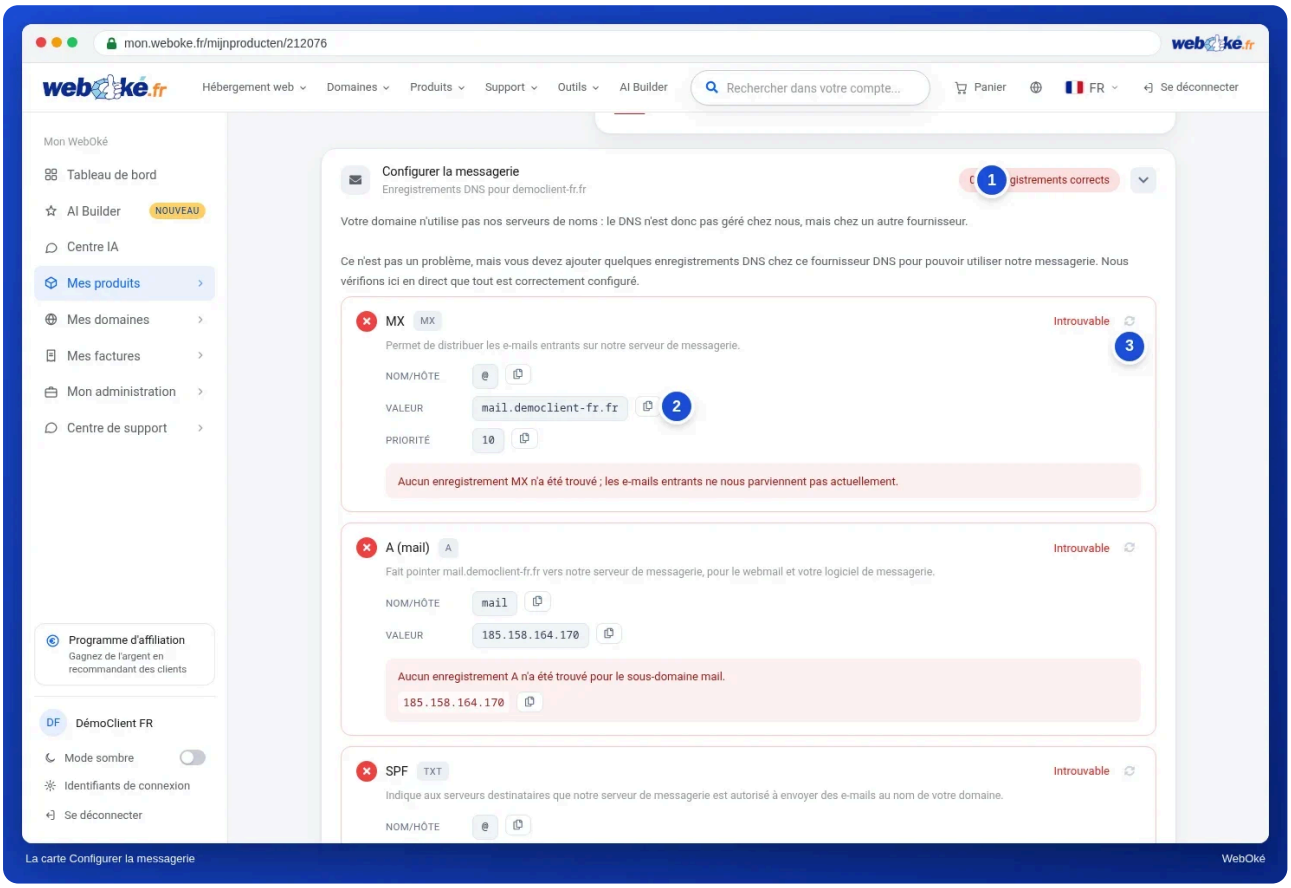
Vous commandez une adresse IP dédiée avec l'option **Adresse IPv4 dédiée**. Si vous en avez une, la page du produit affiche la carte **Adresses IP dédiées** avec vos adresses IP et le nom de domaine qui y est associé.

Si vous n'avez plus besoin de l'adresse IP, résiliez-la avec le bouton **Résilier** à côté de l'adresse. Dans la fenêtre **Résilier l'adresse IP**, vous voyez ce qui va se passer et vous retapez l'adresse IP pour confirmer. Cliquez ensuite sur **Oui, résilier l'adresse IP**.

Attention : la résiliation est immédiate et ne peut pas être annulée. Vos sites web basculent sur l'adresse IP partagée du serveur et restent accessibles. Les e-mails passeront ensuite également par l'IP partagée, la réputation acquise par votre IP dédiée est alors perdue. Les enregistrements DNS que vous avez vous-même pointés ailleurs vers cette IP doivent être modifiés par vos soins. Le montant est supprimé à partir de votre prochaine facture, aucun remboursement n'est accordé pour la période en cours. Seul le propriétaire du compte peut résilier une adresse IP.

6.7 La carte Configurer la messagerie (MX, SPF, DKIM, DMARC)

Pour que vos e-mails arrivent correctement et n'atterrissent pas dans les spams, certains enregistrements DNS de votre domaine doivent être corrects. Au bas de la page produit de votre offre se trouve la carte **Configurer la messagerie**. Elle vérifie en temps réel que tout est en ordre et vous indique précisément les enregistrements dont vous avez besoin.



La carte Configurer la messagerie

Que voyez-vous ?

1. En haut à droite figure le nombre d'enregistrements corrects (1). La petite flèche à côté permet de déplier ou replier les détails.
2. Pour chaque enregistrement, vous voyez ce qu'il fait, le **Nom/Hôte** et la **Valeur**. Le bouton de copie (2) permet de reprendre la valeur, afin d'éviter les erreurs de frappe.
3. À droite de chaque enregistrement se trouve le statut : **Correct**, **Attention**, **Incorrect** ou **Introuvable**. La flèche dans un cercle (3) permet de vérifier à nouveau uniquement cet enregistrement.

Les enregistrements

Enregistrement	Type	À quoi sert-il ?

MX	MX	Permet de distribuer les e-mails entrants sur notre serveur de messagerie.
A (mail)	A	Fait pointer mail.votredomaine vers notre serveur de messagerie, pour le webmail et votre logiciel de messagerie.
SPF	TXT	Indique aux serveurs destinataires que notre serveur de messagerie est autorisé à envoyer des e-mails au nom de votre domaine.
DKIM	TXT	La signature numérique de vos e-mails sortants.
DMARC	TXT	La politique qui indique aux destinataires quoi faire des e-mails qui échouent aux vérifications.

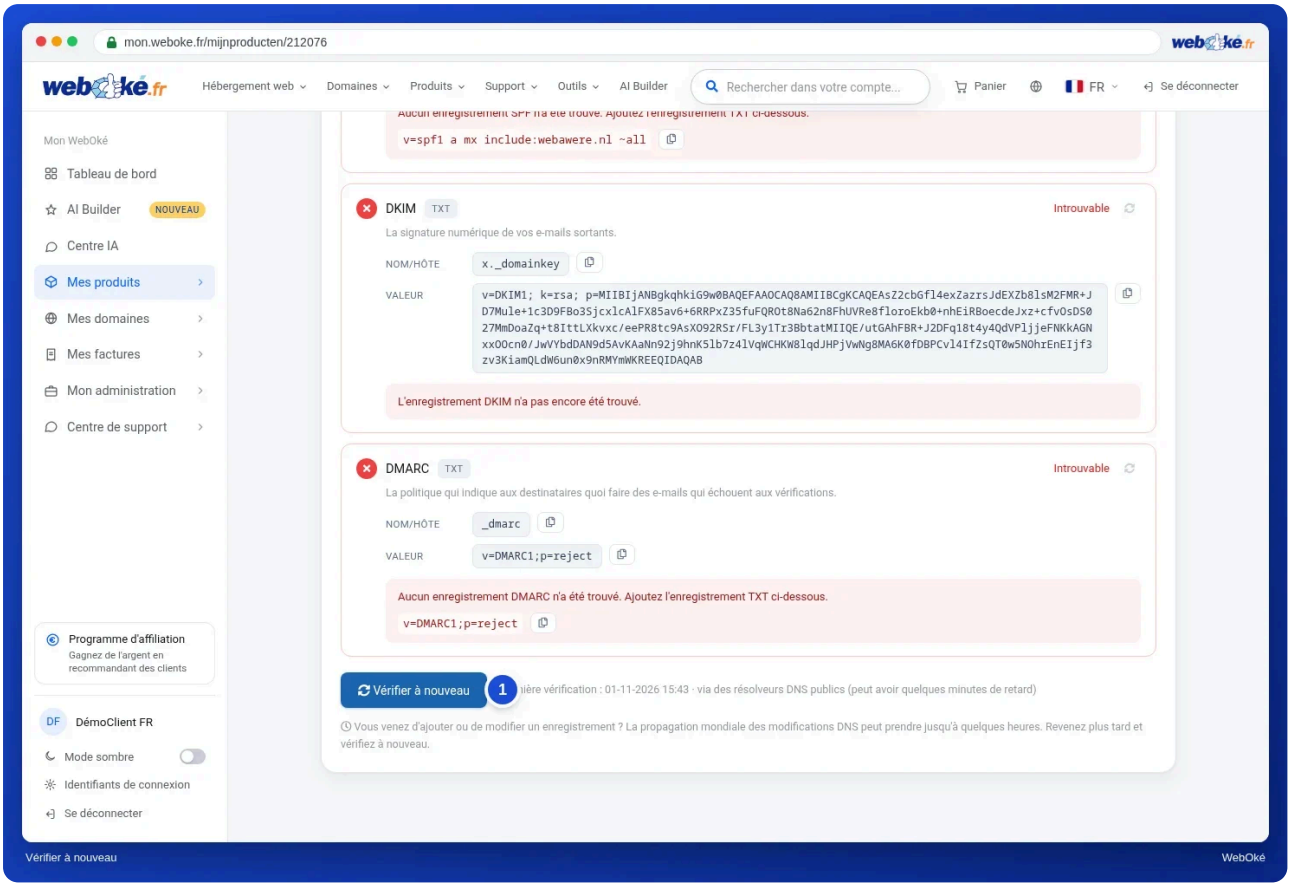
Votre domaine utilise-t-il nos serveurs de noms ?

Dans ce cas, vous n'avez rien à faire. Nous configurons automatiquement tous les enregistrements de messagerie et la carte indique que le DNS de votre messagerie est entièrement en ordre.

Le DNS de votre domaine se trouve-t-il chez un autre prestataire ? Vous le voyez alors en haut de la carte. Ajoutez les enregistrements chez ce prestataire : reprenez pour chaque enregistrement le nom et la valeur à l'aide des boutons de copie. Si un enregistrement MX d'un autre serveur de messagerie est présent, supprimez-le si tous vos e-mails doivent passer par nous.

Votre domaine est-il bien chez nous, mais géré via la gestion DNS de WebOké ? Vous pouvez alors aussi définir les enregistrements en un clic, voir Configurer rapidement la messagerie dans le DNS.

Vérifier à nouveau



Vérifier à nouveau

Si vous avez modifié quelque chose, cliquez en bas sur **Vérifier à nouveau** (1). À côté figure l'heure de la dernière vérification. Nous consultons des serveurs DNS publics, une modification peut donc prendre de quelques minutes à plusieurs heures avant d'être visible. Si vous ne voyez pas encore votre modification, revenez plus tard.

Astuce : une vérification plus complète de votre domaine et de votre messagerie, avec des boutons de réparation, se trouve dans Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger. Vos e-mails n'arrivent pas ? Consultez Mail qui n'arrive pas : vérifier vous-même.

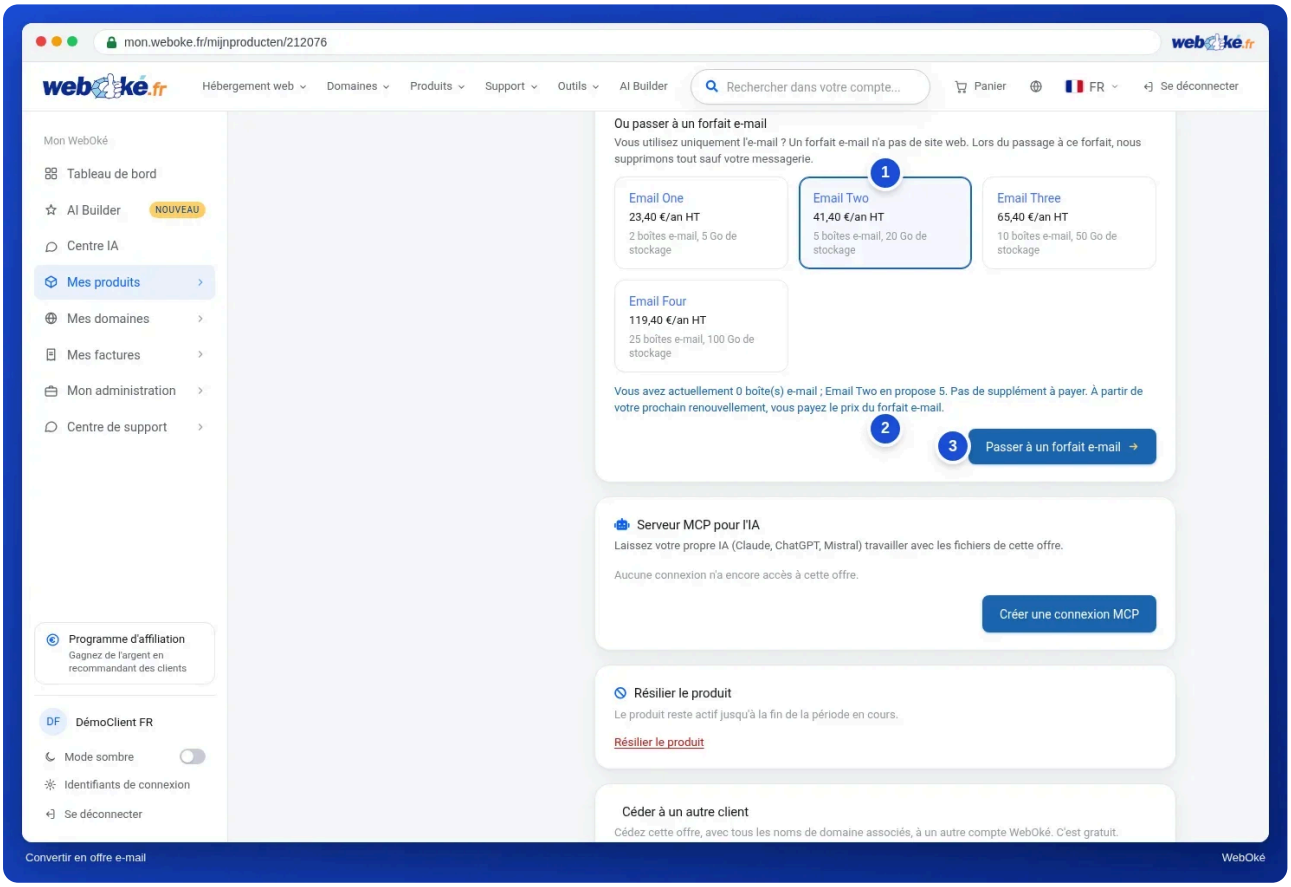
6.8 Convertir votre forfait d'hébergement en forfait e-mail

Vous n'utilisez plus votre forfait d'hébergement que pour les e-mails et n'avez plus de site web ? Vous pouvez alors le convertir vous-même en forfait e-mail. Vos boîtes mail et tous vos messages sont conservés. Tout ce qui concerne le site web est supprimé.

Attention : la conversion est irréversible. Votre site web, vos bases de données et autres fichiers disparaissent ensuite. Si vous souhaitez conserver quelque chose, téléchargez-le d'abord, par exemple via le Gestionnaire de fichiers dans DirectAdmin.

Comment convertir votre forfait

1. Ouvrez la page produit de votre forfait d'hébergement et faites défiler jusqu'à **Changer d'offre d'hébergement**. Sous les forfaits d'hébergement se trouve **Ou passer à un forfait e-mail**.
2. Cliquez sur le forfait e-mail de votre choix (1). Chaque vignette indique le nombre de boîtes mail et l'espace de stockage inclus.
3. Nous vérifions immédiatement si vos e-mails actuels entrent dans ce forfait. Vous voyez combien de boîtes mail vous avez actuellement, ce que propose le nouveau forfait et son prix (2). Si cela ne convient pas, la raison est indiquée.
4. Si tout convient, cliquez sur **Passer à un forfait e-mail** (3).

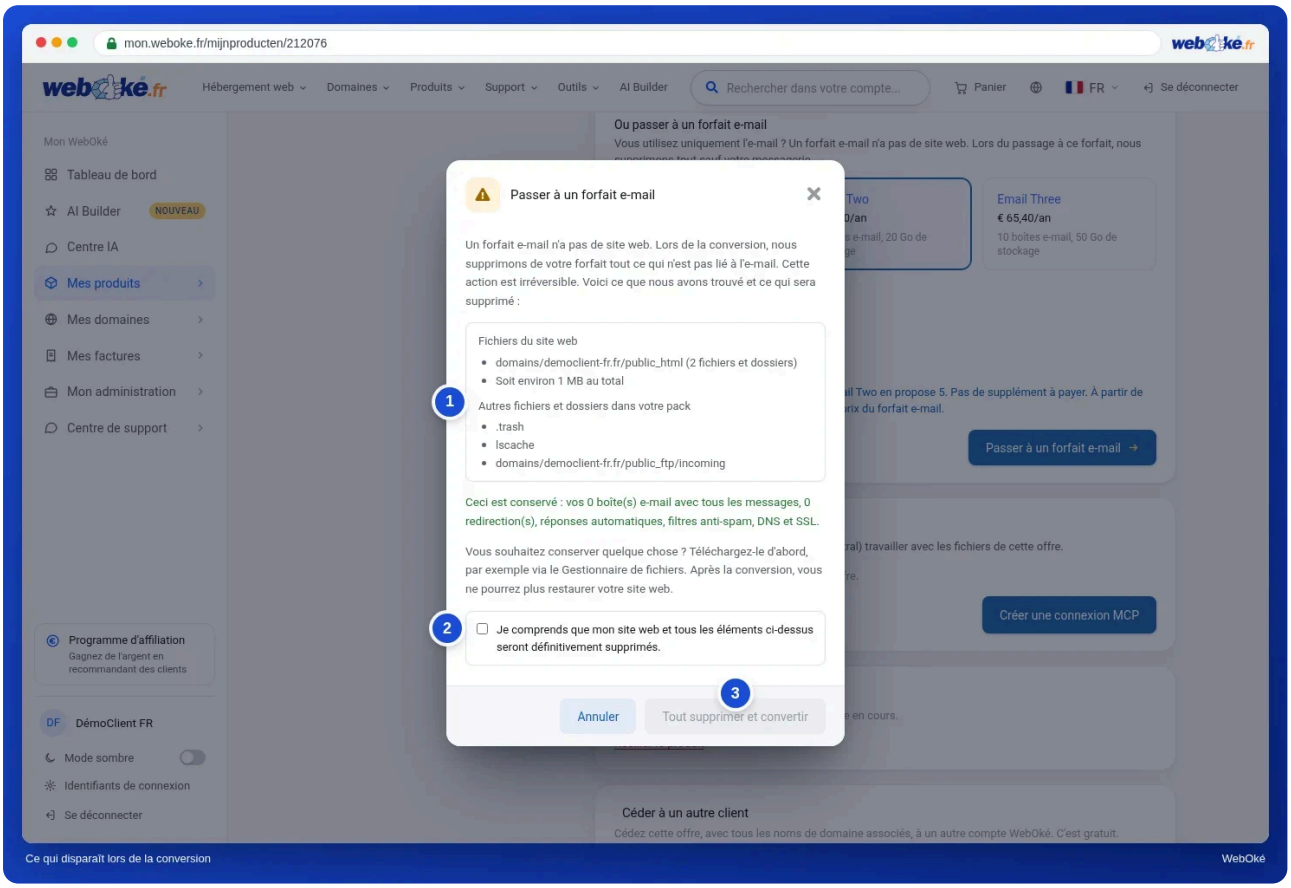


Choisissez un forfait e-mail

5. Une fenêtre **Passer à un forfait e-mail** s'ouvre. Elle indique exactement ce que nous avons trouvé dans votre forfait et ce qui sera supprimé (1), par exemple les fichiers du site web, les

installations comme WordPress, les bases de données, les sous-domaines, les comptes FTP et les tâches cron. En vert figure ce qui est conservé : vos boîtes mail avec tous les messages, les transferts, les réponses automatiques, les filtres anti-spam, le DNS et le SSL.

6. Cochez que vous comprenez que votre site web et tout ce qui figure dans la liste seront définitivement supprimés (2).
7. Saisissez le nom de domaine de votre forfait pour confirmer. C'est seulement alors que vous pouvez cliquer sur **Tout supprimer et convertir** (3). Si vous ne souhaitez finalement pas continuer, cliquez sur **Annuler**.



Vous voyez exactement ce qui disparaît

Quand est-ce impossible ?

Un message s'affiche si le nouveau forfait est trop petit ou si un élément fait obstacle. Par exemple :

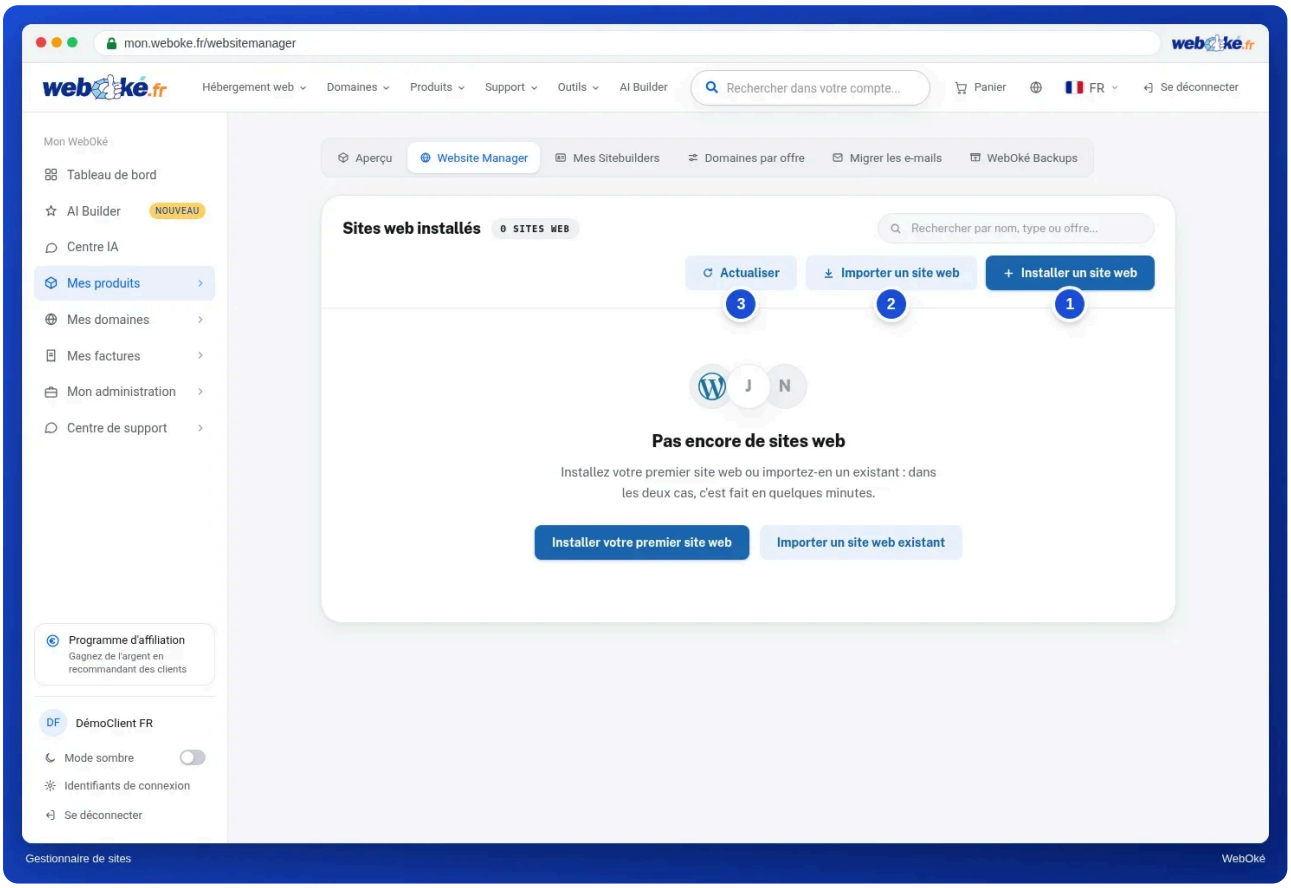
- Vous avez plus de boîtes mail ou de transferts que ce que propose le forfait e-mail. Supprimez-en d'abord quelques-uns, ou choisissez un forfait e-mail plus grand.
- Vos e-mails utilisent plus d'espace de stockage que ce que propose le forfait e-mail.
- Votre forfait contient plusieurs domaines. Un forfait e-mail n'en accepte qu'un seul. Déplacez ou supprimez d'abord les autres domaines, voir Domaines par formule et déplacer un domaine.
- Votre forfait dispose d'une adresse IP dédiée. Résiliez-la d'abord, voir Modifier les options et adresses IP supplémentaires.

Après la conversion

Si le forfait e-mail est moins cher, aucun paiement supplémentaire n'est requis et vous payez le prix du forfait e-mail dès votre prochain renouvellement. S'il est plus cher, vous payez d'abord la différence et la conversion commence après le paiement. La page produit vous indique où en est le processus. En général, c'est terminé en quelques minutes. Seul le titulaire du compte peut convertir un forfait.

6.9 Gestionnaire de sites : installer WordPress et d'autres logiciels

Avec le **Gestionnaire de sites**, vous installez en quelques clics WordPress ou un autre logiciel sur votre formule d'hébergement. Vous y gérez aussi vos installations existantes : connexion, mise à jour, mises à jour automatiques, extensions, clonage et suppression. Vous le trouvez dans Mes Produits, dans la barre d'onglets en haut.

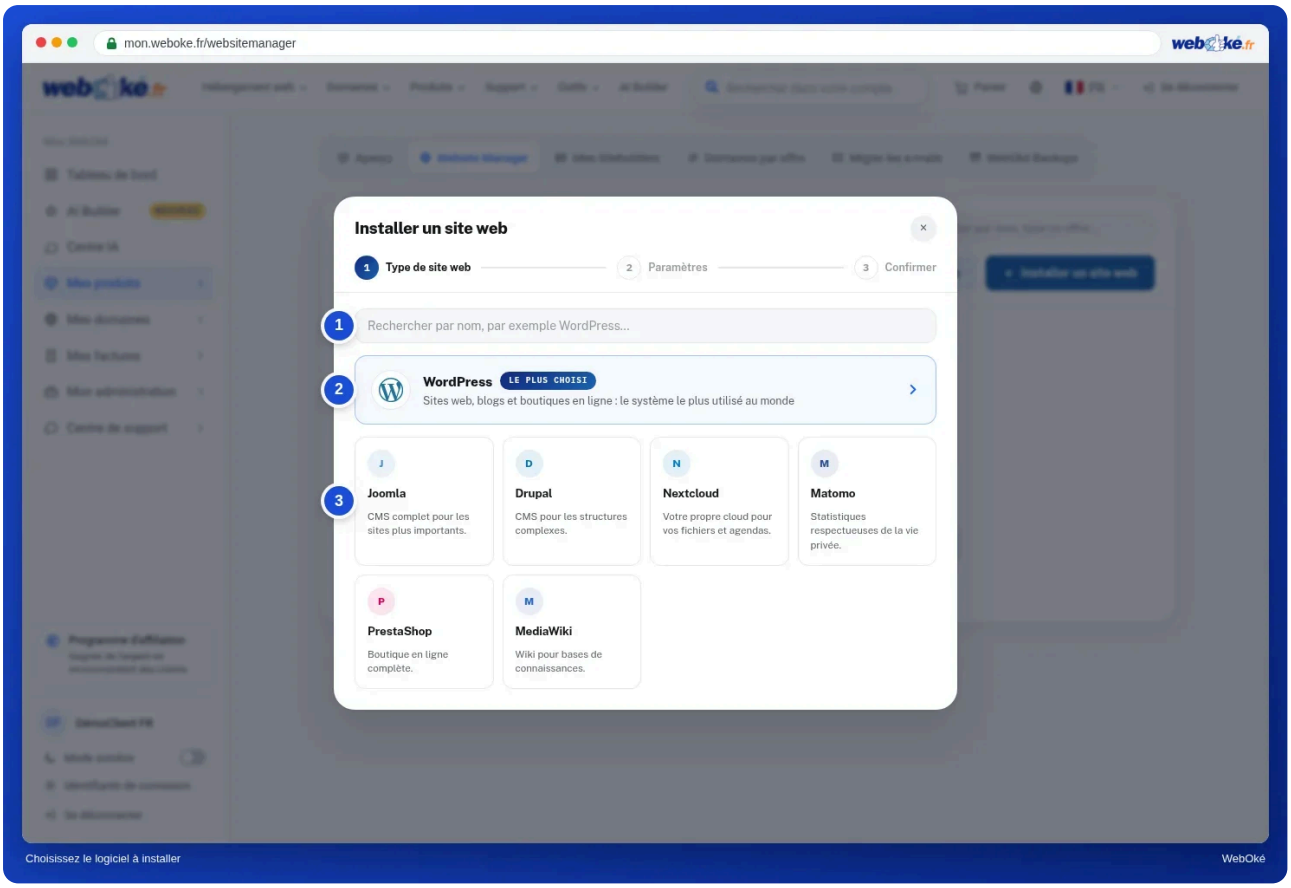


Le Gestionnaire de sites

1. Avec **Installer un site web** (1), vous installez un nouveau logiciel sur votre formule.
2. Avec **Importer un site web** (2), vous ajoutez un site web qui existe déjà.
3. Avec **Actualiser** (3), vous récupérez à nouveau la liste, par exemple après avoir installé quelque chose dans DirectAdmin.

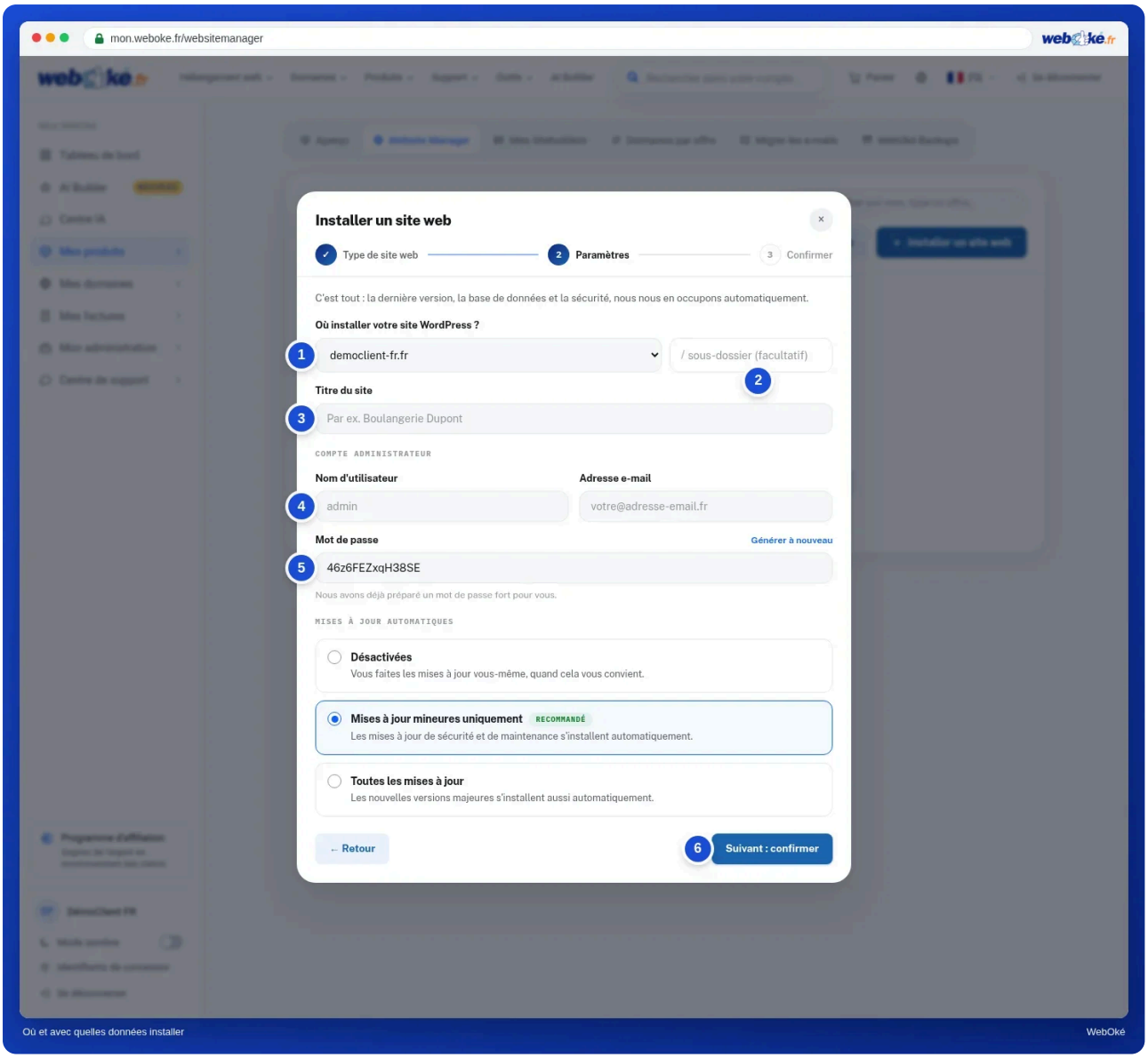
Installer un site web

1. Cliquez sur **Installer un site web**. Vous voyez le catalogue. Recherchez par nom (1), ou choisissez directement **WordPress** (2), le système le plus souvent choisi. En dessous figurent entre autres Joomla, Drupal, Nextcloud, Matomo, PrestaShop et MediaWiki (3).



Choisissez le logiciel

2. Choisissez l'emplacement du site web : le domaine (1) et éventuellement un sous-dossier (2). Laissez le sous-dossier vide si le site web doit se trouver directement sur votre domaine.
3. Indiquez un **Titre du site** (3). Vous pourrez le modifier plus tard dans le logiciel lui-même.
4. Dans **Compte administrateur**, indiquez un nom d'utilisateur (4) et votre adresse e-mail. Un mot de passe fort est déjà proposé (5). Avec **Générer à nouveau**, vous en créez un nouveau. Conservez bien ce mot de passe.
5. Choisissez dans **Mises à jour automatiques** : **Désactivé**, **Mises à jour mineures uniquement** (recommandé) ou **Toutes les mises à jour**.
6. Cliquez sur **Suivant : confirmer** (6). Vous voyez un récapitulatif. Si tout est correct, lancez l'installation. En général, votre site web est en ligne en moins d'une minute.

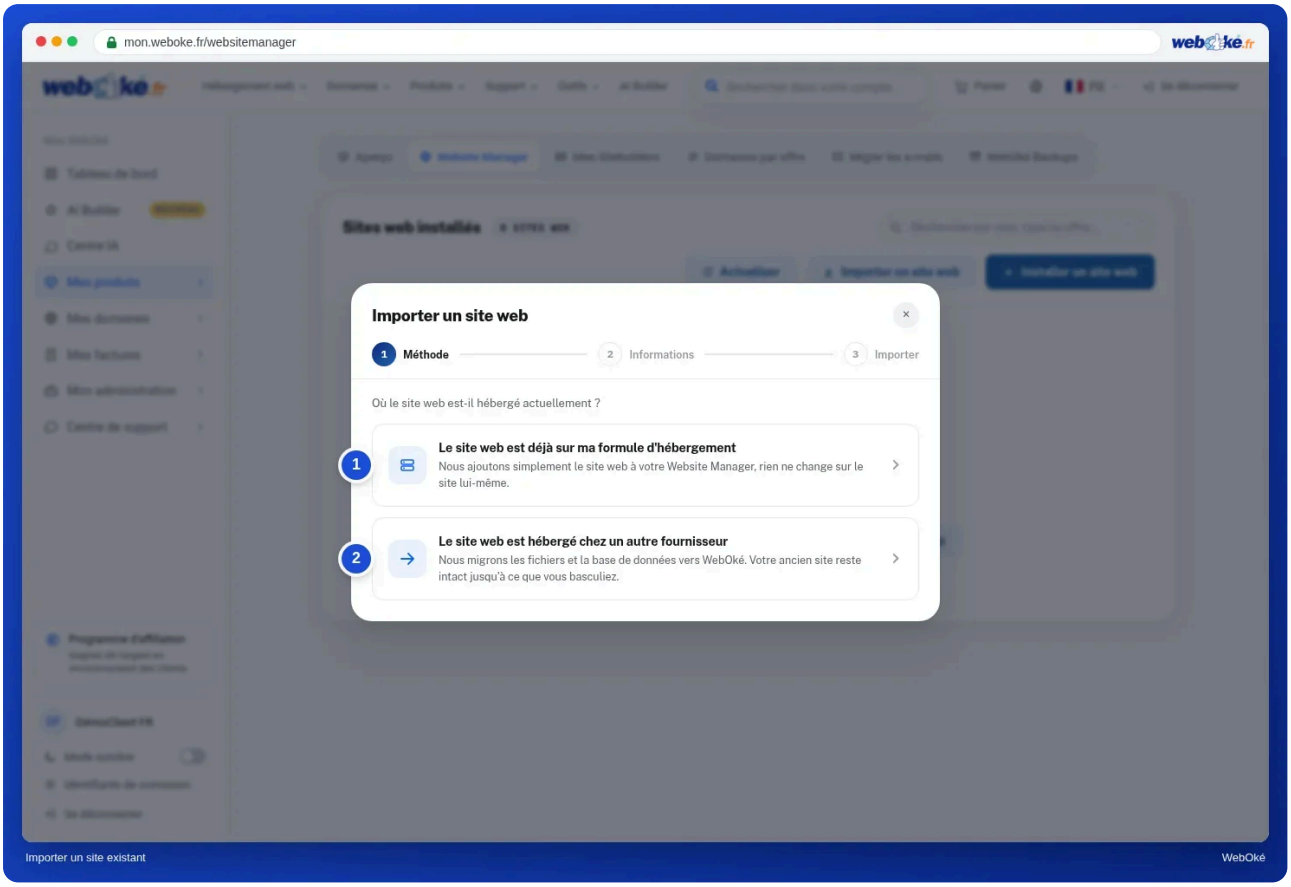


Où et avec quelles données installer

Astuce : un site web se trouve déjà sur votre domaine ? Installez alors d'abord dans un sous-dossier pour essayer, ou effectuez au préalable une sauvegarde supplémentaire, voir WebOké Backups : restaurer des fichiers.

Après l'installation, vous voyez le site web dans la liste. Avec **Connexion**, vous accédez directement à l'administration du site web. Avec **Administration**, vous modifiez les identifiants de connexion, configurez les mises à jour automatiques, gérez les extensions et thèmes, créez un clone ou supprimez le site web. Si une mise à jour est disponible, vous voyez le bouton **Mettre à jour**.

Importer un site web existant



Où se trouve le site web actuellement ?

- **Le site web est déjà sur ma formule d'hébergement** (1) : par exemple un WordPress que vous avez installé vous-même. Nous l'ajoutons simplement à votre Gestionnaire de sites, le site web lui-même ne change pas.
- **Le site web est hébergé chez un autre fournisseur** (2) : nous transférons les fichiers et la base de données vers WebOké. Cela peut se faire avec les identifiants de connexion de votre WordPress ou avec les données FTP de votre ancien fournisseur. Votre ancien site reste intact jusqu'à ce que vous basculiez.

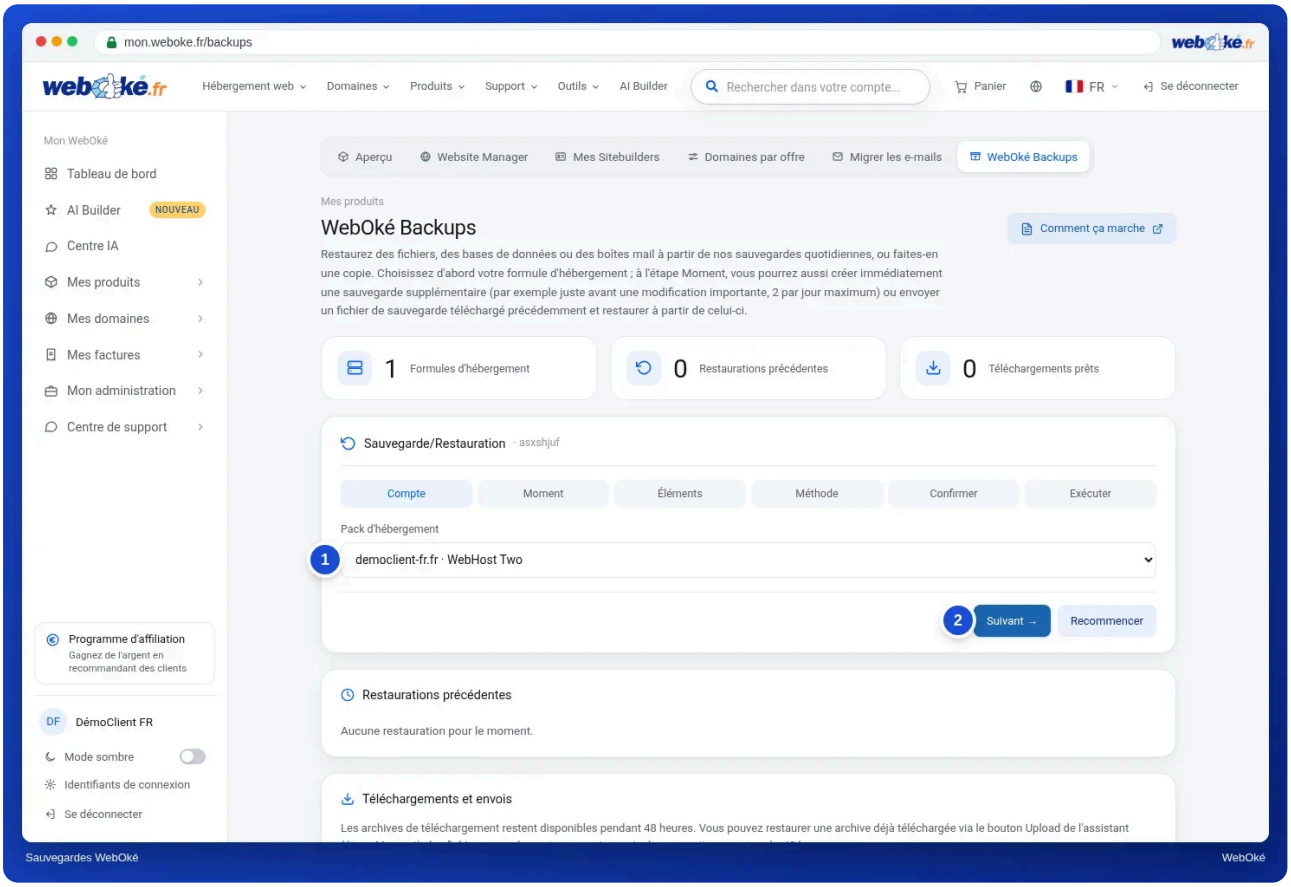
Astuce : vous préférez un site web sans rien installer vous-même ? Faites-le créer par l'AI Builder, voir AI Builder : faire créer votre site web.

6.10 WebOké Backups : restaurer des fichiers

Chaque nuit, nous réalisons une sauvegarde complète de votre pack d'hébergement : vos fichiers, bases de données, boîtes aux lettres et paramètres. Ces sauvegardes sont stockées de manière chiffrée sur des serveurs de stockage distincts, indépendants du serveur sur lequel votre site web fonctionne. Avec **WebOke Backups**, vous restaurez vous-même des éléments à partir des sauvegardes des 30 derniers jours, gratuitement et sans devoir nous le demander.

Ouvrir WebOke Backups

Allez dans **Mes produits** et cliquez dans la barre d'onglets sur **WebOke Backups**. En haut, vous voyez combien de packs d'hébergement vous avez, combien de restaurations vous avez déjà effectuées et combien de téléchargements sont disponibles. Le bouton **Comment ça marche** ouvre l'explication dans la base de connaissances.



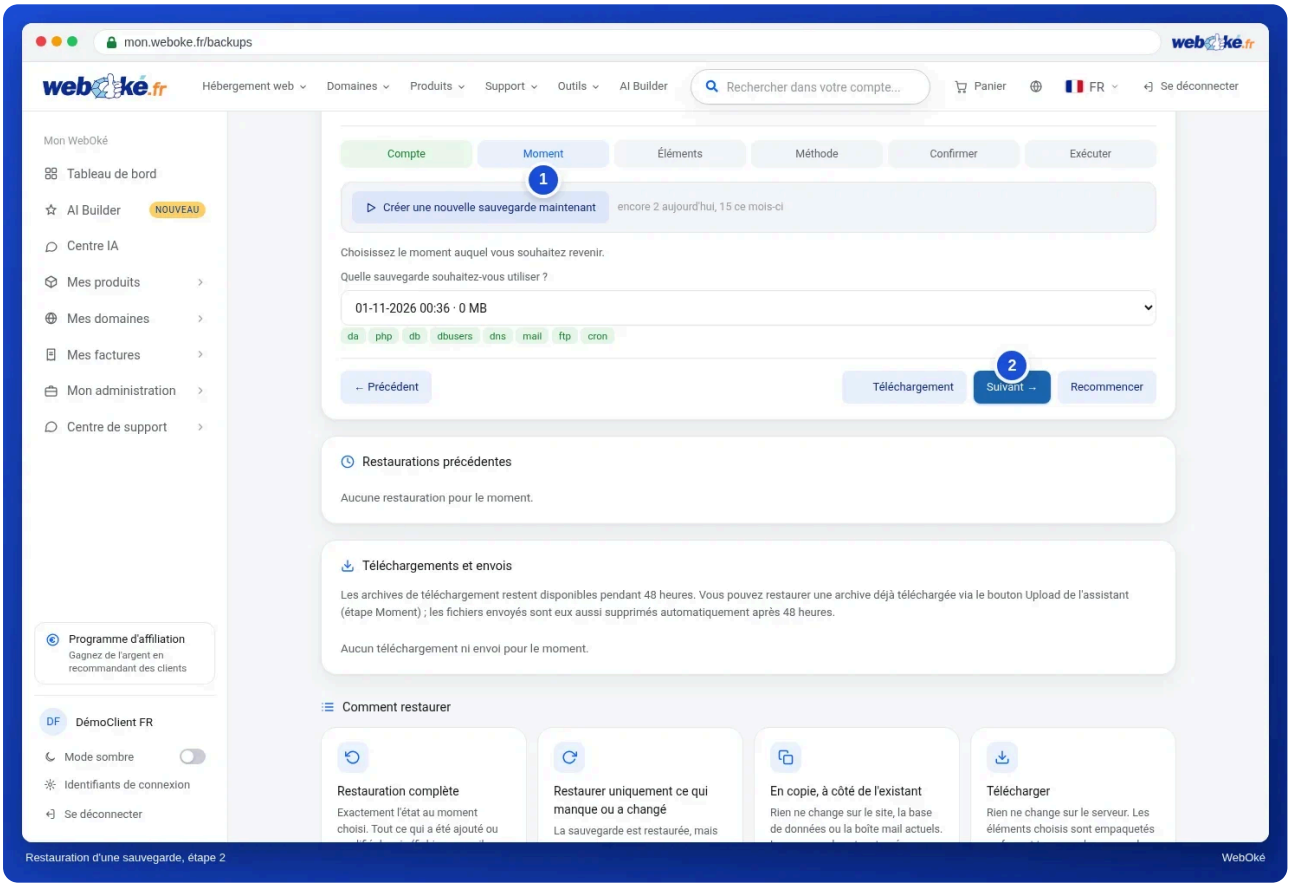
WebOké Backups

L'assistant

En dessous se trouve l'assistant. Vous parcourez les étapes avec **Suivant** et **Précédent**. Avec **Recommencer**, vous repartez de zéro.

1. **Compte** : choisissez le pack d'hébergement (1) et cliquez sur **Suivant** (2).

2. **Moment** : choisissez le moment auquel vous souhaitez revenir. Vous voyez toutes les sauvegardes avec la date, l'heure et la taille, la plus récente est déjà sélectionnée. Ici, vous pouvez aussi créer immédiatement une sauvegarde supplémentaire avec **Créer une sauvegarde maintenant**, par exemple juste avant une modification importante. Cela est possible 2 fois par jour maximum. Avec **Importer**, vous restaurez à partir d'un fichier de sauvegarde que vous avez précédemment téléchargé ici.
3. **Blocs** : cochez ce que vous souhaitez restaurer. Par exemple les fichiers (tout ou seulement certains dossiers et fichiers), les bases de données, les boîtes aux lettres, les zones DNS, les certificats SSL, les tâches cron, les comptes FTP ou votre version PHP.
4. **Méthode** : choisissez comment vous restaurez, voir ci-dessous.
5. **Confirmer** : vous voyez un résumé de vos choix. Si vous choisissez la restauration complète, vous saisissez votre mot de passe pour confirmer et choisissez si nous devons d'abord effectuer une sauvegarde de sécurité de l'état actuel.
6. **Exécuter** : vous voyez la progression. Vous pouvez tranquillement fermer la page, la restauration continue.



L'étape Moment

Si votre pack est tout nouveau, aucune sauvegarde n'apparaît encore à l'étape **Moment**. Après la première nuit, la première sauvegarde apparaît.

Les quatre méthodes de restauration

Méthode	Que se passe-t-il ?

Restauration complète	Exactement l'état du moment choisi. Tout ce qui a été ajouté ou modifié depuis disparaît.
Restaurer uniquement ce qui manque ou a changé	La sauvegarde est restaurée, mais les fichiers, e-mails et tables plus récents restent en place.
En copie, à côté de l'existant	Rien ne change à votre site, base de données ou boîte aux lettres actuels. La sauvegarde arrive en copie dans un nouveau dossier, une base de données portant un nouveau nom ou une nouvelle boîte aux lettres.
Télécharger	Rien ne change sur le serveur. Nous regroupons les éléments choisis dans un fichier que vous pouvez télécharger pendant 48 heures.

Astuce : vous hésitez ? Choisissez alors **En copie, à côté de l'existant**. Vous pourrez ainsi d'abord vérifier tranquillement s'il s'agit de la bonne version.

Restaurations, téléchargements et imports précédents

Sous l'assistant, vous voyez vos restaurations précédentes ainsi que les téléchargements et imports disponibles. Les téléchargements et imports sont automatiquement supprimés après 48 heures.

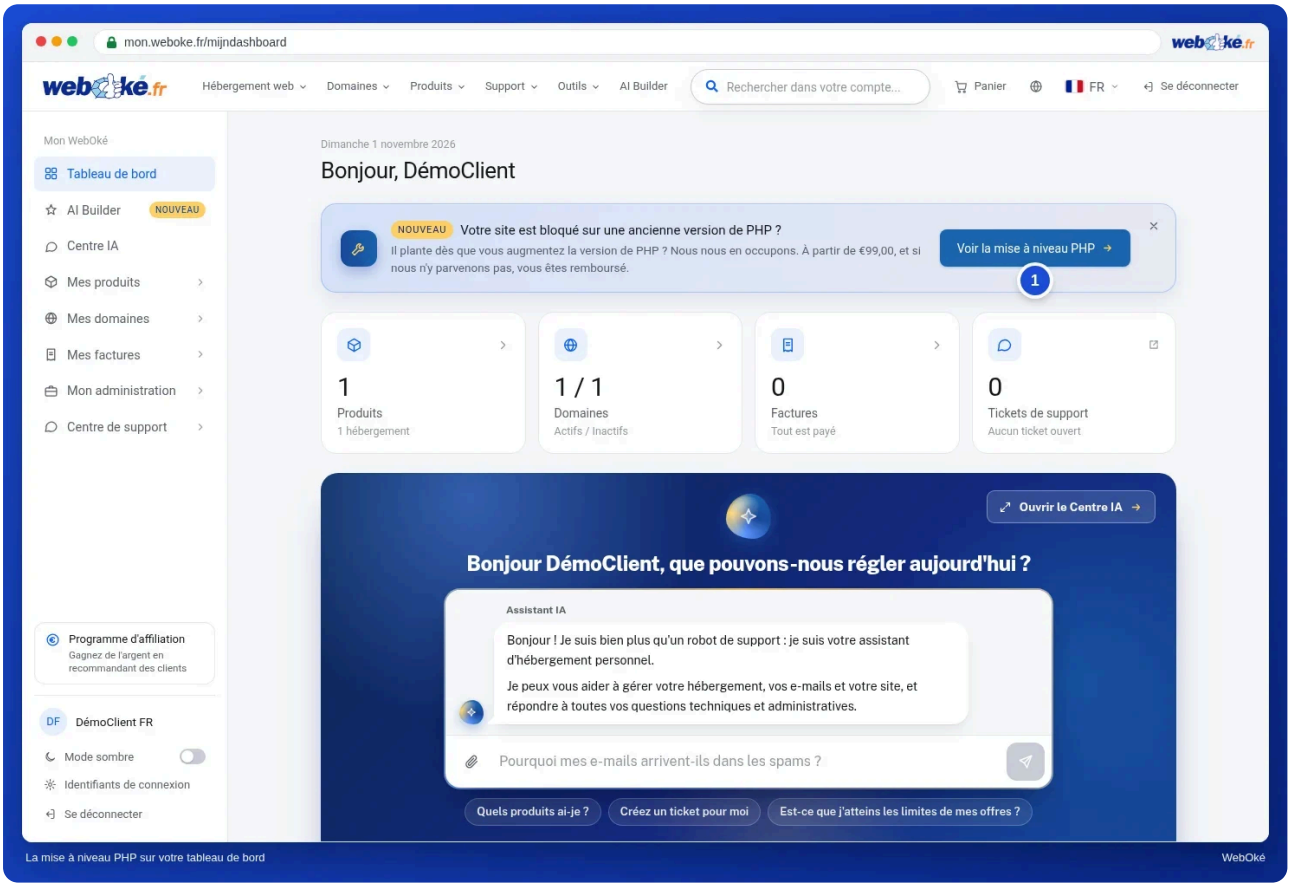
Tous les détails, avec les questions fréquentes, se trouvent dans l'article de la base de connaissances WebOke Backups : consulter, restaurer ou télécharger une sauvegarde.

6.11 Faire effectuer une mise à niveau PHP

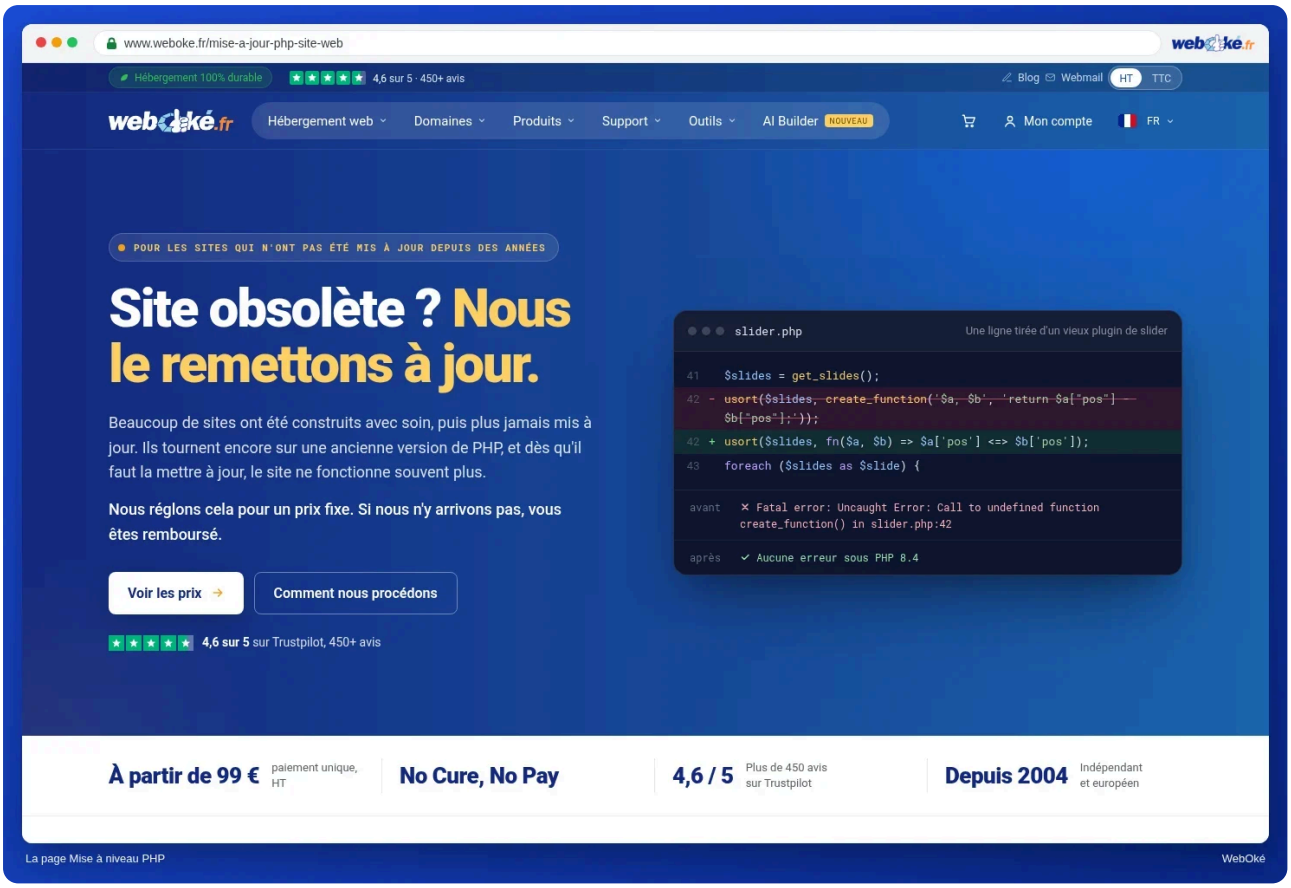
Votre site est encore sur une ancienne version de PHP et il se casse dès que vous choisissez une version plus récente ? Vous pouvez alors commander la **Mise à niveau PHP** chez nous. Nous rendons votre site compatible avec une version PHP actuelle. Si cela ne fonctionne pas, vous êtes remboursé.

Où le trouver ?

Sur votre tableau de bord dans Mon WebOké, un message s'affiche : **Votre site est bloqué sur une ancienne version de PHP ?** avec le bouton **Voir la mise à niveau PHP** (1). Sur le site, vous le trouvez dans le menu sous **Produits**, à **Mise à niveau PHP**.



La mise à niveau PHP sur votre tableau de bord



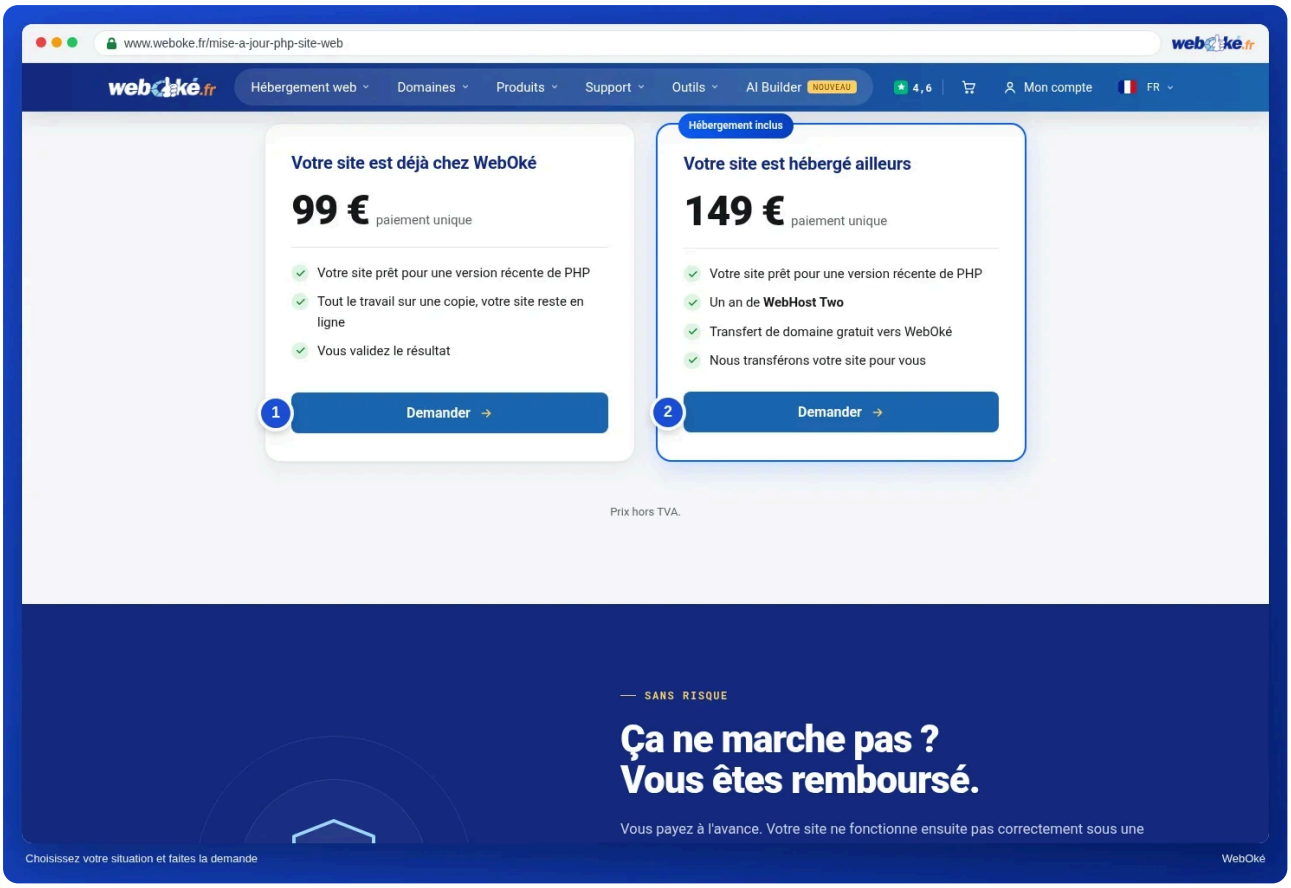
La page Mise à niveau PHP

Comment cela fonctionne

1. **Vous faites la demande** : vous payez à l'avance et nous communiquez les informations dont nous avons besoin.
2. **Nous nous mettons au travail** : sur une copie, votre site reste en ligne.
3. **Nous testons votre site** : nous vérifions le site et le journal des erreurs.
4. **Vous vérifiez et vous validez** : si cela n'a pas fonctionné, votre paiement vous est remboursé.

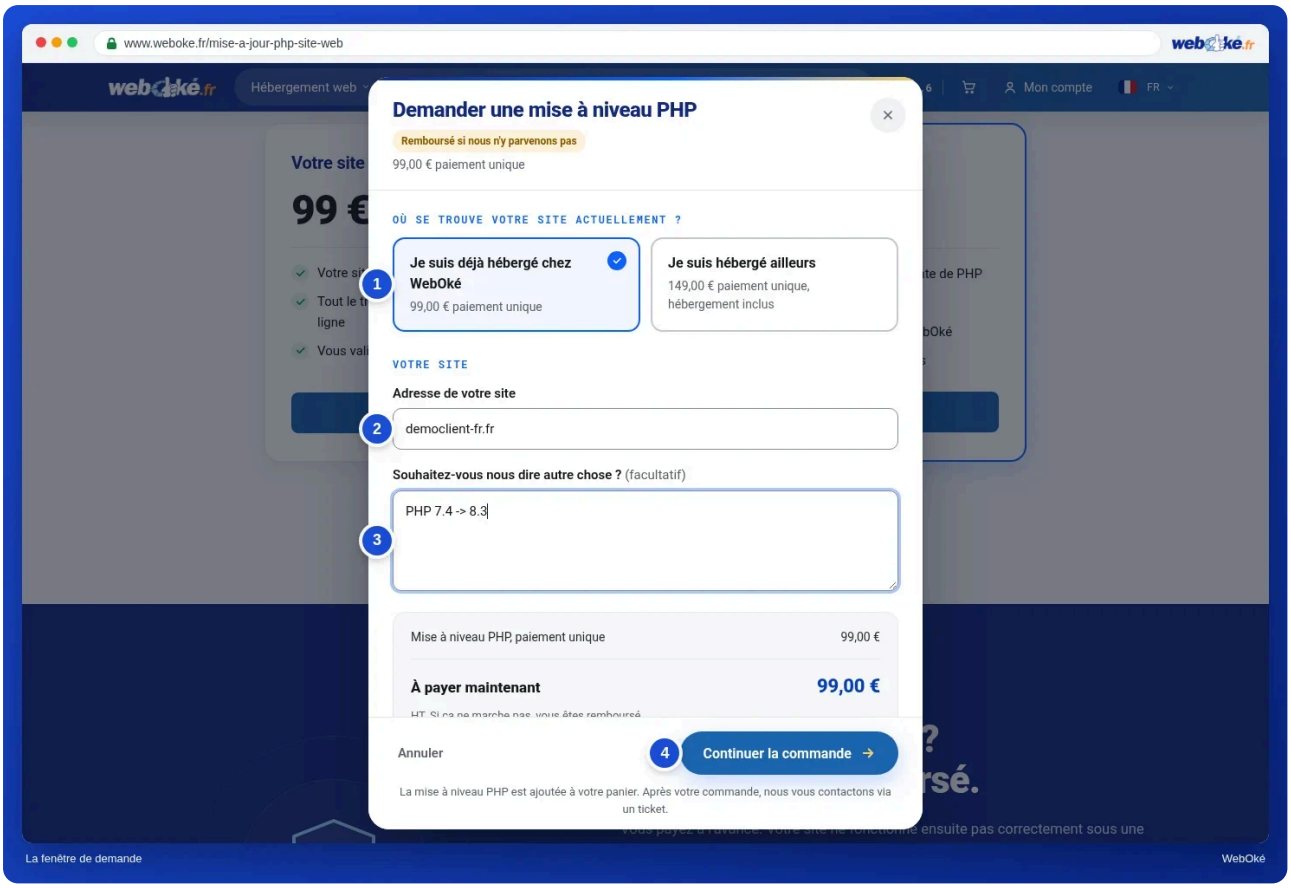
Demander

1. Choisissez votre situation sur la page : **Votre site est déjà chez WebOké** (1) ou **Votre site est hébergé ailleurs** (2). Dans ce second cas, une année de WebHost Two est incluse, nous transférons votre domaine gratuitement et nous déménageons votre site pour vous. Cliquez sur **Demander**.



Choisissez votre situation

2. La fenêtre **Demander une mise à niveau PHP** s'ouvre. En haut, vous pouvez encore changer votre choix (1).
3. À **Adresse de votre site**, indiquez votre site (2). Si vous êtes hébergé ailleurs, indiquez également chez quel hébergeur se trouve actuellement votre site.
4. À **Souhaitez-vous nous dire autre chose ?** (3), vous pouvez par exemple préciser quelle version de PHP vous utilisez actuellement, ce qui ne fonctionne pas avec une version plus récente ou quels éléments sont importants. Ce n'est pas obligatoire.
5. Cochez que vous comprenez que vous payez à l'avance et que vous serez remboursé si cela ne fonctionne pas.
6. Cliquez sur **Poursuivre la commande** (4). La mise à niveau PHP est ajoutée à votre panier et vous réglez comme pour toute commande, voir Vérifier, accepter et payer.



La fenêtre de demande

Après votre paiement, nous vous contactons via un ticket. C'est là que nous convenons de la suite. Vous suivez vos tickets dans le centre d'assistance, voir Suivre, répondre et fermer vos tickets.

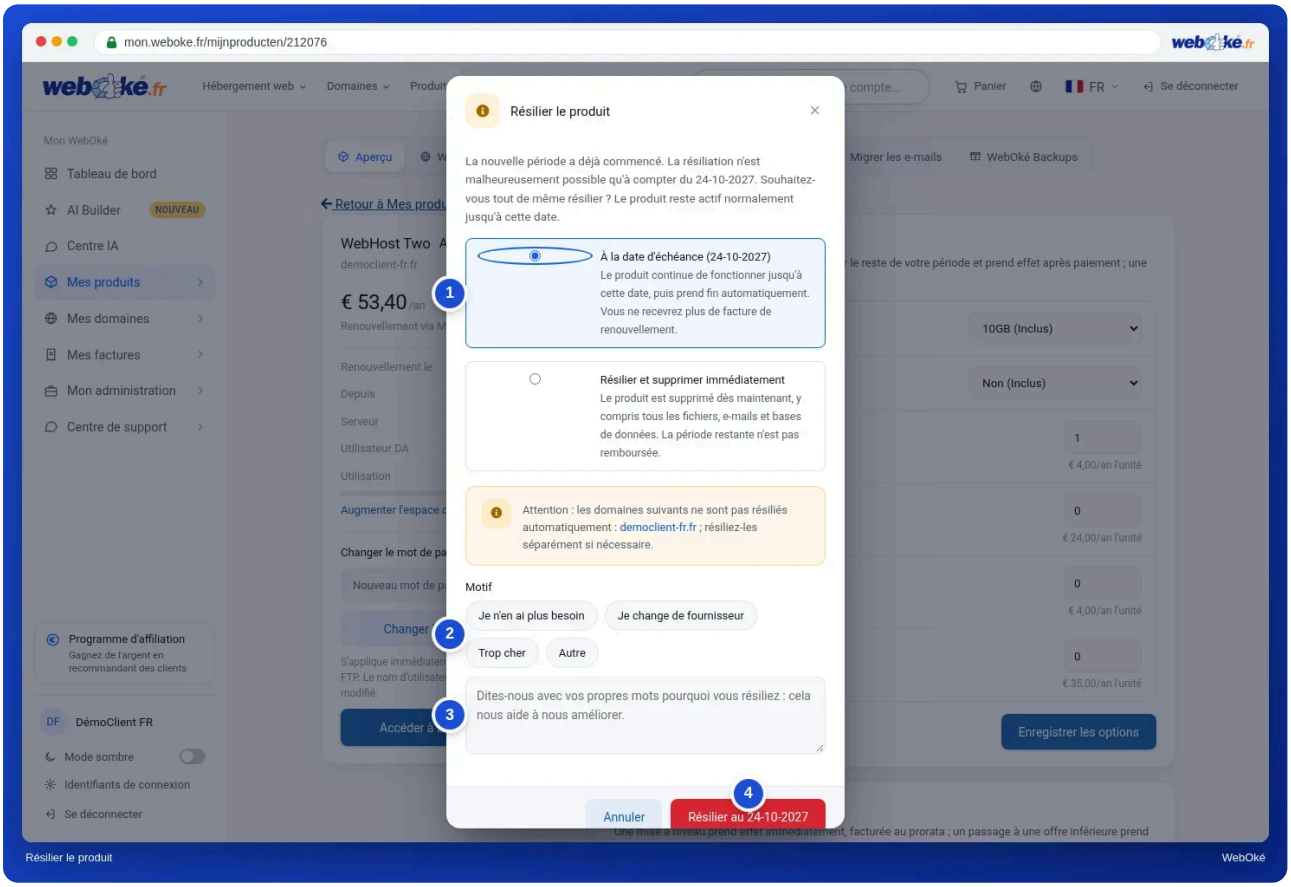
Astuce : vous souhaitez simplement choisir vous-même une autre version PHP ? Vous pouvez le faire dans DirectAdmin, voir le guide DirectAdmin. La mise à niveau PHP est destinée au cas où votre site ne fonctionnerait plus après cela.

6.12 Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit

En bas de la page produit de votre pack se trouvent deux cartes : **Résilier le produit** et **Céder à un autre client**. Les noms de domaine se résilient séparément, voir Résilier ou céder un domaine.

Résilier un produit

1. Ouvrez la page produit et cliquez en bas sur **Résilier le produit**. Une fenêtre s'ouvre.
2. Choisissez à quel moment (1). Avec **À la date d'échéance**, le produit continue de fonctionner normalement jusqu'à cette date, puis est automatiquement arrêté. Vous ne recevrez plus de facture de renouvellement. Avec **Résilier et supprimer immédiatement**, nous supprimons le produit immédiatement, y compris tous les fichiers, e-mails et bases de données. Dans ce cas, le reste de votre période ne vous sera pas remboursé.
3. Choisissez un motif (2), ou expliquez avec vos propres mots pourquoi vous résiliez (3). Un motif est obligatoire. Cela nous permet de nous améliorer.
4. Cliquez sur le bouton rouge (4), par exemple **Résilier au** suivi de la date. Si vous avez choisi la suppression immédiate, nous vous le demanderons une nouvelle fois et vous devrez cocher une case.



La fenêtre Résilier le produit

Attention : les noms de domaine inclus dans le pack ne sont pas résiliés automatiquement. La fenêtre indique de quels domaines il s'agit. Résiliez-les séparément si nécessaire, ou transférez-les, voir Transférer un domaine : code de transfert (EPP) et verrou de transfert.

Une facture de renouvellement est-elle déjà ouverte ? Vous pouvez alors choisir de résilier à la date d'échéance précédente, auquel cas nous créditons la facture en cours, ou à la nouvelle date d'échéance, auquel cas vous profitez encore de la période déjà facturée.

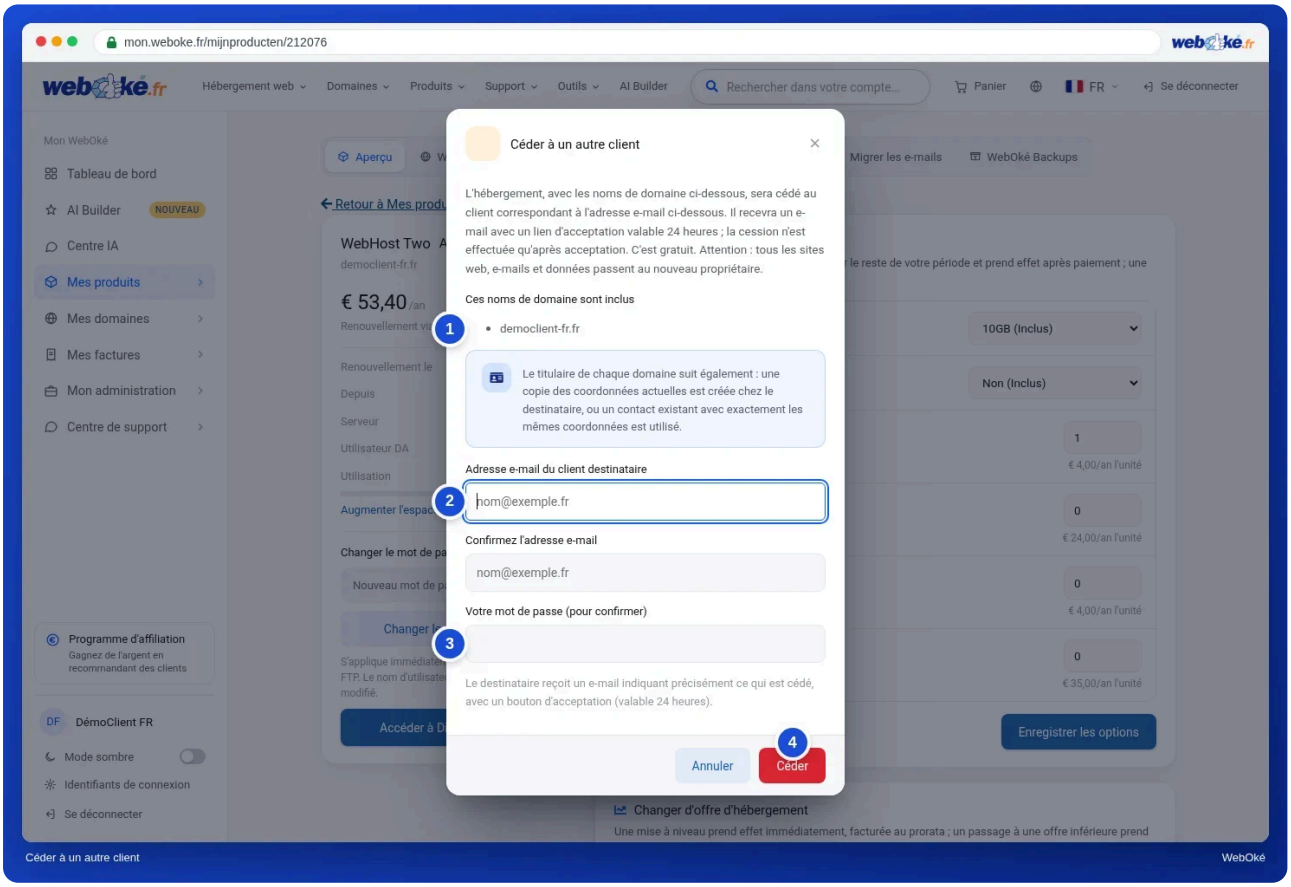
Annuler une résiliation

Vous avez résilié à la date d'échéance et vous avez changé d'avis ? Tant que le produit est encore actif, le bouton **Annuler la résiliation** apparaît sur la page produit. Cliquez dessus et le produit continue normalement.

Céder à un autre client

Vous vendez votre entreprise ou quelqu'un d'autre reprend votre site web ? Vous pouvez alors céder le pack à un autre compte WebOké, y compris tous les noms de domaine qui y sont liés. Cette opération est gratuite. Si le destinataire n'a pas encore de compte WebOké, l'e-mail qu'il reçoit lui explique comment en créer un.

1. Cliquez en bas de la page produit sur **Céder**.
2. Vous voyez quels noms de domaine sont inclus dans la cession (1). Le titulaire de chaque domaine est également transféré.
3. Saisissez l'adresse e-mail du client destinataire (2), puis une seconde fois pour confirmation.
4. Saisissez votre propre mot de passe pour confirmer (3) et cliquez sur **Céder** (4).



Céder à un autre client

Le destinataire reçoit un e-mail indiquant précisément ce qui est cédé, avec un bouton d'acceptation. Celui-ci est valable 24 heures. La cession n'a lieu qu'après acceptation. Jusque-là, vous pouvez l'annuler avec **Annuler la cession**.

Attention : tout est transféré au nouveau propriétaire : sites web, e-mails et données. La cession n'est possible que si aucune facture n'est en attente pour le pack, et seul le propriétaire du compte peut l'effectuer. Les packs revendeur ne peuvent pas (encore) être cédés par vous-même. Pour céder l'ensemble de votre compte ou fusionner deux comptes, consultez Céder et fusionner des comptes.

7

E-mail

7.1 E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie

Chaque forfait d'hébergement et chaque forfait e-mail de WebOké comprend une adresse e-mail sur votre propre nom de domaine, comme info@votredomaine.nl. Cet article vous explique où créer des boîtes mail, comment lire vos e-mails dans le navigateur et comment configurer votre logiciel de messagerie ou votre téléphone.

Créer et gérer des boîtes mail

Vous créez les boîtes mail dans DirectAdmin, le panneau de configuration de votre forfait. C'est également là que vous configurez les transferts, une réponse automatique et les filtres anti-spam.

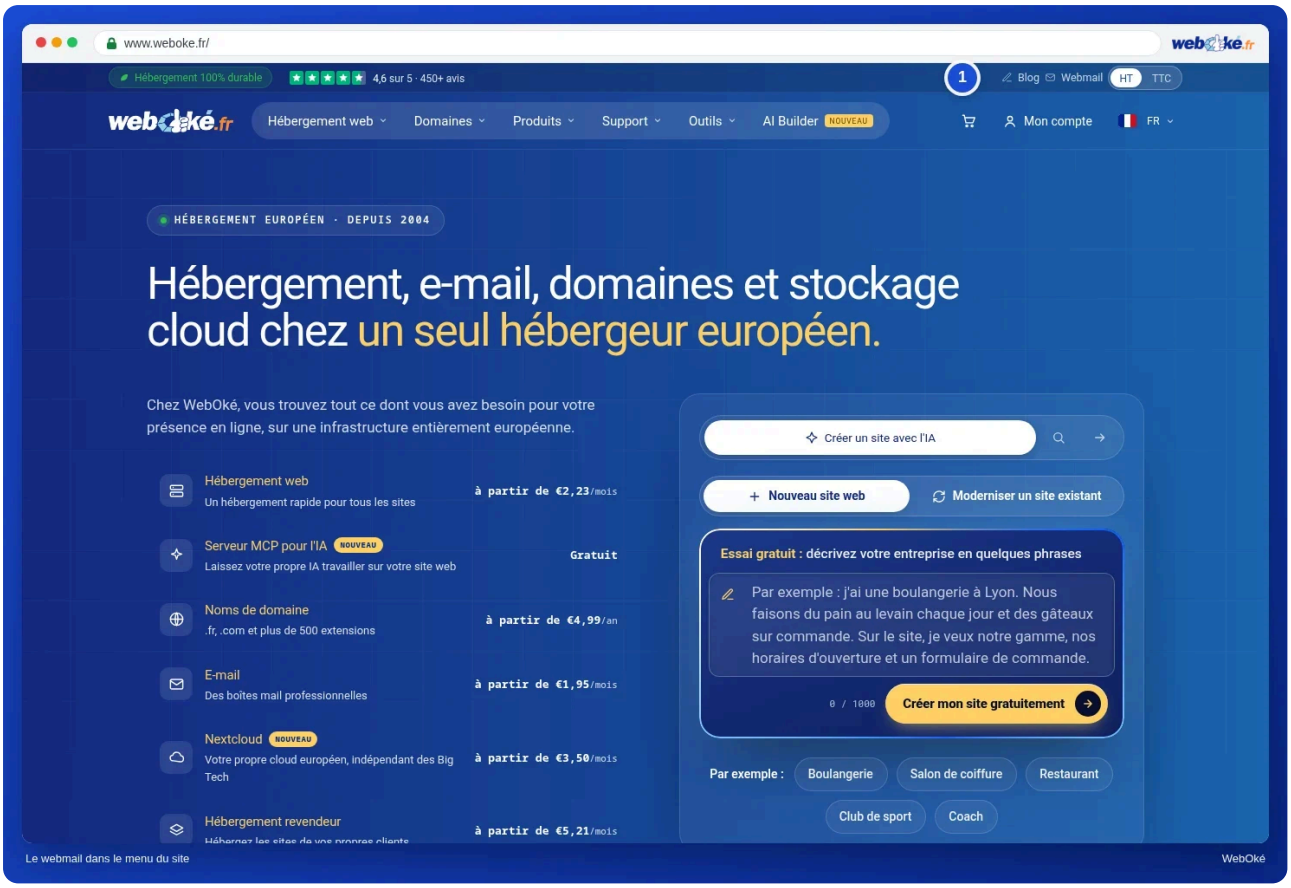
1. Rendez-vous dans **Mes produits** et cliquez sur **DirectAdmin** au niveau de votre forfait, ou ouvrez la page du produit et cliquez sur **Accéder à DirectAdmin**. Voir Accéder à DirectAdmin.
2. Dans DirectAdmin, accédez aux comptes e-mail et créez un compte. Vous choisissez la partie avant le @, un mot de passe et l'espace alloué à la boîte mail.

Les étapes dans DirectAdmin lui-même, avec captures d'écran, se trouvent dans le guide de DirectAdmin. Vous pouvez aussi le demander à l'assistant IA : celui-ci peut créer une boîte mail pour vous, voir L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?.

Astuce : vous souhaitez uniquement transférer des e-mails vers une autre adresse, sans boîte mail propre ? C'est également possible depuis Mes domaines, voir Redirections e-mail et de domaine.

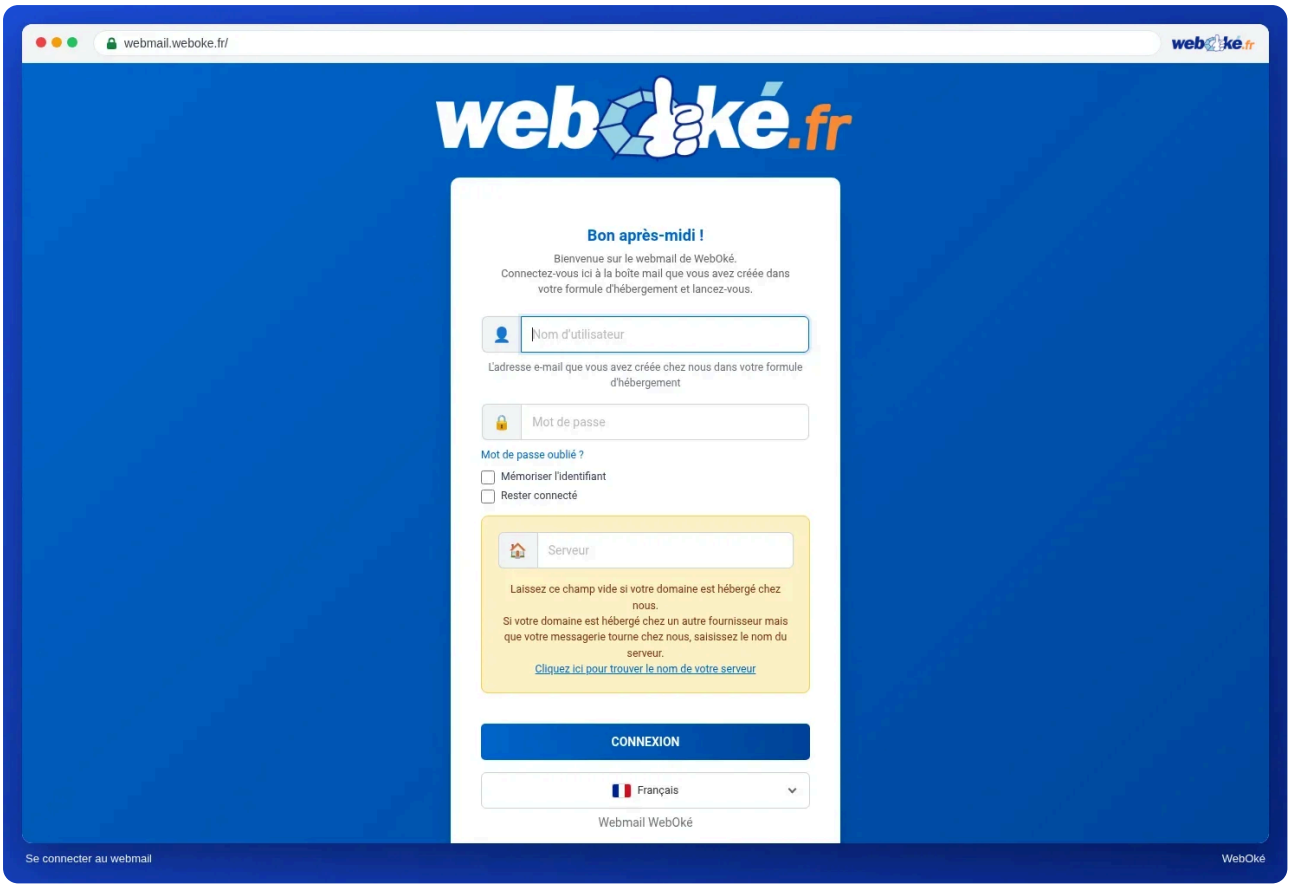
Webmail : vos e-mails dans le navigateur

Vous pouvez lire vos e-mails partout dans le navigateur sur **webmail.weboke.fr**. Sur le site, vous trouverez le lien **Webmail** en haut à droite de la barre supérieure (1), ainsi que dans le menu **Outils**.



Le lien Webmail sur le site

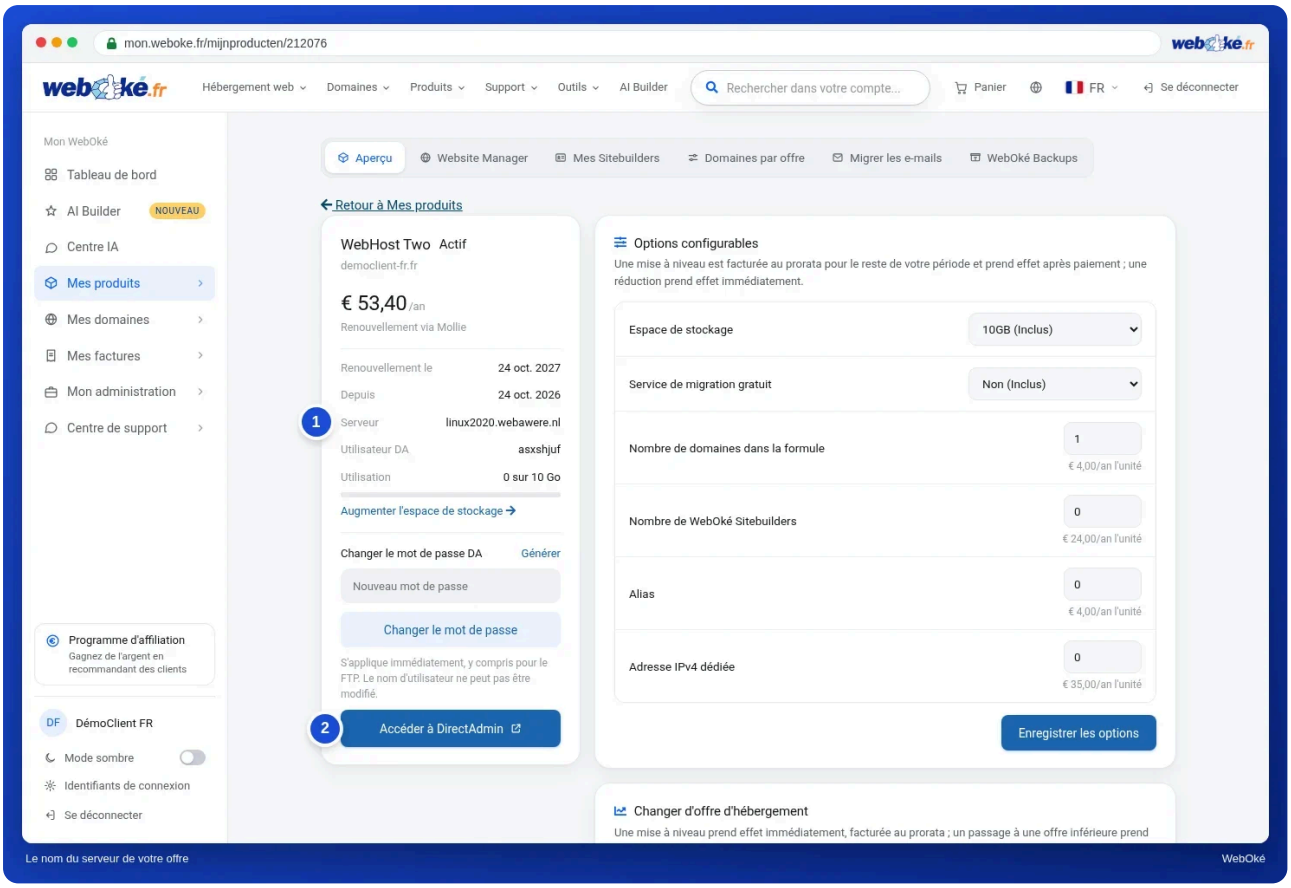
1. Dans le champ **Nom d'utilisateur**, saisissez votre adresse e-mail complète, par exemple info@votredomaine.nl.
2. Saisissez le mot de passe de cette boîte mail. Il s'agit du mot de passe que vous avez choisi lors de la création de la boîte mail, et non de votre mot de passe de Mon WebOké.
3. Laissez le champ **Serveur** vide si votre domaine est hébergé chez nous. Votre site fonctionne chez un autre prestataire et seul votre e-mail est chez nous ? Dans ce cas, saisissez le nom du serveur de votre forfait.
4. Cliquez sur **Se connecter**.



Connexion au webmail

Où trouver le nom du serveur ?

Le nom du serveur figure sur la page du produit de votre forfait, au niveau de **Serveur** (1), par exemple linux2410.webawere.nl. Il figure également dans l'e-mail de bienvenue que vous avez reçu lors de la commande de votre forfait. Le bouton **Accéder à DirectAdmin** (2) vous permet d'accéder à vos boîtes mail.



Le nom du serveur de votre forfait

Configurer votre logiciel de messagerie ou votre téléphone

Dans votre logiciel de messagerie (Thunderbird, Apple Mail, Outlook ou l'application e-mail de votre téléphone), utilisez toujours IMAP. Ainsi, vos e-mails restent sur le serveur et vous voyez les mêmes e-mails partout. Saisissez manuellement les informations suivantes :

	Entrant (IMAP)	**Sortant (SMTP)**
Serveur	votre nom de domaine, par exemple votredomaine.nl	votre nom de domaine, par exemple votredomaine.nl
Port	993	587
Sécurité	SSL/TLS	STARTTLS
Nom d'utilisateur	votre adresse e-mail complète	votre adresse e-mail complète
Mot de passe	le mot de passe de la boîte mail	le mot de passe de la boîte mail

Attention : votre site fonctionne chez un autre prestataire, ou vous recevez un message concernant le certificat ? Dans ce cas, saisissez pour les deux serveurs le nom du serveur de votre forfait, par exemple linux2410.webawere.nl, au lieu de votre nom de domaine.

Des explications détaillées étape par étape par logiciel se trouvent dans la base de connaissances, par exemple ajouter une adresse e-mail à Thunderbird et ajouter une boîte mail à Outlook.

Astuce : vous ne parvenez soudainement plus à vous connecter dans votre logiciel de messagerie, ni même sur le site ? Après plusieurs tentatives avec un mot de passe incorrect, le pare-feu bloque votre adresse IP. Vous trouverez comment résoudre cela vous-même dans Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP. Vous transférez votre messagerie depuis un autre prestataire ? Consultez alors Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365).

7.2 Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365)

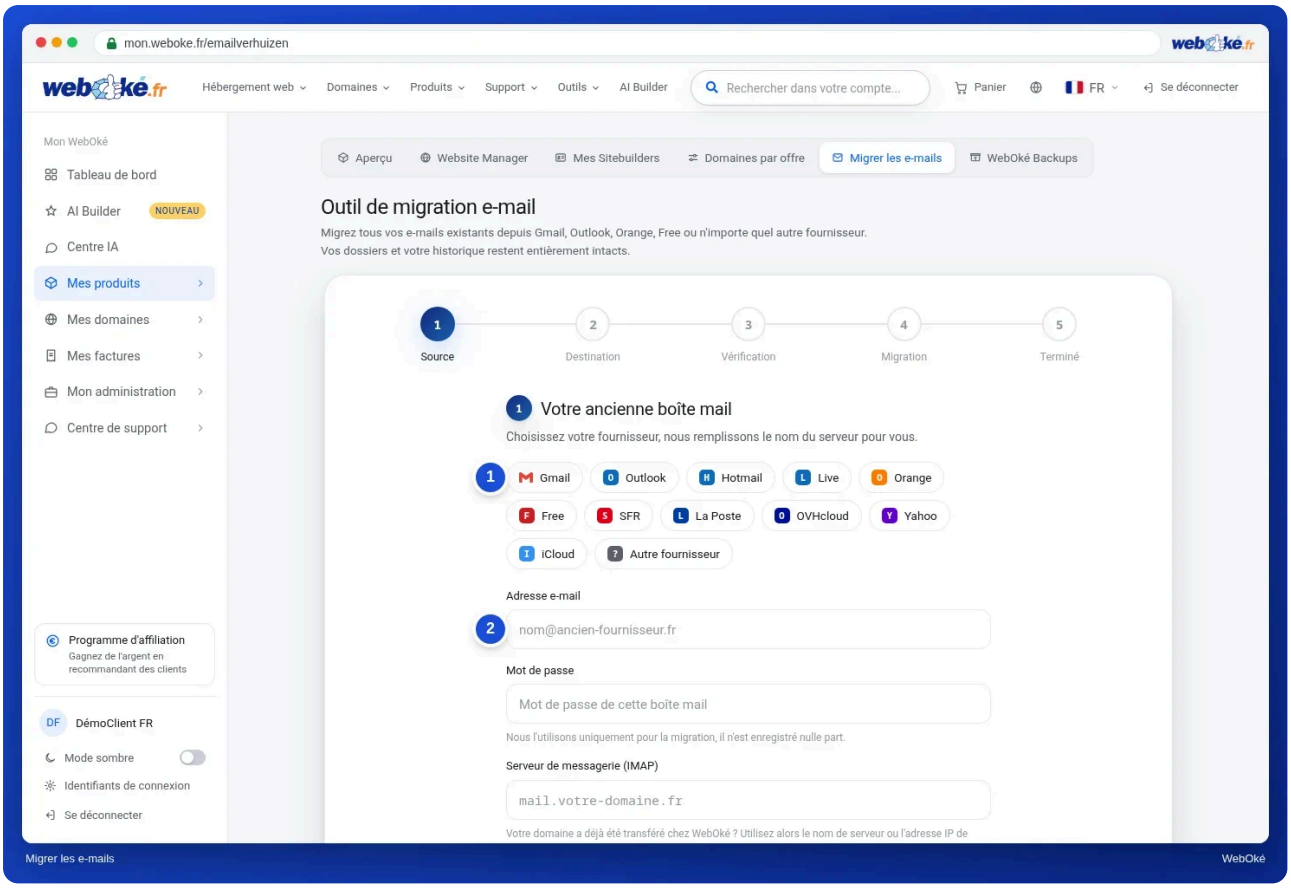
Venez-vous d'un autre fournisseur, comme Gmail, Outlook, Ziggo, KPN ou votre précédent hébergeur ? Avec l'**Outil de migration e-mail**, vous copiez vos e-mails existants vers votre boîte mail chez WebOké, avec tous vos dossiers. Vos e-mails sont copiés et non déplacés : tout reste en place chez votre ancien fournisseur.

Avant de commencer

- Créez d'abord la boîte mail chez WebOké dans laquelle les e-mails doivent arriver, voir E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie.
- Assurez-vous de connaître le mot de passe de votre ancienne boîte mail, ainsi que le nom du serveur de messagerie de votre ancien fournisseur. Pour les fournisseurs connus, nous le remplissons nous-mêmes.
- Utilisez-vous Gmail ? Dans ce cas, votre mot de passe habituel ne fonctionnera pas. Activez la validation en deux étapes dans votre compte Google et créez-y un mot de passe d'application. Vous le saisirez dans l'outil.

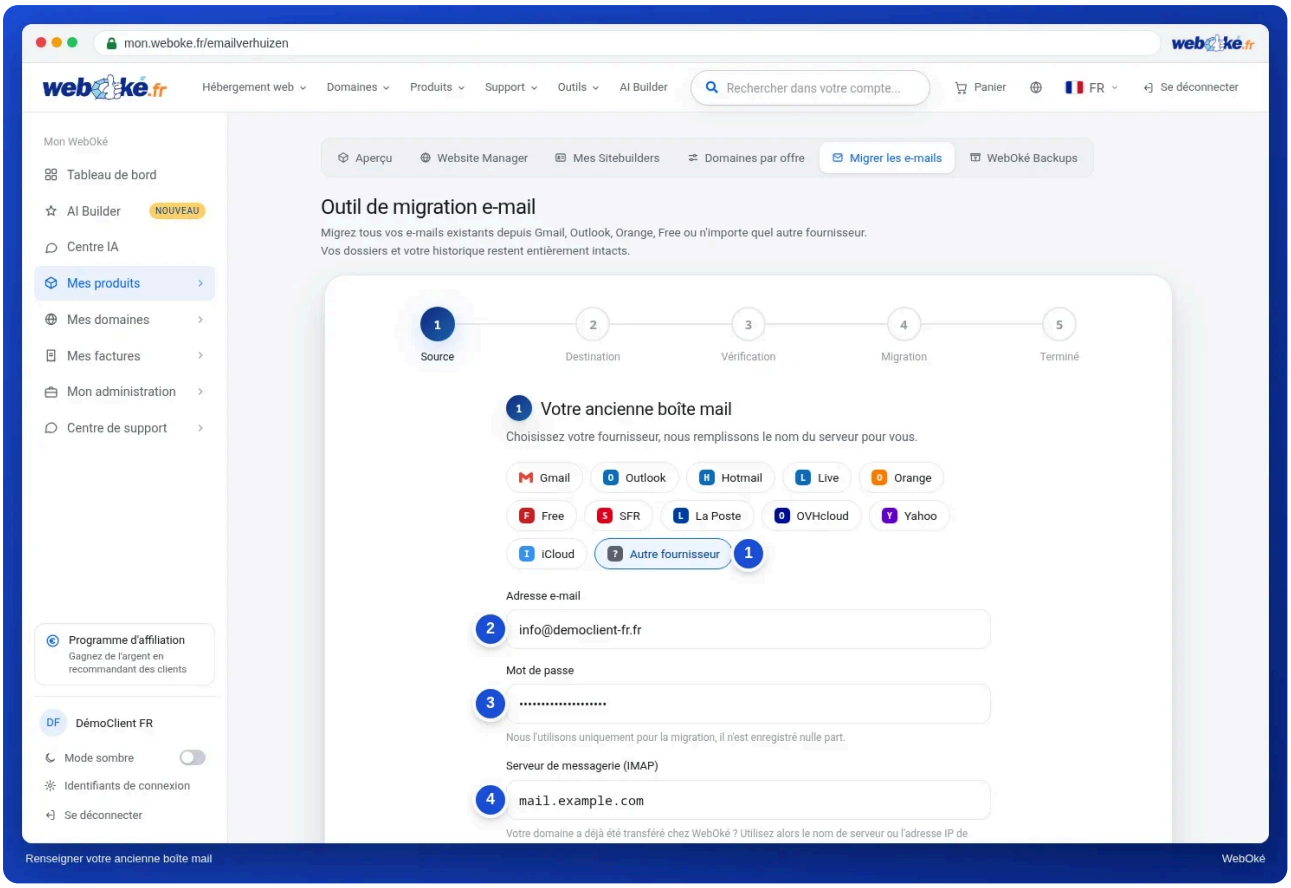
Comment migrer vos e-mails

Allez dans **Mes produits** et cliquez dans la barre d'onglets sur **Migrer les e-mails**. L'outil comprend cinq étapes : **Source**, **Destination**, **Vérification**, **Migration** et **Terminé**.



L'outil de migration e-mail

1. **Source** : choisissez votre ancien fournisseur (1). S'il ne figure pas dans la liste, choisissez **Autre fournisseur**. Indiquez l'adresse e-mail de votre ancienne boîte mail (2), le mot de passe et le serveur de messagerie (IMAP). Cliquez sur **Suivant : boîte mail de destination** (3). Nous testons immédiatement la connexion et affichons le nombre de messages et de dossiers trouvés.



Les données de votre ancienne boîte mail

Dans l'exemple ci-dessus, **Autre fournisseur** a été choisi (1) et l'adresse e-mail (2), le mot de passe (3) et le serveur de messagerie (4) ont été renseignés.

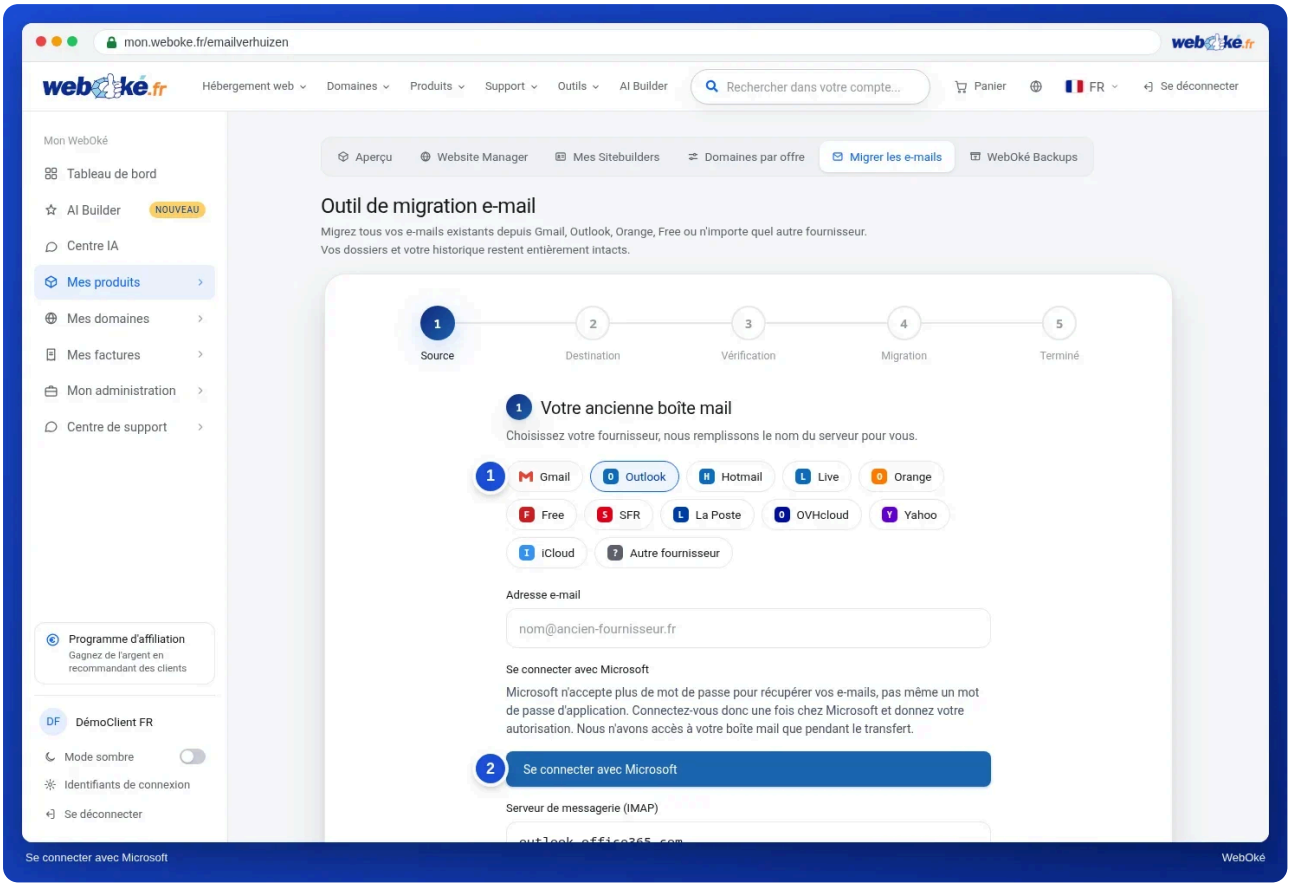
2. **Destination** : indiquez l'adresse e-mail de votre boîte mail chez WebOké ainsi que son mot de passe. Si les e-mails de votre domaine pointent déjà vers WebOké, nous remplissons nous-mêmes le nom du serveur. Sinon, indiquez le nom du serveur de votre formule, disponible sur la page produit et dans votre e-mail de bienvenue. Cliquez sur **Suivant : vérification**.
3. **Vérification** : vous voyez de quelle boîte mail vers quelle boîte mail les e-mails sont transférés. Les deux boîtes mail ont été testées. Indiquez éventuellement une adresse e-mail à laquelle nous vous informerons une fois la migration terminée. Cliquez sur **Lancer la migration**.
4. **Migration** : vous voyez combien de messages et de dossiers ont déjà été copiés. La migration se poursuit sur nos serveurs, même si vous fermez la page.
5. **Terminé** : avec **Migrer une autre boîte mail**, vous en effectuez une nouvelle, avec **Se connecter au webmail**, vous consultez le résultat.

Dans la vidéo accompagnant cet article, vous voyez l'étape **Source**, complétée avec des données d'exemple.

Migrer depuis Microsoft (Outlook, Hotmail, Live, Microsoft 365)

Microsoft n'accepte plus de mot de passe pour récupérer les e-mails, pas même un mot de passe d'application. Si vous choisissez **Outlook**, **Hotmail** ou **En direct** (1) dans **Source**, vous verrez à la place du champ mot de passe le bouton **Se connecter avec Microsoft** (2). Avez-vous Microsoft 365

avec votre propre nom de domaine ? Choisissez alors **Outlook**, ou choisissez **Autre fournisseur** et indiquez outlook.office365.com comme serveur de messagerie.



Se connecter avec Microsoft

1. Cliquez sur **Se connecter avec Microsoft**. Vous recevez un lien vers la page de connexion de Microsoft ainsi qu'un code. Avec **Copier**, vous reprenez le code.
2. Ouvrez le lien, saisissez le code, connectez-vous avec le compte Microsoft de cette boîte mail et cliquez sur **Accepter**.
3. De retour dans l'outil, vous voyez que vous êtes connecté chez Microsoft, avec le compte associé. Vous poursuivez comme indiqué ci-dessus. Si le compte n'est pas le bon, choisissez **Utiliser un autre compte**.

Nous n'avons accès à votre boîte mail que pendant le transfert.

Attention : dans un environnement Microsoft 365 professionnel, votre administrateur peut avoir configuré les paramètres de sorte que vous ne puissiez pas donner vous-même votre autorisation. Dans ce cas, un message s'affiche. Demandez alors à votre administrateur d'approuver l'outil de migration e-mail WebOké, ou exportez vos e-mails avec Outlook dans un fichier .pst.

En cas de problème

- **Connexion refusée** : le mot de passe est incorrect. Pour Gmail, vous avez besoin d'un mot de passe d'application.

- **Pas de connexion** : vérifiez le nom du serveur. Votre domaine a-t-il déjà été transféré vers WebOké ? Utilisez alors pour votre ancienne boîte mail le nom du serveur ou l'adresse IP de votre ancien fournisseur, et non votre nom de domaine.
- **Votre boîte mail WebOké est pleine** : la migration se met en pause, rien n'est perdu. Augmentez la taille de la boîte mail dans DirectAdmin et cliquez sur **Réessayer**. La migration reprend là où elle s'était arrêtée.
- Les dossiers contenant des événements de calendrier, des contacts ou des tâches ne sont pas transférés, seuls les e-mails le sont. Vous voyez au préalable quels dossiers ne seront pas transférés.

Astuce : transférez-vous aussi votre nom de domaine ? Lisez alors Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké. Ne basculez vos e-mails que lorsque la boîte mail chez WebOké est prête, puis effectuez une nouvelle migration : les messages déjà copiés seront ignorés.

7.3 La carte de visite numérique (pack email)

Un pack email n'a pas de site web. Pourtant, nous ne laissons pas les visiteurs de votre domaine arriver sur une page vide : sur votre domaine se trouve une **carte de visite numérique**. Vous la remplissez vous-même, de sorte que toute personne qui tape votre nom de domaine voit immédiatement qui vous êtes et comment vous contacter.

Attention : la carte de visite n'accompagne qu'un pack email (Email One à Email Four). Avec un pack d'hébergement web, votre propre site web se trouve sur votre domaine et vous ne voyez pas cette carte.

Où la trouver ?

Allez dans **Mes produits** et ouvrez votre pack email. Sur la page du produit se trouve la carte **Carte de visite numérique**. Votre pack doit être actif et disposer d'un nom de domaine.

Remplir votre carte de visite

La carte comporte cinq parties. À droite, vous voyez un **Aperçu en direct** qui se met à jour immédiatement.

Partie	Que remplir ?
Profil	Nom (obligatoire), Fonction, Description, une Photo de profil et un Logo
Coordonnées	Téléphone, WhatsApp, Signal, E-mail, Site web et Adresse
Réseaux sociaux	Liens vers LinkedIn, Instagram, Facebook, YouTube, X, Mastodon, Bluesky, GitHub et TikTok
Bouton personnalisé	Un Texte de bouton et un Lien du bouton, par exemple vers votre agenda ou votre boutique en ligne
Style	Style de carte Sombre ou Clair, et une Couleur d'accent

Une photo ou un logo peut être un fichier JPG, PNG ou WebP de 8 Mo maximum. Nous en créons nous-mêmes une version compacte. Si vous indiquez un texte de bouton, renseignez également le lien du bouton.

Publication

1. Cliquez sur **Enregistrer et publier**. Votre carte apparaît alors immédiatement sur votre domaine.
2. Sous le bouton, vous voyez la date de votre dernière publication. Avec **Voir votre carte**, vous l'ouvrez.

Si votre domaine ne pointe pas (encore) vers nos serveurs, vous recevez le message **Votre domaine ne pointe pas encore vers nous**. Si votre domaine vient d'être enregistré ou transféré, c'est normal : le DNS est encore en cours de propagation et il peut s'écouler quelques heures avant que votre carte ne soit visible. Si votre domaine pointe volontairement vers un autre prestataire, la carte reste invisible

jusqu'à ce que vous modifiiez l'enregistrement A. Pour savoir comment modifier vos enregistrements DNS, consultez Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements.

Supprimer votre carte de visite

Avec **Supprimer la carte de visite**, vous retirez vos propres informations. Après votre confirmation, la carte WebOké standard réapparaît sur votre domaine.

Astuce : vous souhaitez malgré tout un véritable site web sur votre domaine ? Vous avez alors besoin d'un pack d'hébergement web. Vous pouvez changer de pack, voir Changer d'offre (upgrade ou downgrade), ou faire créer un site web avec l'AI Builder, voir AI Builder : faire créer votre site web.

7.4 Mail qui n'arrive pas : vérifier vous-même

Votre mail n'arrive pas, ou atterrit chez le destinataire dans les spams ? La plupart du temps, cela vient de quelques paramètres que vous pouvez vérifier vous-même. Suivez ces étapes avant de nous contacter.

1. Les enregistrements DNS de votre mail sont-ils corrects ?

Ouvrez la page produit de votre pack et consultez la carte **Configurer la messagerie**. Les champs MX, A (mail), SPF, DKIM et DMARC indiquent-ils **Correct** ? Si non, vous voyez exactement ce qu'il faut corriger. Voir La carte Configurer la messagerie (MX, SPF, DKIM, DMARC).

- Absence ou erreur dans l'enregistrement **MX** : le mail entrant n'arrive pas chez nous.
- Absence de **SPF** ou de **DKIM** : votre mail sortant est plus souvent refusé ou atterrit dans les spams.

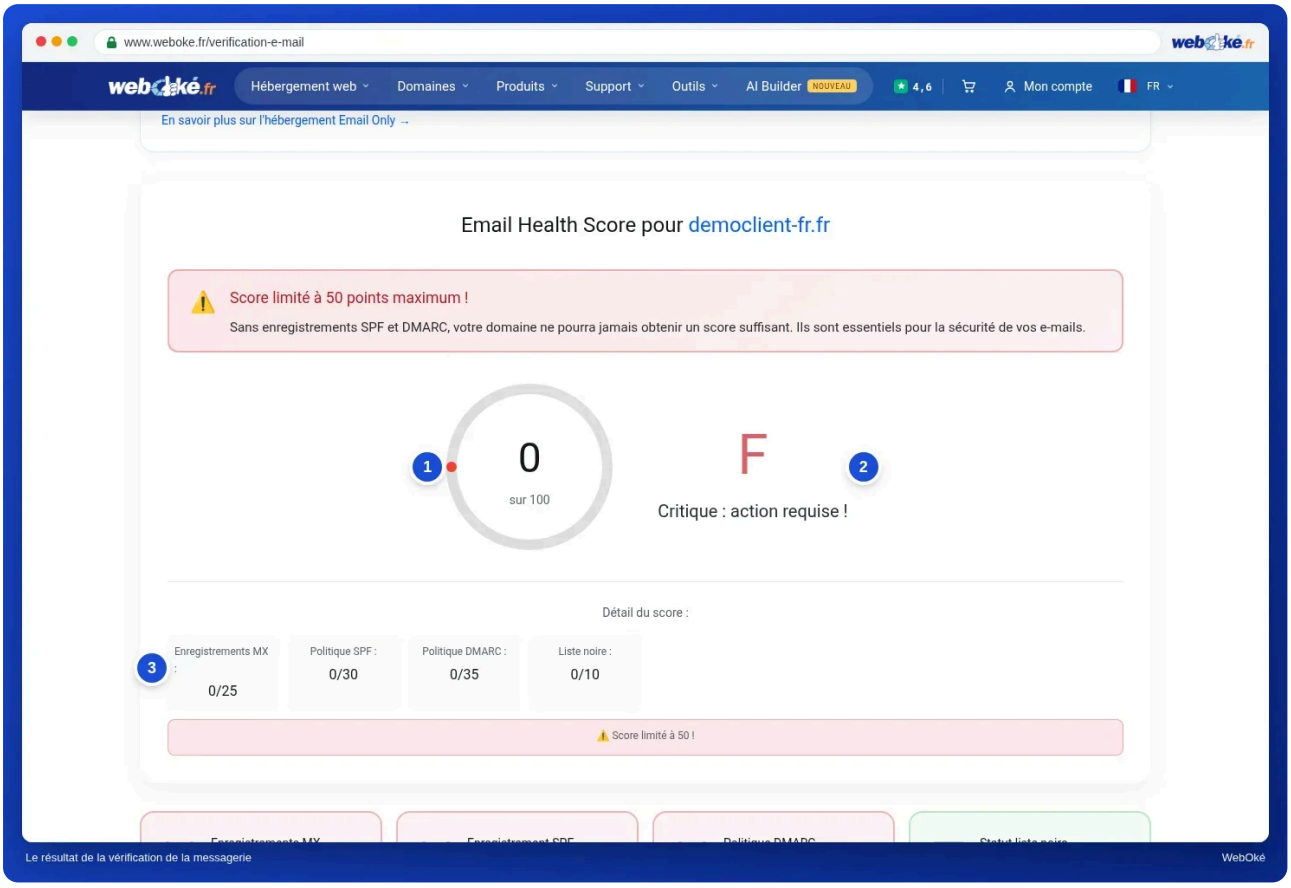
2. Utilisez le vérificateur d'e-mail

Le site propose un **vérificateur d'e-mail** gratuit, accessible même sans compte. Vous le trouvez sur le site sous **Outils**, rubrique **Tous les outils**. Indiquez votre nom de domaine ou votre adresse e-mail (1) et cliquez sur **Vérifier la configuration e-mail**.



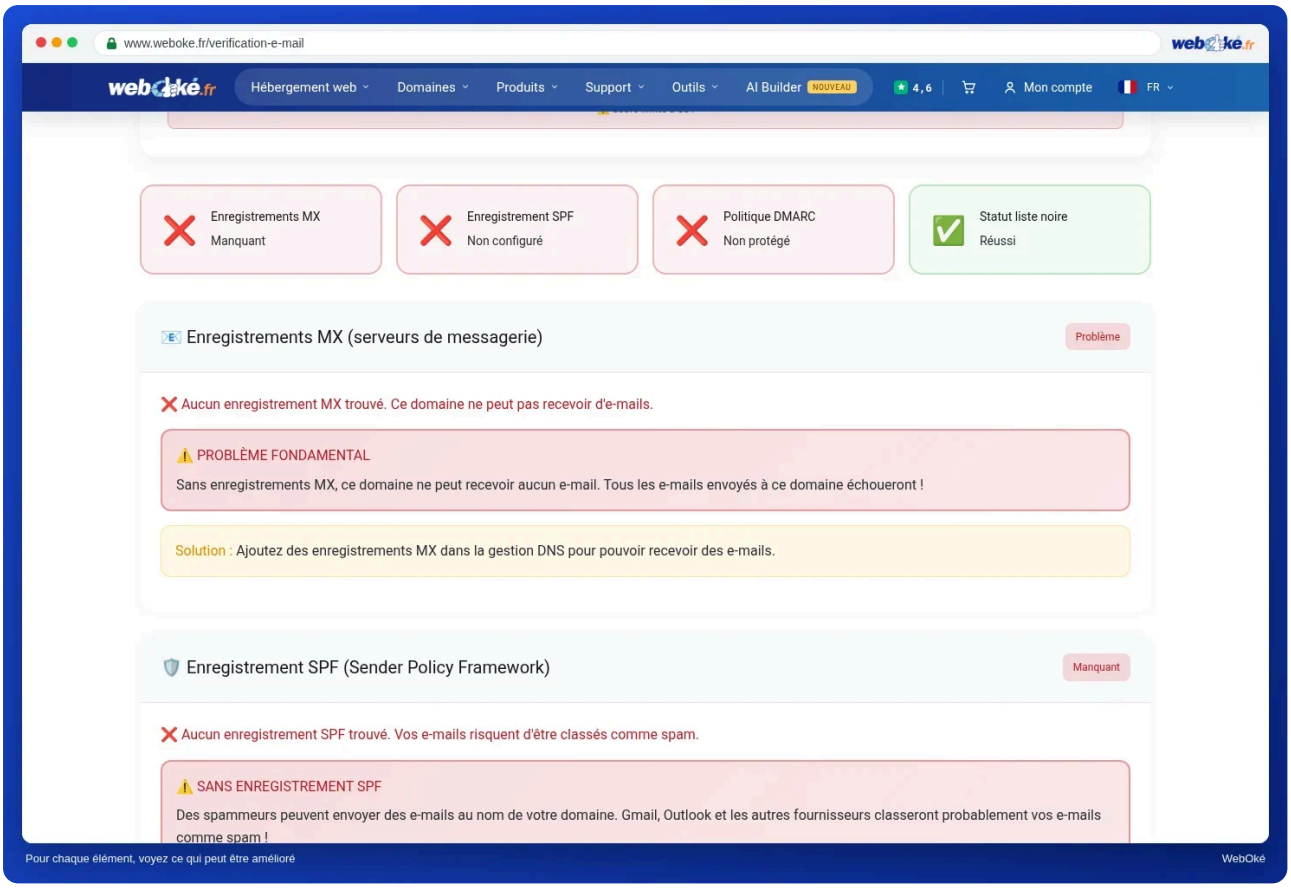
Le vérificateur d'e-mail

Vous obtenez un score de 0 à 100 (1) avec une note de A à F (2). Dans **Détail du score** (3), vous voyez combien de points rapportent MX, SPF, DMARC et la vérification des listes noires. Sans SPF ni DMARC, le score reste limité.



Le résultat du vérificateur d'e-mail

En dessous figure, pour chaque élément, ce qui est correct et ce qui peut être amélioré. Dans **Statut liste noire**, vous voyez si le serveur de messagerie de votre domaine figure sur une liste noire.



Pour chaque élément, vous voyez ce qui peut être amélioré

Un contrôle plus approfondi de votre domaine et de votre mail, avec des boutons pour tout corriger immédiatement, se trouve dans Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger.

3. Vous n'arrivez pas à vous connecter ou à envoyer des mails ?

- Vérifiez les paramètres de votre logiciel de messagerie : serveur, port 993 pour IMAP et 587 pour SMTP, et votre adresse e-mail complète comme nom d'utilisateur. Voir E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie.
- Plus rien ne fonctionne soudainement, même pas le site ? Votre adresse IP est peut-être bloquée après plusieurs mots de passe incorrects. Voir Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP.
- Cela fonctionne dans le webmail ? Le problème vient alors de votre logiciel de messagerie, pas de votre boîte mail.

4. Votre boîte mail est-elle pleine ?

Si votre espace de stockage est plein, les nouveaux mails sont refusés. Consultez la page produit, rubrique **Utilisation**. Faites de la place ou augmentez votre stockage, voir Augmenter l'espace de stockage.

5. Consultez vos mails de WebOké

En cas de problème récurrent avec le mail de votre pack, nous vous envoyons un mail à ce sujet. Par exemple si vous transférez du mail depuis un domaine qui ne l'autorise pas, si un formulaire de votre site envoie du mail avec l'expéditeur d'un autre domaine, ou si vous continuez à envoyer des mails vers des adresses qui n'existent pas. Ce mail indique ce que vous pouvez faire. Vous retrouvez tous nos mails dans Mon WebOké, voir Retrouver les e-mails reçus.

Astuce : le mail provenant d'un formulaire de contact sur votre site n'arrive souvent pas parce que le formulaire utilise comme expéditeur l'adresse du visiteur. Configurez dans votre site un expéditeur appartenant à votre propre domaine, comme info@votredomaine.fr, et indiquez l'adresse du visiteur dans le champ **répondre à** (Reply-To).

Vous ne trouvez pas de solution ? Demandez à l'assistant IA, voir L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?, ou contactez le support, voir Ouvrir un ticket.

8

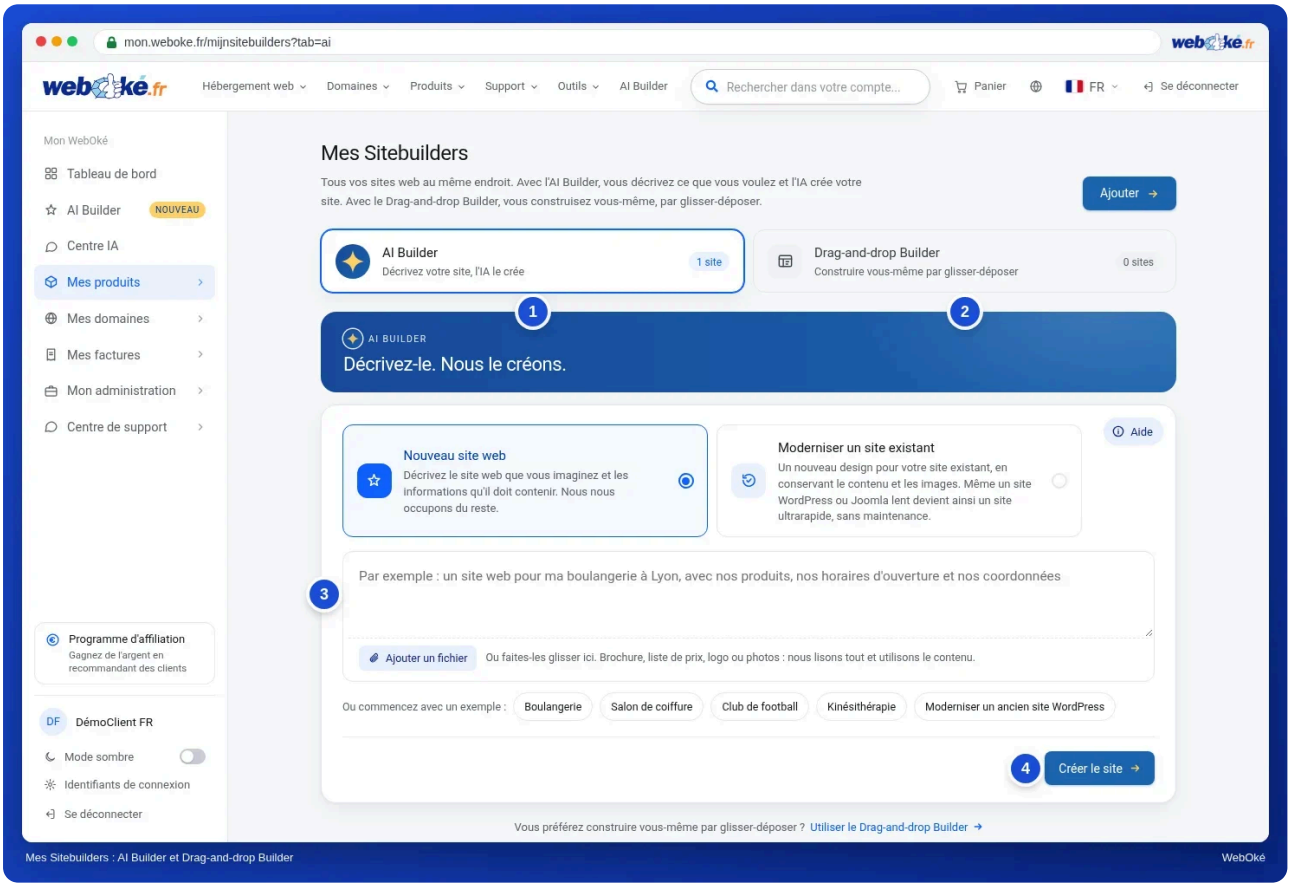
Créer des sites web

8.1 AI Builder : faire créer votre site web

Avec l'AI Builder, vous décrivez en quelques mots le site web que vous souhaitez. L'IA rédige les textes, choisit les couleurs et les polices, crée des photos et met tout cela en place en quelques minutes. Vous ajustez ensuite tout jusqu'à ce que ce soit parfait. L'essai est gratuit, même sans offre.

Où trouver l'AI Builder ?

Cliquez dans le menu de gauche sur **AI Builder**. Vous arrivez alors sur **Mes Sitebuilders**, la même page que celle que vous trouvez aussi sous **Mes produits**. En haut se trouvent deux onglets : **AI Builder** (1) et **Drag-and-drop Builder** (2). Avec l'AI Builder, vous décrivez votre site (3) et cliquez sur **Créer le site** (4). Préférez-vous construire vous-même par glisser-déposer ? Consultez alors Le Drag-and-drop Builder.

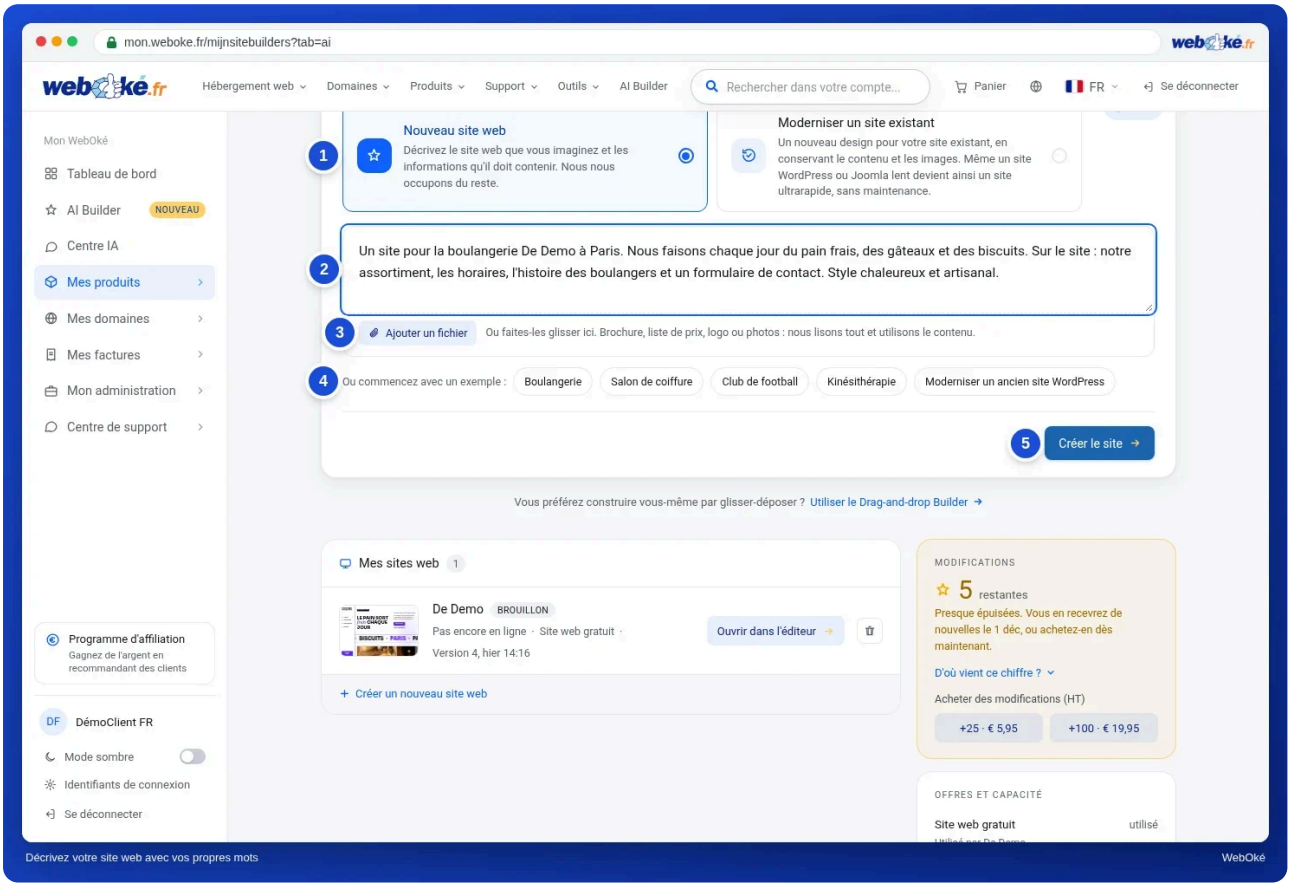


Mes Sitebuilders : c'est ici que vous commencez un nouveau site

Décrire un nouveau site web

1. Choisissez **Nouveau site web** (1).
2. Indiquez dans la zone de texte (2) ce que vous faites, pour qui et où. Précisez également les informations à inclure et l'ambiance que vous recherchez. Par exemple : *un site web pour la boulangerie De Demo à Paris, avec notre assortiment, les horaires d'ouverture, une histoire sur les boulangers et un formulaire de contact, ambiance chaleureuse et artisanale*. Plus votre description est précise, meilleure sera la première version.

3. Avez-vous déjà des éléments ? Cliquez sur **Ajouter un fichier** (3) ou glissez des fichiers dans la zone. Une brochure, une liste de prix, un logo ou des photos : l'IA lit tout et utilise le contenu. Vous pouvez joindre jusqu'à 6 fichiers de 8 Mo maximum chacun, comme des pdf, Word, textes et images.
4. Vous ne savez pas comment commencer ? Cliquez sur un exemple (4), comme **Boulangerie** ou **Salon de coiffure**. L'exemple apparaît dans la zone de texte et vous l'adaptez à votre situation.
5. Cliquez sur **Créer le site** (5).



Décrivez votre site aussi précisément que possible

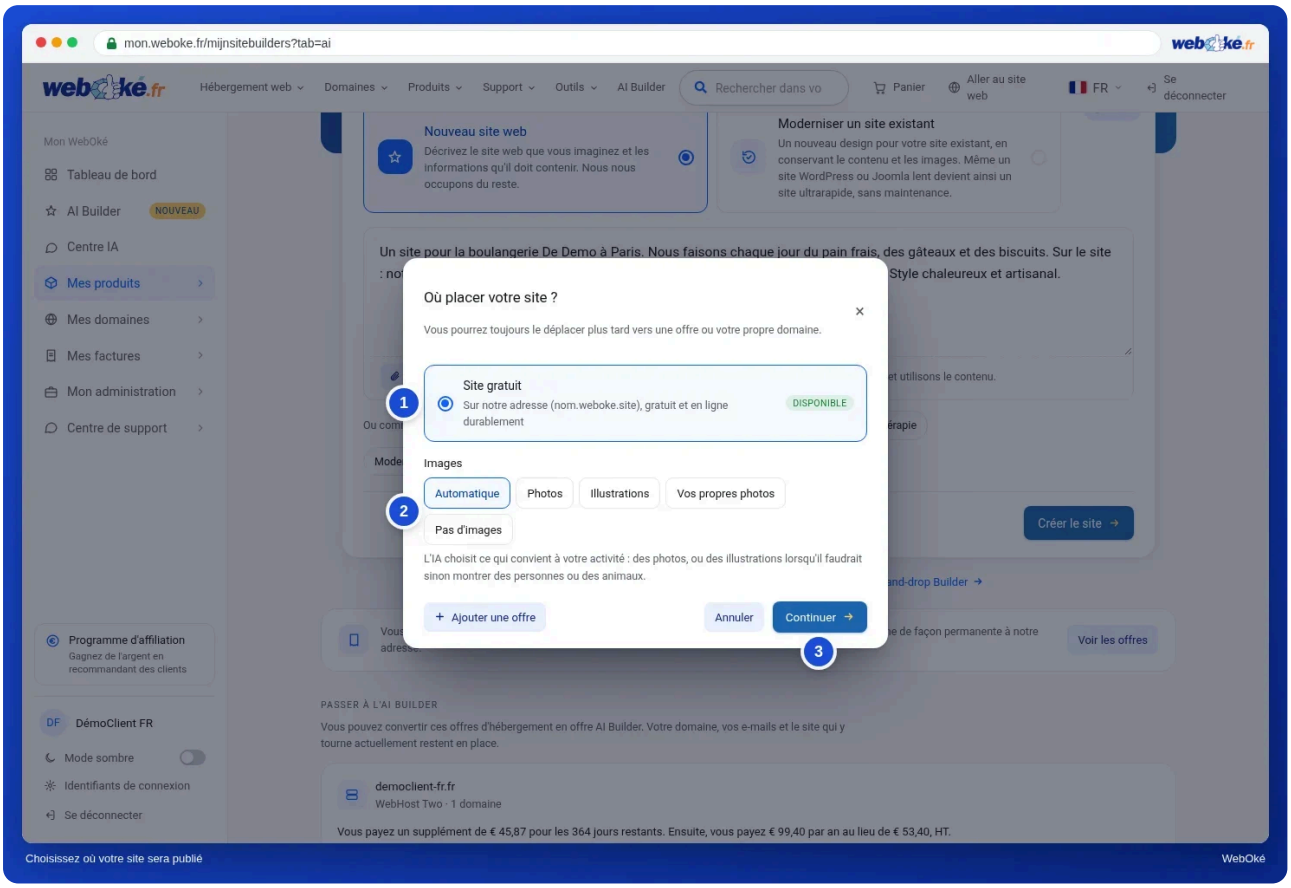
Astuce : votre description est très courte, par exemple juste *photographe* ? L'IA pose alors d'abord une question supplémentaire : **Où êtes-vous situé et que proposez-vous ?** Cette réponse apparaît sous votre description. Avec **Passer**, vous continuez immédiatement.

Choisir où placer votre site web

Après **Créer le site**, la fenêtre **Où placer votre site ?** s'ouvre.

- **Site web gratuit** (1) : votre site est placé sur une adresse chez nous, comme *nom.weboke.site*. Chaque client peut créer un site gratuit. Celui-ci est mis en ligne gratuitement, avec un petit badge WebOké, n'est pas visible dans les moteurs de recherche et le formulaire de contact n'envoie encore rien.
- Si vous avez une offre avec l'AI Builder, elle apparaît également dans la liste. Si vous voyez **Disponible** ou un nombre de places libres, votre site peut y être placé.

- Choisissez sous **Images** (2) le type d'images que l'IA crée : **Automatique**, **Photos**, **Illustrations**, **Vos propres photos** (l'IA laisse les emplacements vides pour vos propres photos) ou **Pas d'images**. Vous pourrez modifier ce choix plus tard dans Charte graphique.
- Cliquez sur **Continuer** (3).

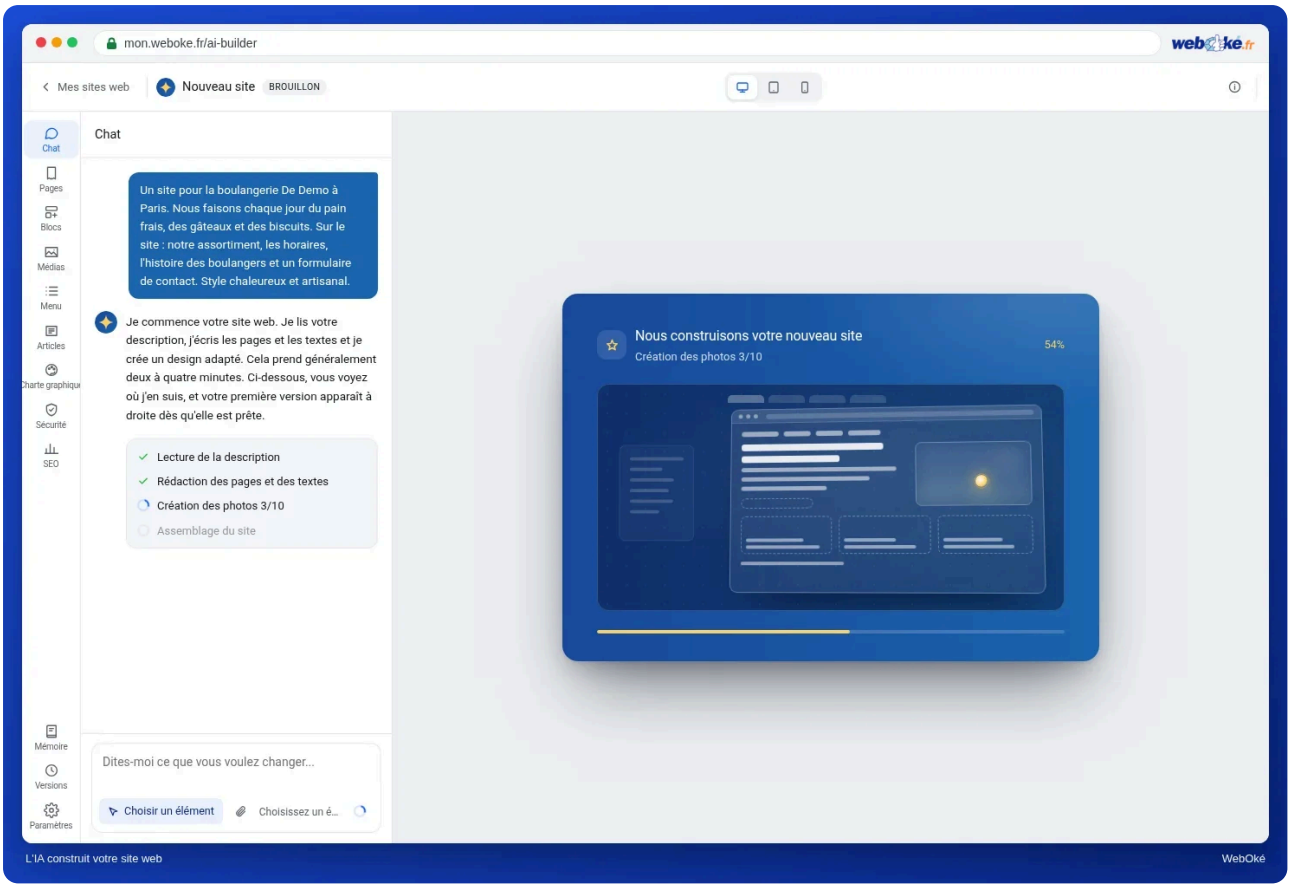


Choisissez l'emplacement gratuit ou une offre, et le type d'images

Vous pourrez toujours le déplacer plus tard vers une offre ou votre propre domaine. Découvrez comment faire dans AI Builder : modification, versions et publication.

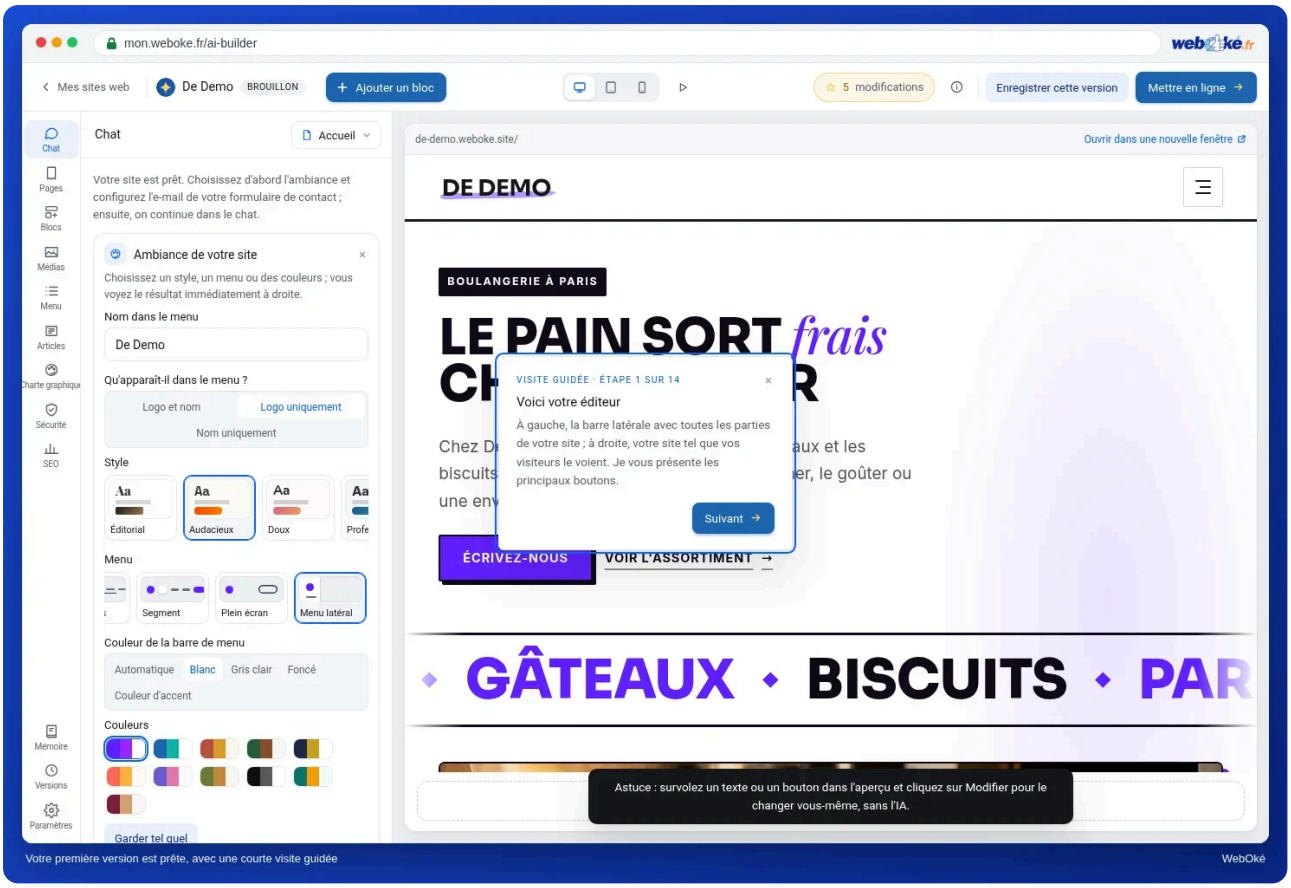
L'IA construit votre site

L'écran de construction s'ouvre immédiatement. À gauche, dans le chat, vous voyez où en est l'IA : lecture de la description, rédaction des pages et des textes, création des photos. À droite, la progression s'affiche en direct. Cela prend généralement de deux à quatre minutes.



L'IA construit votre site web, vous voyez les étapes dans le chat

Dès que la première version est prête, vous la voyez à droite telle que les visiteurs la verront bientôt. La première fois, une courte **Visite guidée** vous présente les boutons les plus importants. Avec **Suivant**, vous continuez, avec la croix vous la fermez.



Votre première version, avec la carte Ambiance de votre site et la visite guidée

D'abord l'ambiance et l'E-Mail de votre formulaire

À gauche se trouve la carte **Ambiance de votre site**. Choisissez un autre **Style**, un autre **Menu**, la **Couleur de la barre de menu** ou d'autres **Couleurs** : vous le voyez immédiatement à droite. Sous **Nom dans le menu**, vous modifiez le nom et sous **Qu'apparaît-il dans le menu ?**, vous choisissez entre logo et nom. Si cela vous convient tel quel, cliquez sur **Garder tel quel**. Vous retrouverez toutes les options plus tard sous **Charte graphique**.

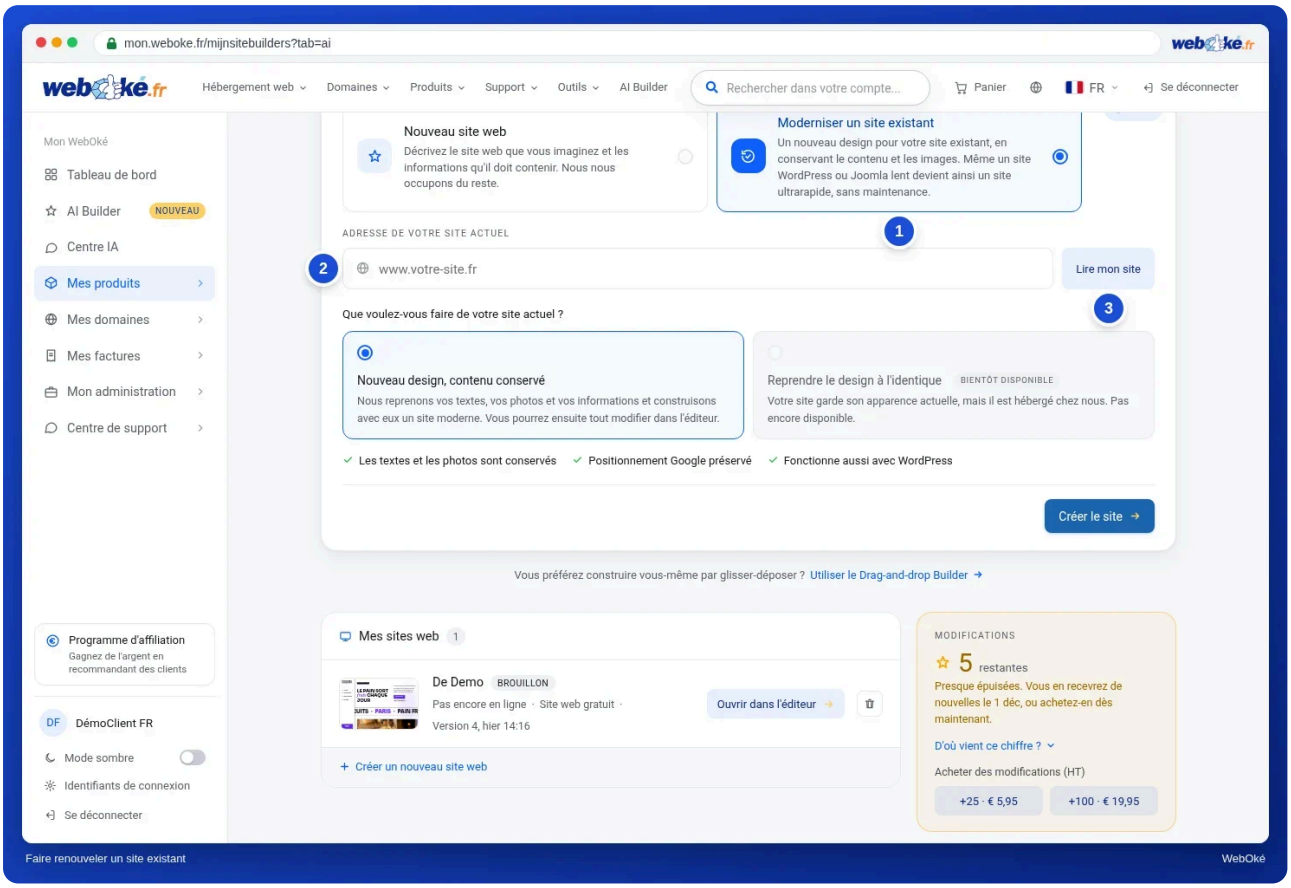
Vous pouvez ensuite définir où arrivent les messages de votre formulaire de contact et depuis quelle adresse ils sont envoyés. Cela peut aussi se faire plus tard, dans **Paramètres**. Avec **Continuer vers le chat**, vous passez aux ajustements.

Faire moderniser un site existant

Avez-vous déjà un site web, par exemple un ancien site WordPress ou Joomla ? Faites-en alors créer un nouveau design, en conservant vos textes et photos.

1. Choisissez **Moderniser un site existant** (1).
2. Indiquez sous **Adresse de votre site actuel** l'adresse web (2).
3. Cliquez sur **Lire mon site** (3). L'IA lit vos pages, photos et données.
4. Vous voyez ensuite quelles pages ont été trouvées. Décochez ce qui n'est pas nécessaire. Si vous souhaitez conserver vos couleurs et polices actuelles, laissez cette option activée. Sous **Que voulez-vous changer au design ?**, indiquez ce qui peut être modifié.

5. Sous **Que voulez-vous faire de votre site actuel ?**, l'option **Nouveau design, contenu conservé** est activée : nous reprenons vos textes, photos et données pour construire un site moderne.
6. Cliquez sur **Créer le site** et choisissez où placer le site, comme pour un nouveau site web.



Faire lire et moderniser un site existant

Déjà une offre d'hébergement ? Passer à l'AI Builder

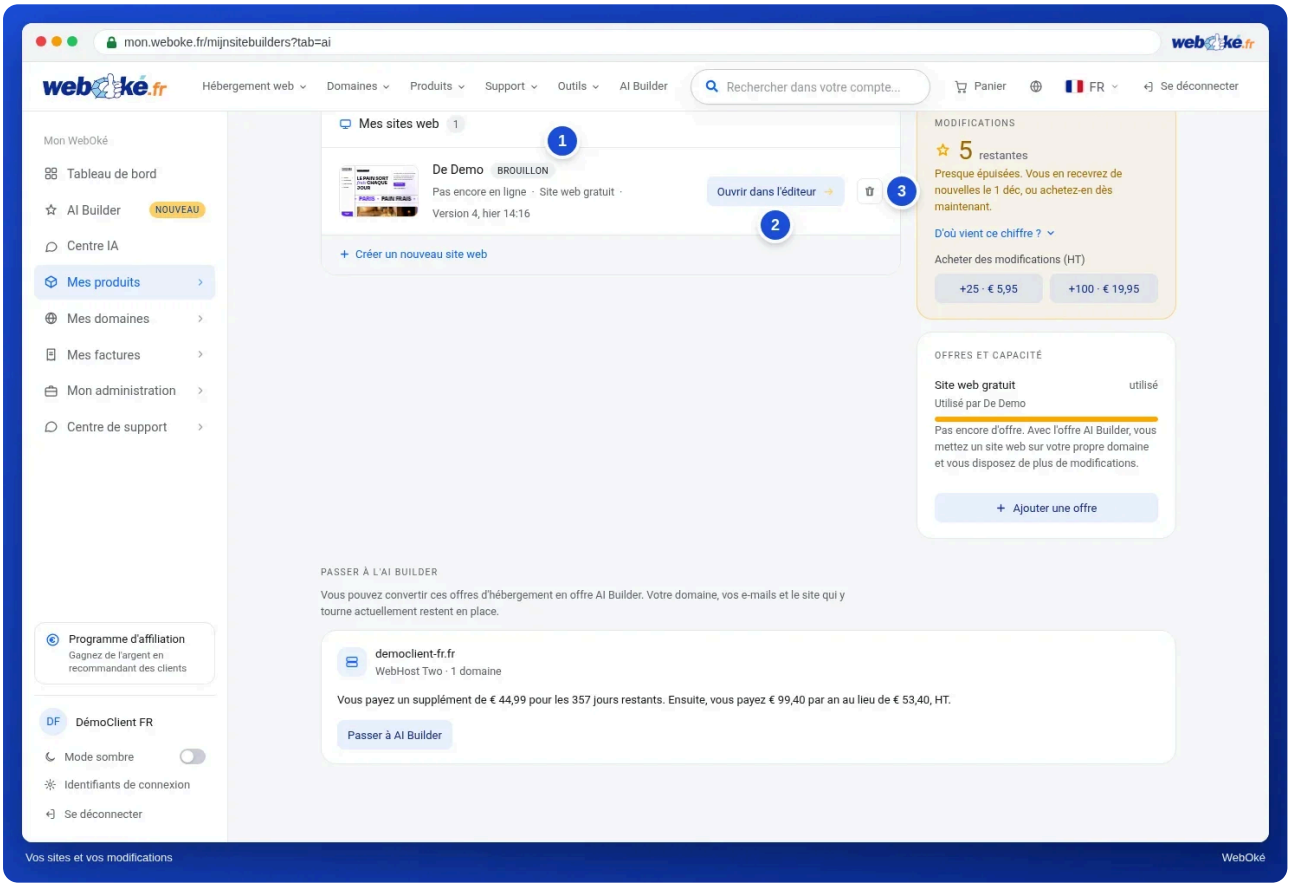
Sous la carte de démarrage, le bloc **Passer à l'AI Builder** apparaît parfois pour une offre d'hébergement avec un domaine. Celui-ci transforme votre offre d'hébergement en offre AI Builder. Votre domaine, votre E-Mail et le site web qui y fonctionne actuellement restent inchangés. Vous voyez à l'avance ce que cela coûte pour le reste de votre période. Vous souhaitez une autre offre ? Consultez alors Changer d'offre (upgrade ou downgrade).

8.2 AI Builder : modification, versions et publication

Dans l'écran de création, vous modifiez votre site web. Cela peut se faire de deux façons : vous indiquez à l'IA dans le chat ce qui doit changer, ou vous modifiez vous-même un texte dans l'aperçu. Chaque modification devient une version, vous pouvez donc toujours revenir en arrière. Ce n'est qu'en cliquant sur **Mettre en ligne** que les visiteurs voient votre site.

Ouvrir l'écran de création

Allez dans **AI Builder** dans le menu de gauche. Sous la carte de démarrage se trouvent vos sites web (1), avec le statut **Brouillon** ou **En ligne**. Cliquez sur **Ouvrir dans l'éditeur** (2) pour continuer à travailler. Avec la petite corbeille (3), vous supprimez un site web, avec toutes ses versions et photos. Cette action est irréversible. À droite, vous voyez combien de modifications il vous reste et quel est l'espace disponible dans vos forfaits.

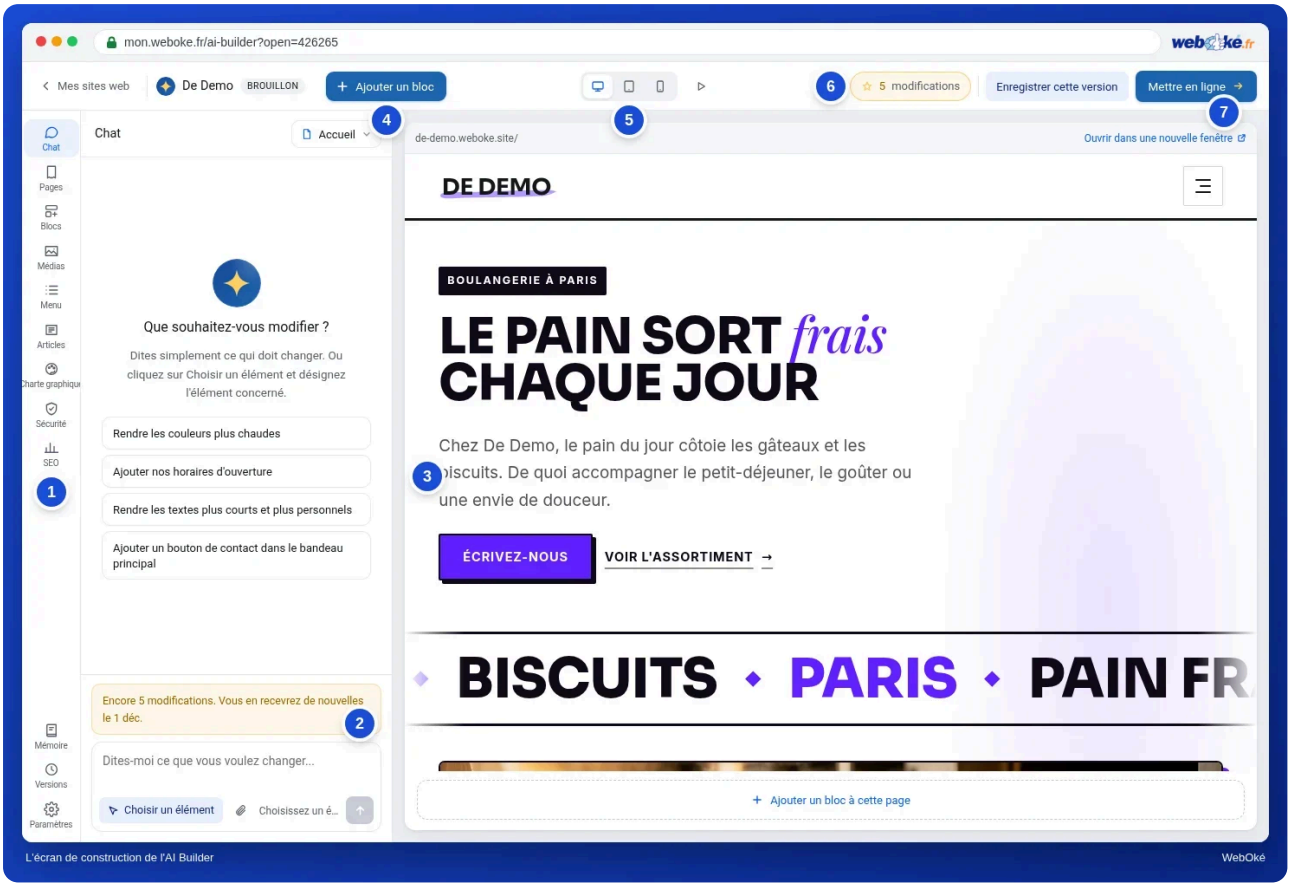


Vos sites web, avec le bouton Ouvrir dans l'éditeur

Voici à quoi ressemble l'écran de création

- À gauche se trouve le rail (1) avec tous les éléments : **Chat**, **Pages**, **Blocs**, **Médias**, **Menu**, **Articles**, **Charte graphique**, **Sécurité** et **SEO**, et en bas **Mémoire**, **Versions** et **Paramètres**.
- À côté, le panneau correspondant à ce que vous choisissez dans le rail. Par défaut, c'est le chat, avec en bas le champ de saisie (2).
- À droite, l'aperçu de votre site (3). C'est votre site réel, tel que les visiteurs le voient.

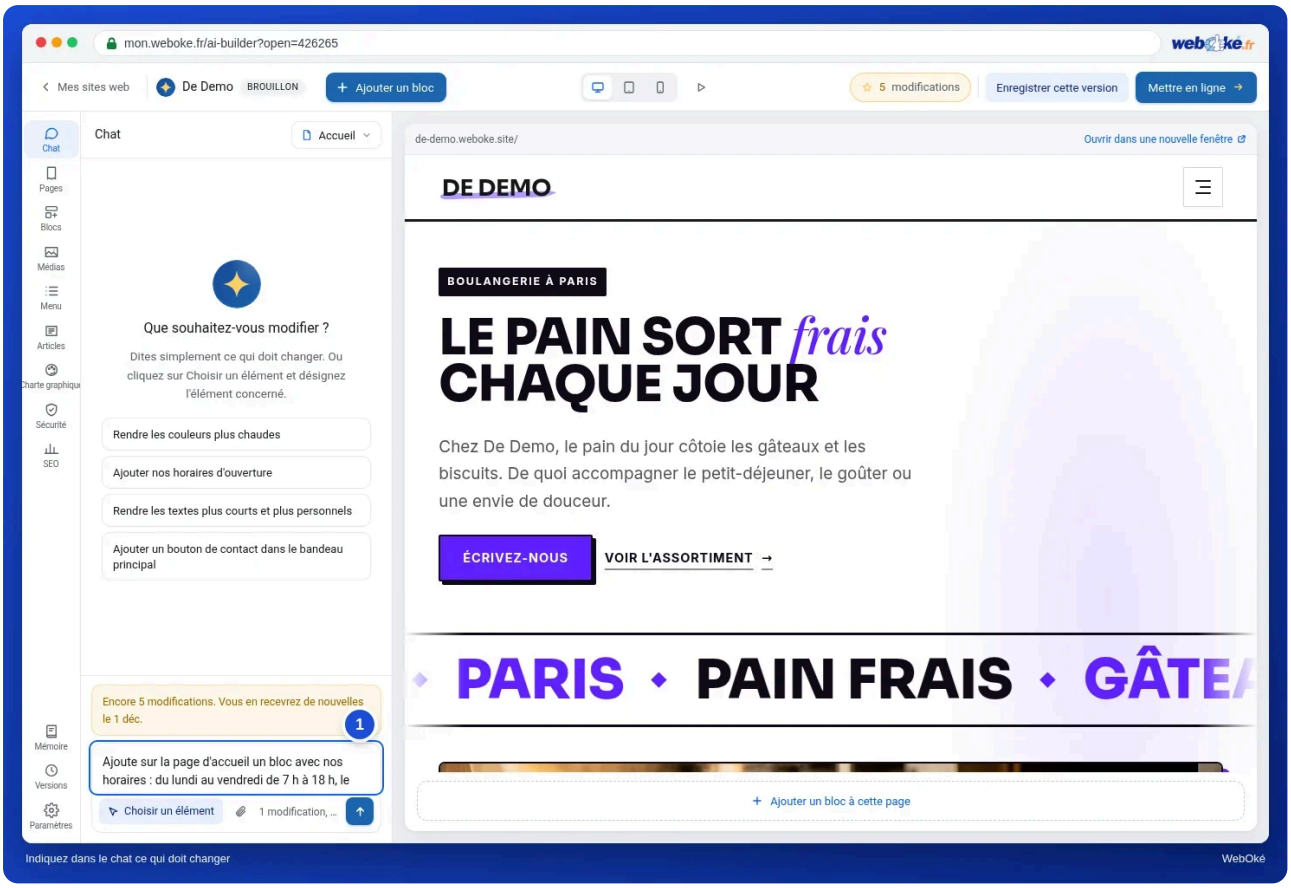
- Dans la barre du haut : **Ajouter un bloc** (4), les boutons pour afficher votre site en ordinateur, tablette ou téléphone (5), vos modifications (6) et **Mettre en ligne** (7). Avec **Mes sites web** en haut à gauche, vous revenez à l'aperçu.



L'écran de création de l'AI Builder

Faire modifier quelque chose dans le chat

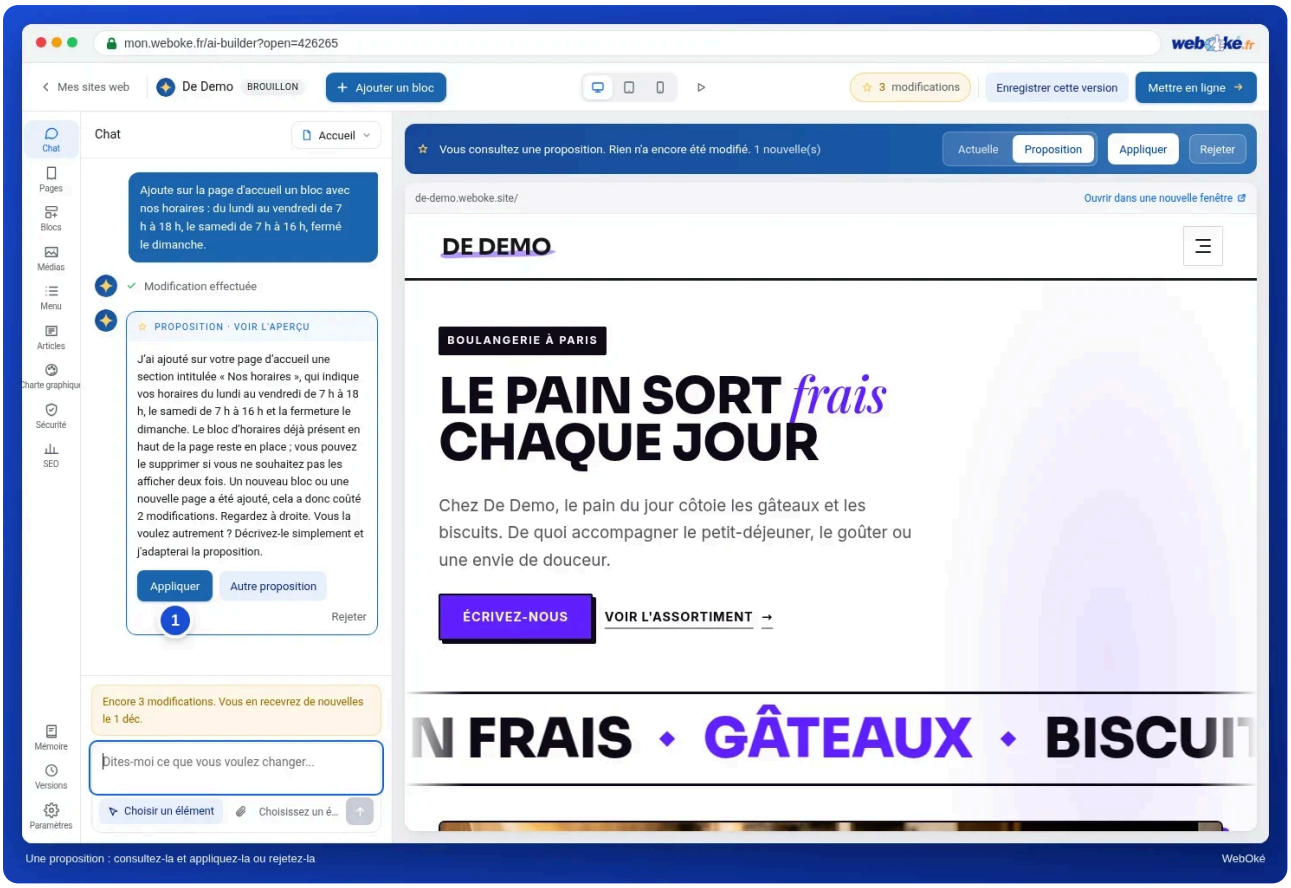
1. Tapez dans le champ de saisie (1) ce qui doit changer, avec des mots simples. Par exemple : *ajoute un bloc avec nos horaires d'ouverture sur la page d'accueil*. Vous pouvez aussi cliquer sur l'un des exemples au-dessus du champ de saisie.
2. S'agit-il d'une partie bien précise ? Cliquez sous le champ de saisie sur **Choisir un élément**, puis à droite sur ce bloc. L'IA modifiera alors précisément cet élément.
3. À côté du trombone, vous voyez à l'avance ce que cela coûte, par exemple **Petit ajustement · 1 modification**. Poser une question ne coûte rien.
4. Envoyez votre message avec la flèche en bas à droite ou avec `Entrée`.



Indiquez dans le chat ce qui doit changer

L'IA fait une proposition. En haut de l'aperçu s'affiche alors **Vous consultez une proposition. Rien n'a encore été modifié.** Avec **Actuelle** et **Proposition**, vous basculez entre l'ancienne et la nouvelle version.

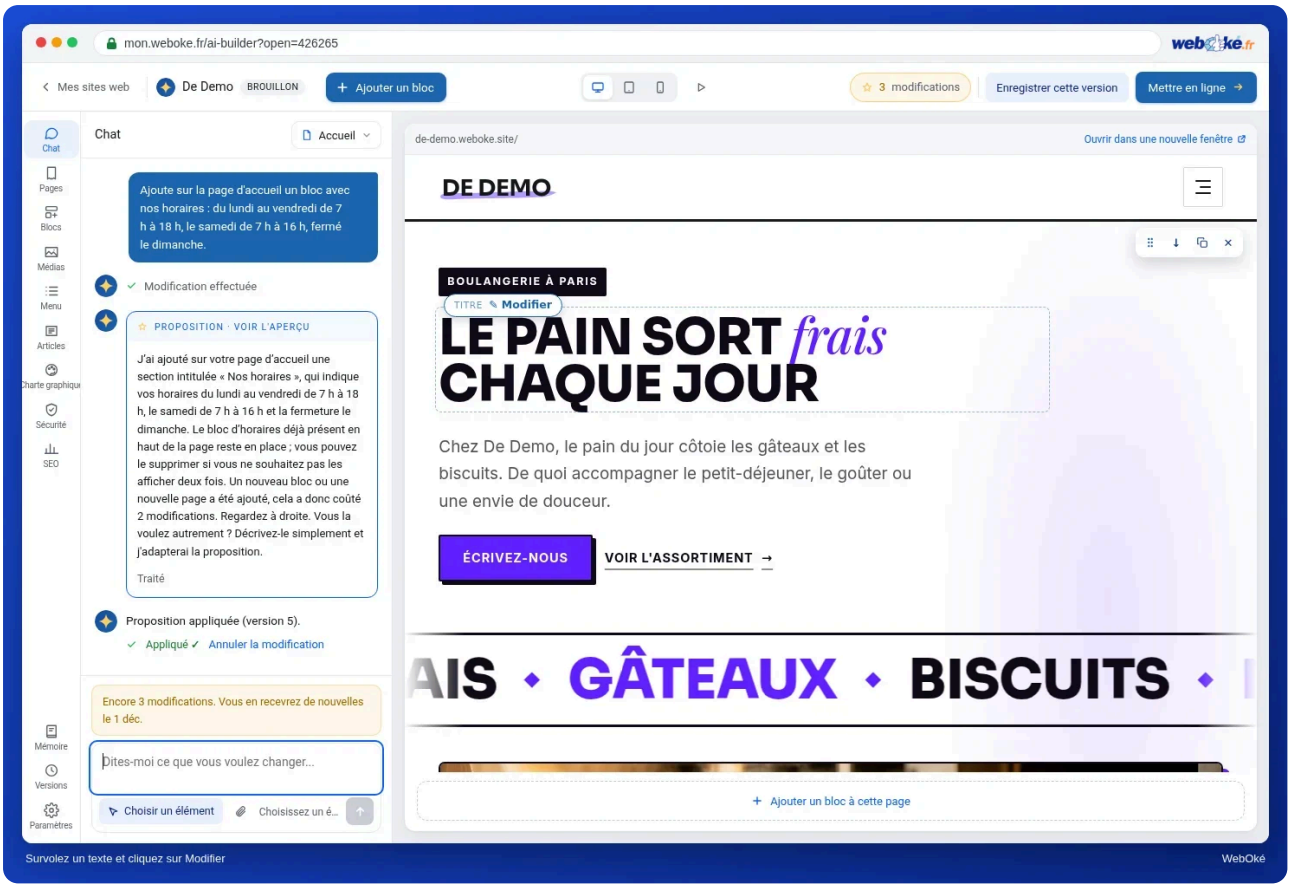
- **Appliquer** (1) : la proposition devient votre nouvelle version.
- **Autre proposition** : vous indiquez ce qui doit encore changer et l'IA adapte la proposition.
- **Rejeter** : la proposition disparaît et votre site reste tel qu'il était.



Consultez la proposition et choisissez Appliquer, Autre proposition ou Rejeter

Modifier vous-même un texte, sans IA

Dans l'aperçu, passez la souris sur un texte ou un bouton et cliquez sur **Modifier**. Vous tapez alors vous-même le nouveau texte. C'est toujours gratuit. Cliquez sur une photo pour en choisir une autre ou en faire créer une.

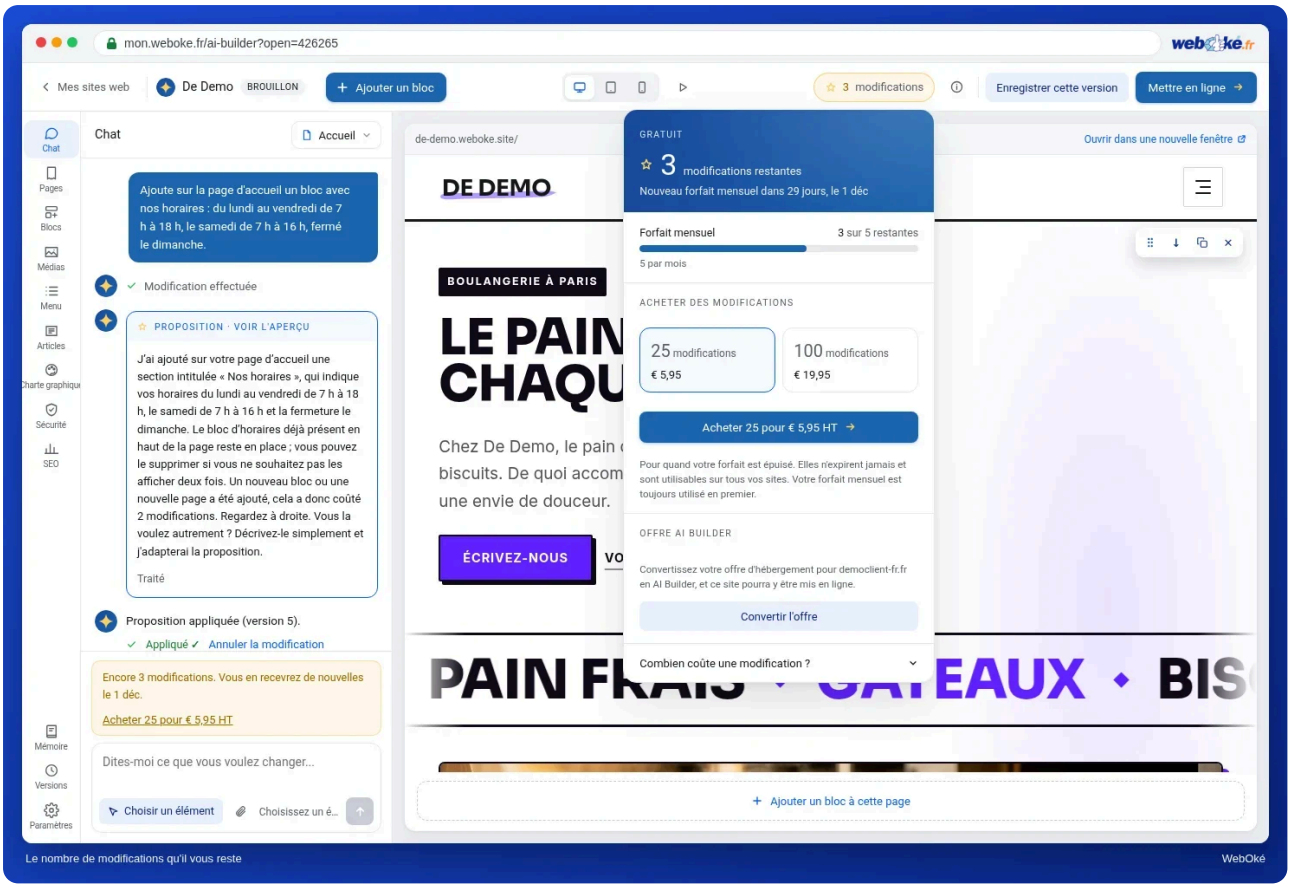


Passez la souris sur un texte ou un bouton et cliquez sur Modifier

Combien coûte une modification ?

Cliquez en haut sur le bouton avec l'étoile et le nombre de **modifications**. Vous voyez combien il vous en reste, quand arrive votre nouveau pack mensuel et si vous pouvez en acheter davantage. Les modifications achetées en plus restent toujours valables. Sous **Combien coûte une modification ?**, tout est détaillé :

Coûte des modifications	Toujours gratuit
Faire modifier quelque chose : 1	Modifier le texte vous-même
Nouveau bloc ou nouveau design : 2	Modifier la charte graphique
Logo, trois propositions : 1	Déplacer des blocs
Faire créer une nouvelle photo : 1	Poser des questions
Faire rédiger un article : 1	Publier

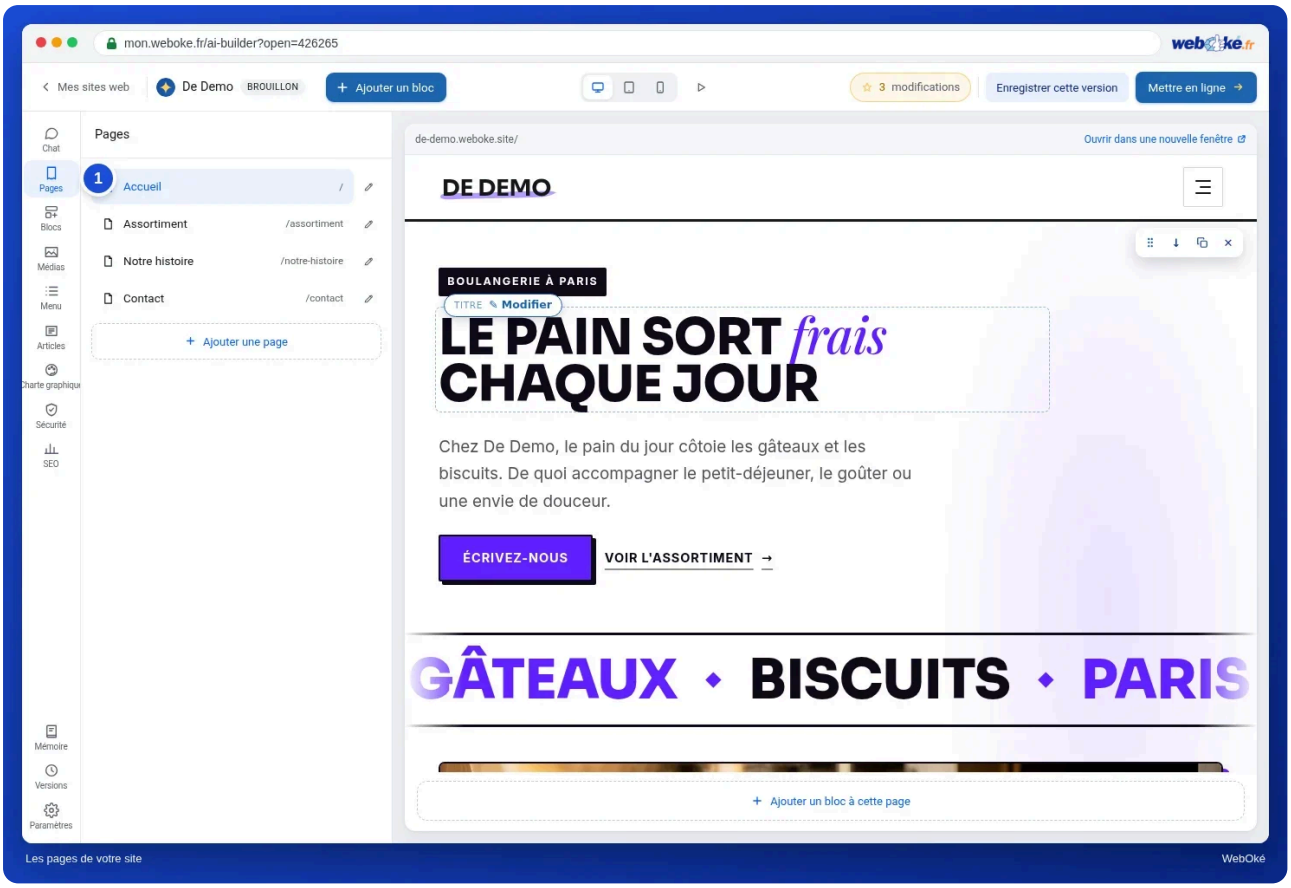


Vos modifications : pack mensuel et achat complémentaire

Avez-vous un forfait d'hébergement pour un seul domaine ? Dans cette fenêtre figure alors également **Convertir l'offre**. Avec le forfait AI Builder, vous recevez des modifications chaque mois et vous installez votre site web sur votre propre domaine.

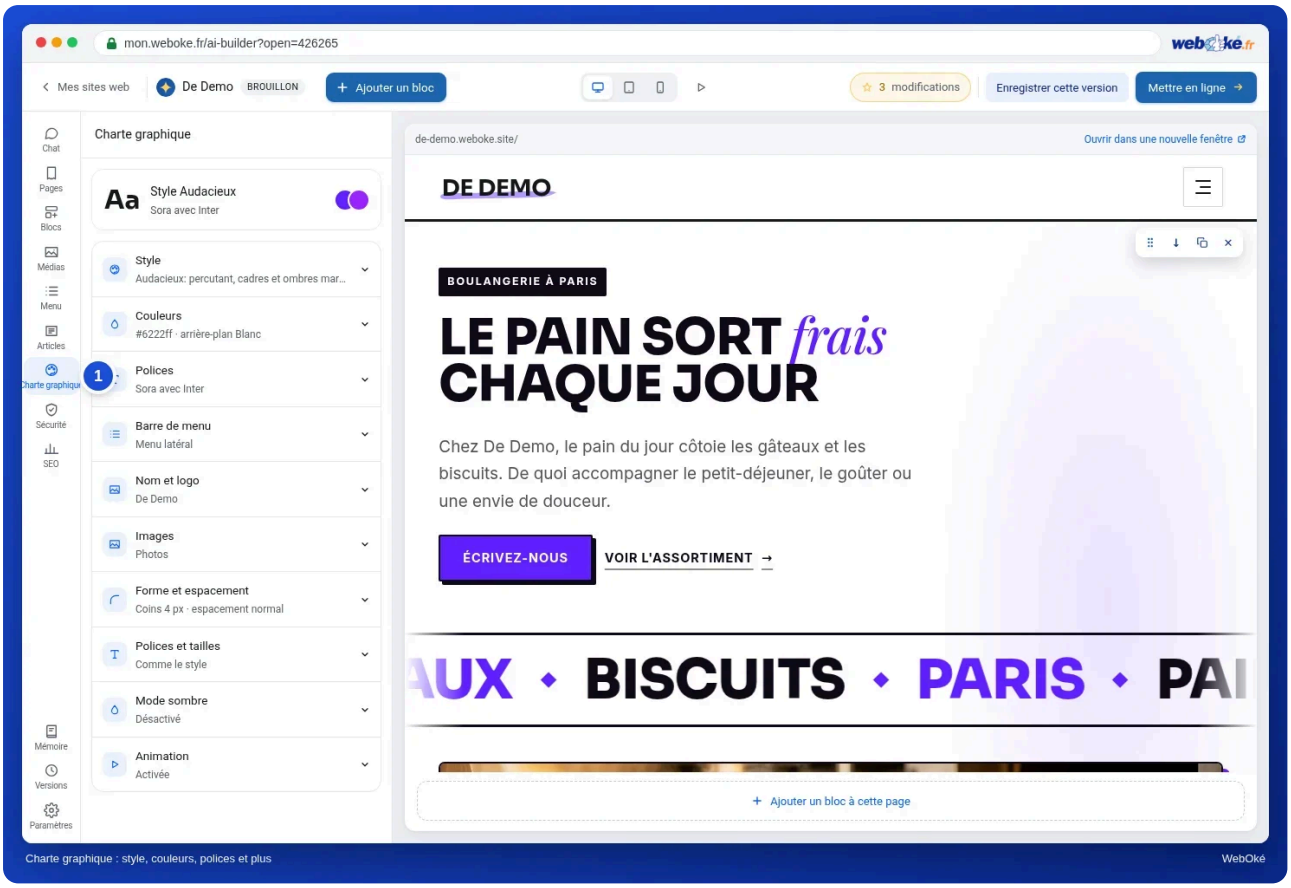
Pages, charte graphique et paramètres

Cliquez dans le rail sur **Pages** (1) pour voir toutes les pages de votre site. Avec le petit crayon, vous modifiez une page, avec **Ajouter une page** vous en créez une nouvelle.



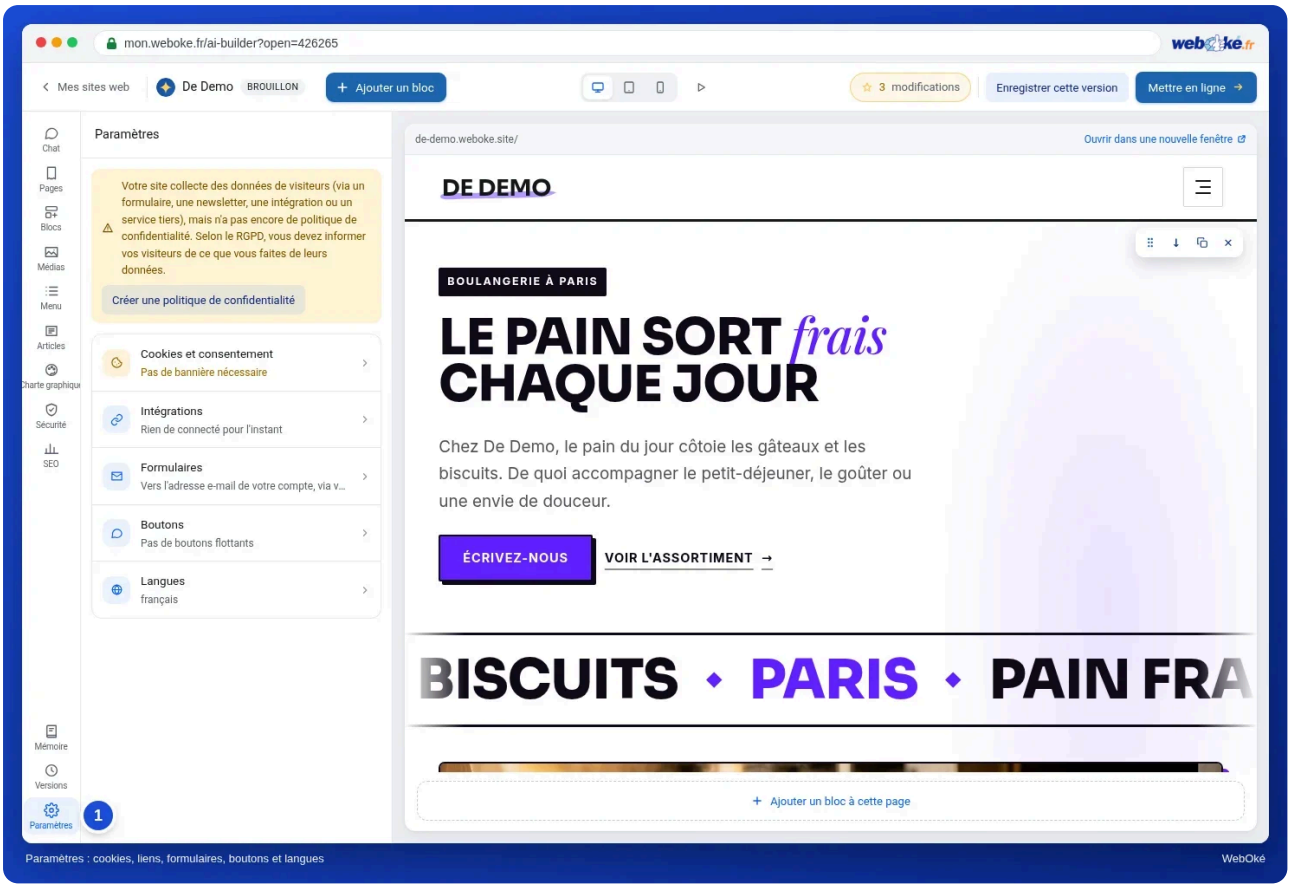
Les pages de votre site

Sous **Charte graphique** (1), vous gérez le style, les couleurs, les polices, la barre de menu, le nom et le logo, les images, la forme et l'espacement, les lettres et les tailles, le mode sombre et les animations. Modifier la charte graphique est gratuit.



Charte graphique : tout sur l'apparence de votre site

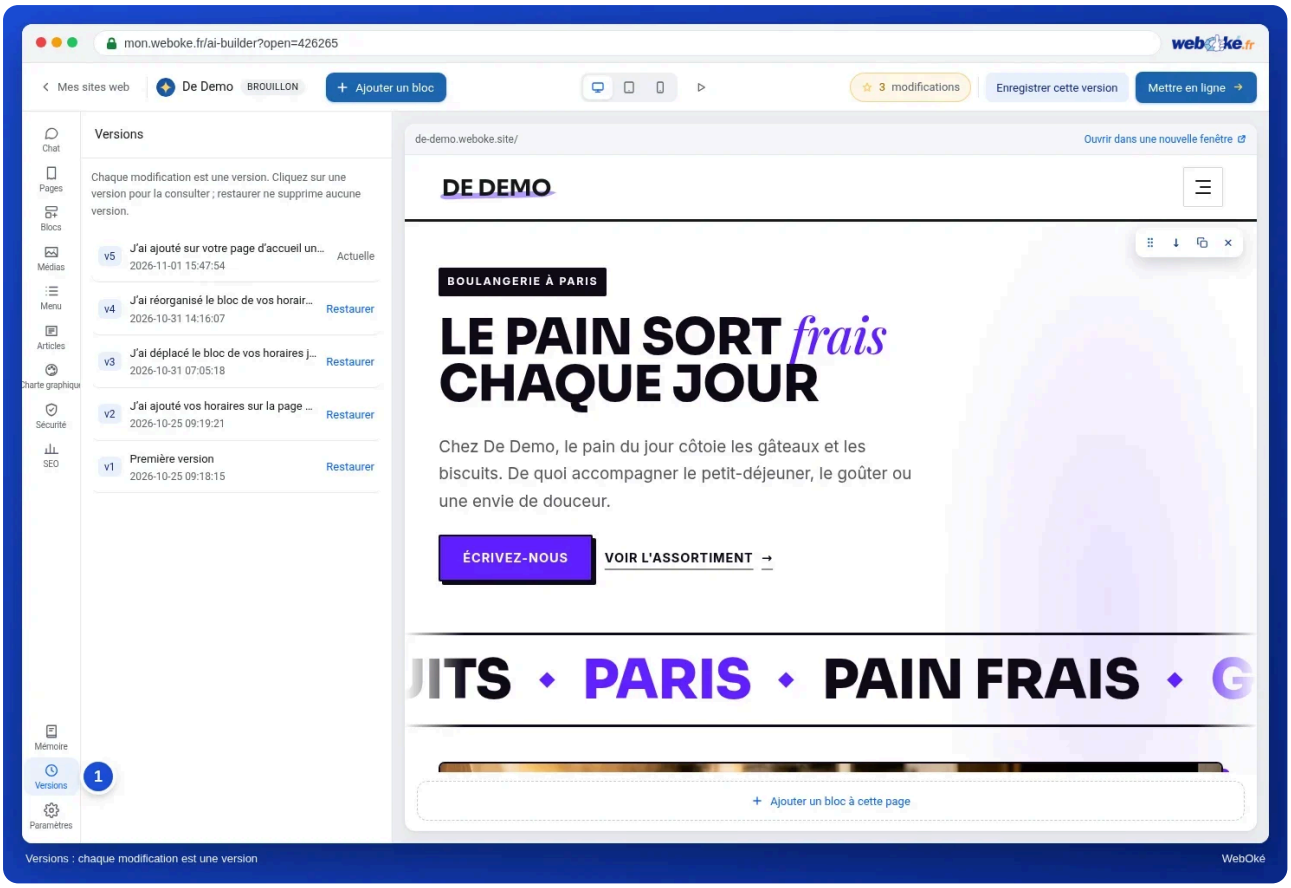
Sous **Paramètres** (1), vous trouvez **Cookies et consentement**, **Intégrations**, **Formulaires**, **Boutons** et **Langues**. Dans Formulaires, vous indiquez vers quelle adresse e-mail sont envoyés les messages de votre formulaire de contact. Votre site collecte-t-il des données de visiteurs, par exemple avec un formulaire ? Vous verrez alors ici également un message vous invitant à créer une déclaration de confidentialité, avec le bouton **Créer une politique de confidentialité**.



Paramètres de votre site

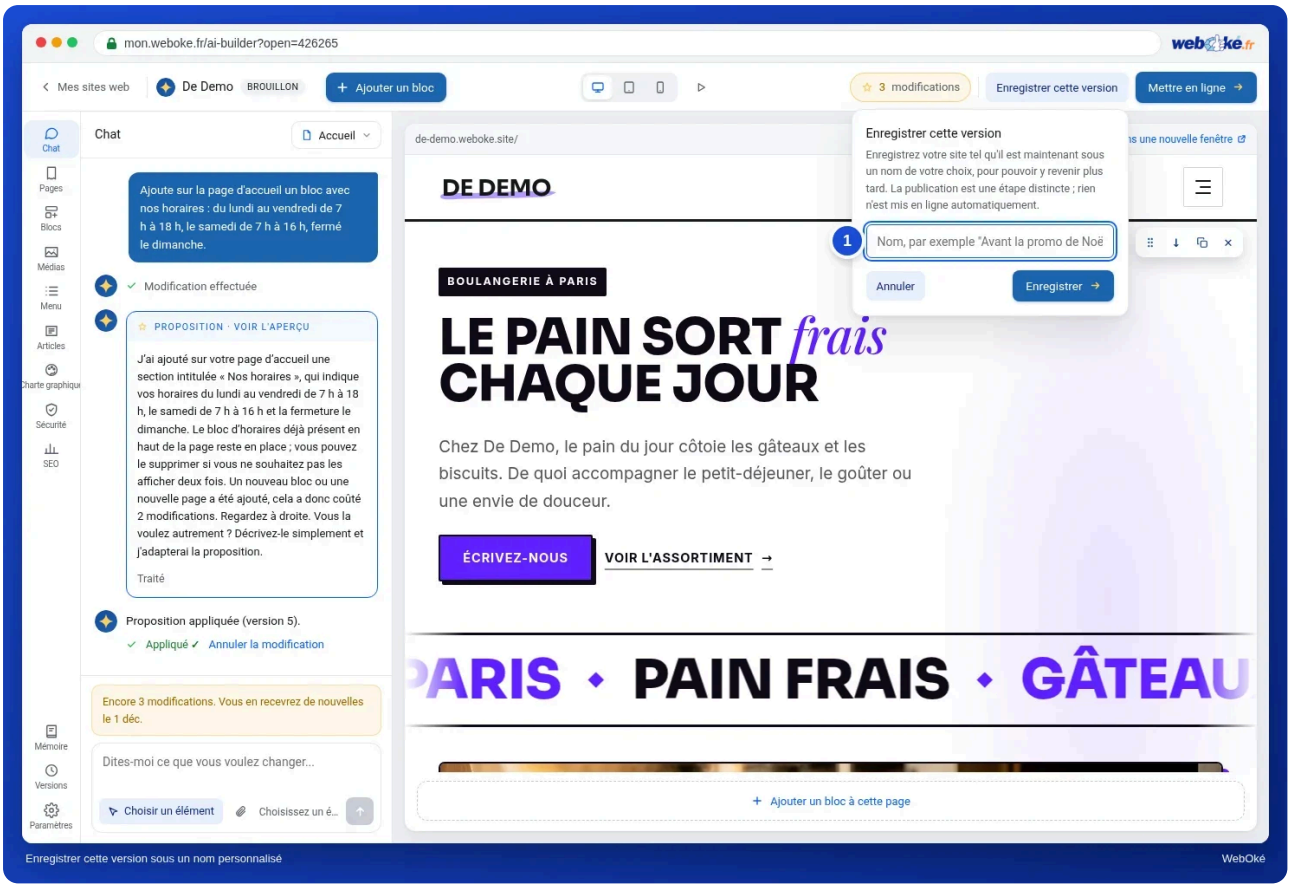
Versions : rien ne se perd

Cliquez dans le rail sur **Versions** (1). Chaque modification est une version, avec la date et l'heure. Cliquez sur une version pour la consulter. Avec **Rétablir**, vous restaurez une version antérieure. Restaurer ne supprime aucune version : vous pouvez ensuite aussi revenir à la plus récente.



Chaque modification est une version

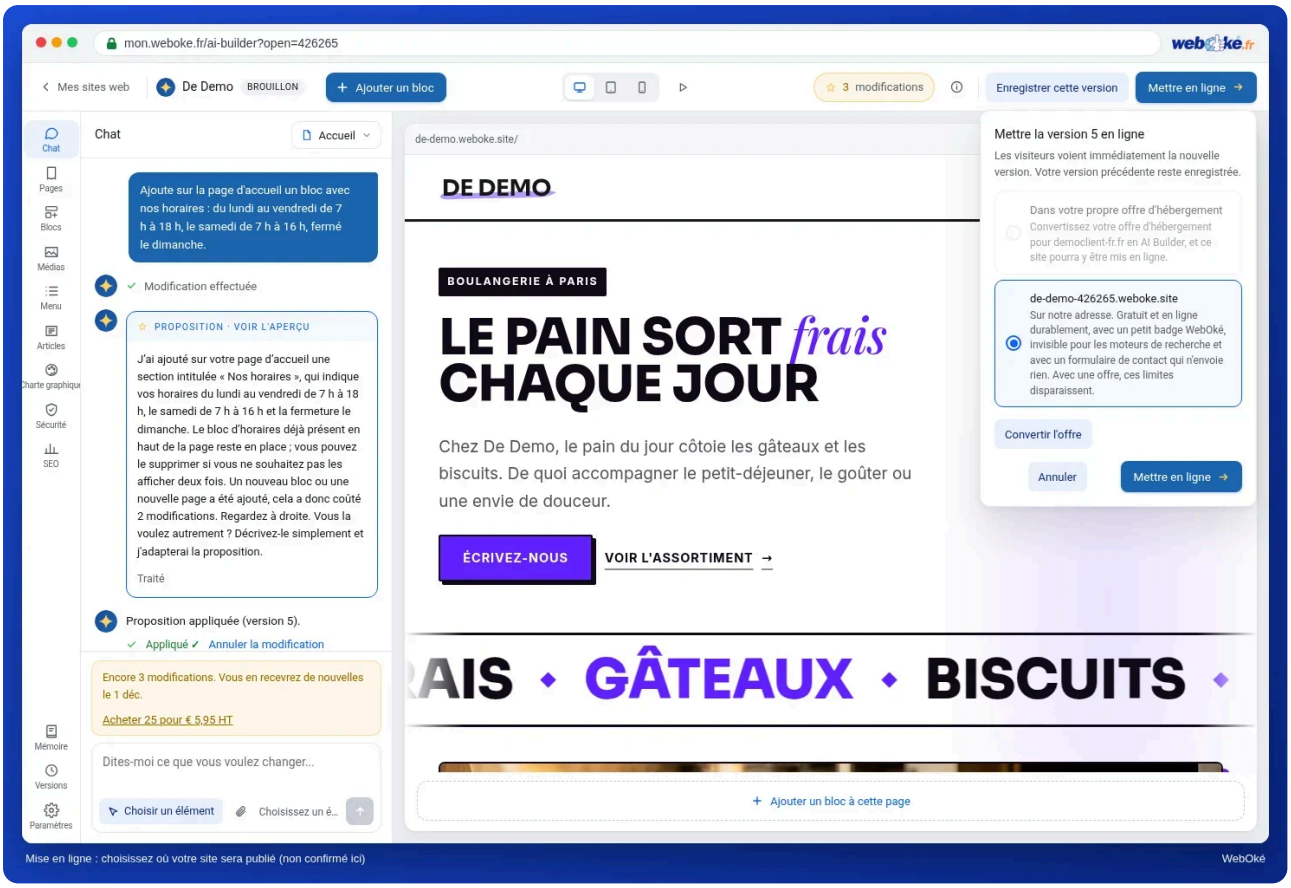
Souhaitez-vous retrouver facilement une version, par exemple pour une promotion ? Cliquez en haut sur **Enregistrer cette version**, donnez-lui un nom (1) et cliquez sur **Enregistrer**. Enregistrer ne publie rien en ligne : la publication est une étape distincte.



Enregistrez votre site sous un nom personnalisé

Publier votre site

1. Cliquez en haut à droite sur **Mettre en ligne**.
2. Choisissez où votre site sera hébergé. Sur l'adresse WebOké gratuite, il reste en ligne gratuitement et durablement, avec les limitations décrites plus haut concernant le site web gratuit. Dans votre propre forfait d'hébergement, le site est installé sur votre propre domaine. Pour cela, vous avez besoin du forfait AI Builder ; avec **Convertir l'offre**, vous convertissez un forfait d'hébergement.
3. Cliquez sur **Mettre en ligne** dans la fenêtre. Avec **Annuler**, vous fermez la fenêtre sans rien modifier.



Choisissez où votre site sera publié

Si votre site est déjà en ligne, le bouton s'appelle **Publier les modifications**. Tout ce que vous modifiez ensuite n'apparaît d'abord que dans le builder. Ce n'est qu'après avoir cliqué sur Publier les modifications que vos visiteurs le voient. Si vous souhaitez remettre votre site hors ligne, c'est également possible dans cette fenêtre. Votre site lui-même reste simplement conservé.

Attention : si votre site est installé dans un forfait d'hébergement, il sera placé dans le répertoire web de ce domaine. Les fichiers portant le même nom seront écrasés. Si un autre site web se trouve actuellement sur ce domaine, faites d'abord une sauvegarde. Voir WebOké Backups : restaurer des fichiers.

Aide dans le builder

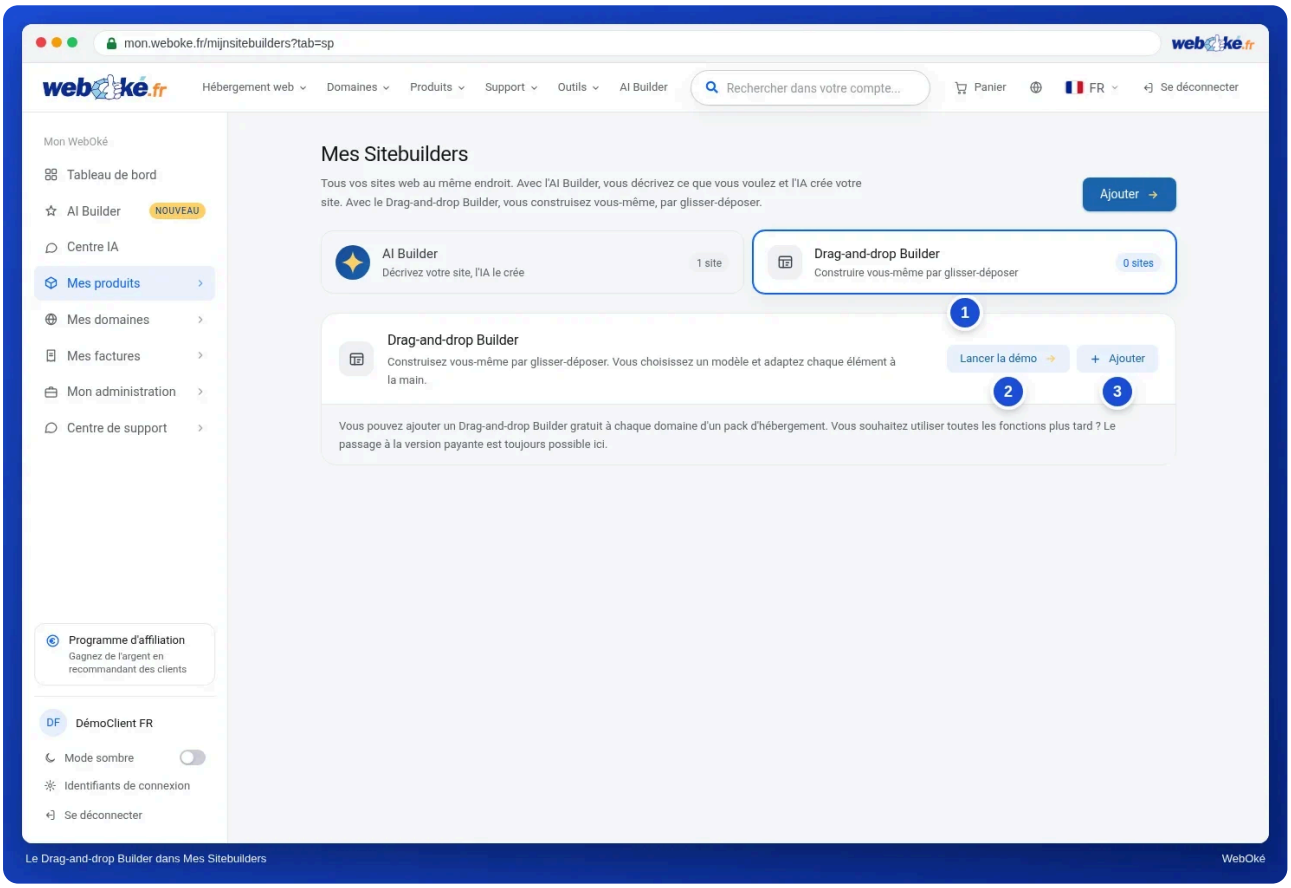
En haut se trouve un bouton avec un **i**. Il permet d'ouvrir **Aide et visite guidée** : des explications par fonction et la visite guidée depuis le début. Vous pouvez aussi simplement le demander à l'IA dans le chat ; poser une question ne coûte rien.

8.3 Le Drag-and-drop Builder

Vous préférez construire votre site web entièrement vous-même ? Utilisez alors le Drag-and-drop Builder. Vous choisissez un modèle et adaptez chaque élément à la main, par glisser-déposer. Vous pouvez ajouter un Drag-and-drop Builder gratuit à chaque domaine d'un pack d'hébergement. Vous souhaitez utiliser toutes les fonctions plus tard, vous pouvez alors passer à la version payante.

Où trouver le Drag-and-drop Builder ?

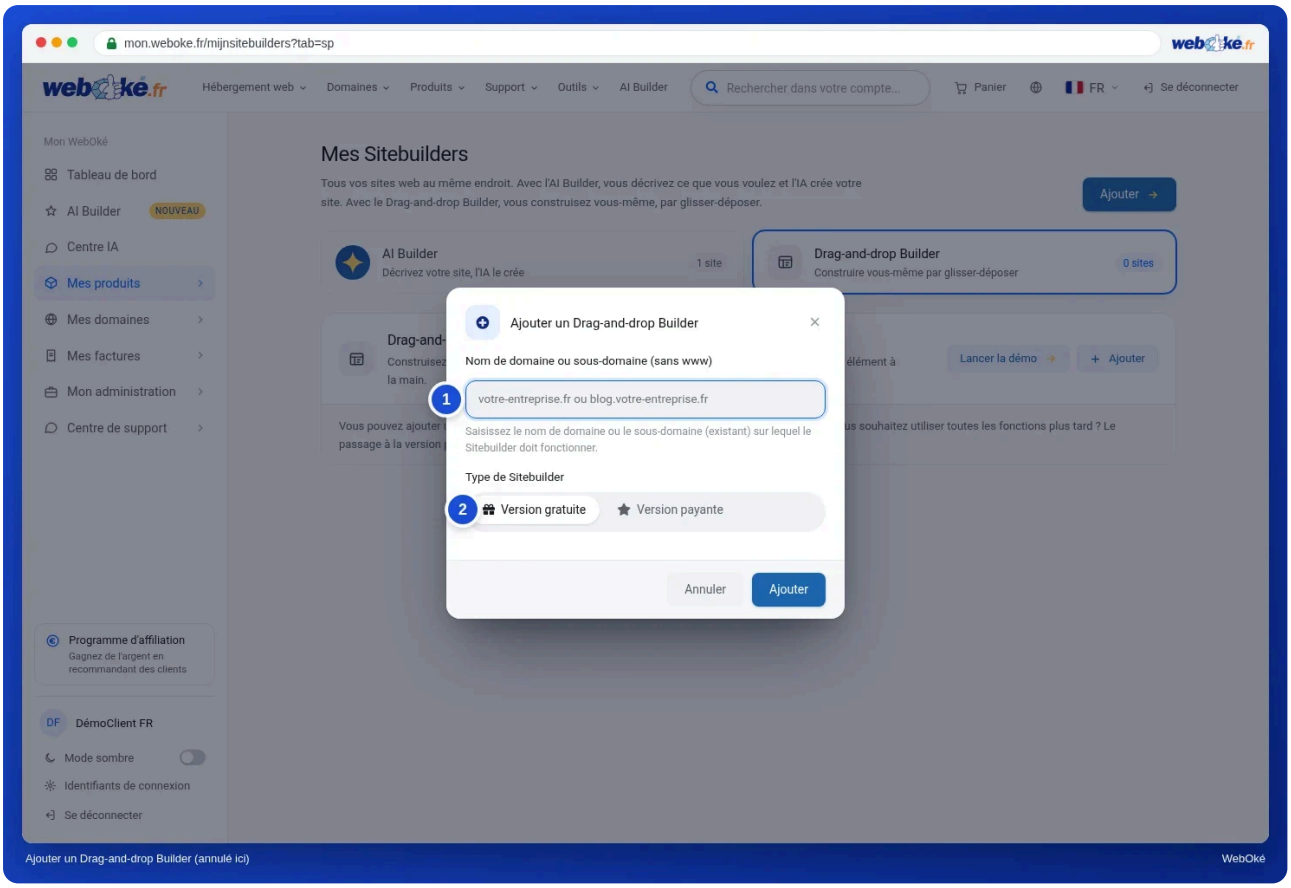
Allez dans **Mes produits** et choisissez **Mes Sitebuilders**, ou cliquez dans le menu de gauche sur **AI Builder**. Cliquez en haut sur l'onglet **Drag-and-drop Builder** (1). Avec **Lancer la démo** (2), vous testez d'abord le builder, sans rien créer. Avec **Ajouter** (3), vous associez un builder à un domaine.



Le Drag-and-drop Builder dans Mes Sitebuilders

Ajouter un builder

1. Cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre **Ajouter un Drag-and-drop Builder** s'ouvre.
2. Saisissez dans **Nom de domaine ou sous-domaine (sans www)** (1) le domaine sur lequel le site web sera publié, par exemple *exemple.fr* ou *blog.exemple.fr*. Un sous-domaine doit déjà exister.
3. Choisissez dans **Type de Sitebuilder** (2) la **Version gratuite** ou la **Version payante**. La version payante offre plus de possibilités.
4. Cliquez sur **Ajouter**. Avec **Annuler**, vous fermez la fenêtre.



Ajouter un Drag-and-drop Builder

Gérer vos builders

Si vous avez ajouté un builder, il apparaît dans la liste avec le domaine, le type (**Version gratuite**, **Version payante** ou **Sitebuilder inclus dans l'offre**) et la date de son dernier démarrage. En haut, vous voyez combien de builders payants vous avez et combien sont utilisés. Pour chaque builder, vous disposez de ces boutons :

Bouton	Que fait-il ?
Démarrer	Ouvre le builder dans un nouvel onglet. C'est là que vous construisez votre site et le publiez.
Modifier	Modifie le nom de domaine sur lequel le site web est publié.
Passer à la version payante	Transforme un site gratuit en un site payant, avec plus de possibilités.
Passer à la version gratuite	Transforme une seule fois un builder payant en version gratuite. Après cela, vous ne pourrez plus repasser à la version payante.
Sauvegardes	Affiche les sauvegardes automatiques de ce builder.
Supprimer	Supprime l'intégralité du site web. Une fois supprimé, c'est définitif.

Sauvegardes de votre builder

Chaque nuit, nous créons automatiquement une sauvegarde de votre projet de builder. Nous en conservons 6 au maximum ; la plus ancienne est supprimée à chaque fois. Cliquez sur **Sauvegardes** au niveau d'un builder. Pour chaque sauvegarde, vous pouvez choisir **Restaurer**, **Télécharger** ou **Supprimer**. Avec **Créer une sauvegarde maintenant**, vous en créez une immédiatement.

Attention : la restauration écrase le projet actuel dans le builder. Votre site en ligne ne change que lorsque vous publiez à nouveau depuis le builder.

Astuce : vous hésitez entre les deux builders ? Avec l'AI Builder, vous disposez en quelques minutes d'un site complet que vous adaptez ensuite avec des mots simples. Voir AI Builder : faire créer votre site web. Le Drag-and-drop Builder vous convient si vous souhaitez placer chaque détail vous-même.

9

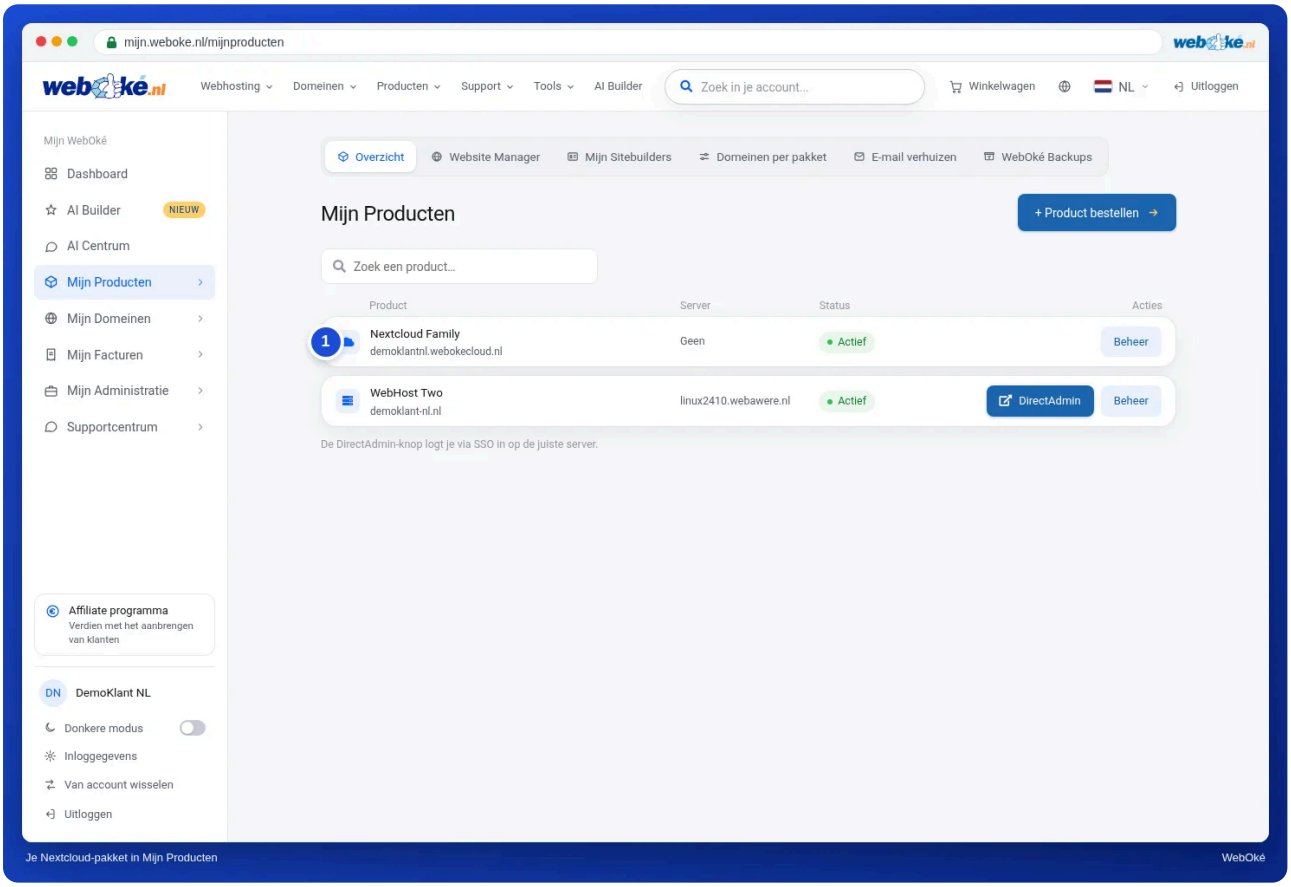
Nextcloud dans Mon WebOké

9.1 Votre offre Nextcloud dans Mon WebOké

Avec une offre Nextcloud de WebOké, vous disposez de votre propre espace de stockage en ligne, d'un agenda, de contacts et d'outils de collaboration sur des serveurs européens. Dans Mon WebOké, vous gérez le côté pratique : votre offre, vos utilisateurs, vos licences Office, du stockage supplémentaire et un domaine propre. Pour savoir comment utiliser Nextcloud au quotidien (fichiers, partage, agenda, applications), consultez le guide Nextcloud.

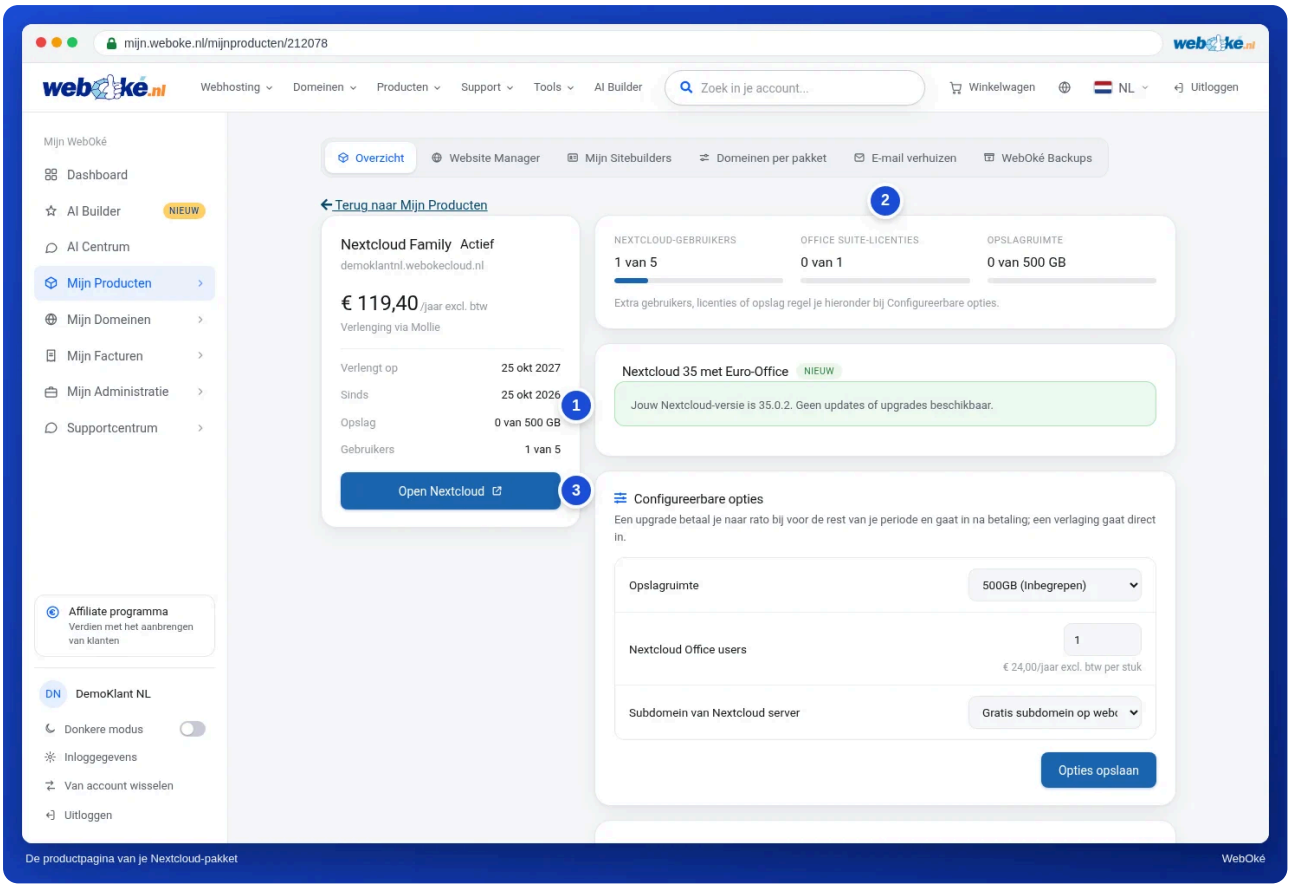
Ouvrir votre offre

1. Cliquez dans le menu de gauche sur **Mes produits**. Votre offre Nextcloud se reconnaît au petit nuage (1).
2. Cliquez sur l'offre ou sur **Administration**. La page du produit s'ouvre.



Votre offre Nextcloud dans Mes produits

À gauche se trouvent les informations de votre offre (1) : le nom, le statut, l'adresse de votre Nextcloud, la date de renouvellement de l'offre et depuis quand vous l'avez. Pour une offre payante, vous y voyez également combien de **Stockage** et combien d'**Utilisateurs** vous utilisez. En haut à droite se trouvent les compteurs (2). Cliquez sur **Ouvrir Nextcloud** (3) pour accéder à votre propre Nextcloud. Celui-ci s'ouvre dans un nouvel onglet.



La page du produit de votre offre Nextcloud

Une offre Nextcloud n'a pas de bouton DirectAdmin. Tout se gère sur cette page du produit ou dans Nextcloud lui-même.

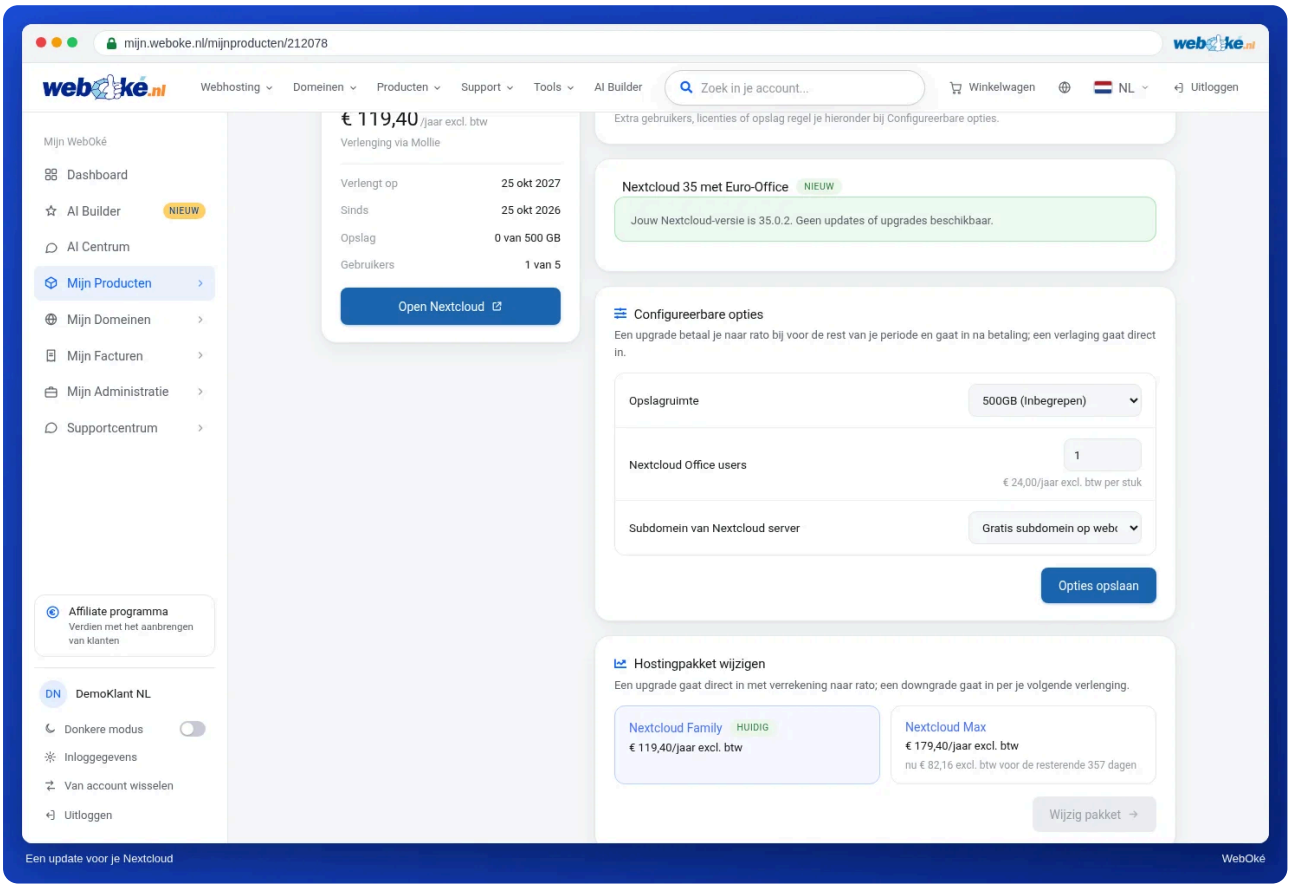
Que trouve-t-on sur la page du produit ?

Pour une offre payante, les cartes suivantes apparaissent à droite, de haut en bas :

Carte	Que gérez-vous ici ?
Les compteurs	**Utilisateurs Nextcloud**, **Licences Office Suite** et **Espace de stockage** : combien vous utilisez de ce dont vous disposez.
Version de Nextcloud	La version dont vous disposez, et une mise à jour si elle est disponible. S'il n'y a rien à faire, il est indiqué qu'aucune mise à jour n'est disponible.
Options configurables	Utilisateurs supplémentaires, licences Office et stockage. Voir Gérer les utilisateurs et les licences Office.
Changer d'offre d'hébergement	Passer à une offre Nextcloud plus grande ou plus petite.
Gestion des utilisateurs	Ajouter, modifier et supprimer des utilisateurs. Voir Gérer les utilisateurs et les licences Office.
Utiliser votre propre domaine	Mettre votre Nextcloud sur votre propre adresse. Voir Un domaine personnalisé pour votre Nextcloud.

Assistant IA dans Nextcloud	Activer l'assistant IA de Nextcloud avec votre propre clé (à partir de Nextcloud Family).
Connecter votre propre IA	Déterminer ce qu'un outil IA de vos utilisateurs est autorisé à faire dans ce Nextcloud (Family et Max).

Il arrive qu'entre les cartes figure aussi une suggestion pour un produit qui s'accorde bien avec votre offre, comme Email Only.

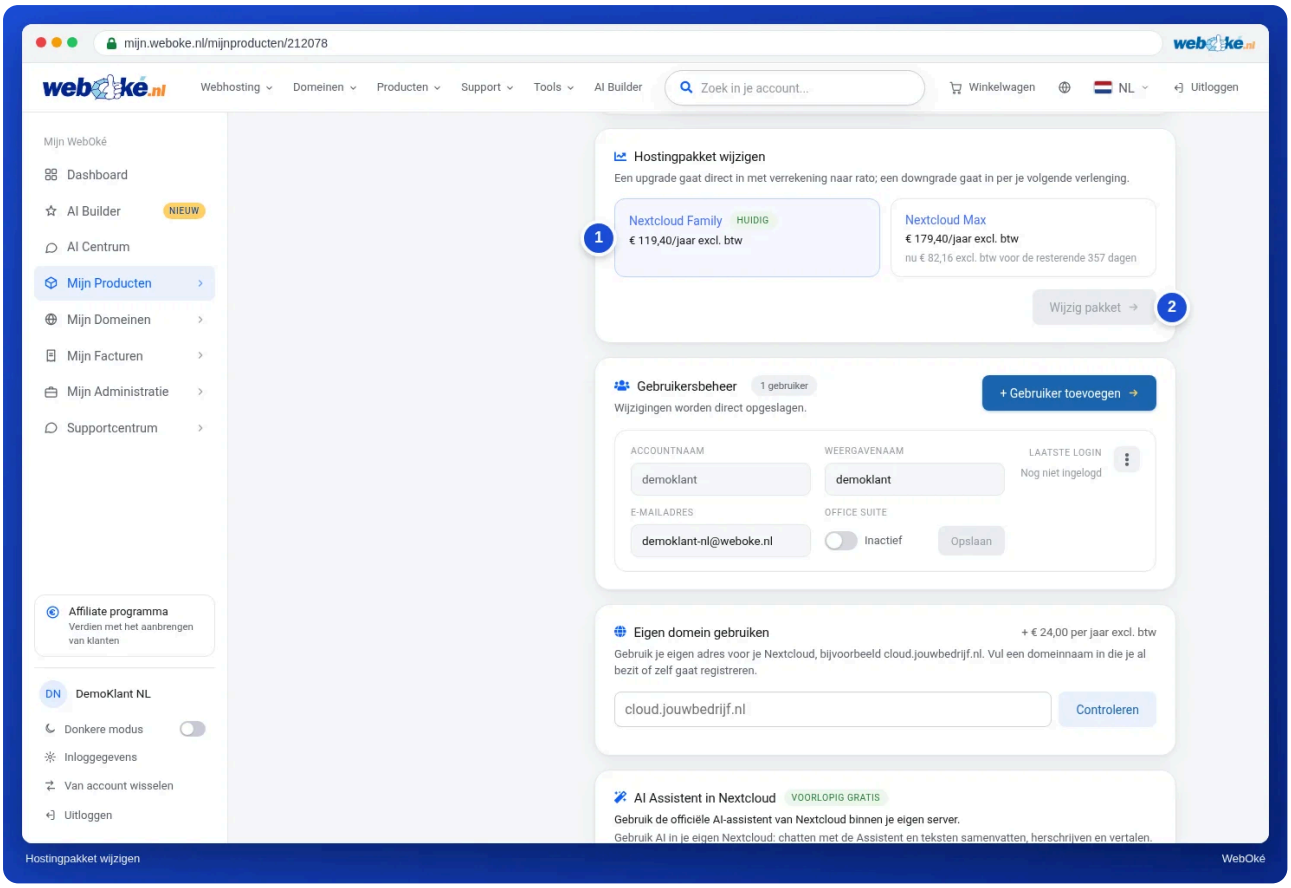


La version de Nextcloud et les options configurables

En dessous se trouvent les cartes permettant de résilier ou de transférer votre offre. Pour savoir comment cela fonctionne, consultez Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit.

Une autre offre ou plus de stockage

Dans **Changer d'offre d'hébergement**, vous voyez votre offre actuelle, avec l'étiquette **ACTUEL** (1), ainsi que les autres offres. Chaque vignette indique ce que vous paierez en plus pour le reste de votre période. Une mise à niveau prend effet immédiatement, avec un ajustement au prorata. Une rétrogradation prend effet lors de votre prochain renouvellement. Cliquez d'abord sur l'offre souhaitée, puis sur **Changer d'offre** (2). Tant que vous n'avez pas choisi une autre offre, vous ne pouvez pas cliquer sur le bouton.



Changer d'offre d'hébergement

Pour obtenir plus de stockage, rendez-vous dans **Options configurables**. Après la modification, tous les utilisateurs reçoivent automatiquement le nouvel espace de stockage. Voir Gérer les utilisateurs et les licences Office.

Nextcloud Free

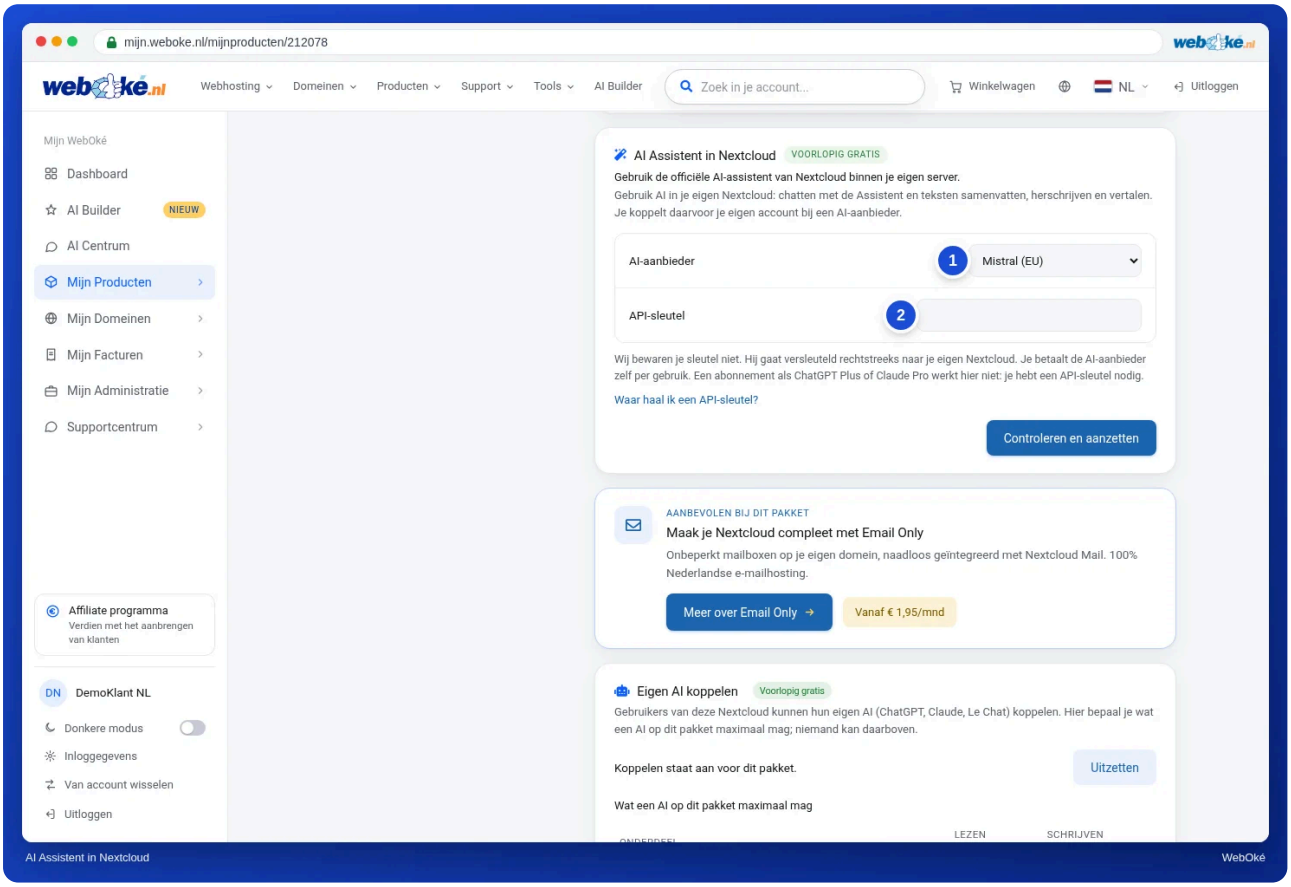
Si vous avez Nextcloud Free, vous disposez d'un compte personnel sur notre Nextcloud partagé. Vous voyez alors la carte **Votre compte Nextcloud Free** avec votre nom d'utilisateur, votre nom, votre e-mail, la quantité de stockage que vous utilisez (Free dispose de 5 Go), la date de votre dernière connexion et la version de Nextcloud. La connexion se fait sur le Nextcloud partagé, avec votre nom d'utilisateur.

Besoin de plus de stockage, d'utilisateurs supplémentaires ou d'Office ? C'est possible avec une offre Nextcloud payante. Voir Commander un complément si vous êtes déjà client.

Attention : le bouton **Supprimer mon compte de Nextcloud Free** supprime votre utilisateur avec tous ses fichiers et met fin à l'offre. Vous devez saisir votre nom d'utilisateur pour confirmer. Cette action est irréversible et il n'existe pas de sauvegarde de vos fichiers. Si vous souhaitez conserver vos fichiers, copiez-les d'abord vers un autre compte Nextcloud. Voir Transférer des données entre comptes Nextcloud.

L'assistant IA de Nextcloud

À partir de Nextcloud Family, vous pouvez utiliser l'assistant IA officiel de Nextcloud, directement sur votre propre serveur. Sur la carte **Assistant IA dans Nextcloud**, choisissez un **Fournisseur d'IA** (1) et saisissez votre propre **Clé API** (2). Cliquez sur **Vérifier et activer**. Vous payez vous-même le fournisseur d'IA à l'usage ; un abonnement classique à un service de chat IA ne fonctionne pas ici. Sous **Où obtenir une clé API ?**, vous trouverez où vous procurer celle-ci. Une fois l'IA activée, vous choisissez également ici le **Modèle**, ou vous la désactivez à nouveau avec **Désactiver l'IA**. Seul le titulaire du compte peut effectuer ce réglage.

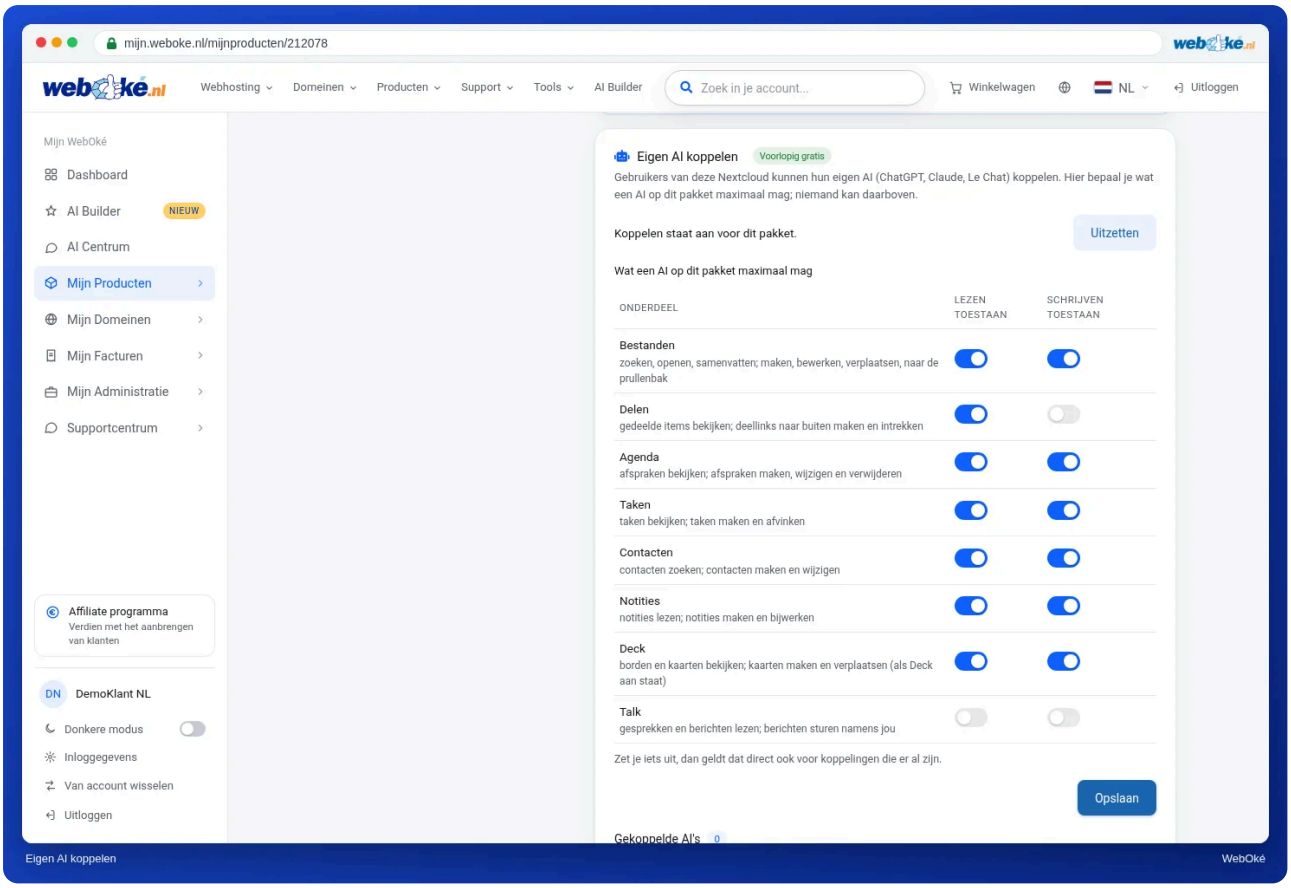


Assistant IA dans Nextcloud

Si vous avez Nextcloud Personal, la carte s'affiche également, avec la mention que cette fonctionnalité est disponible à partir de Nextcloud Family.

Connecter votre propre IA

Avec Nextcloud Family et Max, la page du produit affiche également la carte **Connecter votre propre IA**. Vous y déterminez ce qu'un outil IA de vos utilisateurs est au maximum autorisé à faire dans ce Nextcloud. Pour chaque élément, comme Fichiers, Agenda, Contacts et Notes, vous activez ou désactivez **Autoriser la lecture** et **Autoriser l'écriture**. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**. Avec **Désactiver**, vous désactivez la connexion pour l'ensemble de l'offre. Sous **IA connectées**, vous voyez quels outils IA sont connectés. Pour savoir comment connecter vous-même un outil IA, consultez Serveur MCP : connecter votre propre IA à votre offre.



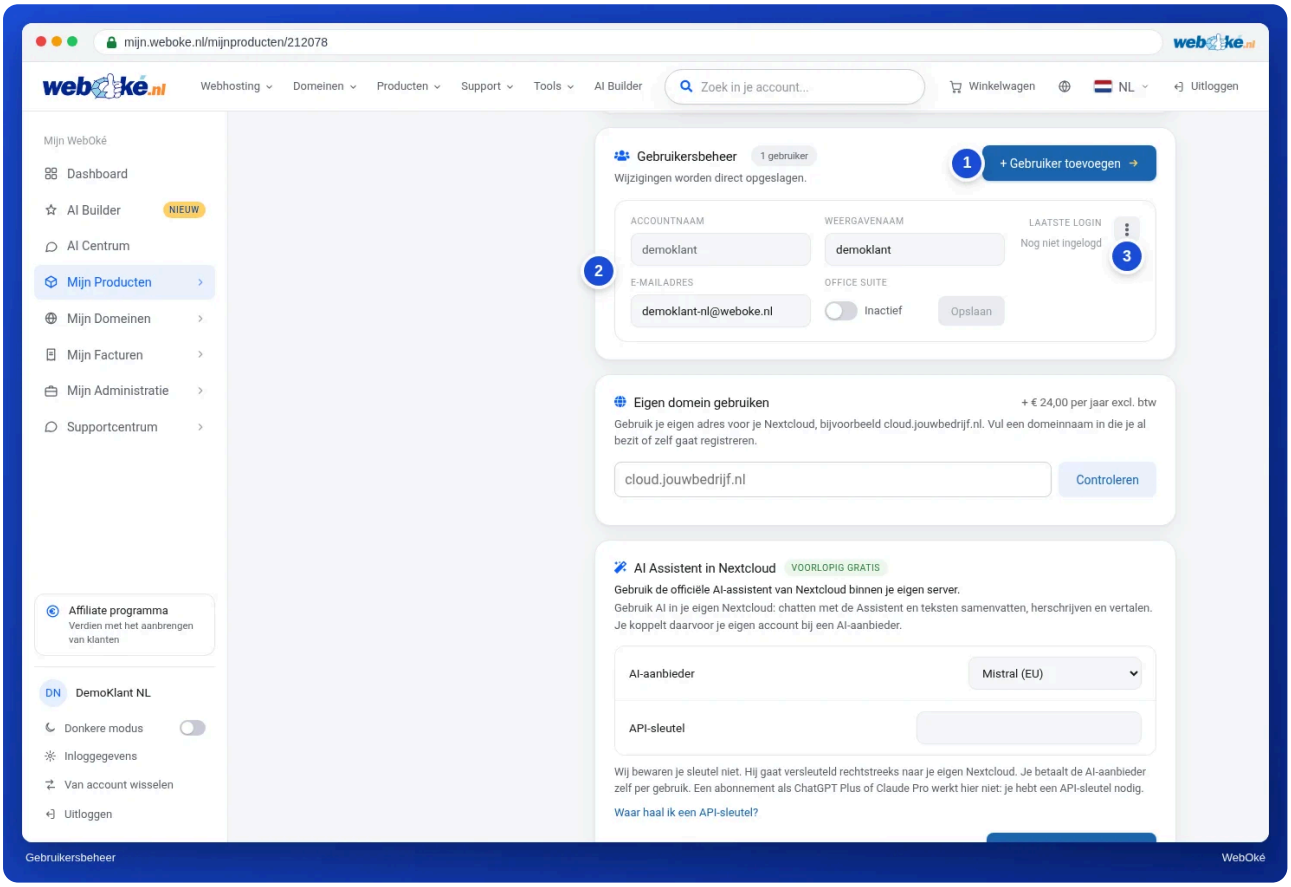
Connecter votre propre IA

9.2 Gérer les utilisateurs et les licences Office

Avec un pack Nextcloud payant, vous gérez vos utilisateurs directement depuis Mon WebOké. Vous n'avez pas besoin de vous connecter à Nextcloud pour cela. Les modifications sont enregistrées immédiatement.

Ajouter un utilisateur

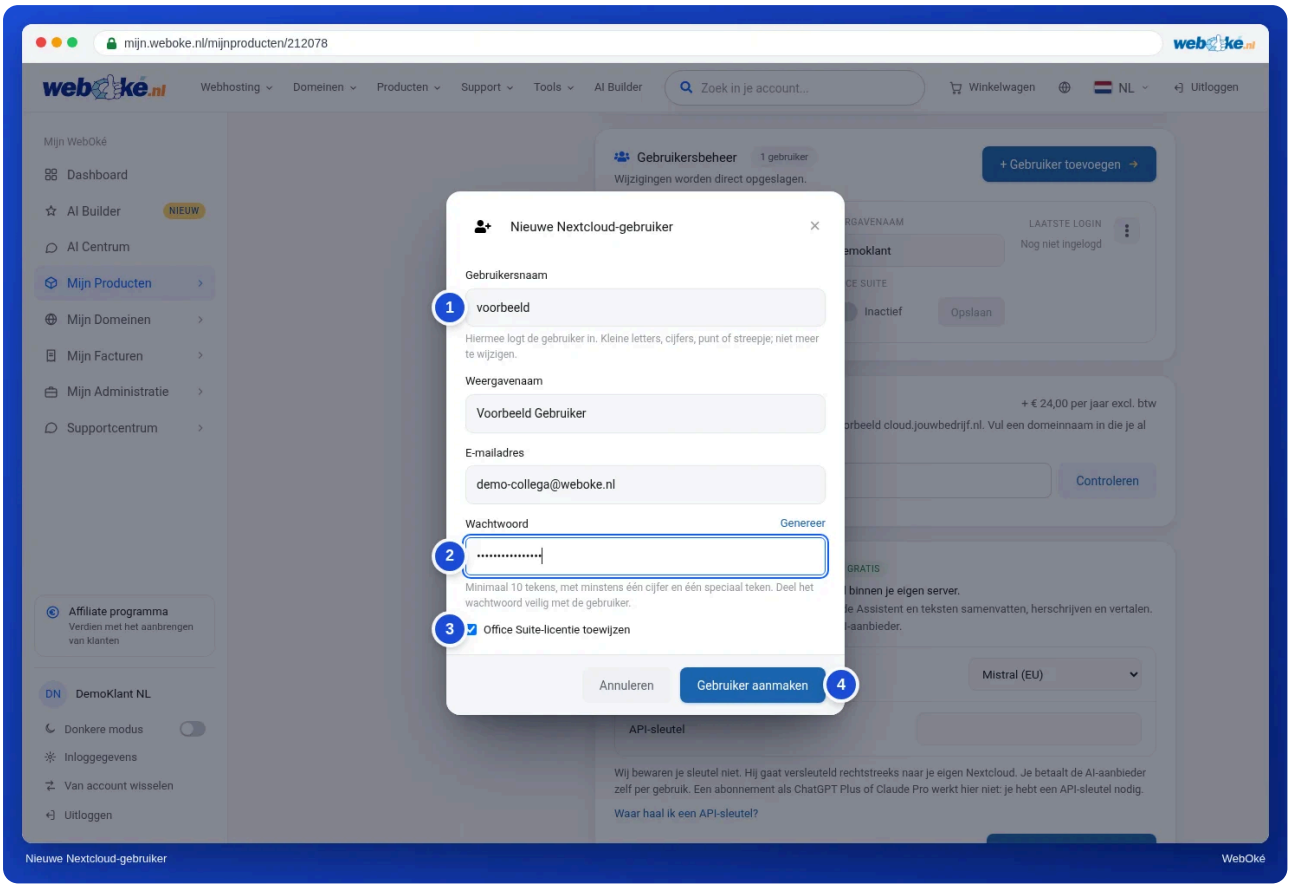
1. Allez dans **Mes produits** et ouvrez votre pack Nextcloud.
2. Cliquez sur la carte **Gestion des utilisateurs** sur **Ajouter un utilisateur**. La fenêtre **Nouvel utilisateur Nextcloud** s'ouvre.



Gestion des utilisateurs : Ajouter un utilisateur (1), un utilisateur (2) et le menu à trois points (3)

3. Saisissez un **Nom d'utilisateur** (1). C'est avec celui-ci que l'utilisateur se connectera. Utilisez des lettres minuscules, des chiffres, un point ou un tiret. Le nom d'utilisateur ne pourra plus être modifié par la suite.
4. Saisissez le **Nom affiché** et l'**Adresse e-mail**.
5. Choisissez un **Mot de passe** (2) ou cliquez sur **Générer**. Le mot de passe doit comporter au moins 10 caractères, avec au minimum un chiffre et un caractère spécial, par exemple ! ou #. N'utilisez pas le nom ou l'adresse e-mail de l'utilisateur dans le mot de passe, cela sera refusé. Communiquez le mot de passe à l'utilisateur de manière sécurisée.
6. L'utilisateur doit pouvoir modifier des documents, feuilles de calcul et présentations en ligne ? Cochez **Attribuer une licence Office Suite** (3).

7. Cliquez sur **Créer l'utilisateur** (4). Avec **Annuler**, vous fermez la fenêtre sans rien faire.



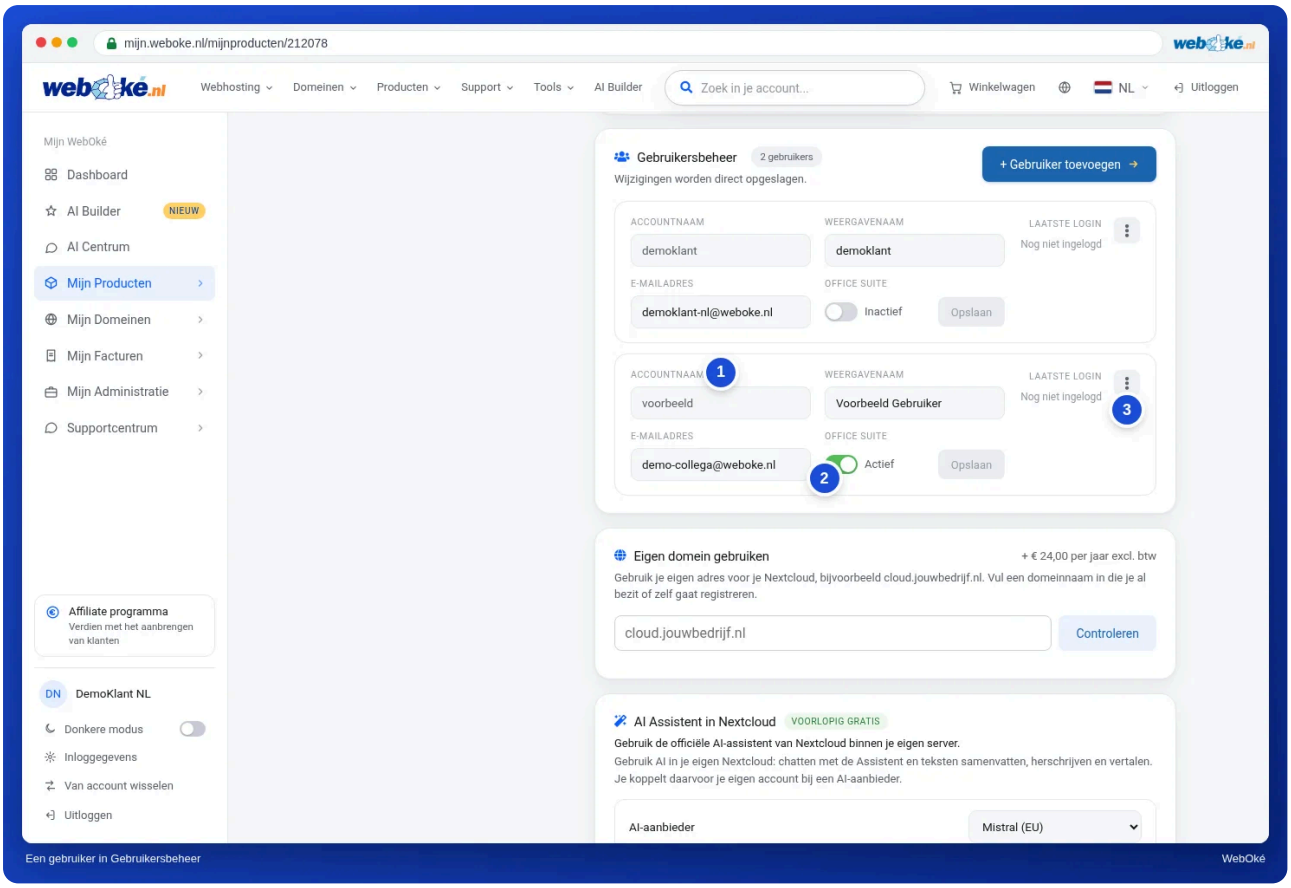
La fenêtre Nouvel utilisateur Nextcloud

Si la création réussit, la fenêtre se ferme et le nouvel utilisateur apparaît dans la liste. Le nombre indiqué dans **Gestion des utilisateurs** et le compteur **Utilisateurs Nextcloud** augmentent d'une unité.

Le nouvel utilisateur reçoit automatiquement l'espace de stockage de votre pack. Si vous avez atteint le nombre maximum d'utilisateurs, vous ne pouvez plus en ajouter. Augmentez d'abord le nombre dans **Options configurables** (voir ci-dessous).

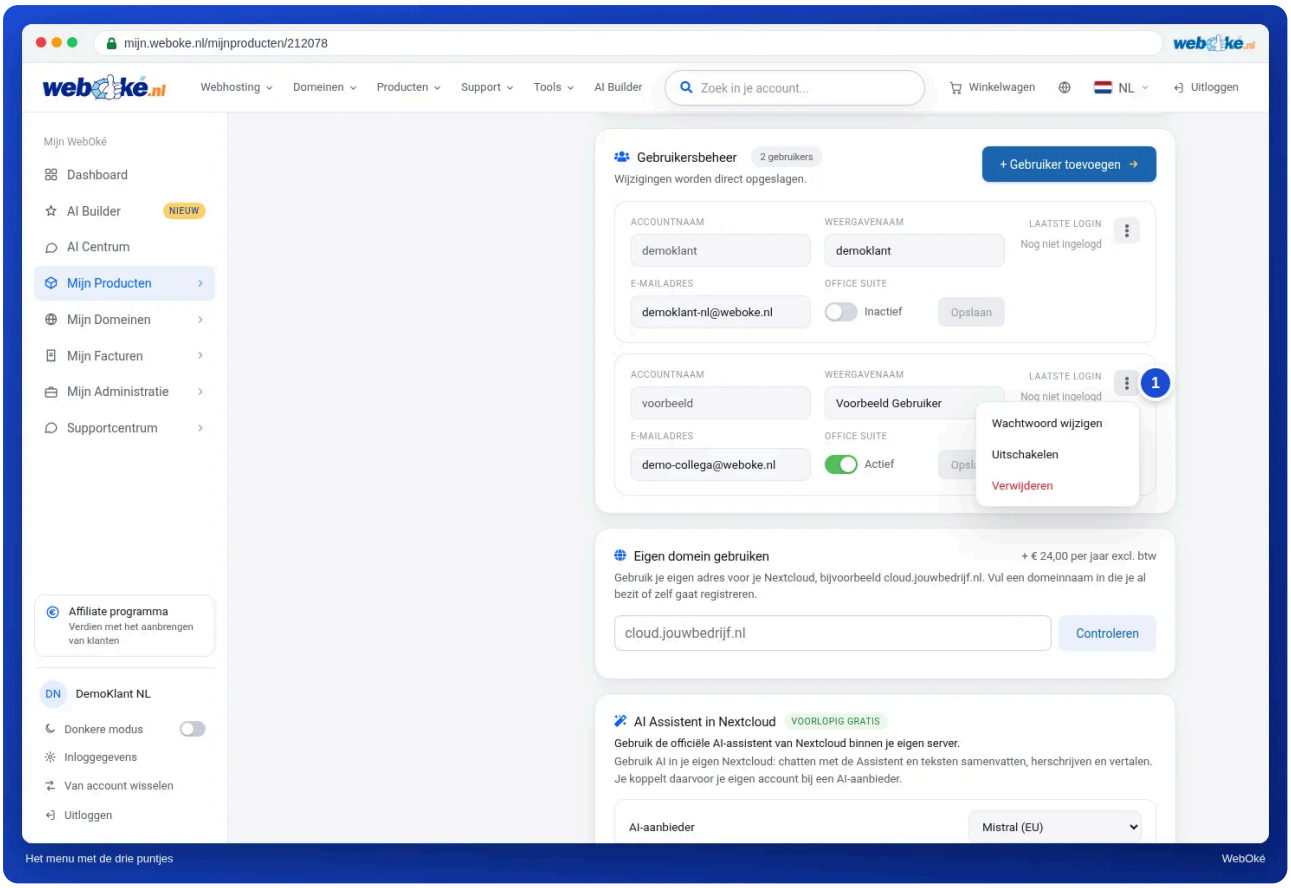
Modifier un utilisateur

Chaque utilisateur apparaît sous forme de bloc dans **Gestion des utilisateurs**, avec le **Nom du compte** (1), le **Nom affiché**, l'**Adresse e-mail**, la **Dernière connexion** et l'état d'activation d'**Office Suite** (2). En haut à droite se trouve le bouton à trois points (3).



Un utilisateur dans Gestion des utilisateurs

- Le **Nom affiché** et l'**Adresse e-mail** se modifient directement dans la ligne. Cliquez ensuite sur **Enregistrer**.
- Avec le commutateur **Office Suite**, vous attribuez ou retirez une licence Office à l'utilisateur. À côté du commutateur figure **Actif** ou **Inactif**.
- Derrière les trois points (1) figurent **Changer le mot de passe**, **Désactiver** (ou **Activer**) et **Supprimer**.

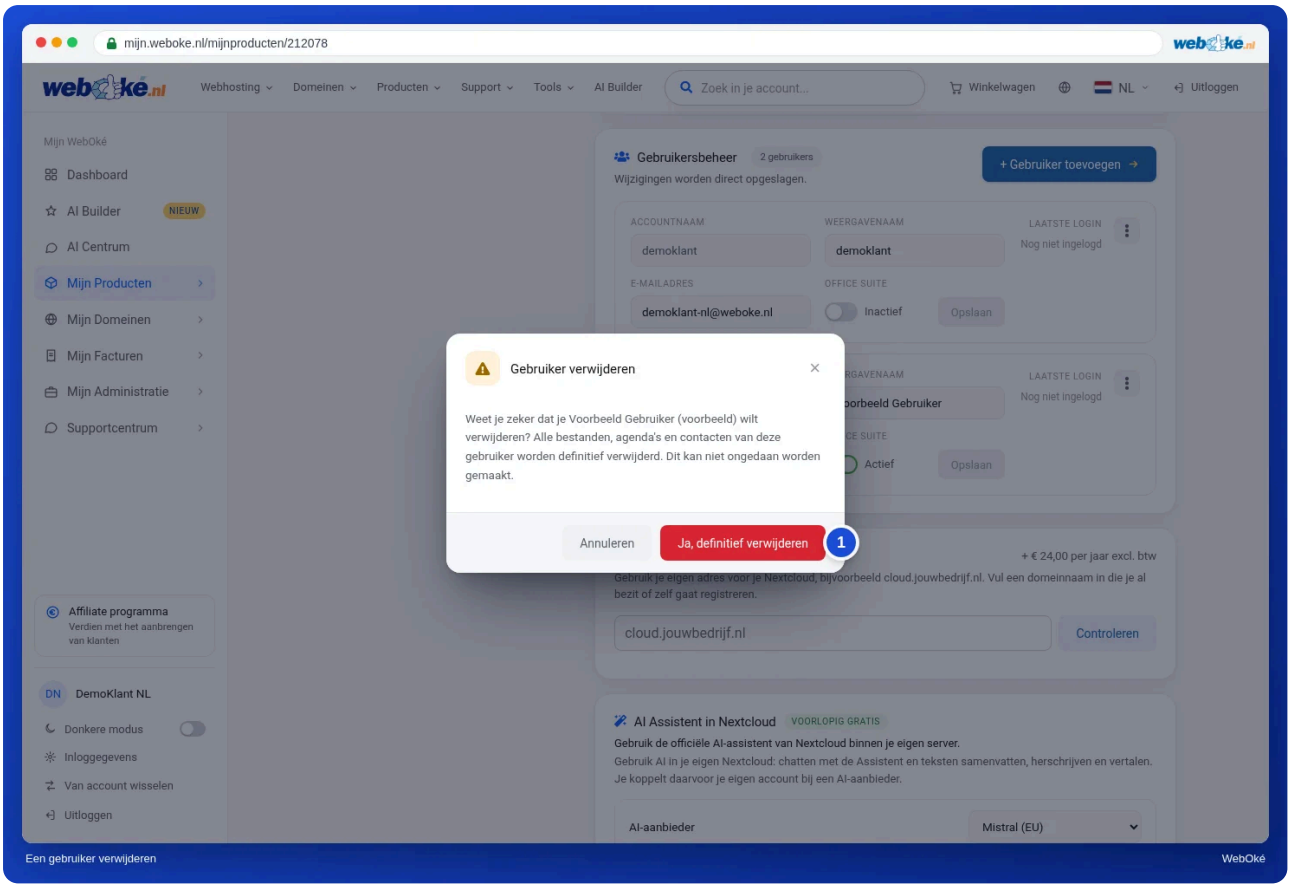


Le menu à trois points

Si un utilisateur ne s'est encore jamais connecté, une date en 1970 s'affiche dans **Dernière connexion**. Cela signifie qu'il ne s'est pas encore connecté.

Un utilisateur désactivé ne peut plus se connecter, mais ses fichiers restent conservés. Le libellé **Désactivé** apparaît alors près de son nom.

Attention : si vous supprimez un utilisateur, tous ses fichiers, calendriers et contacts seront définitivement supprimés. Cette action est irréversible. La fenêtre **Supprimer l'utilisateur** s'affiche d'abord ; ce n'est qu'en cliquant sur **Oui, supprimer définitivement** (1) que l'utilisateur est effectivement supprimé. En cas de doute, cliquez sur **Annuler** et désactivez d'abord l'utilisateur.



Supprimer un utilisateur

Licences Office

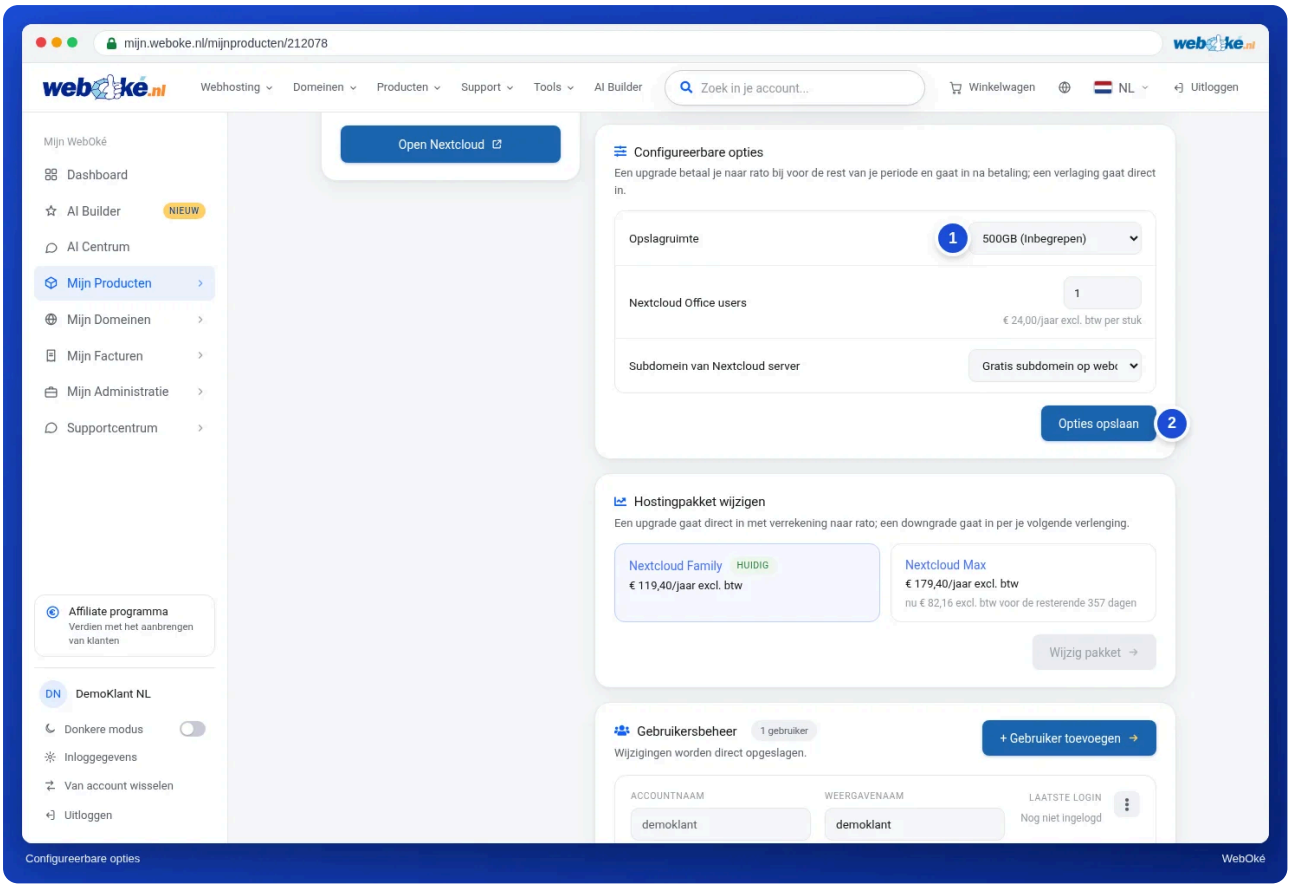
Avec une licence Office, un utilisateur peut ouvrir et modifier en ligne des documents, feuilles de calcul et présentations dans Nextcloud, y compris des fichiers Word, Excel et PowerPoint. Les utilisateurs sans licence ne voient pas les applications office. Vous attribuez une licence lors de la création de l'utilisateur ou plus tard via le commutateur **Office Suite**.

Toutes les licences sont utilisées ? Désactivez alors Office chez un utilisateur qui n'en a pas besoin, ou achetez des licences supplémentaires via **Options configurables**. Pour savoir comment utiliser les applications office, consultez le guide Euro-Office.

Astuce : si une mise à jour est disponible pour votre Nextcloud, une carte présentant la nouvelle version apparaît en haut de la page produit. Avec une licence Office, cette mise à jour vous fera également passer à Euro-Office, la suite office en ligne européenne. Lancez la mise à jour au moment qui vous convient ; elle dure généralement entre 5 et 15 minutes. Seul le titulaire du compte peut lancer cette mise à jour.

Plus d'utilisateurs, de licences ou de stockage

1. Sur la page produit, allez dans **Options configurables**.
2. Choisissez le stockage (1) ou le nombre de licences Office souhaité. Le coût de chaque option est indiqué.
3. Cliquez sur **Enregistrer les options** (2) puis sur **Confirmer et payer**.



Options configurables

Une mise à niveau est facturée au prorata pour le reste de votre période et prend effet après paiement. Une réduction prend effet immédiatement. Pour en savoir plus sur les options, consultez Modifier les options et adresses IP supplémentaires.

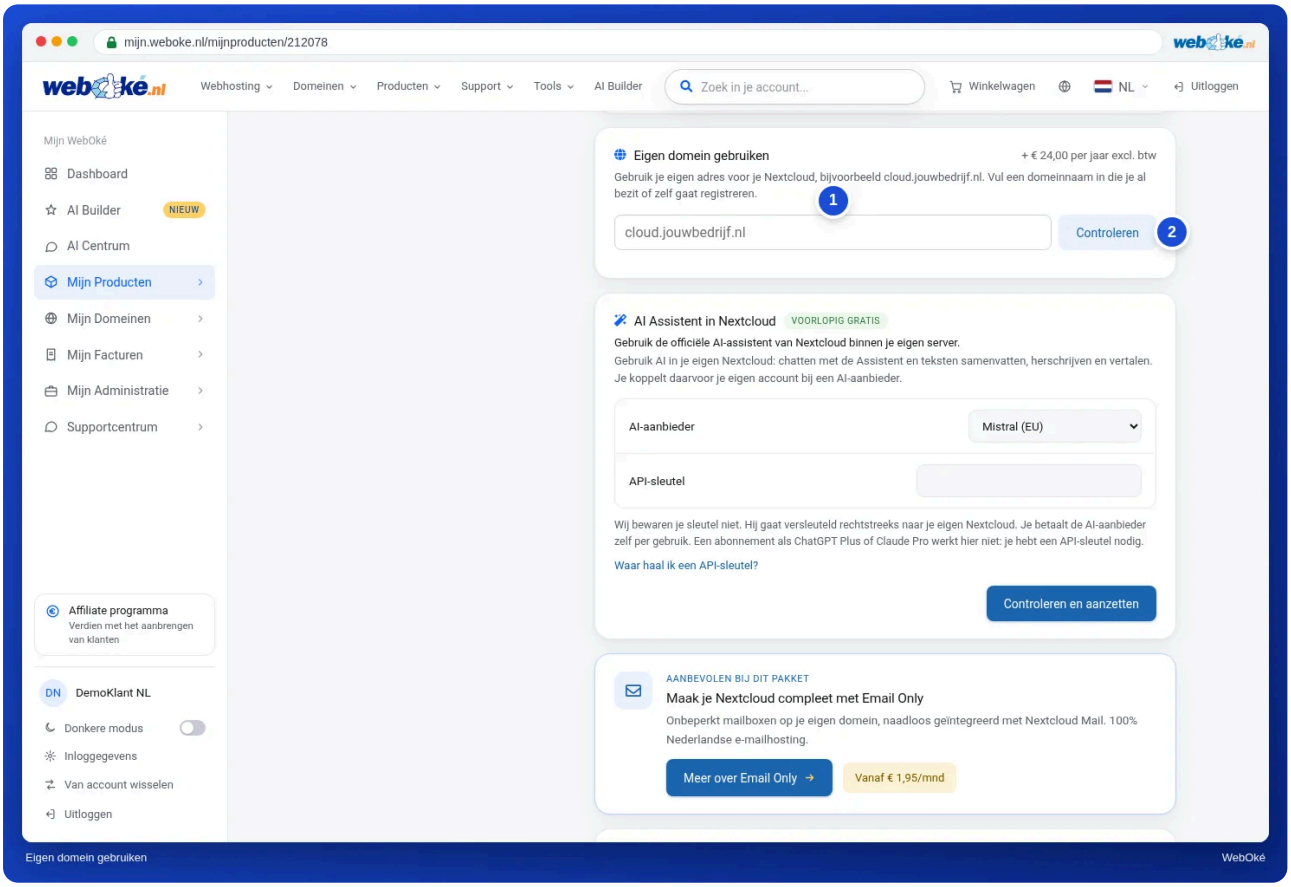
9.3 Un domaine personnalisé pour votre Nextcloud

Votre Nextcloud se trouve d'abord sur une adresse qui nous appartient, comme *votrenom.webokecloud.nl*. Vous préférez votre propre adresse, par exemple *cloud.votreentreprise.fr* ? Vous pouvez la configurer vous-même sur la page produit de votre forfait. Cela est possible avec un forfait Nextcloud payant et seul le propriétaire du compte peut le faire.

Attention : cette opération est irréversible. Vous ne pourrez plus revenir ensuite à une adresse sur webokecloud.nl. Votre Nextcloud restera toutefois également accessible sur l'ancienne adresse, les liens existants continueront donc de fonctionner.

Étape 1 : faire pointer le domaine vers votre Nextcloud

1. Allez dans **Mes produits** et ouvrez votre forfait Nextcloud.
2. Sur la carte **Utiliser votre propre domaine** (1), saisissez le nom de domaine que vous souhaitez utiliser. Il peut s'agir d'un domaine que vous possédez déjà ou que vous allez encore enregistrer, par exemple *cloud.votreentreprise.fr*.
3. Cliquez sur **Vérifier** (2).

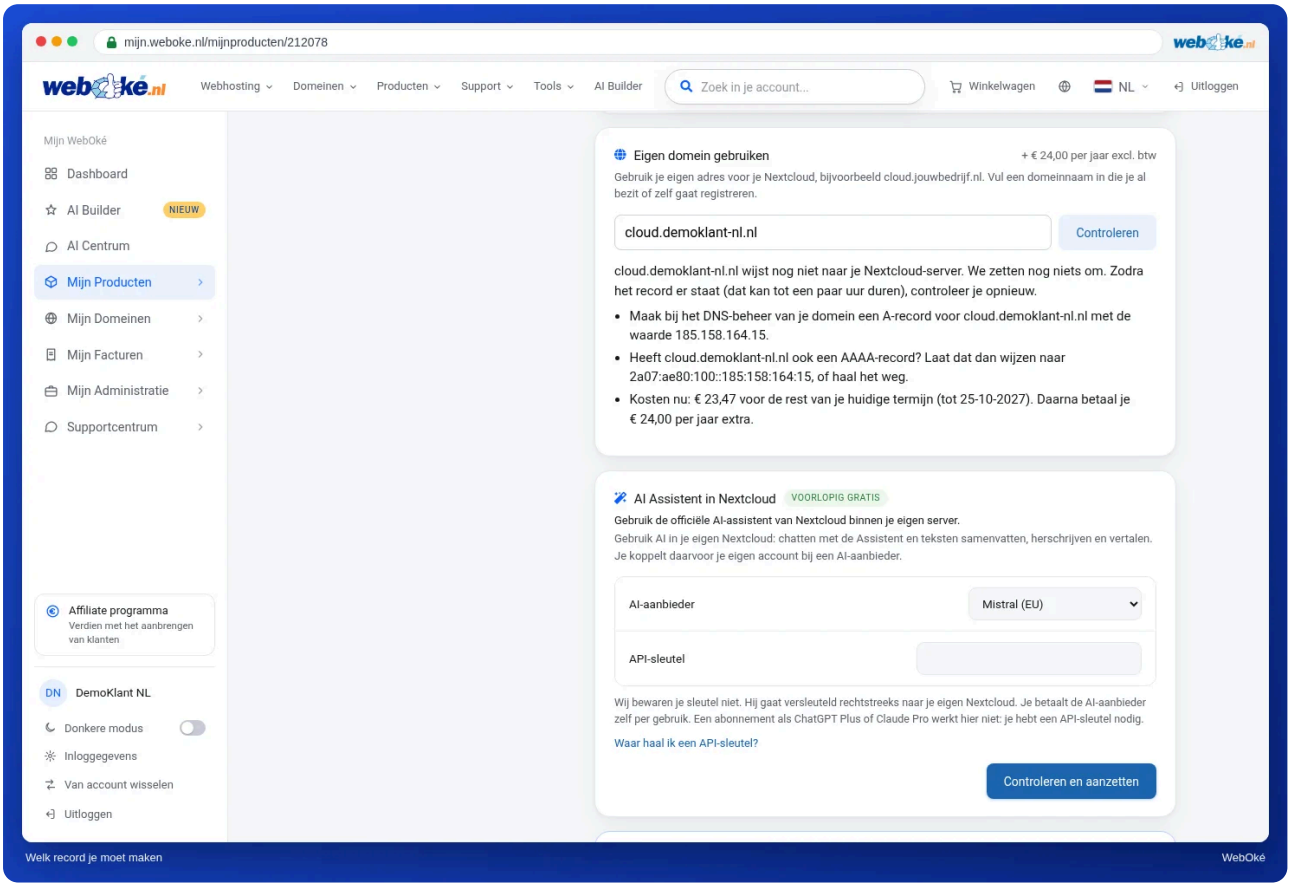


Utiliser votre propre domaine

4. Si le domaine ne pointe pas encore vers votre serveur Nextcloud, vous verrez exactement quel enregistrement créer : un enregistrement A pour votre domaine avec l'adresse IP de votre serveur Nextcloud. Si le domaine possède aussi un enregistrement AAAA, vous verrez vers quelle adresse celui-ci doit pointer, ou s'il faut le supprimer. Vous verrez également

immédiatement le coût du domaine personnalisé : d'abord pour le reste de votre période en cours, puis par an ensuite.

5. Créez l'enregistrement dans la gestion DNS de votre domaine. Si votre domaine est chez WebOké, vous le faites dans Mes domaines. Voir Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements.
6. Attendez que l'enregistrement soit actif. Cela peut prendre jusqu'à quelques heures. Cliquez ensuite à nouveau sur **Vérifier**.



Quel enregistrement créer

Tant que l'enregistrement n'est pas correct, nous ne procédons à aucune bascule.

Étape 2 : configurer le domaine personnalisé

1. Si le DNS est correct, vous verrez que votre domaine pointe vers votre serveur Nextcloud, avec le coût associé.
2. Lisez l'avertissement et cochez **Je comprends que cette opération est irréversible**.
3. Cliquez sur **Configurer mon propre domaine**.

Nous basculons maintenant votre Nextcloud. Cela prend quelques minutes ; votre Nextcloud sera brièvement inaccessible pendant ce temps. La carte s'actualise automatiquement et indique quand votre Nextcloud fonctionne sur votre propre domaine. Nous nous occupons du certificat de sécurité (https). Vous ne payez que si la bascule a réussi. En cas d'échec, rien n'est modifié et vous ne payez rien.

Pourquoi je ne vois pas la carte ?

- Vous avez Nextcloud Free. Un domaine personnalisé n'est possible qu'avec un forfait payant.
- Vous n'êtes pas le propriétaire du compte, mais un utilisateur avec d'autres droits.
- Votre Nextcloud fonctionne déjà sur un domaine personnalisé. Pour utiliser un autre domaine personnalisé, contactez le support. Voir Ouvrir un ticket.

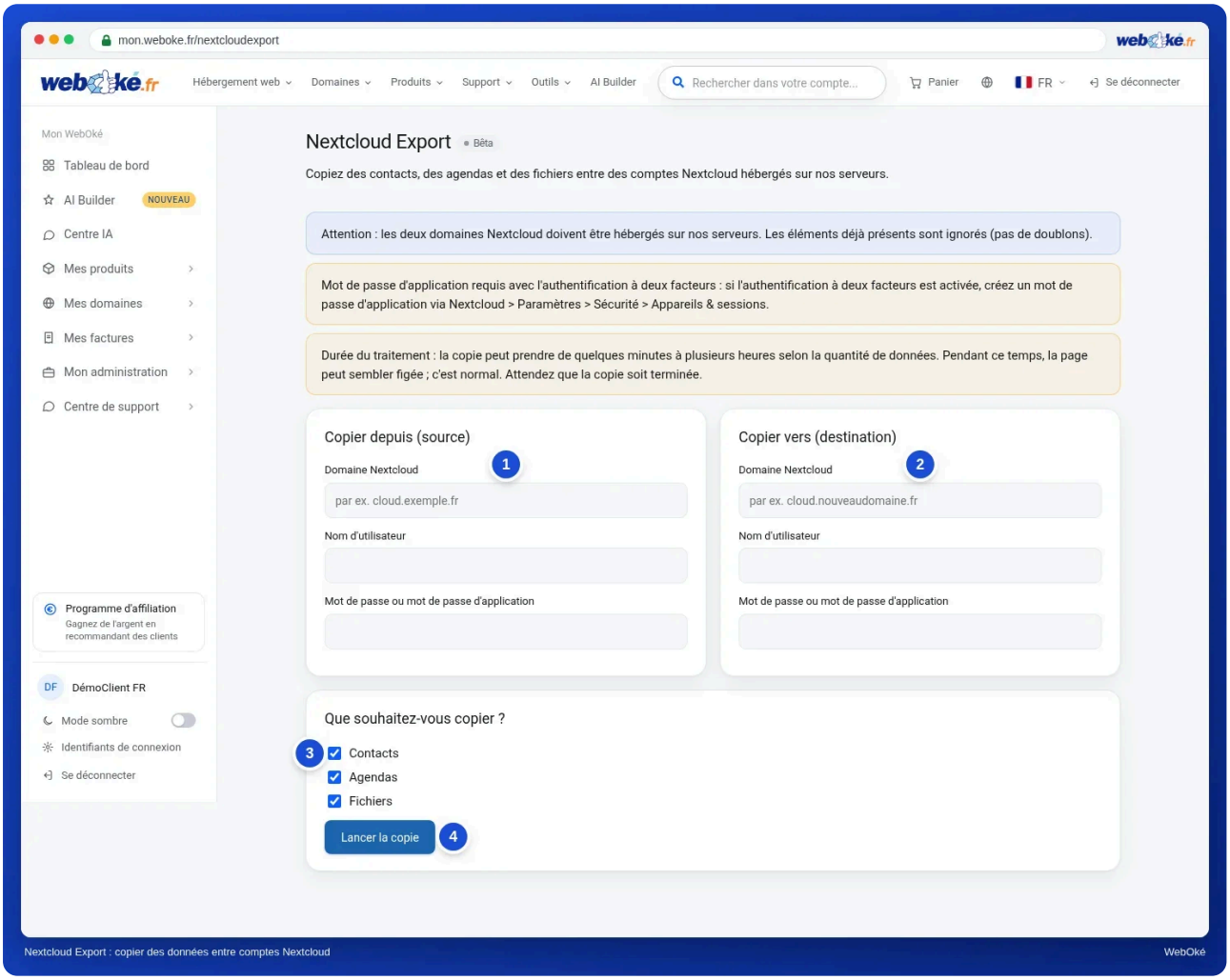
Vous utilisez les applications Nextcloud sur votre ordinateur ou votre téléphone ? Après la bascule, vous pourrez y utiliser votre nouvelle adresse. Pour savoir comment connecter les applications, consultez le guide Nextcloud.

9.4 Transférer des données entre comptes Nextcloud

Vous souhaitez copier vos contacts, agendas et fichiers d'un compte Nextcloud vers un autre ? Par exemple de Nextcloud Free vers votre nouveau forfait payant, ou d'un ancien compte vers un nouveau ? Utilisez alors **Nextcloud Export**. Les deux comptes Nextcloud doivent se trouver sur nos serveurs.

Où trouver Nextcloud Export ?

Tapez dans la barre de recherche en haut de Mon WebOké *Nextcloud Export* et cliquez sur le résultat. Ou allez directement à mon.weboke.fr/nextcloudexport. Vous devez être connecté. Cette fonctionnalité est encore en version bêta.



Nextcloud Export : copier des données entre comptes Nextcloud

Comment copier vos données

1. Dans **Copier depuis (source)** (1), renseignez le **Domaine Nextcloud**, le **Nom d'utilisateur** et le mot de passe du compte où se trouvent actuellement les données.
2. Dans **Copier vers (destination)** (2), renseignez les mêmes informations pour le compte vers lequel elles doivent être transférées.

3. Dans **Que souhaitez-vous copier ?** (3), choisissez ce qui doit être transféré : contacts, agendas et fichiers. Par défaut, les trois sont sélectionnés.
4. Cliquez sur **Lancer la copie** (4).

La copie peut prendre de quelques minutes à plusieurs heures, selon la quantité de données. Pendant ce temps, la page peut sembler figée ; c'est normal. Ne fermez pas la page. Une fois l'opération terminée, vous verrez **Copie réussie !** accompagné du nombre de contacts, d'éléments d'agenda et de mégaoctets de fichiers copiés, ainsi que du nombre d'éléments ignorés.

Bon à savoir

- Rien n'est écrasé ni supprimé. Ce qui existe déjà dans la destination est ignoré. Vous n'obtenez donc pas de doublons, même si vous répétez l'opération.
- Tous les carnets d'adresses et agendas de la source sont regroupés dans le premier carnet d'adresses et le premier agenda de la destination.
- La source et la destination ne peuvent pas être identiques.
- La vérification en deux étapes est activée sur un compte ? Utilisez alors un mot de passe d'application à la place de votre mot de passe habituel. Vous pouvez le créer dans Nextcloud, dans Paramètres, Sécurité, sous Appareils et sessions. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans le guide Nextcloud.

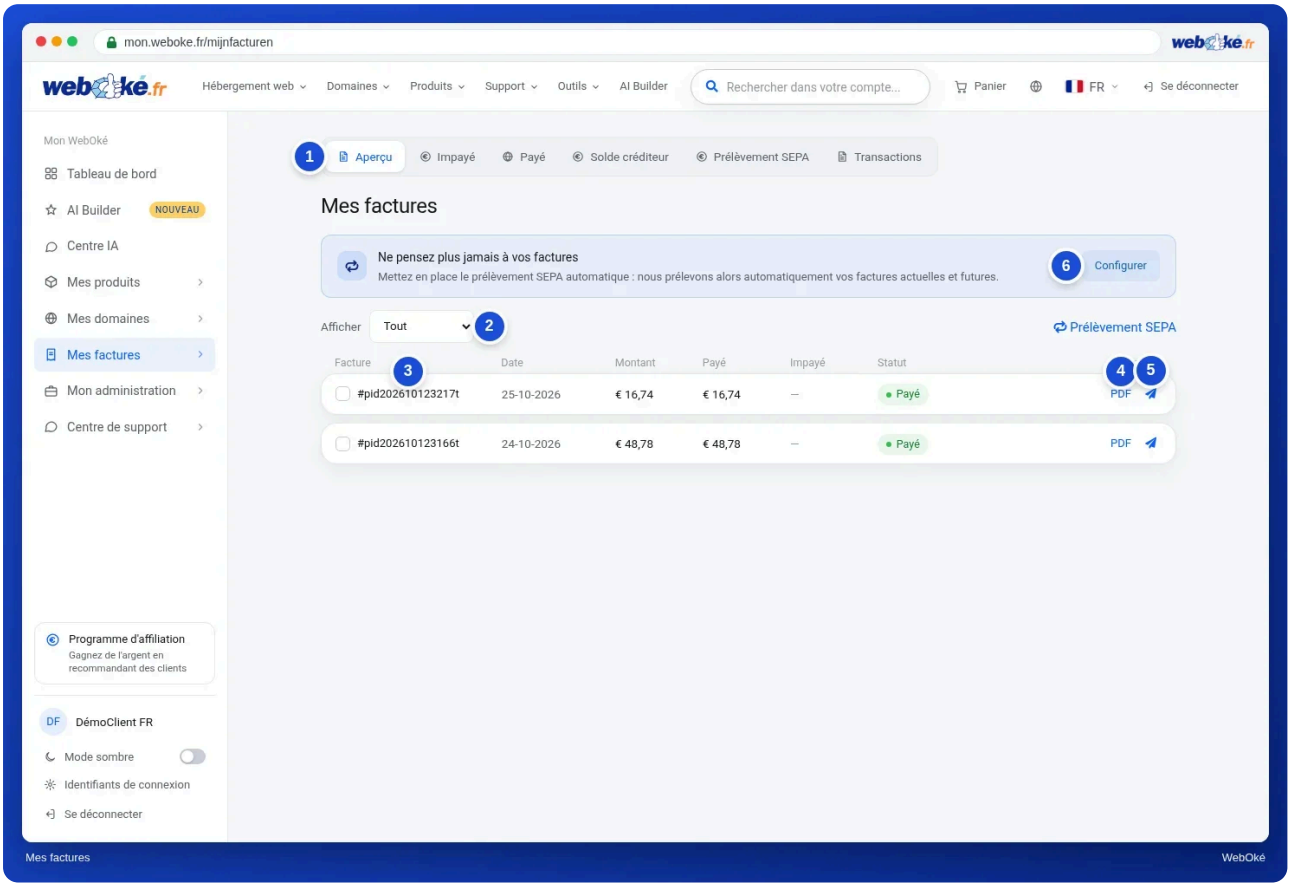
Attention : si vous souhaitez ensuite supprimer l'ancien compte, vérifiez d'abord dans le nouveau compte que tout est bien présent. La suppression est irréversible.

10

Factures et paiements

10.1 Consulter et télécharger vos factures

Toutes vos factures se trouvent dans Mon WebOké sous **Mes factures** dans le menu de gauche. Vous y voyez chaque facture que nous avons déjà établie pour vous, payée ou encore impayée. Vous pouvez consulter une facture, la télécharger en PDF ou la faire envoyer à une adresse e-mail, par exemple à votre comptable.



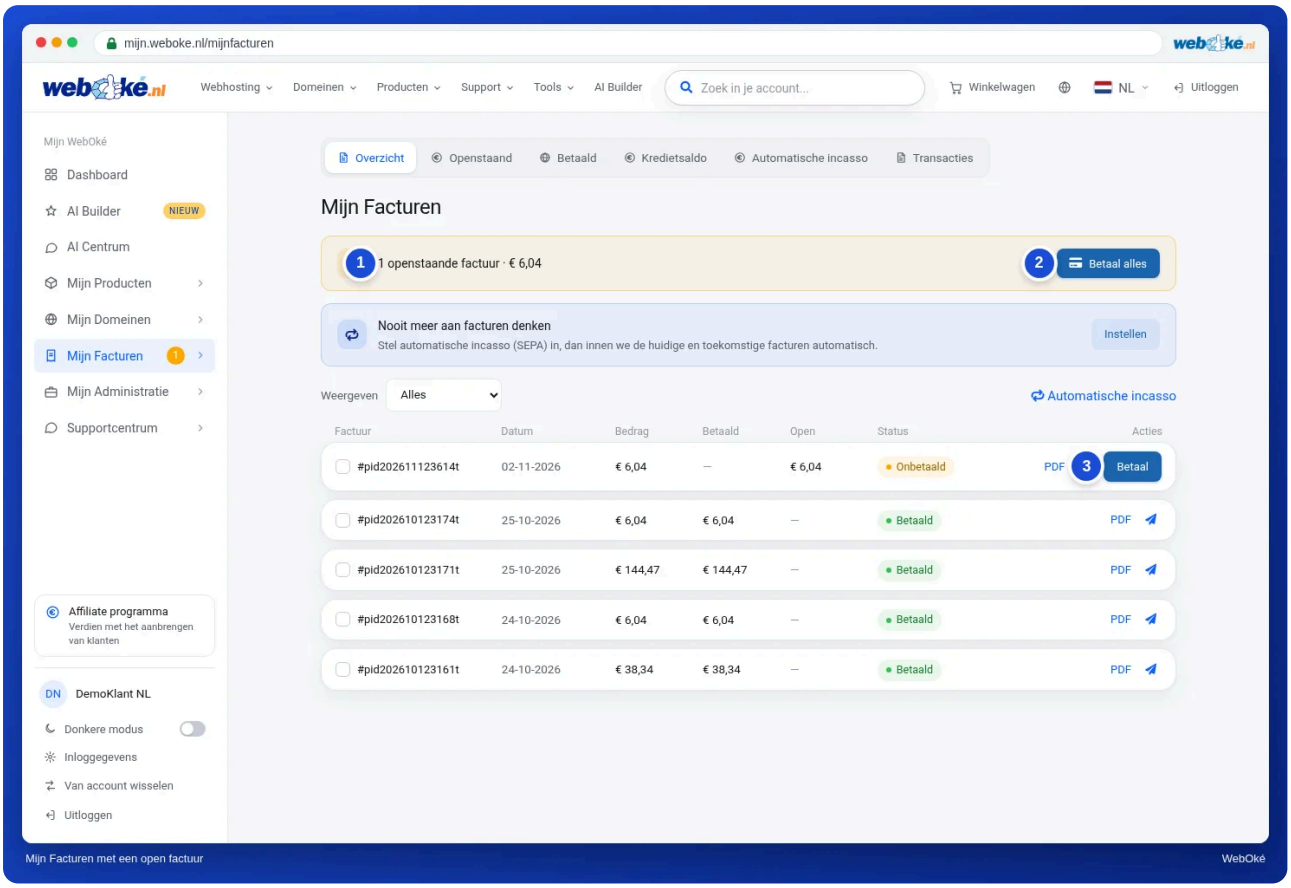
Le récapitulatif de vos factures

Le récapitulatif

1. En haut se trouvent les onglets (1) : **Récapitulatif** (toutes les factures), **Impayé**, **Payé**, **Solde créditeur**, **Prélèvement SEPA** et **Transactions**.
2. Avec **Afficher** (2), vous filtrez par statut : Non payé, Payé, Annulé, Remboursé, Prélèvement, En cours de traitement ou Brouillon. Choisissez **Tout** pour tout afficher à nouveau.
3. Pour chaque facture, vous voyez le numéro de facture (3), la date, le montant, ce qui a déjà été payé, ce qui reste impayé et le statut. Cliquez sur le numéro ou sur la ligne pour ouvrir la facture.
4. À droite se trouvent les actions : **PDF** (4) télécharge immédiatement la facture, l'icône de l'avion en papier (5) ouvre la fenêtre pour envoyer la facture par e-mail. Si une facture est encore impayée, vous y voyez également le bouton **Payer**.

Si vous n'avez pas encore de prélèvement SEPA, une bannière **Ne pensez plus jamais à vos factures** s'affiche en haut. Avec **Configurer** (6), vous accédez au prélèvement. Vous trouverez son fonctionnement dans Configurer ou arrêter le prélèvement automatique.

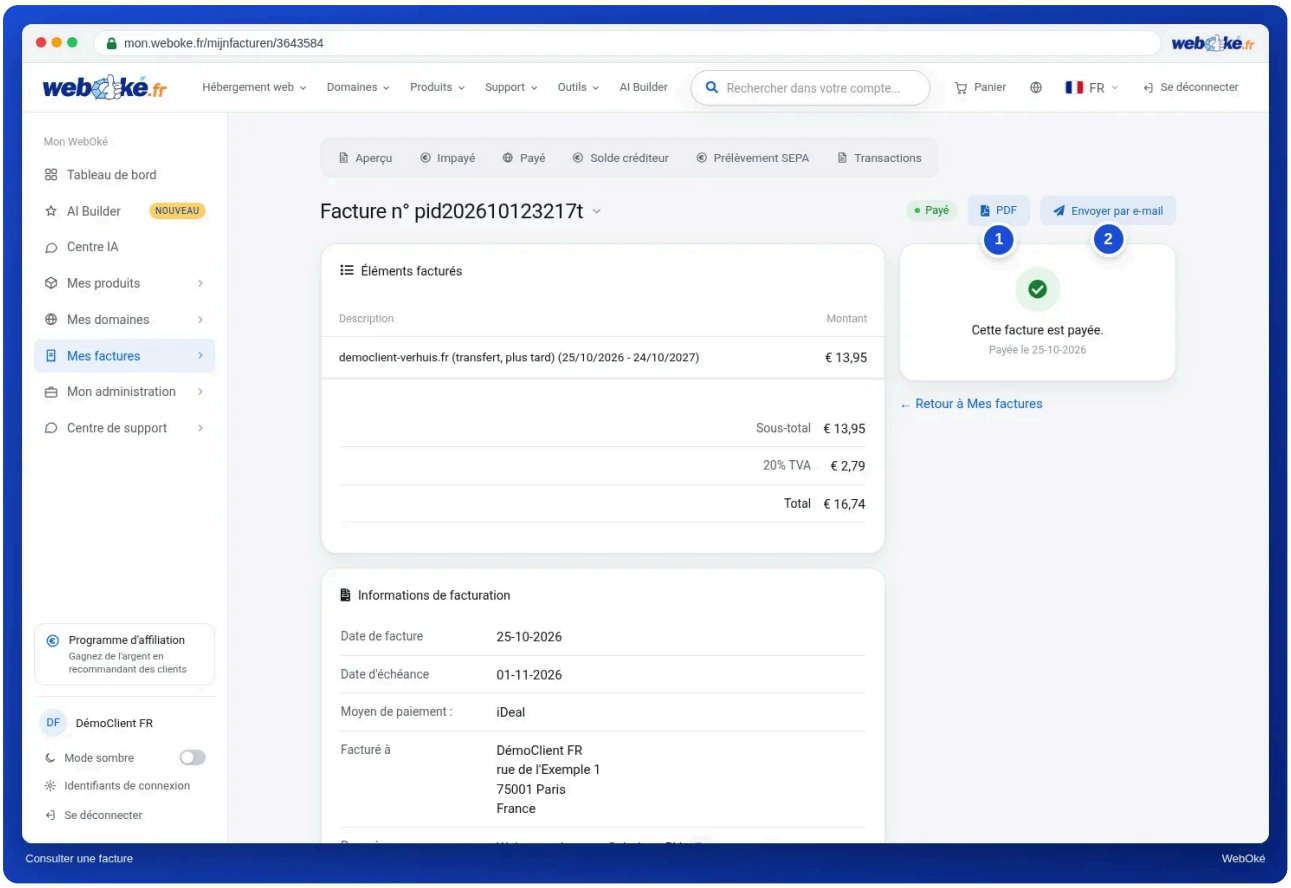
Si des factures sont impayées, vous voyez au-dessus de la liste combien il y en a et quel montant reste à payer (1), avec le bouton **Tout payer** (2). À côté de chaque facture impayée se trouve le bouton **Payer** (3). Dans le menu de gauche également, sous **Mes factures**, vous voyez combien de factures sont impayées. Voir Payer une facture (même plusieurs en même temps).



Mes factures avec une facture impayée

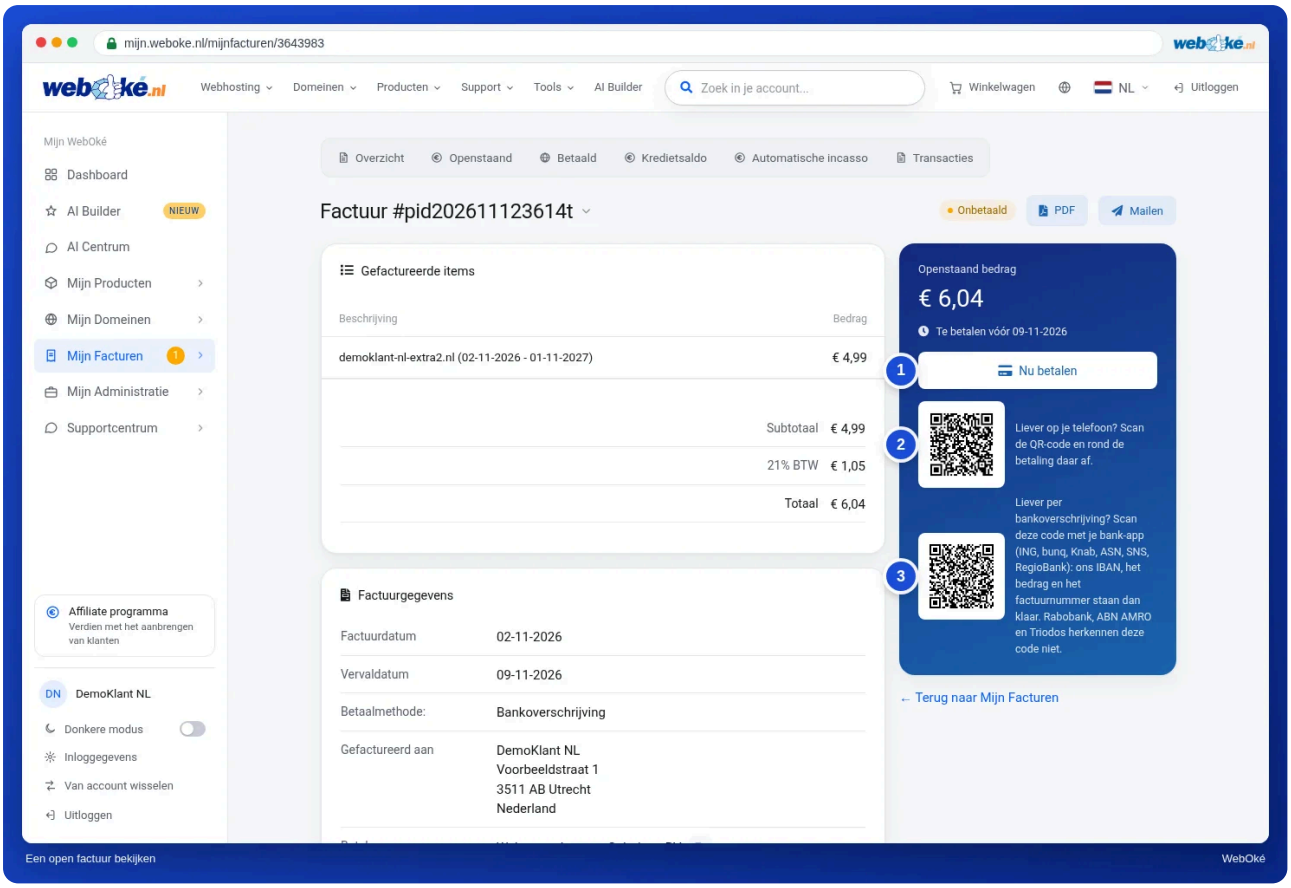
Ouvrir une facture

Sur la page de la facture, vous voyez les éléments facturés avec le sous-total, la TVA et le total. En dessous se trouvent les informations de la facture : date de facturation, date d'échéance, méthode de paiement, destinataire de la facture et nos coordonnées bancaires et de TVA. Tout en bas se trouvent les paiements liés à cette facture, avec la date et le mode de paiement.



Consulter une facture

À droite, vous voyez si la facture est payée. Si elle est encore impayée, vous y voyez le montant restant dû et la date limite de paiement, avec le bouton **Payer maintenant** (1), un code QR pour payer depuis votre téléphone (2) et un code QR pour votre application bancaire si vous préférez effectuer le virement vous-même (3). Vous trouverez le fonctionnement du paiement dans Payer une facture (même plusieurs en même temps).



Consulter une facture impayée

Télécharger en PDF

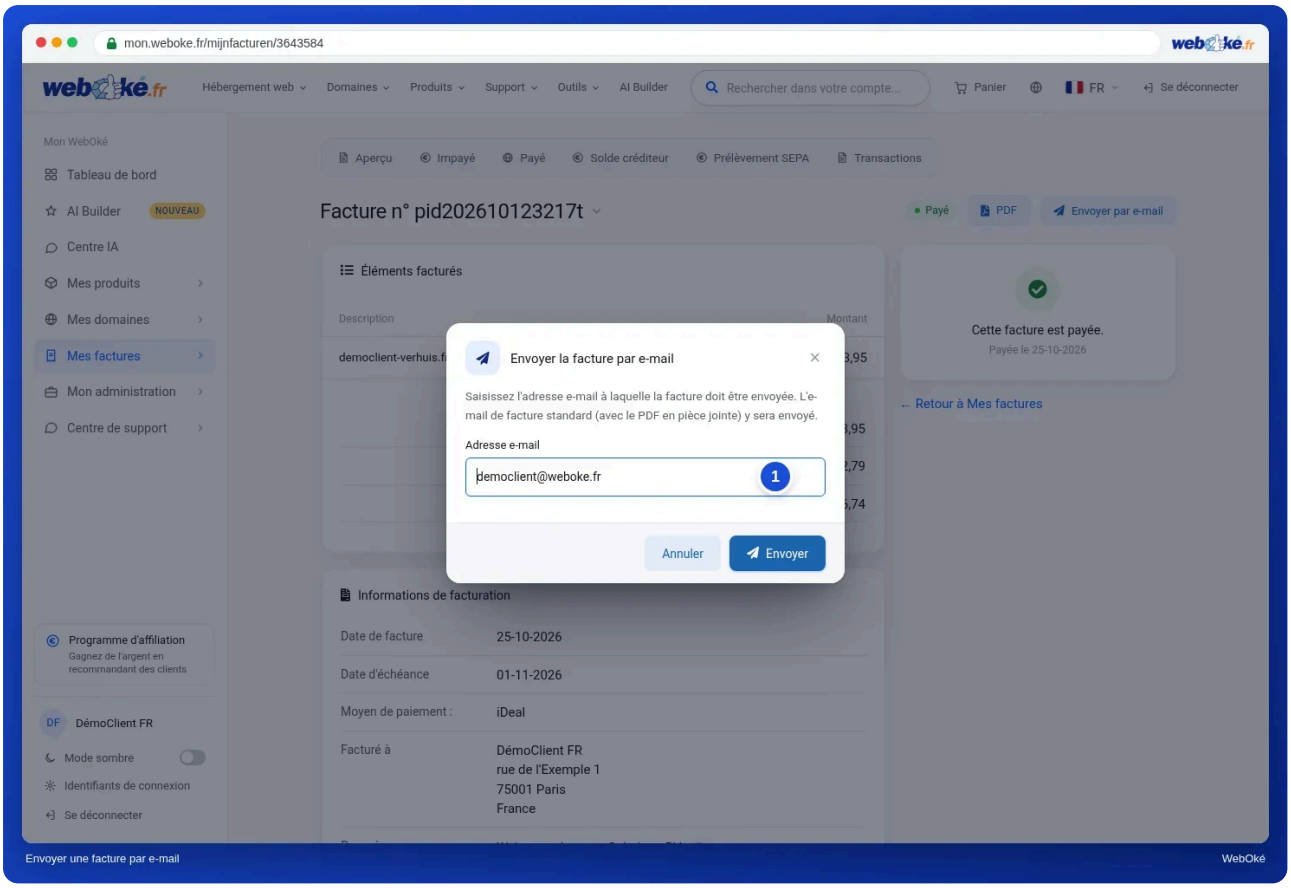
Cliquez sur **PDF** (1). La facture est téléchargée au format PDF. Vous la retrouvez ensuite dans votre dossier Téléchargements. Le PDF contient les mêmes informations que la facture à l'écran, avec votre adresse, nos coordonnées, les lignes et le statut.



La facture en PDF

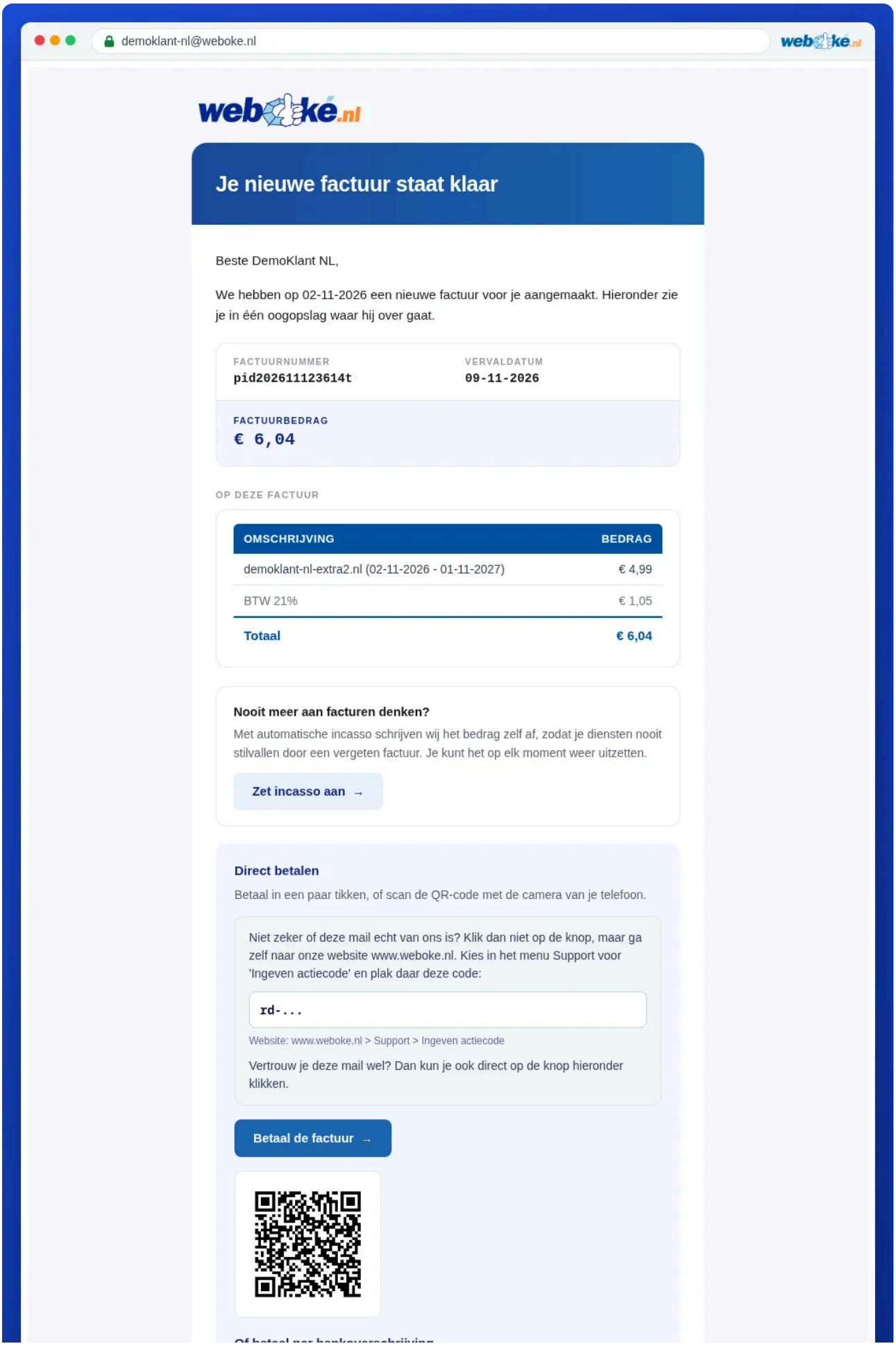
Envoyer une facture par e-mail

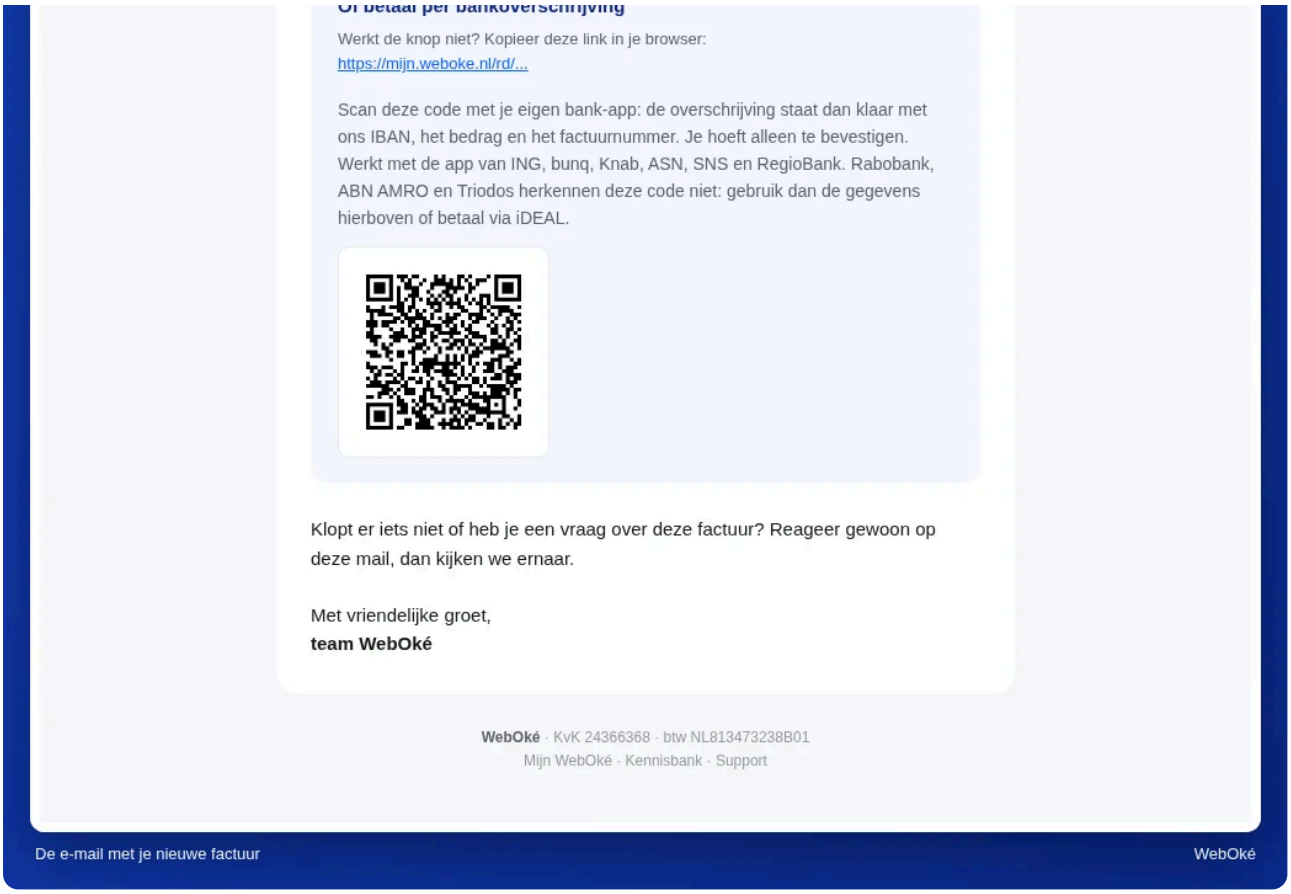
1. Cliquez sur **Envoyer par e-mail** (2) sur la page de la facture, ou sur l'icône de l'avion en papier dans le récapitulatif.
2. Indiquez l'adresse e-mail à laquelle envoyer la facture (1). Votre propre adresse y est déjà renseignée.
3. Cliquez sur **Envoyer**. Le destinataire reçoit l'e-mail de facture habituel avec le PDF en pièce jointe.



Envoyer une facture à une autre adresse e-mail

Voici à quoi ressemble l'e-mail de facture. Vous le recevez également automatiquement à chaque nouvelle facture. En haut se trouvent le numéro de facture, la date d'échéance et le montant, en dessous les lignes de la facture. Avec **Payer la facture** ou le code QR, vous payez immédiatement. Vous préférez effectuer le virement vous-même ? Scannez alors le deuxième code QR avec votre application bancaire.


demoklant-nl@weboke.nl
Je nieuwe factuur staat klaar
Beste DemoKlant NL,
We hebben op 02-11-2026 een nieuwe factuur voor je aangemaakt. Hieronder zie je in één oogopslag waar hij over gaat.
FACTUURNUMMER
pid202611123614t
VERVALDATUM
09-11-2026
FACTUURBEDRAG
€ 6,04
OP DEZE FACTUUR
OMSCHRIJVING
BEDRAG
demoklant-nl-extra2.nl (02-11-2026 - 01-11-2027)
€ 4,99
BTW 21%
€ 1,05
Totaal
€ 6,04
Nooit meer aan facturen denken?
Met automatische incasso schrijven wij het bedrag zelf af, zodat je diensten nooit stilvallen door een vergeten factuur. Je kunt het op elk moment weer uitzetten.
Zet incasso aan →
Direct betalen
Betaal in een paar tikken, of scan de QR-code met de camera van je telefoon.
Niet zeker of deze mail echt van ons is? Klik dan niet op de knop, maar ga zelf naar onze website www.weboke.nl. Kies in het menu Support voor 'Ingeven actiecode' en plak daar deze code:
rd-...
Website: www.weboke.nl > Support > Ingeven actiecode
Vertrouw je deze mail wel? Dan kun je ook direct op de knop hieronder klikken.
Betaal de factuur →

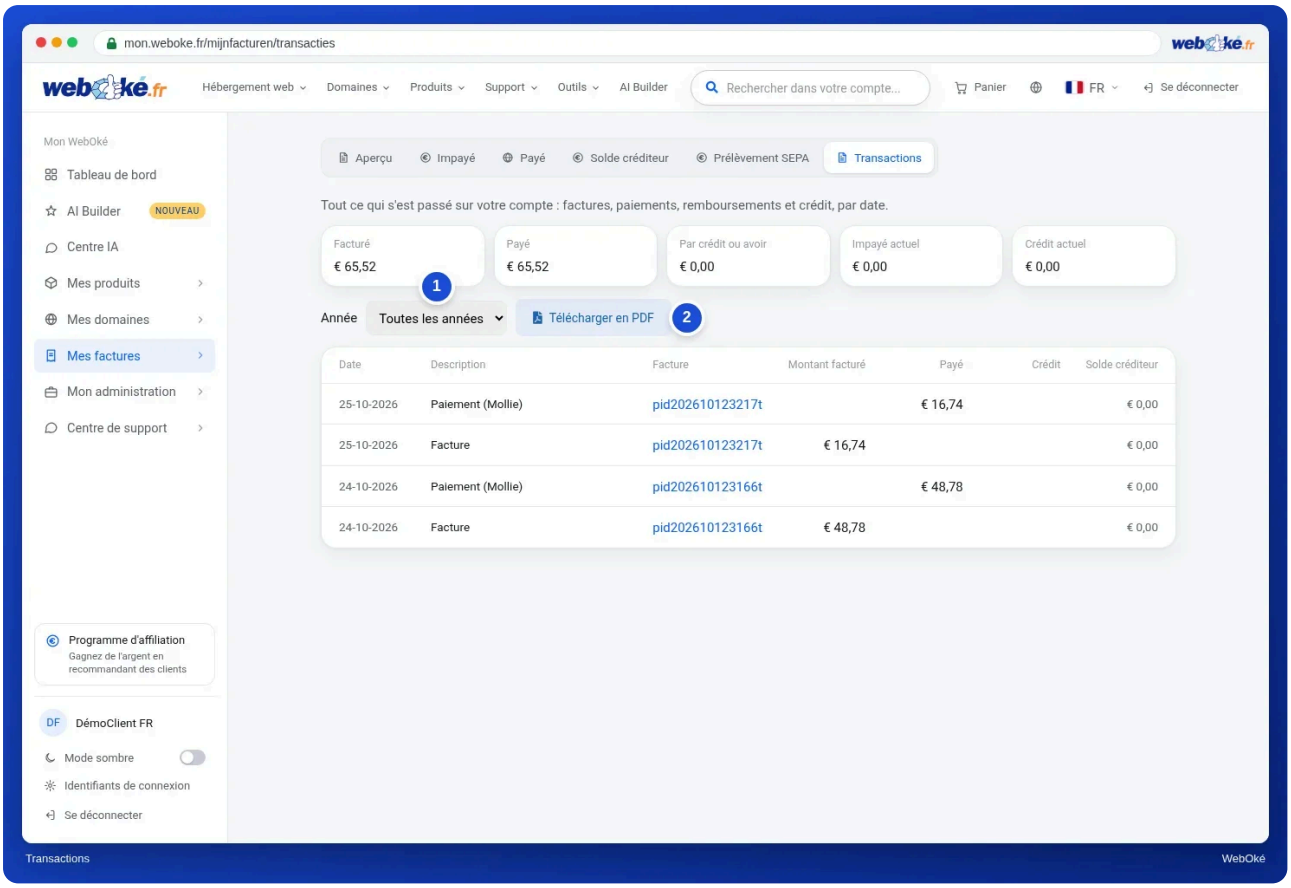


L'e-mail de facture

Astuce : vous souhaitez envoyer ou télécharger plusieurs factures à la fois ? Cochez-les dans le récapitulatif et choisissez une action dans la barre bleue. Vous trouverez la marche à suivre dans Payer une facture (même plusieurs en même temps).

Transactions : tout en un coup d'œil

Sur l'onglet **Transactions**, vous voyez tout ce qui s'est passé financièrement sur votre compte, par date : factures, paiements, remboursements et votre crédit. En haut se trouvent les totaux : facturé, payé, payé avec crédit ou avoir, actuellement impayé et votre crédit.



L'onglet Transactions

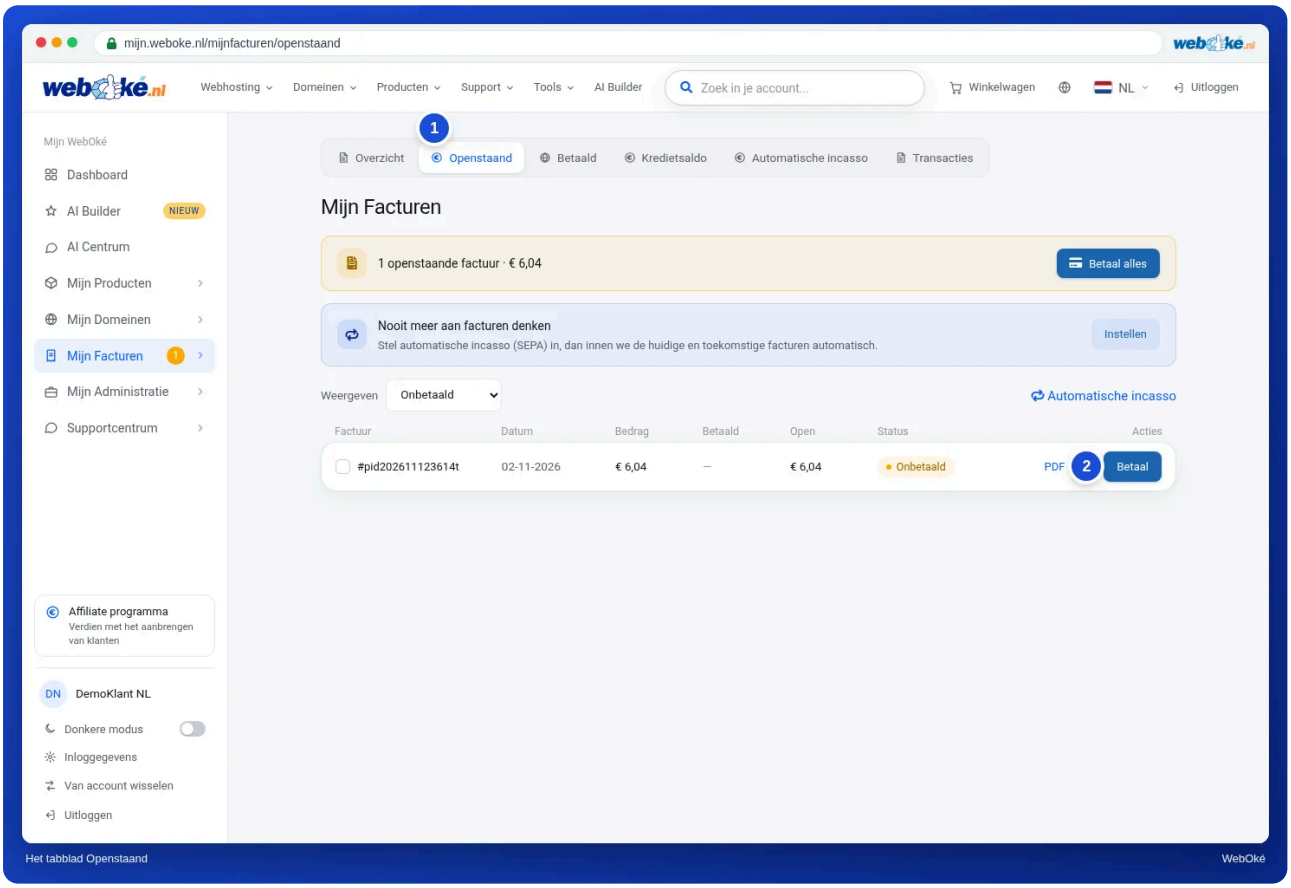
Choisissez une **Année** (1) pour n'afficher que cette année-là. Avec **Télécharger en PDF** (2), vous obtenez le récapitulatif en PDF, pratique pour votre comptabilité ou votre déclaration fiscale.

10.2 Payer une facture (même plusieurs en même temps)

Vous payez une facture impayée dans Mon WebOké. Vous pouvez payer une seule facture, quelques factures que vous choisissez vous-même, ou tout ce qui est impayé en une seule fois. Dans tous les cas, vous arrivez sur le même écran de paiement, où vous choisissez comment payer.

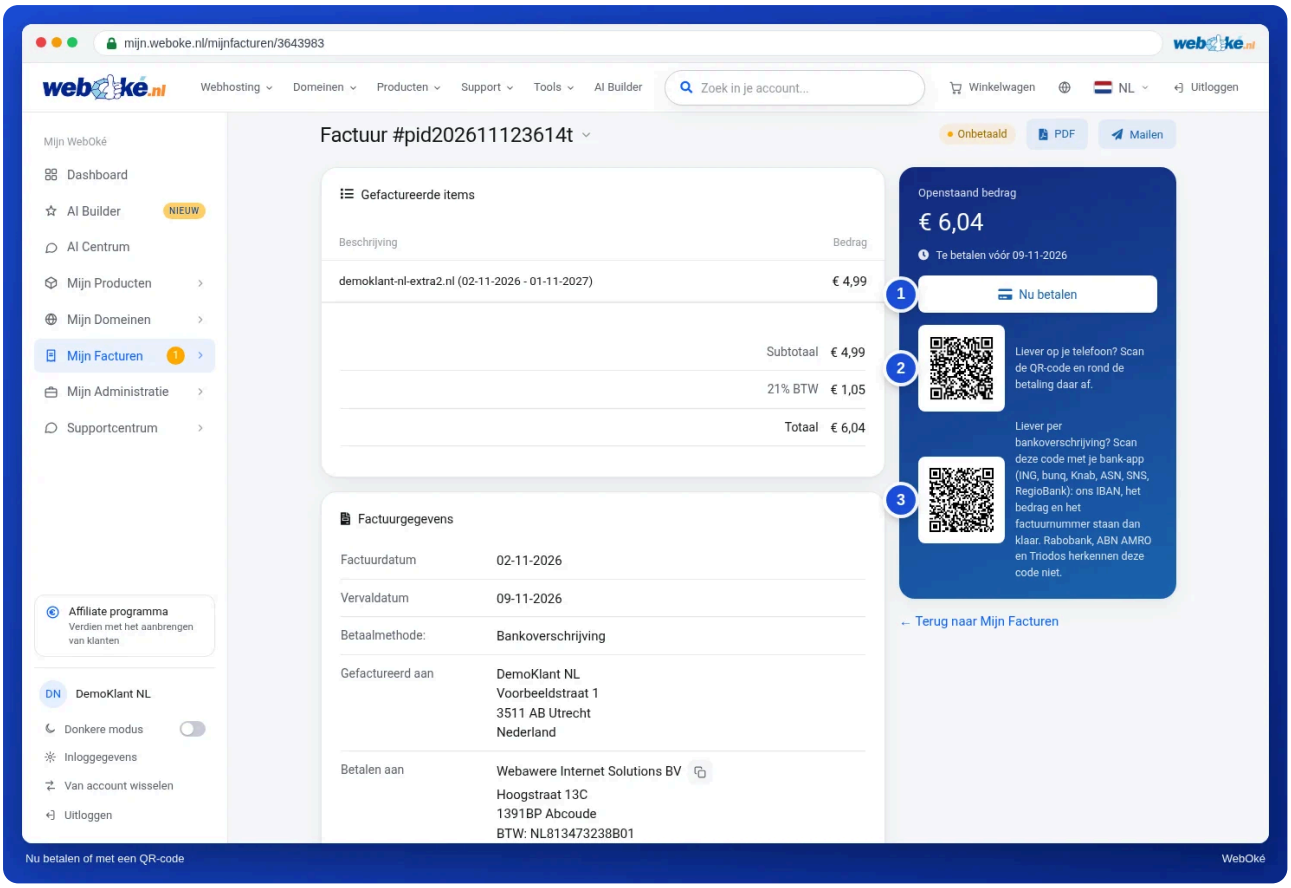
Payer une seule facture

1. Allez dans **Mes factures** et choisissez l'onglet **Impayé** (1).
2. Cliquez sur **Payer** au niveau de la facture (2), ou ouvrez la facture et cliquez sur **Payer maintenant**.
3. Choisissez une méthode de paiement sur l'écran de paiement et finalisez le paiement.



L'onglet Impayé

L'e-mail de facturation contient également un lien de paiement. Celui-ci vous amène au même écran de paiement, même si vous n'êtes pas connecté.



Payer depuis la page de la facture

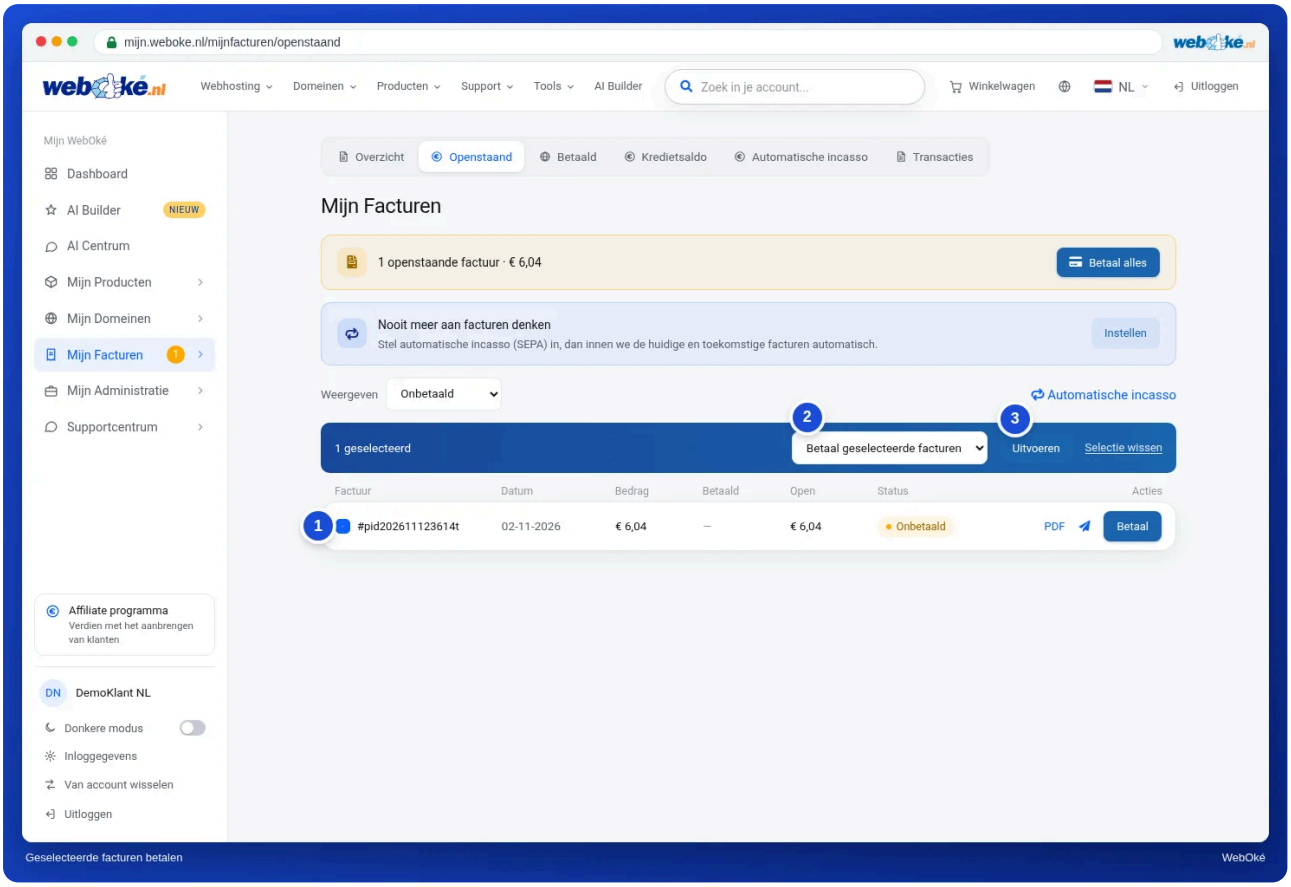
Sur la page de la facture, vous payez avec **Payer maintenant** (1). Il y a également deux codes QR (2 et 3).

Astuce : scannez le premier code QR (2) avec votre téléphone et finalisez le paiement là-bas. Vous préférez effectuer vous-même le virement ? Scannez alors le deuxième code QR (3) avec votre application bancaire : notre IBAN, le montant et le numéro de facture sont alors déjà prêts. Toutes les applications bancaires ne reconnaissent pas ce code ; la page de la facture indique avec quelles banques cela fonctionne.

Tout payer en une seule fois

S'il y a plusieurs factures impayées, vous voyez au-dessus de l'aperçu combien il y en a et quel montant reste dû. Cliquez alors sur **Tout payer**. Vous payez ainsi toutes les factures impayées en un seul paiement. Nous imputons le paiement sur vos factures, en commençant par la plus ancienne.

Choisir quelques factures



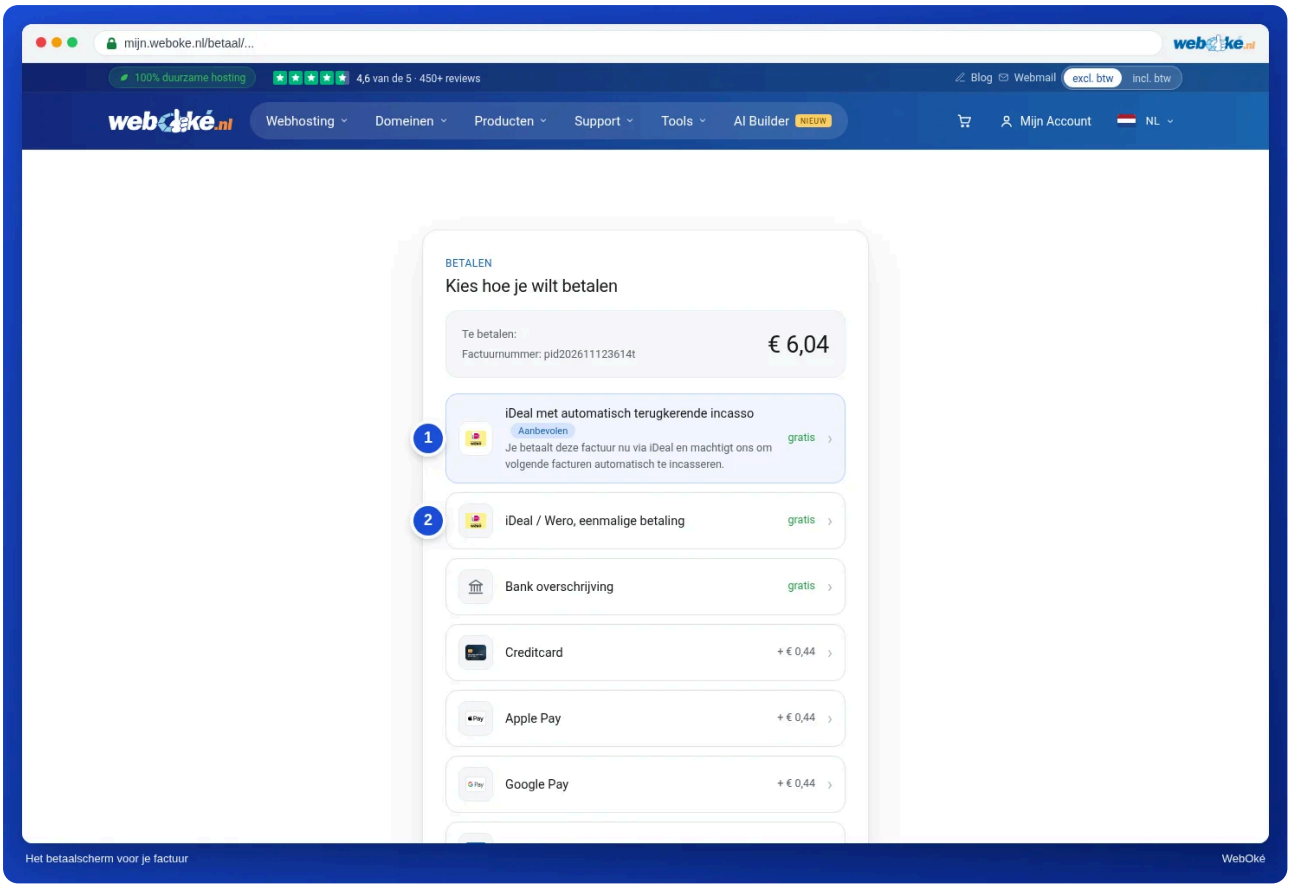
Payer les factures sélectionnées

1. Cochez dans l'aperçu les factures que vous souhaitez payer (1). Une barre bleue apparaît avec le nombre de factures sélectionnées.
2. Choisissez dans la liste déroulante (2) **Payer les factures sélectionnées**.
3. Cliquez sur **Exécuter** (3). Vous accédez à l'écran de paiement avec le montant total de votre sélection.

Dans la même liste déroulante se trouvent également **Envoyer les factures sélectionnées par e-mail** et **Imprimer les factures sélectionnées**. L'impression génère un seul PDF avec toutes les factures choisies à la suite. Avec **Effacer la sélection**, vous retirez toutes les coches.

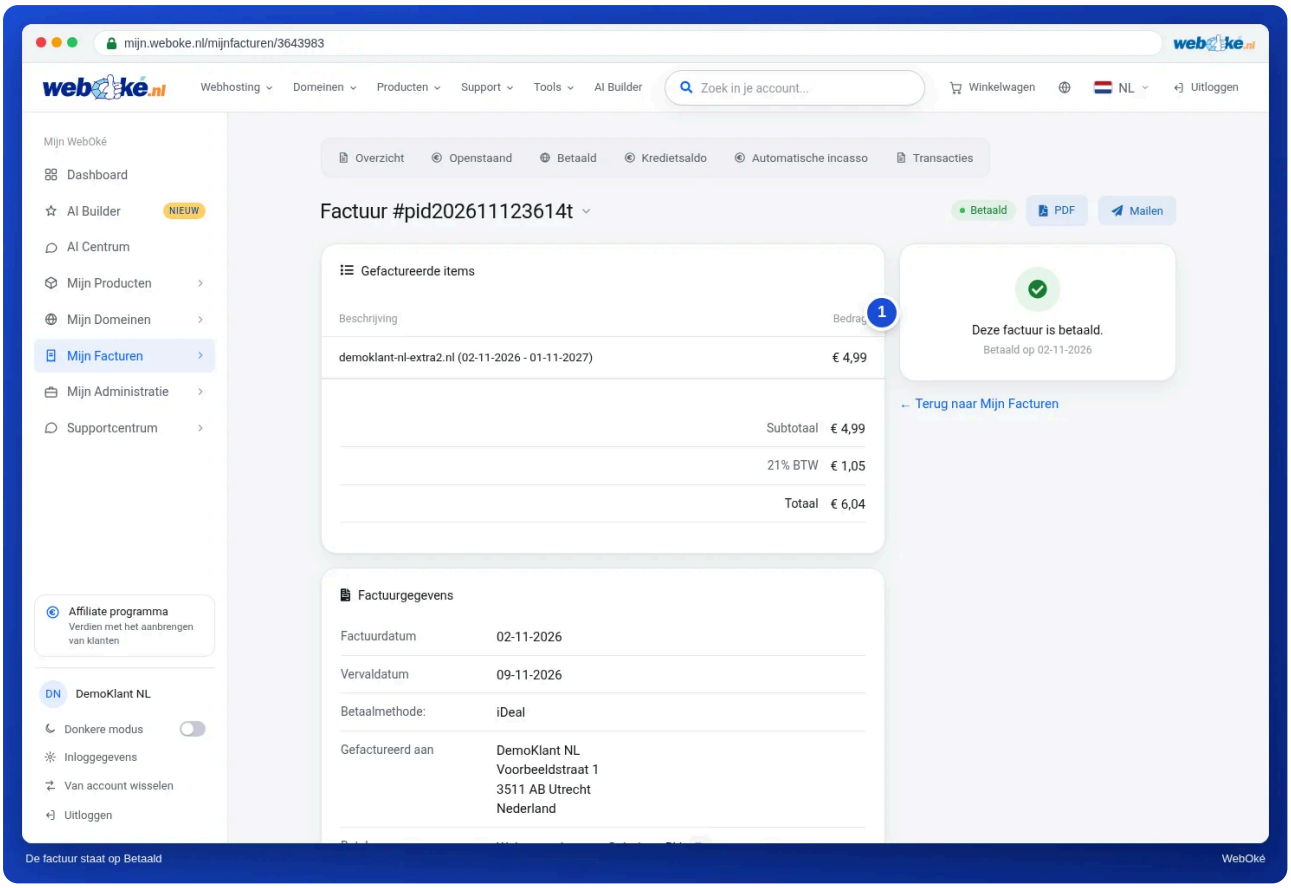
L'écran de paiement

Sur l'écran de paiement, vous voyez le montant en haut et les méthodes de paiement en dessous. Les méthodes affichées dépendent de votre pays. Pensez à iDEAL, carte de crédit, PayPal, Bancontact et un virement bancaire classique. Pour certaines méthodes, des frais supplémentaires s'appliquent ; ils sont indiqués directement à côté de la méthode. Si vous avez un crédit sur votre compte, l'option **Payer avec votre solde créditeur** apparaît en haut. Avec **iDEAL avec prélèvement automatique récurrent** (1), vous payez la facture et activez en même temps le prélèvement automatique, voir Configurer ou arrêter le prélèvement automatique. Avec **iDEAL / Wero, paiement unique** (2), vous ne payez que cette facture. Une explication détaillée de toutes les méthodes et du virement bancaire se trouve dans Payer : méthodes de paiement, virement et solde.



L'écran de paiement de votre facture

Après un paiement en ligne, vous revenez sur Mon WebOké et recevez une confirmation de paiement par e-mail. La facture passe alors au statut **Payé** et sur la page de la facture, vous voyez **Cette facture est payée.** (1) avec la date. En cas de virement bancaire, la facture reste impayée jusqu'à ce que l'argent nous soit parvenu.



La facture est payée

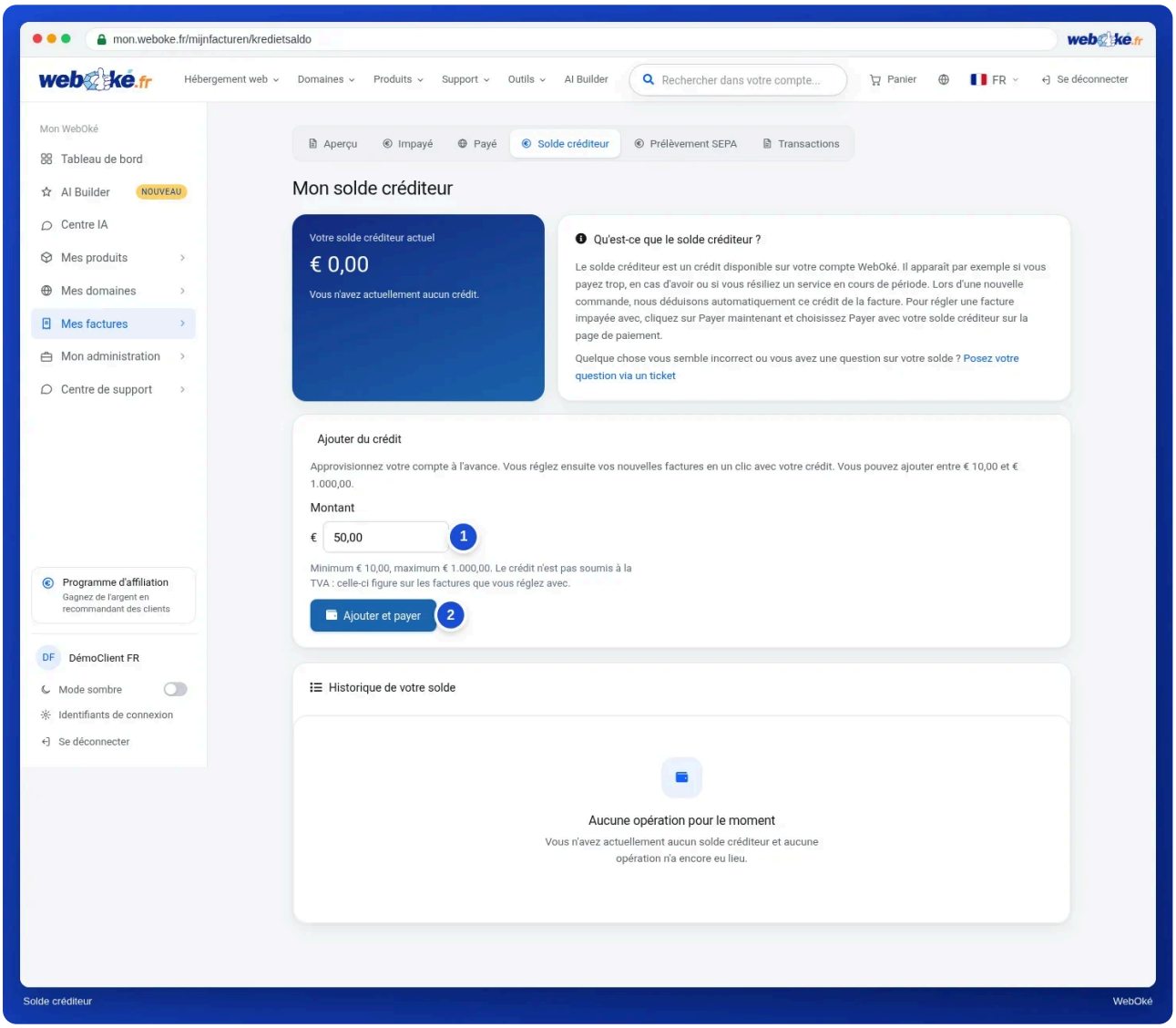
Attention : si un prélèvement automatique est déjà en cours pour une facture, celle-ci affiche le statut **En cours de traitement**. Ne la payez pas vous-même dans ce cas. Si vous souhaitez quand même payer vous-même, c'est possible via le lien sur la page de la facture : nous annulons alors d'abord l'ordre de prélèvement, s'il n'a pas encore été transmis à la banque.

10.3 Solde créditeur et ajout de crédit

Le solde créditeur est un crédit sur votre compte chez WebOké. Il apparaît par exemple si vous avez trop payé, lors d'une note de crédit ou lorsque vous résiliez un service en cours de période. Vous pouvez aussi déposer vous-même de l'argent à l'avance sur votre compte. Avec ce crédit, vous payez ensuite vos factures en un clic.

Consulter votre solde

Allez dans **Mes factures** et choisissez l'onglet **Solde créditeur**. À gauche, vous voyez votre solde actuel. En bas, dans **Historique de votre solde**, figure chaque changement : ce qui a été ajouté, ce qui a été compensé avec quelle facture et quel était votre solde ensuite.

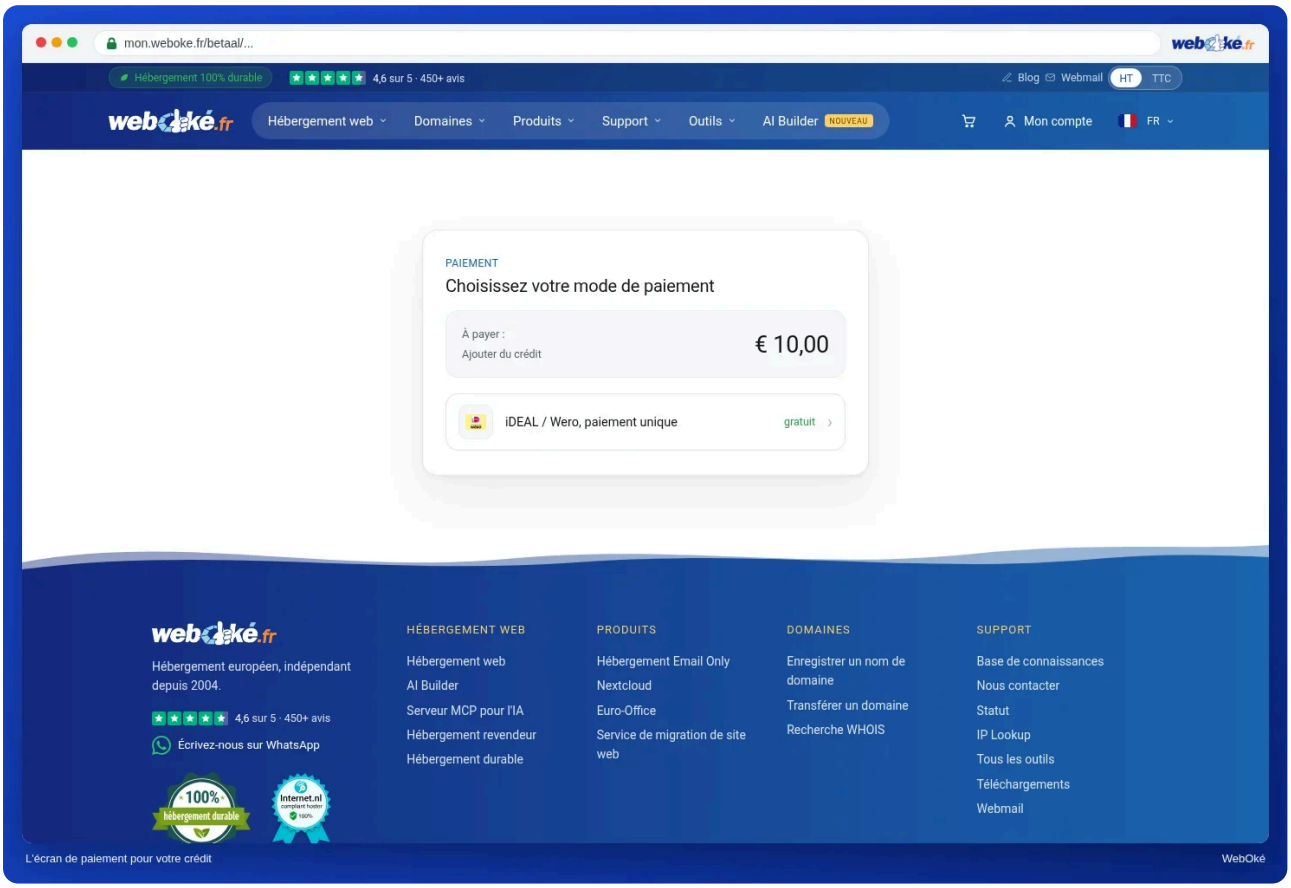


L'onglet Solde créditeur

Pour une nouvelle commande, nous compensons automatiquement votre crédit avec la facture. Une facture déjà ouverte se paie avec ce crédit via **Payer maintenant** : choisissez sur l'écran de paiement **Payer avec votre solde créditeur**. Si votre solde est inférieur au montant, le solde est utilisé en compensation et vous payez le reste avec une autre méthode.

Ajouter du crédit

1. Dans **Ajouter du crédit**, saisissez le montant (1). La page indique le minimum et le maximum.
2. S'il y a des factures ouvertes, une case à cocher vous permet d'utiliser votre crédit directement pour ces factures après le paiement. Laissez-la cochée si vous souhaitez les régler immédiatement.
3. Cliquez sur **Ajouter et payer** (2).
4. Vous arrivez sur l'écran de paiement. Choisissez une méthode et finalisez le paiement.



L'écran de paiement pour votre crédit

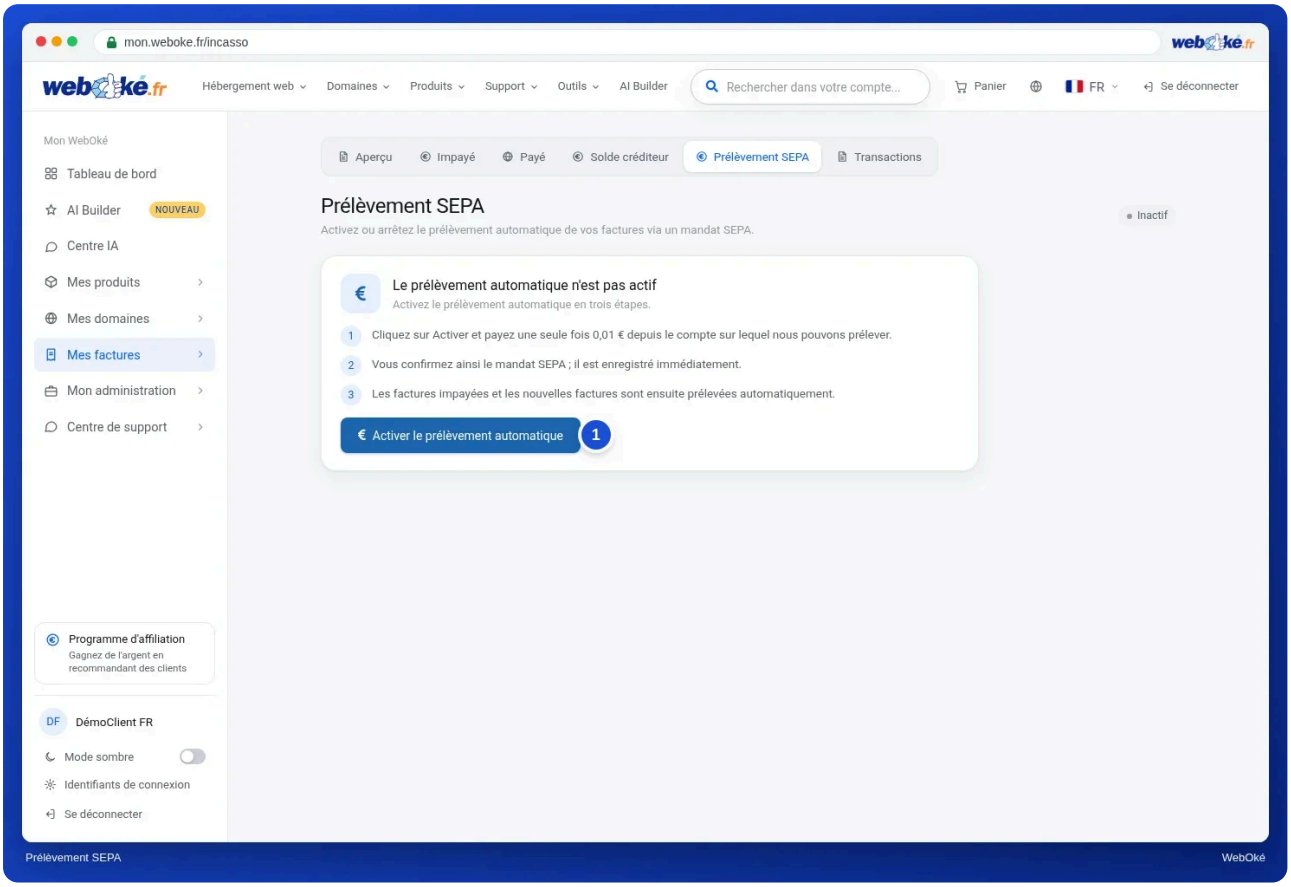
Nous n'établissons pas de facture pour le crédit. Dès que votre paiement est reçu, nous ajoutons le montant à votre compte et vous recevez une confirmation par e-mail. Sur l'écran de paiement pour le crédit, vous ne voyez que des méthodes en ligne sans frais supplémentaires.

Astuce : le crédit n'est pas soumis à la TVA. La TVA figure sur les factures que vous réglez avec ce crédit. Votre comptabilité reste ainsi correcte.

Un problème avec votre solde, ou vous souhaitez récupérer votre crédit ? Cliquez sur l'onglet sur **Posez votre question via un ticket**. Voir aussi Ouvrir un ticket.

10.4 Configurer ou arrêter le prélèvement automatique

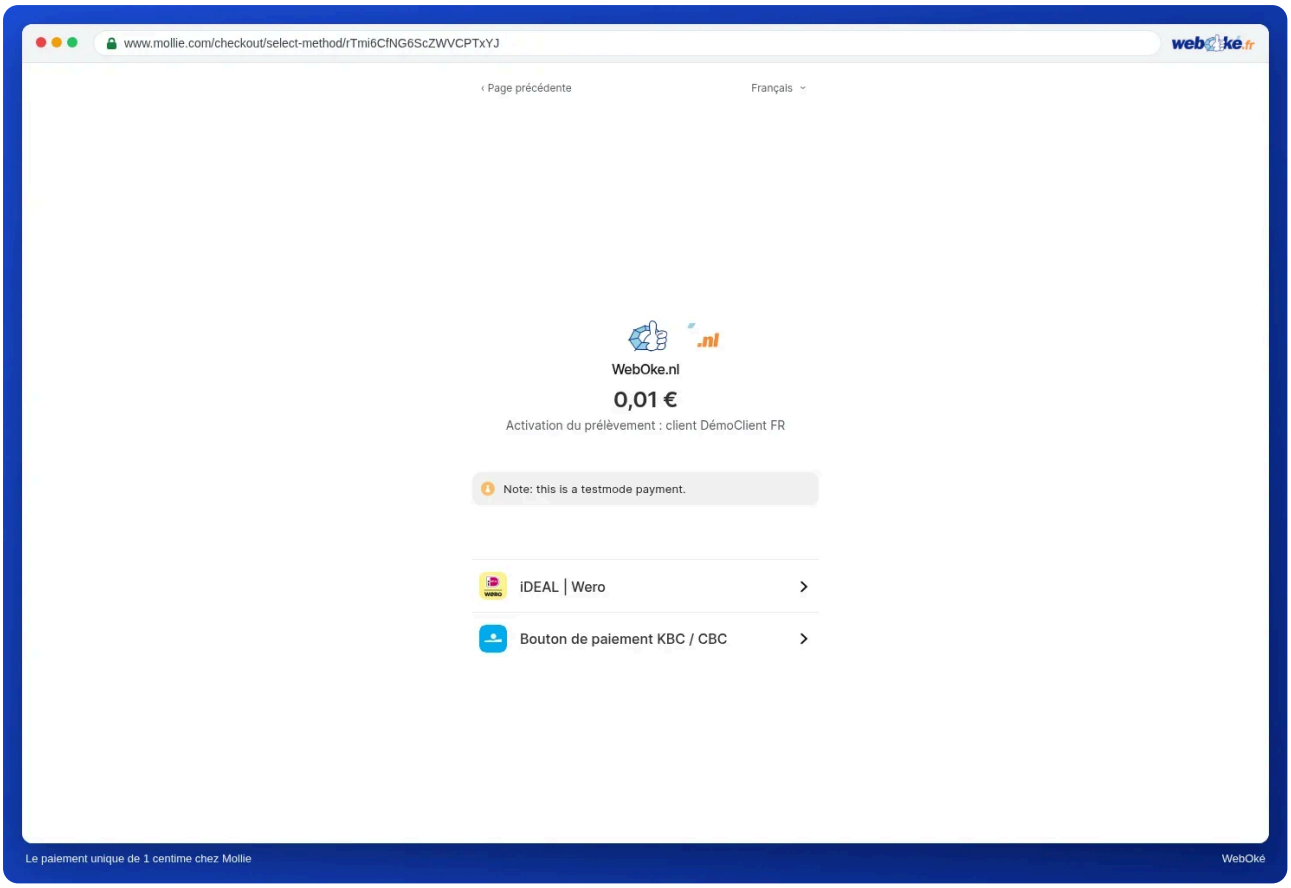
Avec le prélèvement automatique, vous n'avez plus jamais à penser à vos factures. Vous nous donnez une seule fois une autorisation de prélèvement SEPA et nous prélevons ensuite automatiquement sur votre compte les factures en cours et les nouvelles factures. Vous gérez cela dans l'onglet **Prélèvement SEPA** sous **Mes factures**.



Le prélèvement automatique n'est pas encore actif

Activer le prélèvement

1. Allez dans **Mes factures** et choisissez l'onglet **Prélèvement SEPA**. Vous pouvez aussi cliquer sur **Configurer** dans la barre au-dessus de vos factures.
2. Cliquez sur **Activer le prélèvement automatique** (1).
3. Vous êtes redirigé vers notre partenaire de paiement Mollie. Payez-y une seule fois 1 centime depuis le compte sur lequel nous sommes autorisés à prélever.
4. Ce paiement confirme l'autorisation. Vous revenez ensuite sur Mon WebOké et la page indique que le prélèvement est actif.



Le paiement de 1 centime chez Mollie

Une fois le prélèvement actif, la page affiche le numéro d'autorisation, le numéro de compte et le titulaire du compte. Votre mode de paiement par défaut devient alors automatiquement **Prélèvement SEPA**, y compris pour vos factures encore en cours.

Astuce : vous préférez tout de même payer une facture vous-même et choisissez sur l'écran de paiement iDeal avec prélèvement récurrent automatique ? Dans ce cas, vous payez cette facture et donnez en même temps l'autorisation pour les factures suivantes.

Que voyez-vous lors d'un prélèvement ?

Dès que nous lançons un ordre de prélèvement pour une facture, celle-ci passe au statut **En cours de traitement**. La page de la facture indique alors que le prélèvement a démarré. Vous n'avez rien à faire : le montant est prélevé automatiquement et la facture passe ensuite au statut payé.

Attention : évitez de faire annuler un prélèvement. Si quelque chose ne va pas, contactez-nous, nous chercherons ensemble une solution. En cas de rejet, le contrat de prélèvement s'arrête automatiquement.

Arrêter le prélèvement

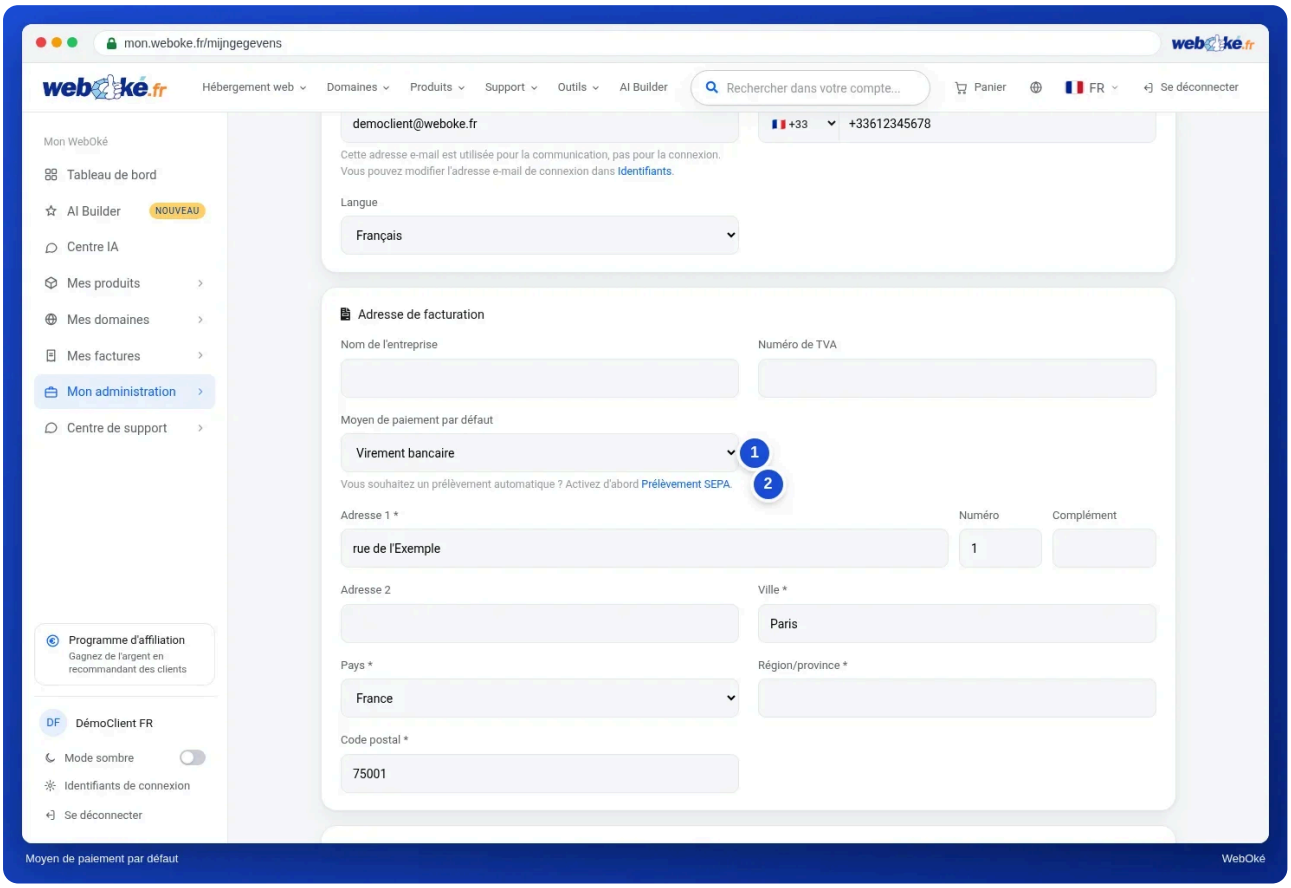
1. Allez dans l'onglet **Prélèvement SEPA**.
2. Cliquez sur **Arrêter le prélèvement**.

L'autorisation est alors retirée. Votre mode de paiement par défaut redevient **Virement bancaire**. Vous payez ensuite vous-même vos nouvelles factures. Vous pouvez à tout moment réactiver le prélèvement automatique plus tard.

Vous ne pouvez pas utiliser le bouton pour activer et vous voyez un message indiquant que le prélèvement n'est pas possible pour votre compte ? Contactez-nous.

10.5 Votre moyen de paiement par défaut

Votre moyen de paiement par défaut détermine comment vous payez vos nouvelles factures. Vous le définissez dans vos informations : allez dans **Mon administration** et choisissez l'onglet **Informations**. Vous trouverez le champ **Moyen de paiement par défaut** dans le bloc **Adresse de facturation**.



Choisir le moyen de paiement par défaut

Les choix

Méthode	Que signifie-t-elle ?
iDeal / paiement en ligne	Vous recevez un lien de paiement pour chaque facture et payez en ligne, par exemple avec iDeal ou un autre moyen proposé sur l'écran de paiement.
Virement bancaire	Vous effectuez vous-même le virement du montant sur notre numéro de compte en mentionnant le numéro de facture. Vous pouvez toujours, dans ce cas aussi, payer en ligne via le lien de paiement.
Prélèvement SEPA	Nous prélevons automatiquement le montant de vos factures. Ce choix n'apparaît que si vous avez activé le prélèvement SEPA.

Comment le modifier

1. Choisissez la méthode dans la liste déroulante (1).
2. Faites défiler vers le bas et cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Vous souhaitez opter pour le prélèvement SEPA ? Vous ne le choisissez pas ici. Cliquez sous le champ sur **Prélèvement SEPA** (2) et activez-le d'abord. Ensuite, votre moyen de paiement par défaut sera automatiquement réglé sur le prélèvement. Voir Configurer ou arrêter le prélèvement automatique.

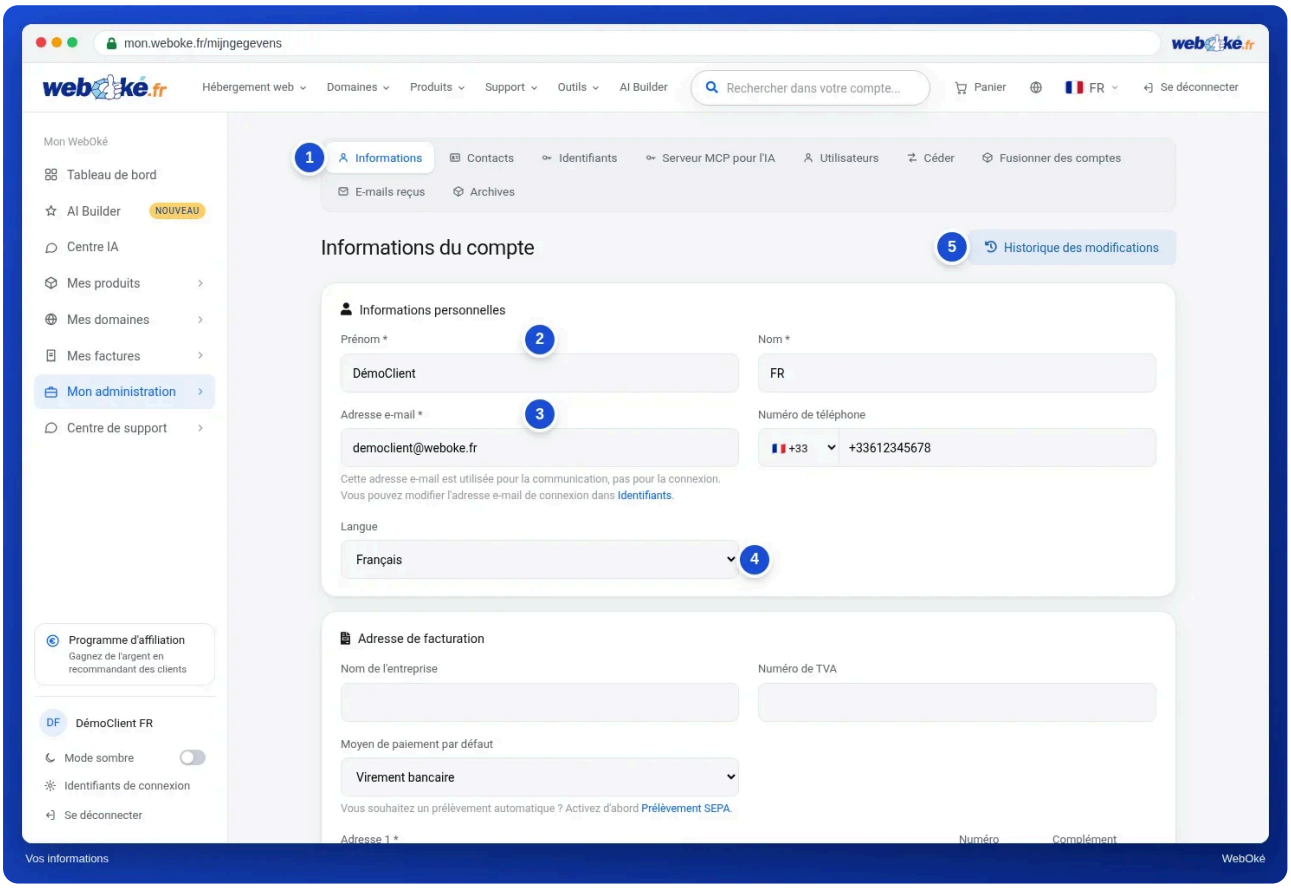
Astuce : votre moyen de paiement par défaut n'est qu'une préférence. Sur l'écran de paiement, vous pouvez toujours choisir une autre méthode pour chaque facture.

11

Votre gestion administrative

11.1 Modifier vos informations et votre adresse de facturation

Vous gérez vous-même votre nom, votre adresse e-mail, votre numéro de téléphone, votre langue et votre adresse de facturation. Dans le menu de gauche, allez à **Mon administration**. Vous arrivez alors sur l'onglet **Informations** (1). Les onglets suivants vous donnent accès au reste de votre administration : contacts, identifiants de connexion, utilisateurs, transfert, fusion, e-mails reçus et archives.

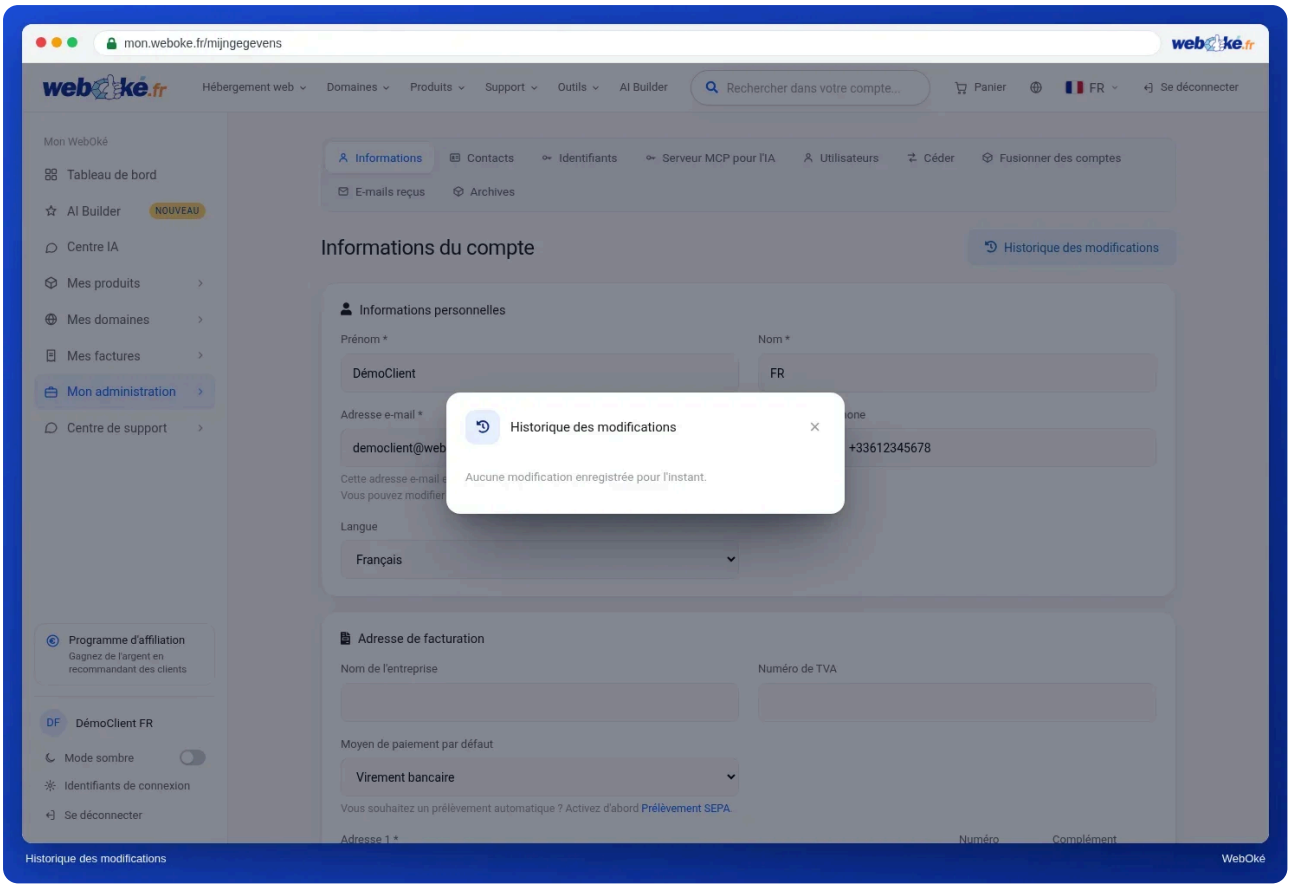


Les informations de votre compte

Informations personnelles

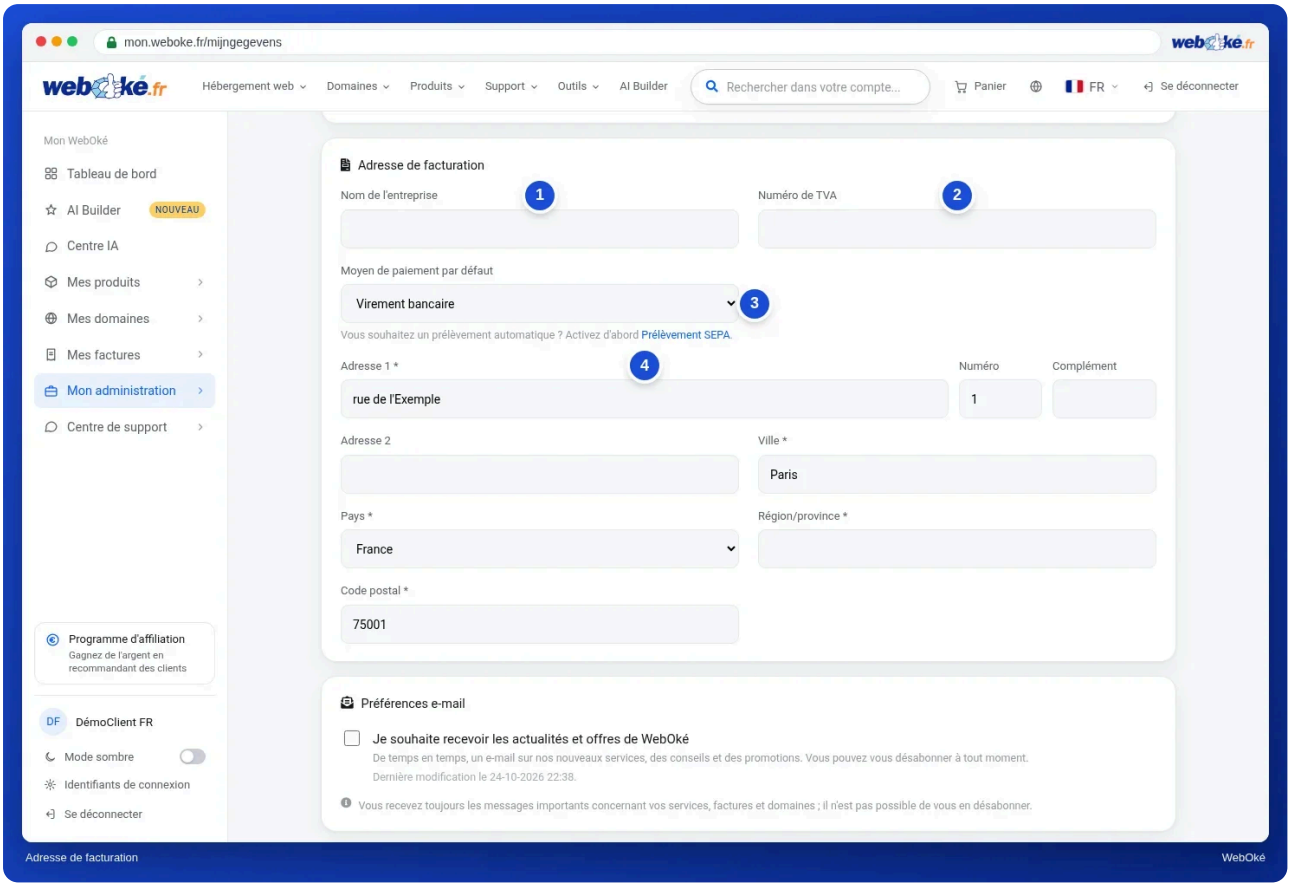
- **Prénom** et **Nom** (2) : ce nom figure sur vos factures.
- **Adresse e-mail** (3) : c'est à cette adresse que nous envoyons les factures et les messages. Ce n'est pas l'adresse avec laquelle vous vous connectez. Pour la modifier, rendez-vous dans **Identifiants de connexion**, voir Modifier votre adresse e-mail de connexion.
- **Numéro de téléphone** : choisissez le pays à gauche et saisissez votre numéro.
- **Langue** (4) : la langue dans laquelle nous vous envoyons nos e-mails et factures.

Grâce à **Historique des modifications** (5), vous voyez quand vos informations ont été modifiées et ce qui a changé.



L'historique des modifications de vos informations

Adresse de facturation

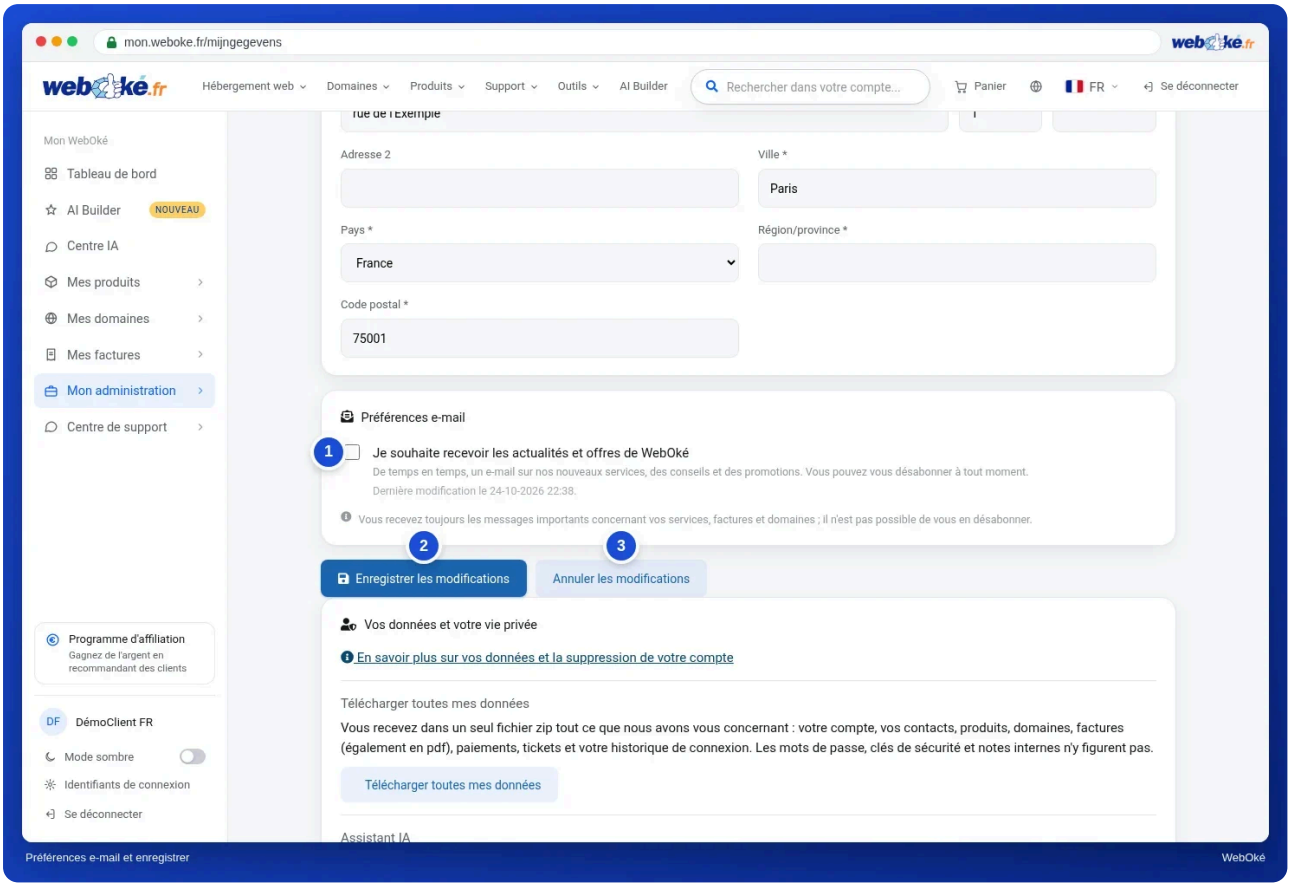


Votre adresse de facturation

- **Nom de l'entreprise** (1) : à remplir si vous êtes client professionnel. Ce nom figurera alors sur vos factures.
- **Numéro de TVA** (2) : pour les clients professionnels. Votre numéro de TVA figurera ainsi sur vos factures.
- **Moyen de paiement par défaut** (3) : la façon dont vous payez vos factures. Plus d'informations à ce sujet dans Votre moyen de paiement par défaut.
- **Adresse** (4) : rue, numéro, complément, ville, pays, province et code postal. Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires.

Attention : les informations de votre compte constituent également votre propre contact de domaine. Si vous avez des domaines dont ce contact est le propriétaire, vos modifications sont automatiquement répercutées sur ces domaines et transmises au registre. Un message s'affiche alors avec la liste des domaines concernés. Si vous souhaitez attribuer un autre propriétaire à un domaine, consultez Modifier les contacts du domaine et le propriétaire.

Préférences e-mail et enregistrement



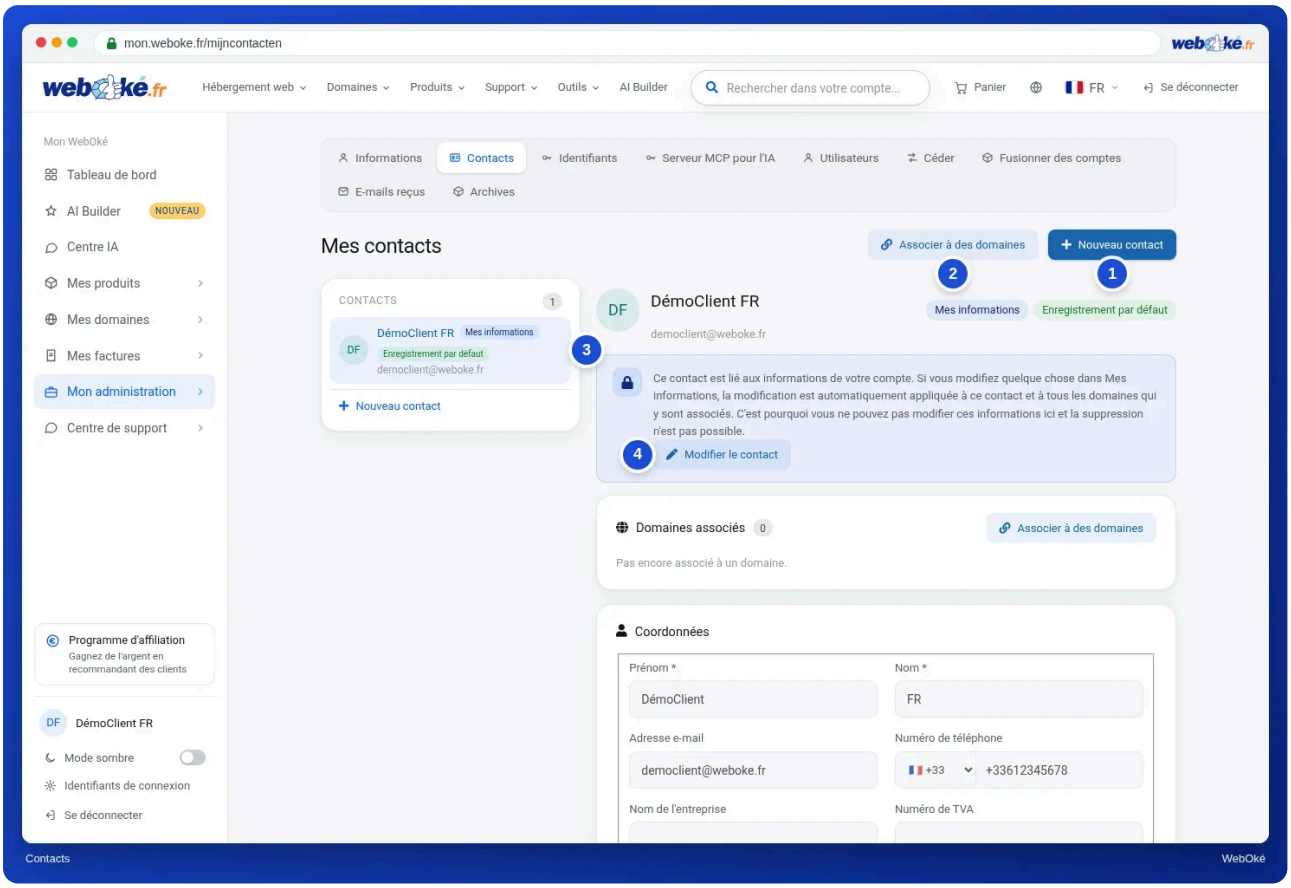
Préférences e-mail et enregistrement

1. Cochez ou décochez **Je souhaite recevoir les actualités et offres de WebOké** (1). Sous la case à cocher figure la date de votre dernière modification. Vous recevez toujours les messages importants concernant vos services, factures et domaines ; il n'est pas possible de vous en désabonner.
2. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** (2). Un message s'affiche en haut de la page pour confirmer que vos informations ont été enregistrées.
3. Vous avez changé d'avis ? Cliquez sur **Annuler les modifications** (3). Ce que vous n'aviez pas encore enregistré ne sera alors pas conservé.

Astuce : sous la section d'enregistrement se trouve le bloc **Vos données et votre vie privée**. Vous pouvez y télécharger toutes vos données ou faire supprimer votre compte. Voir Confidentialité : télécharger ou supprimer vos données.

11.2 Gérer les contacts (et supprimer les doublons)

Les contacts sont les personnes et entreprises que vous utilisez comme propriétaire ou personne de contact de vos domaines. Vous pouvez aussi déterminer quels e-mails de notre part un contact reçoit. Vous les trouvez dans **Mon administration** sous l'onglet **Contacts**.



Vos contacts

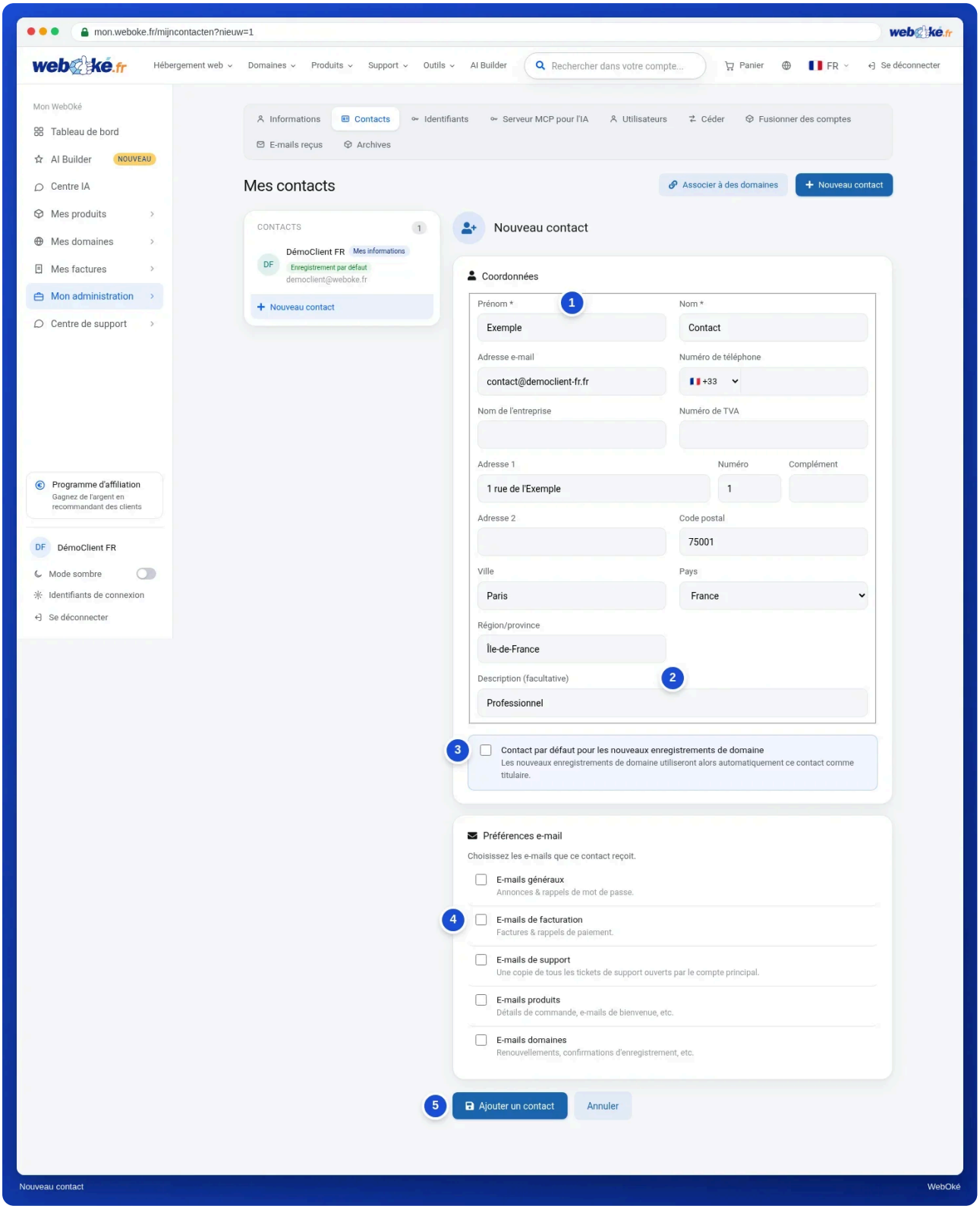
L'aperçu

- À gauche se trouve la liste de vos contacts (3). Cliquez sur un contact pour l'ouvrir à droite.
- Le contact portant le libellé **Mes informations** est votre contact principal. Il est associé aux données de votre compte. Vous le modifiez dans **Mes informations** avec le bouton **Modifier le contact** (4), pas ici. Vous ne pouvez pas supprimer votre contact principal.
- Le libellé **Enregistrement par défaut** indique quel contact nous utilisons comme propriétaire des nouveaux enregistrements de domaine.
- Pour chaque contact, vous voyez sous **Domaines associés** à quels domaines il est lié.

Ajouter un contact

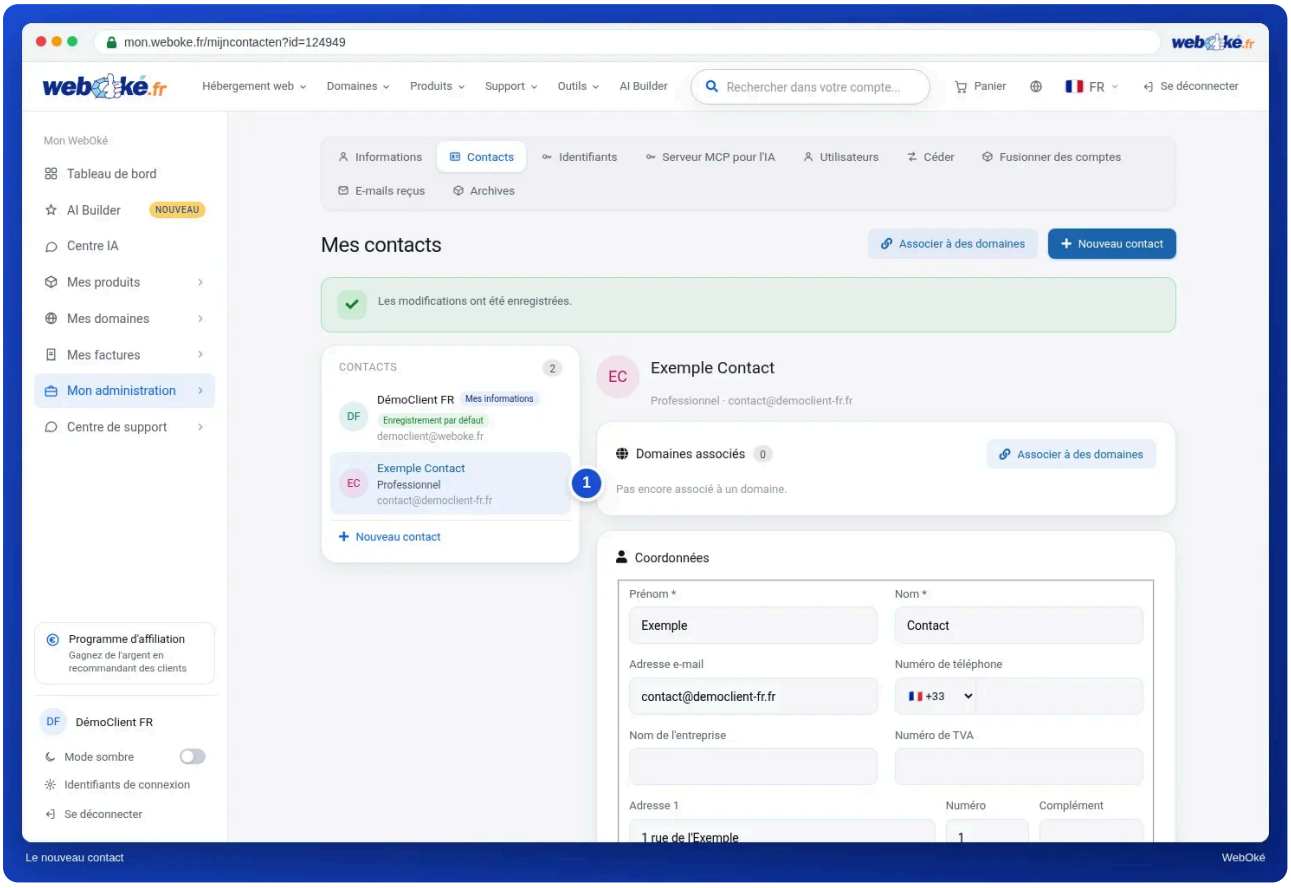
1. Cliquez sur **Nouveau contact** (1).
2. Remplissez les informations de contact. Le prénom et le nom sont obligatoires (1). Dans **Description** (2), indiquez un nom court, comme Professionnel ou Personnel. Vous le retrouverez dans les listes déroulantes.

3. Cochez **Contact par défaut pour les nouveaux enregistrements de domaine** (3) si les nouveaux domaines doivent avoir ce contact comme propriétaire.
4. Choisissez dans **Préférences e-mail** quels e-mails ce contact reçoit de notre part (4) : e-mails généraux, e-mails de facturation, e-mails de support, e-mails de produits et e-mails de domaines. Pratique si, par exemple, votre comptable doit recevoir les factures.
5. Cliquez sur **Ajouter un contact** (5).



Ajouter un nouveau contact

Le nouveau contact apparaît ensuite dans la liste (1). Vous pouvez l'associer immédiatement à un domaine avec **Associer à des domaines** (2 dans l'aperçu). Vous apprendrez comment modifier le propriétaire d'un domaine dans Modifier les contacts du domaine et le propriétaire.

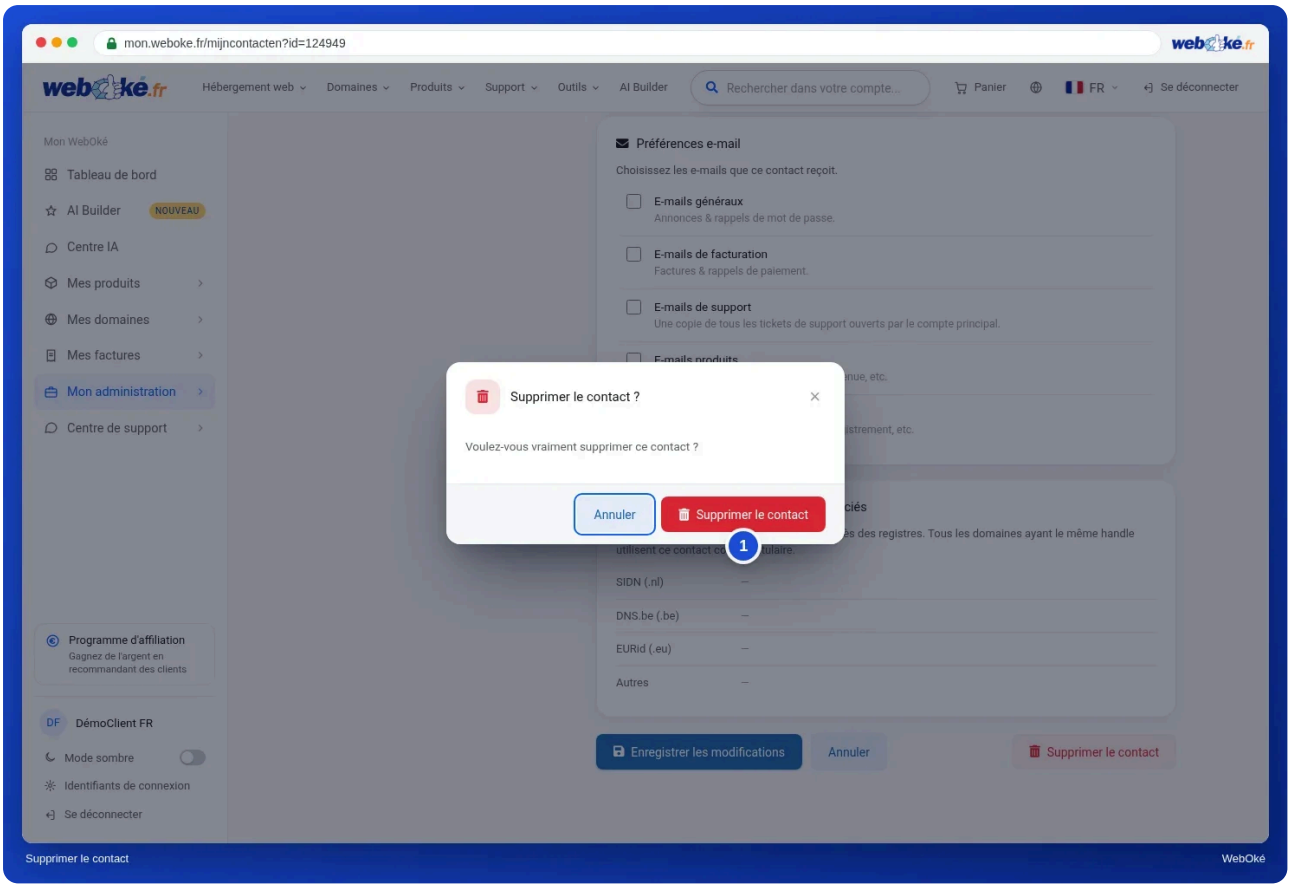


Le contact a été ajouté

Modifier ou supprimer un contact

Ouvrez le contact, modifiez les informations et cliquez sur **Enregistrer les modifications**. Si le contact est associé à des domaines, vos modifications s'appliquent également à ces domaines.

Pour supprimer, utilisez **Supprimer le contact** en bas de page. Une question de confirmation apparaît d'abord. Cliquez sur **Supprimer le contact** (1) pour confirmer ou sur **Annuler** pour revenir en arrière.

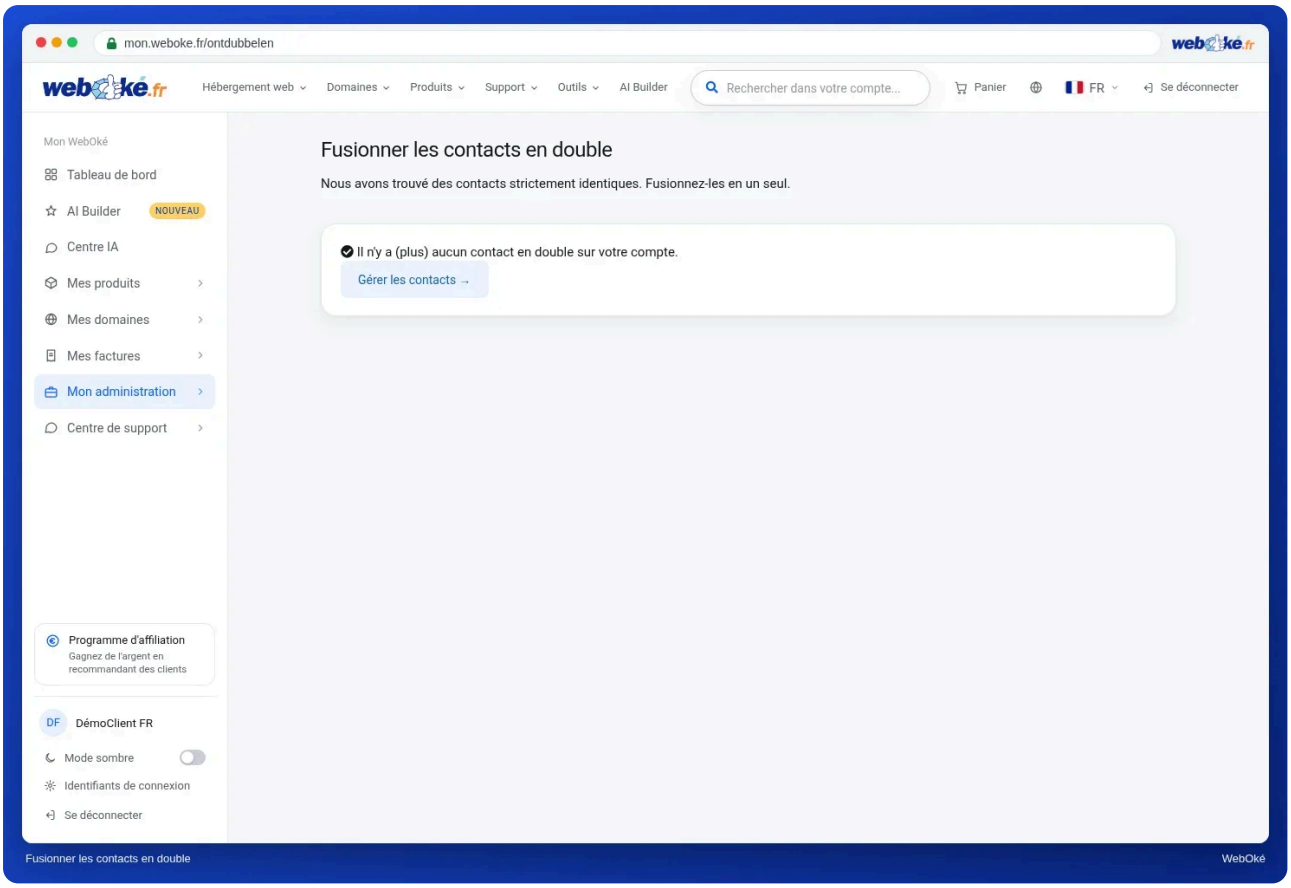


Supprimer un contact

Attention : un contact encore associé à un domaine ne peut pas être supprimé. La fenêtre indique alors les domaines concernés. Associez d'abord un autre contact à ces domaines.

Supprimer les contacts en double

Avez-vous créé le même contact plusieurs fois au fil des années ? Rendez-vous alors sur **mon.weboke.fr/ontdubbelen**. Nous recherchons les contacts identiques et les affichons par groupe. Dans chaque groupe, un seul contact subsiste : les doublons que vous cochez disparaissent lorsque vous cliquez sur **Fusionner la sélection**. Votre contact principal reste toujours présent. Les contacts encore associés à un domaine ne sont pas supprimés sans autre forme de procès : nous les traitons séparément.

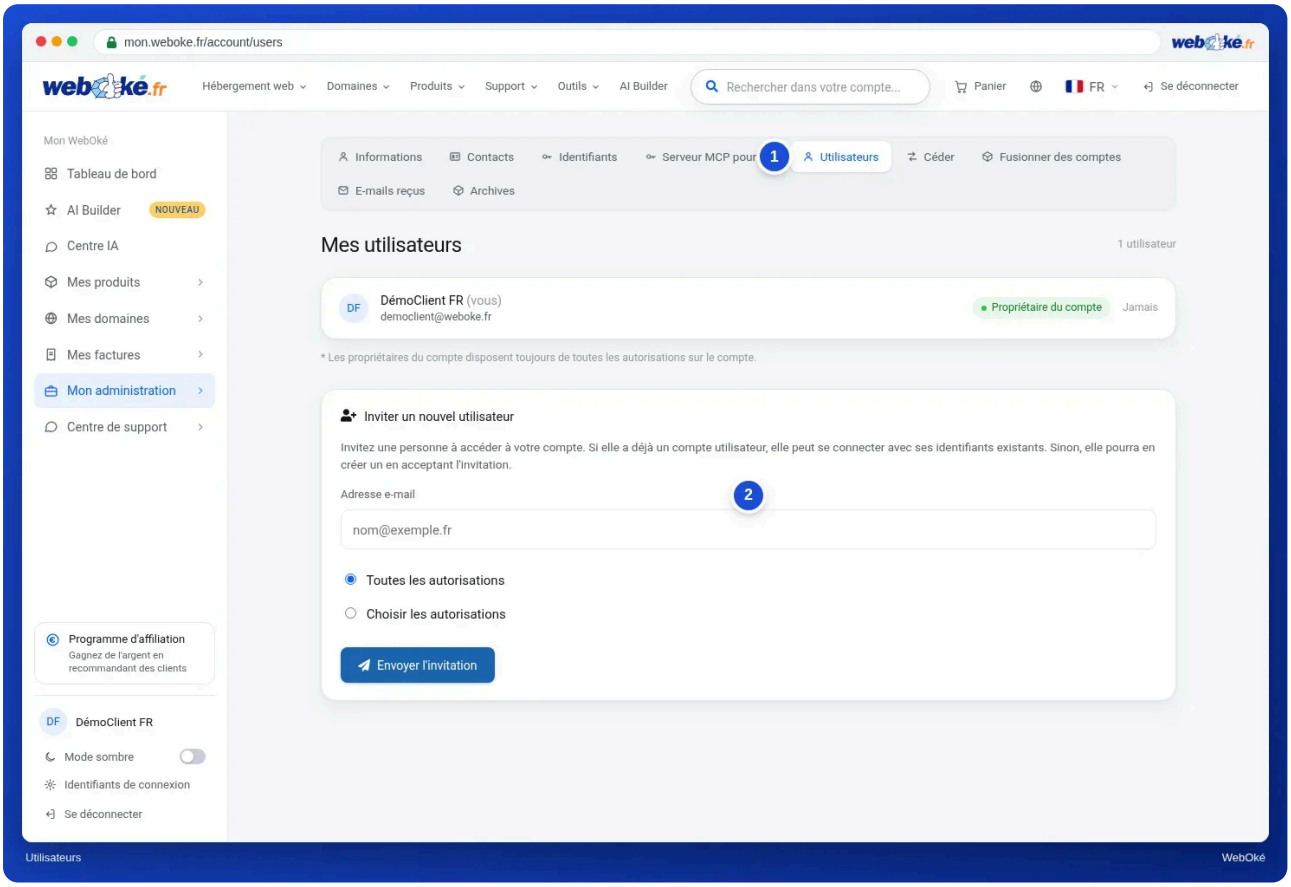


Aucun contact en double trouvé

S'il n'y a pas de contacts en double, vous le voyez immédiatement, avec un bouton pour revenir à vos contacts.

11.3 Inviter des utilisateurs et attribuer des droits

Vous souhaitez qu'un collègue, votre comptable ou votre créateur de site web puisse aussi accéder à votre compte, sans partager votre propre mot de passe ? Invitez-le alors en tant qu'utilisateur. Chaque utilisateur se connecte avec ses propres identifiants et vous déterminez ce qu'il peut faire. Vous gérez cela dans **Mon administration**, sous l'onglet **Utilisateurs** (1).

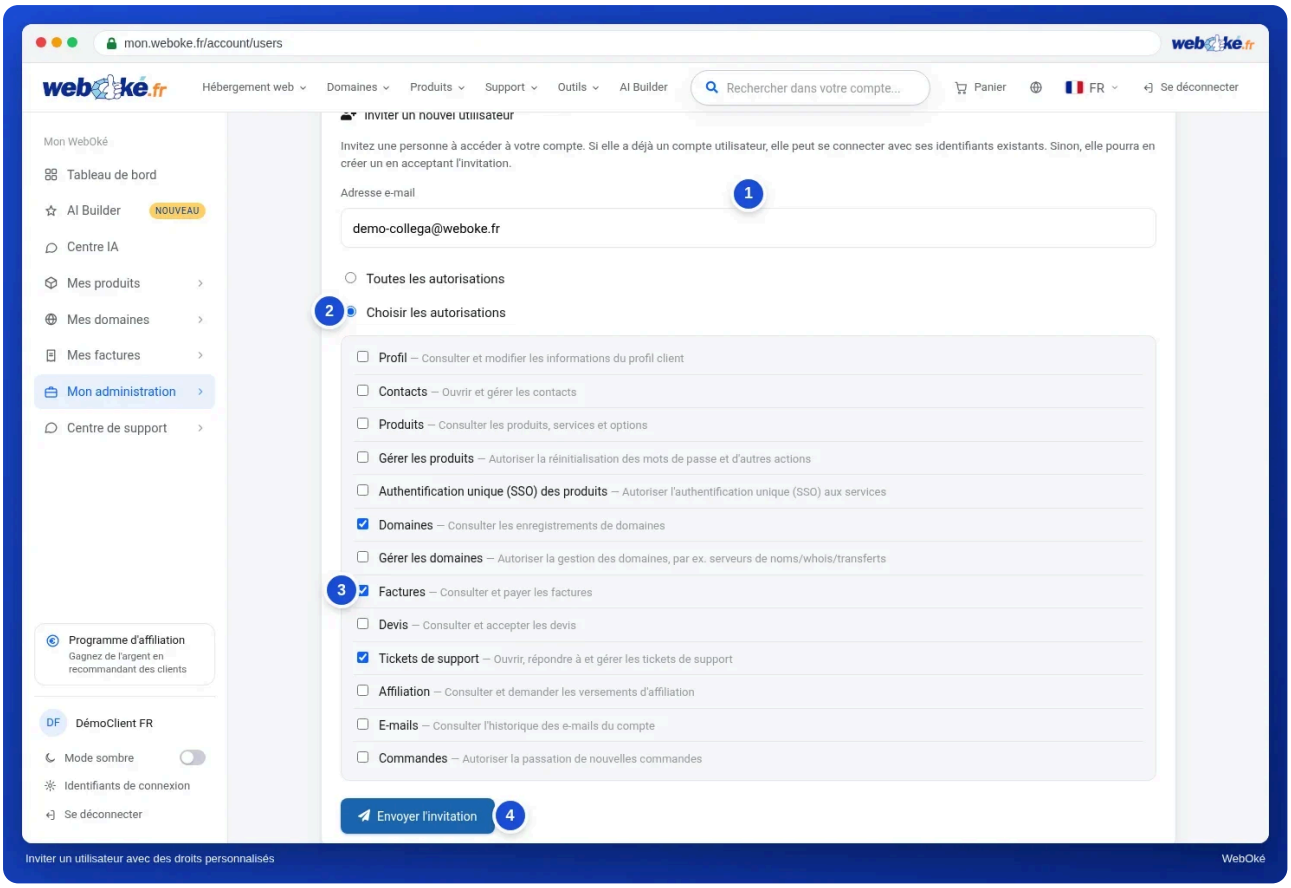


Vos utilisateurs

En haut se trouvent les utilisateurs ayant actuellement accès, avec leur rôle et la date de leur dernière connexion. Le propriétaire du compte dispose toujours de tous les droits. Seul le propriétaire peut inviter des utilisateurs et modifier les droits.

Inviter quelqu'un

1. Sous **Inviter un nouvel utilisateur**, saisissez l'adresse e-mail (1).
2. Choisissez **Toutes les autorisations** ou **Choisir les autorisations** (2).
3. Si vous choisissez cette dernière option, cochez ce que l'utilisateur est autorisé à faire (3). Chaque autorisation est accompagnée d'une brève explication.
4. Cliquez sur **Envoyer l'invitation** (4).



Inviter un utilisateur avec des droits personnalisés

L'utilisateur reçoit un e-mail contenant un lien. S'il possède déjà un compte utilisateur chez WebOké, il se connecte avec ses identifiants existants. Sinon, il en crée un lors de l'acceptation. Il peut ensuite basculer entre son propre compte et le vôtre, voir Plusieurs comptes : changer de compte.

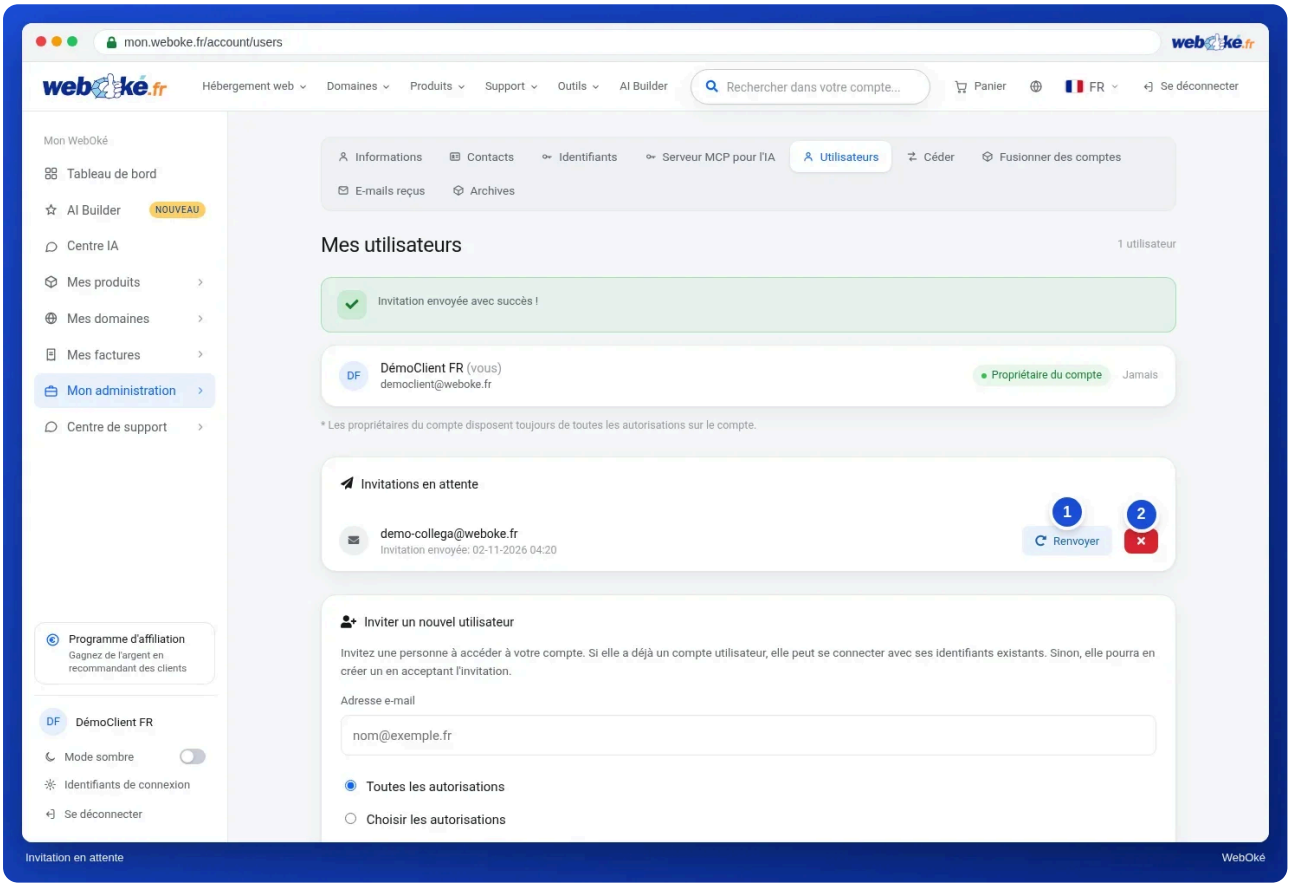
Les autorisations

Autorisation	Que peut faire l'utilisateur ?
Profil	Consulter et modifier vos données client.
Contacts	Ouvrir et gérer les contacts.
Produits	Consulter vos produits et services.
Gérer les produits	Effectuer des actions sur les produits, comme réinitialiser un mot de passe.
Authentification unique (SSO) des produits	Se connecter à un service sans mot de passe distinct, comme DirectAdmin.
Domaines	Consulter vos domaines.
Gérer les domaines	Gérer les domaines, comme les serveurs de noms, le WHOIS et les transferts.
Factures	Consulter et payer les factures.

Devis	Consulter et accepter les devis.
Tickets de support	Ouvrir, répondre et gérer les tickets.
Affiliés	Consulter l'aperçu des affiliés et demander des paiements.
E-mails	Consulter les e-mails que nous avons envoyés à votre compte.
Commandes	Passer de nouvelles commandes.

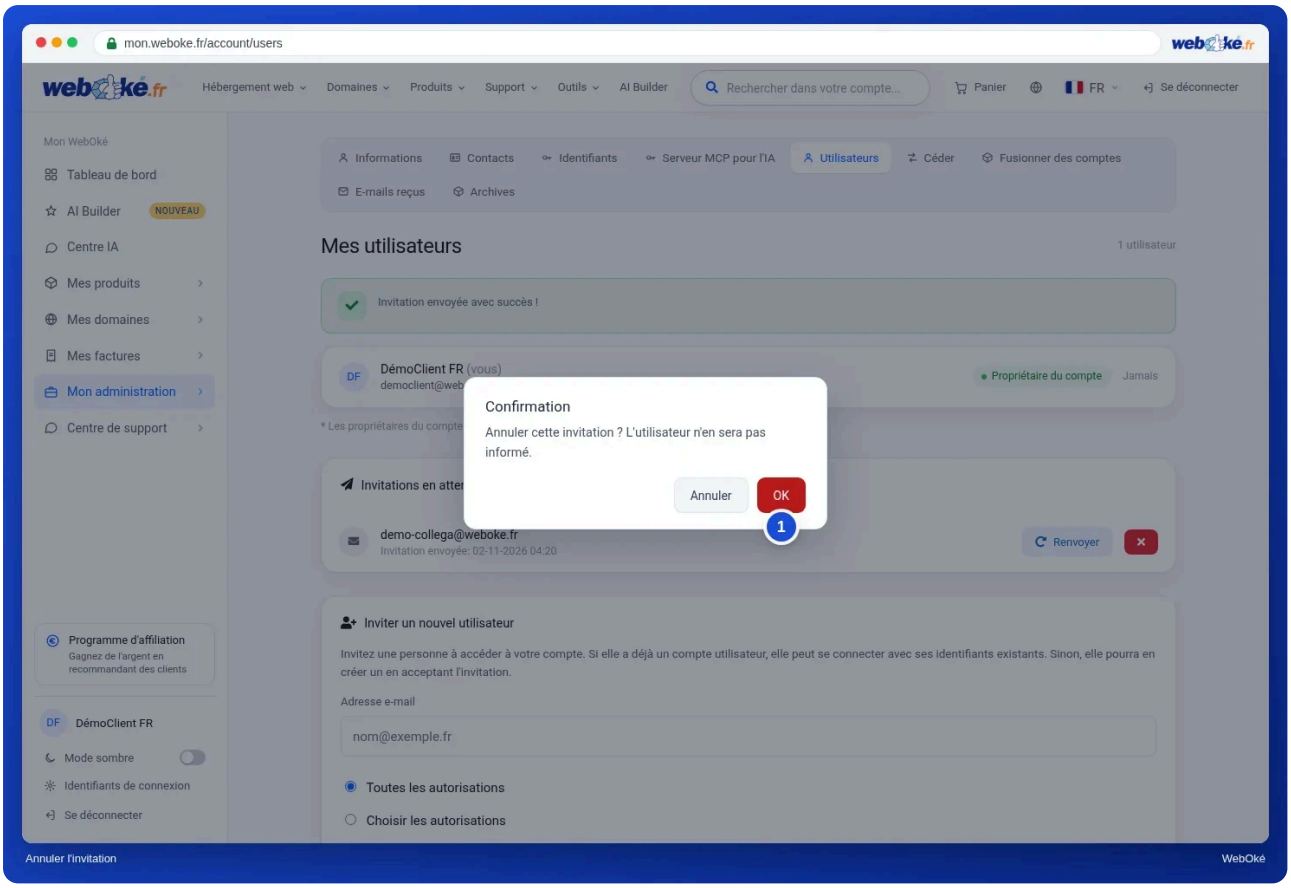
Invitations en attente

Tant que l'invitation n'a pas été acceptée, elle figure sous **Invitations en attente**, avec la date à laquelle elle a été envoyée.



Une invitation en attente

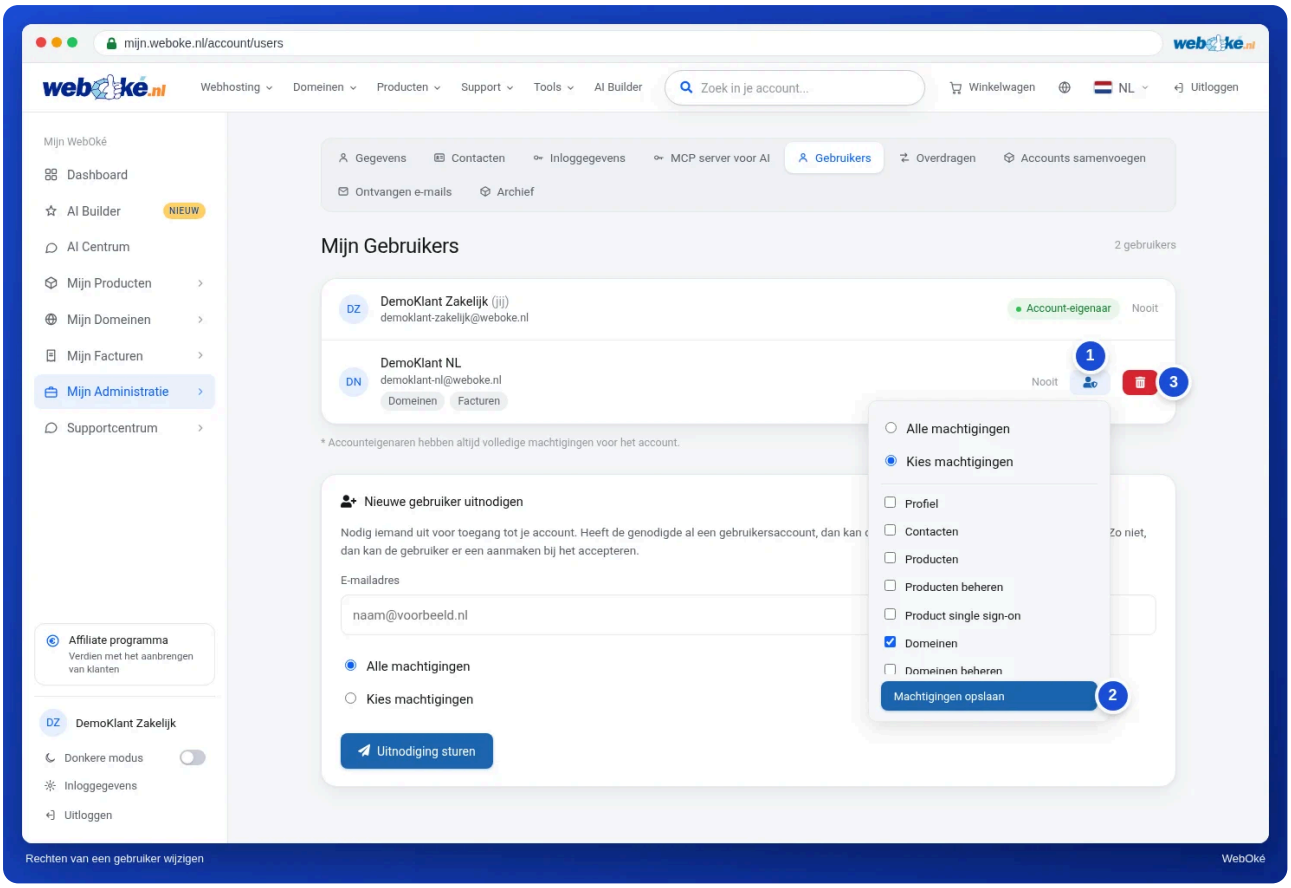
- Avec **Rétablir** (1), vous renvoyez l'invitation, par exemple si elle a atterri dans les spams.
- Avec le bouton rouge avec la croix (2), vous annulez l'invitation. Une question de confirmation vous est d'abord posée ; cliquez sur **OK** (1) pour annuler. L'utilisateur n'en reçoit aucune notification.



Annuler une invitation

Modifier les droits ou révoquer l'accès

Lorsqu'un utilisateur a accepté l'invitation, il apparaît parmi vos utilisateurs avec ses autorisations en dessous, par exemple **Domaines** et **Factures**. Cliquez, à côté de cet utilisateur, sur le bouton avec le petit personnage (1) pour voir ses droits. Ajustez les cases à cocher et cliquez sur **Enregistrer les autorisations** (2). Avec le bouton rouge avec la corbeille (3), vous révoquez l'accès. Avant la révocation, une confirmation vous est demandée. La révocation supprime uniquement l'accès à votre compte ; son propre compte utilisateur continue d'exister.



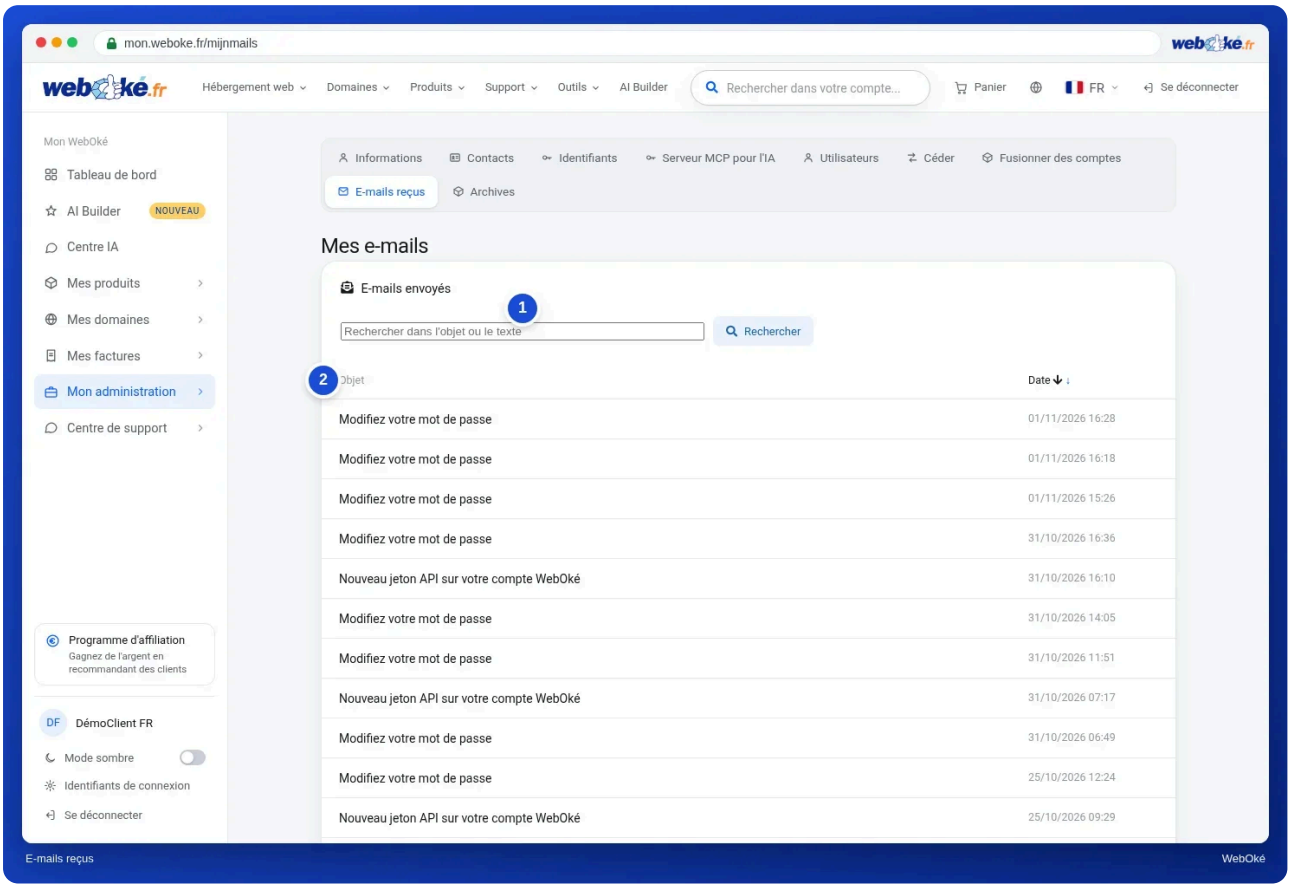
Modifier les droits d'un utilisateur

L'utilisateur voit désormais votre compte dans sa liste **Changer de compte**. Pour savoir comment il peut l'utiliser, consultez Plusieurs comptes : changer de compte.

Astuce : n'accordez à chacun que les droits dont il a réellement besoin. Votre comptable, par exemple, n'a besoin que de l'autorisation **Factures**.

11.4 Retrouver les e-mails reçus

Vous avez égaré cet e-mail de facture ou la confirmation de votre commande ? Vous retrouvez tous les e-mails que nous avons envoyés sur votre compte dans Mon WebOké. Rendez-vous dans **Mon administration** et choisissez l'onglet **E-mails reçus**.



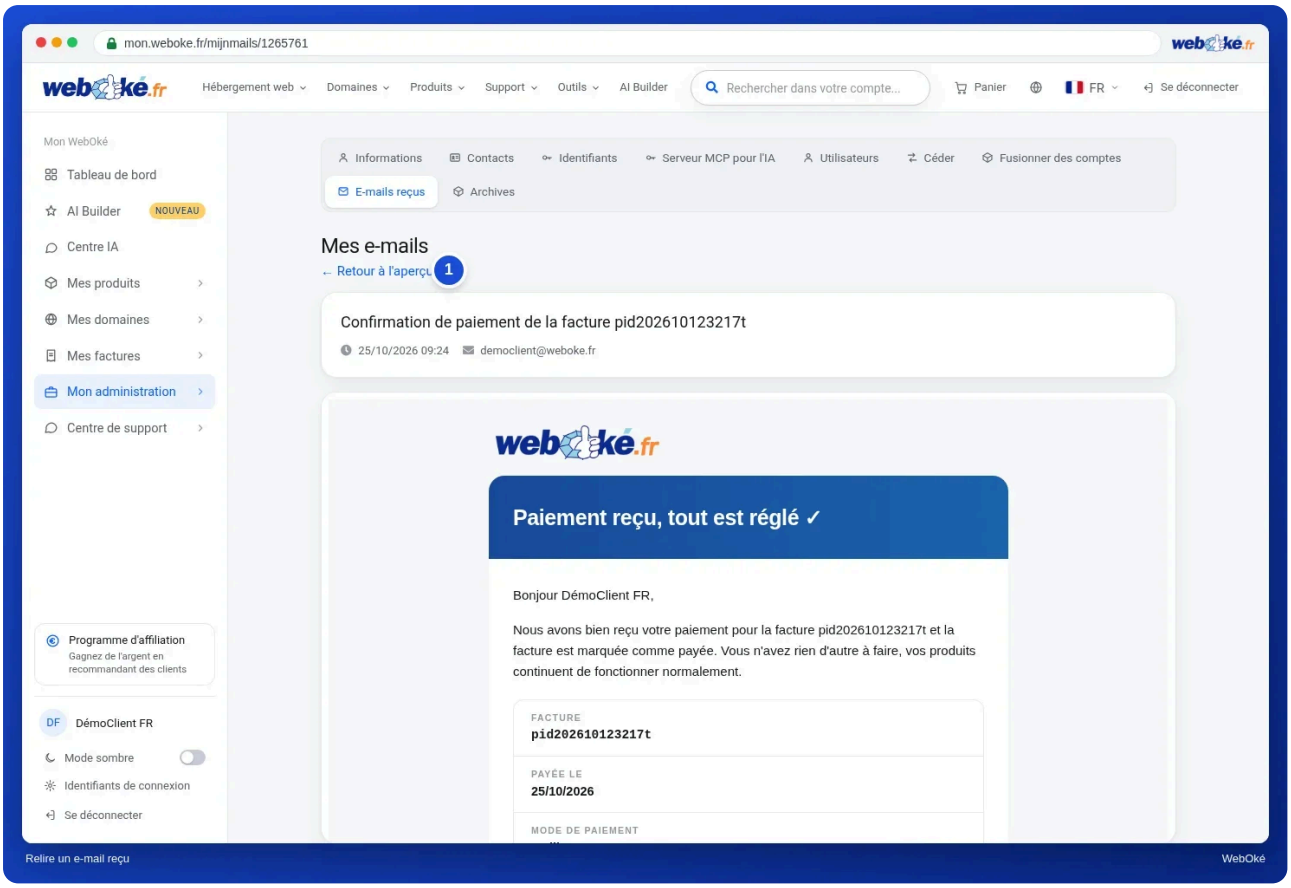
Vos e-mails reçus

Rechercher et trier

- Saisissez un mot dans le champ de recherche (1) et cliquez sur **Rechercher**. Nous recherchons dans l'objet et dans le texte des e-mails. Recherchez par exemple un numéro de facture ou un nom de domaine.
- Cliquez sur **Objet** ou **Date** (2) pour trier la liste selon ce critère. Cliquez à nouveau pour inverser l'ordre.

Ouvrir un e-mail

Cliquez sur un e-mail pour le lire. Vous voyez l'objet, la date et l'heure, l'adresse de destination et l'e-mail lui-même, tel que vous l'avez reçu. Avec **Retour à la liste** (1), vous revenez à la liste.



Relire un e-mail reçu

Si un e-mail n'a pas pu être délivré, une étiquette rouge s'affiche à côté. Vérifiez alors que votre adresse e-mail est correcte dans Modifier vos informations et votre adresse de facturation.

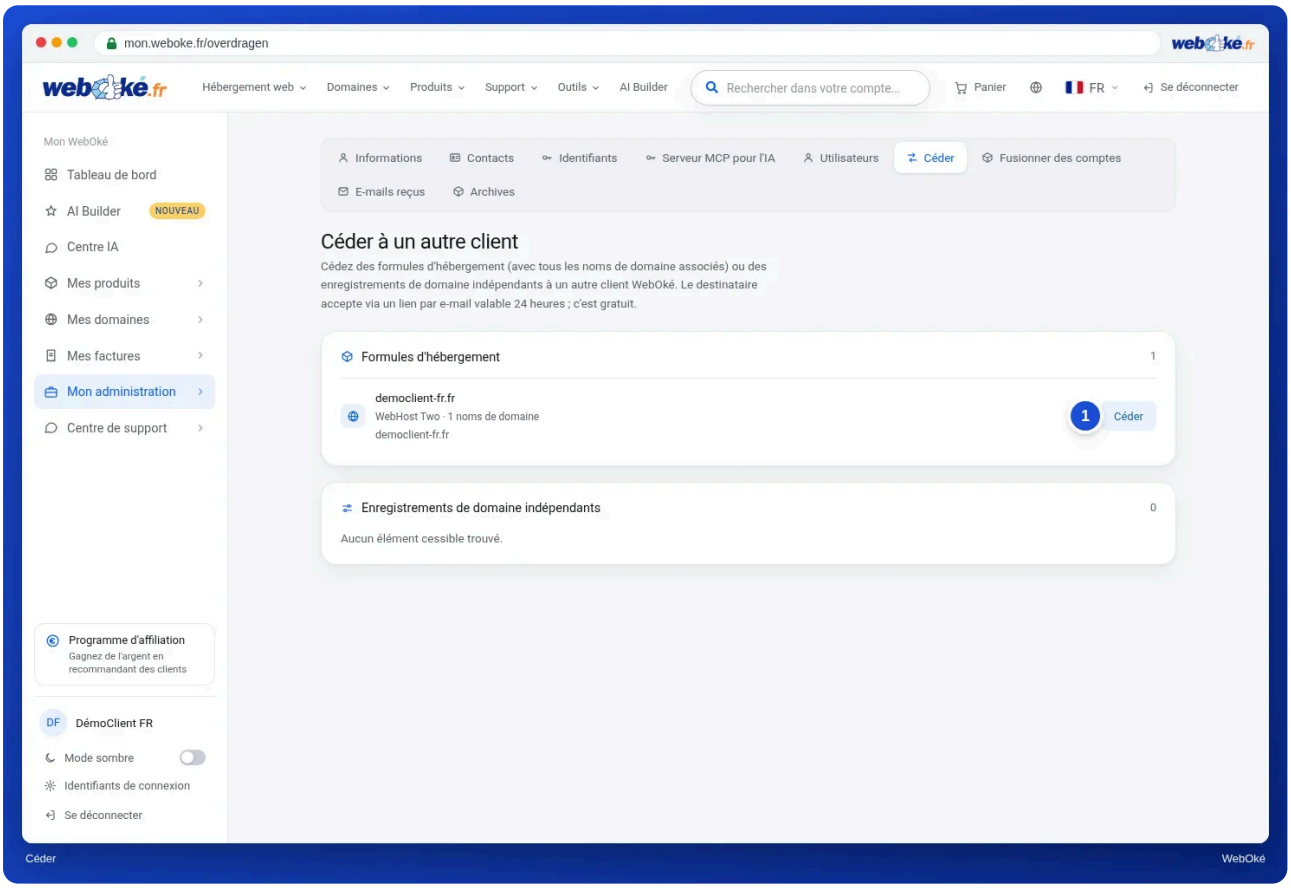
Astuce : vous souhaitez recevoir à nouveau une facture ? C'est possible directement depuis vos factures avec **Envoyer par e-mail**. Voir Consulter et télécharger vos factures.

11.5 Céder et fusionner des comptes

Vous vendez votre entreprise, vous arrêtez un site web ou quelqu'un d'autre reprend la gestion de votre hébergement ? Vous pouvez alors céder un pack ou un domaine à un autre client WebOké. Si vous avez vous-même deux comptes chez nous, vous pouvez les fusionner en un seul. Les deux opérations se font dans **Mon administration**.

Céder à un autre client

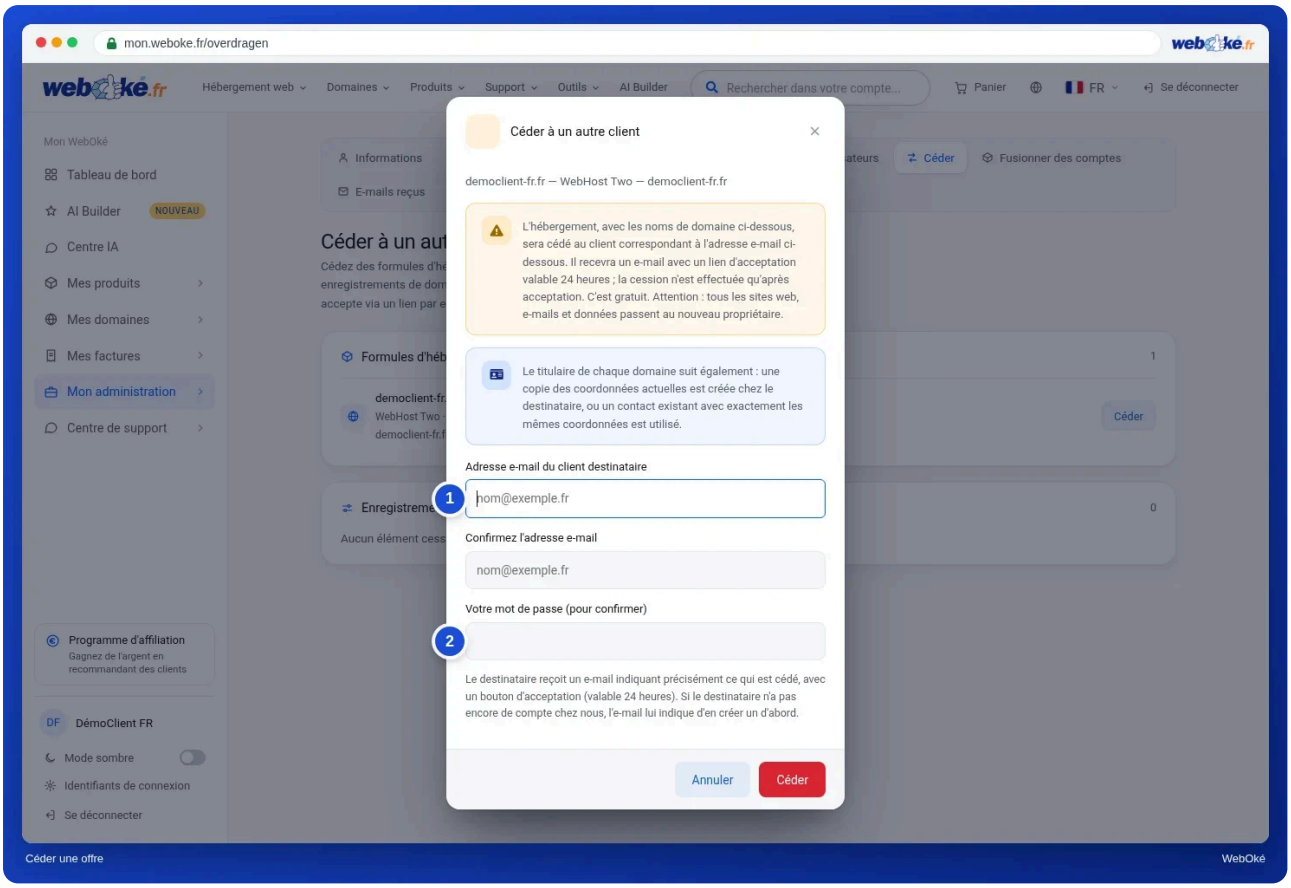
Sous l'onglet **Céder**, vous voyez ce que vous pouvez céder : vos packs d'hébergement (avec tous les noms de domaine qui y sont rattachés) et vos enregistrements de domaine isolés. La cession est gratuite.



Ce que vous pouvez céder

1. Cliquez sur **Céder** au niveau du pack ou du domaine concerné (1).
2. Lisez dans la fenêtre ce qui est inclus dans la cession. Pour un pack, tous les sites web, e-mails et données sont transférés au nouveau propriétaire.
3. Saisissez deux fois l'adresse e-mail du destinataire (1). Il s'agit de l'adresse e-mail de son compte WebOké.
4. Saisissez votre propre mot de passe (2) pour confirmer, puis cliquez sur **Céder**.

Si une facture est encore en attente de paiement pour ce pack, vous ne pourrez céder celui-ci qu'une fois la facture réglée. Les factures déjà envoyées restent à votre nom. Les futures factures seront établies au nom du destinataire.



Céder un pack

Le destinataire reçoit un e-mail indiquant précisément ce qui est cédé, avec un bouton pour accepter. Ce lien est valable 24 heures. La cession n'est effective qu'après son acceptation. Si le destinataire n'a pas encore de compte chez nous, l'e-mail lui indique d'en créer un d'abord.

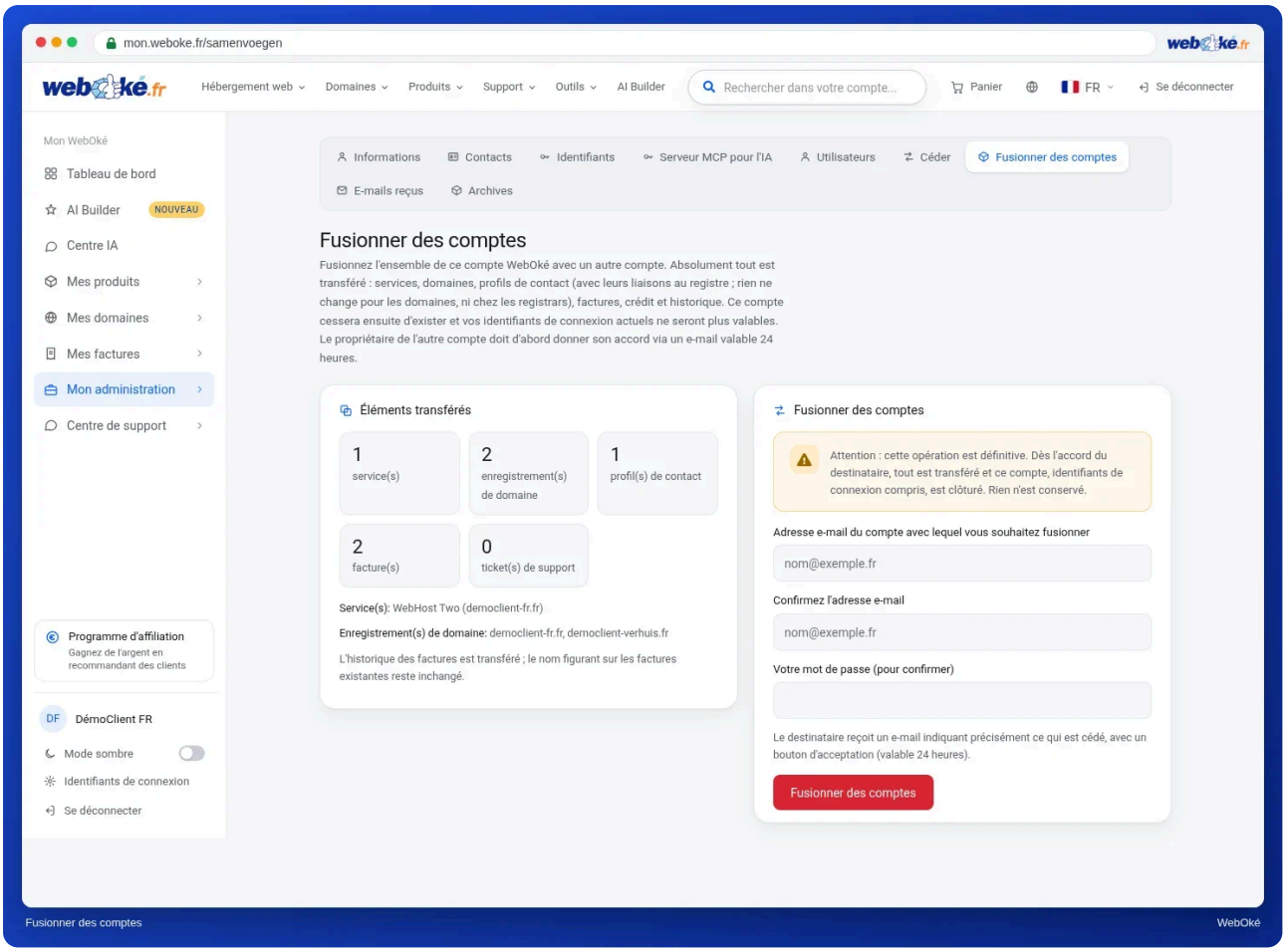
Le titulaire du domaine change également : une copie des coordonnées de contact actuelles est créée chez le destinataire, ou nous utilisons un contact existant de celui-ci avec exactement les mêmes données.

Tant que le destinataire n'a pas accepté, la cession figure en haut de la liste des cessions en cours. Si vous changez d'avis, cliquez sur **Annuler la cession**.

Vous pouvez également céder un pack ou un domaine depuis la page du produit ou la page du domaine. Voir Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit et Résilier ou céder un domaine.

Fusionner des comptes

Sous l'onglet **Fusionner des comptes**, vous fusionnez l'intégralité de votre compte avec un autre compte WebOké. À gauche, vous voyez ce qui est transféré : services, enregistrements de domaine, profils de contact, factures et tickets d'assistance. Tout est transféré, y compris votre solde et votre historique. Les domaines eux-mêmes ne changent pas, pas plus que chez les bureaux d'enregistrement. Les factures existantes conservent le nom auquel elles ont été établies.



Fusionner des comptes

1. Saisissez l'adresse e-mail du compte avec lequel vous souhaitez fusionner, puis une seconde fois pour vérification.
2. Saisissez votre mot de passe pour confirmer.
3. Cliquez sur **Fusionner des comptes**.

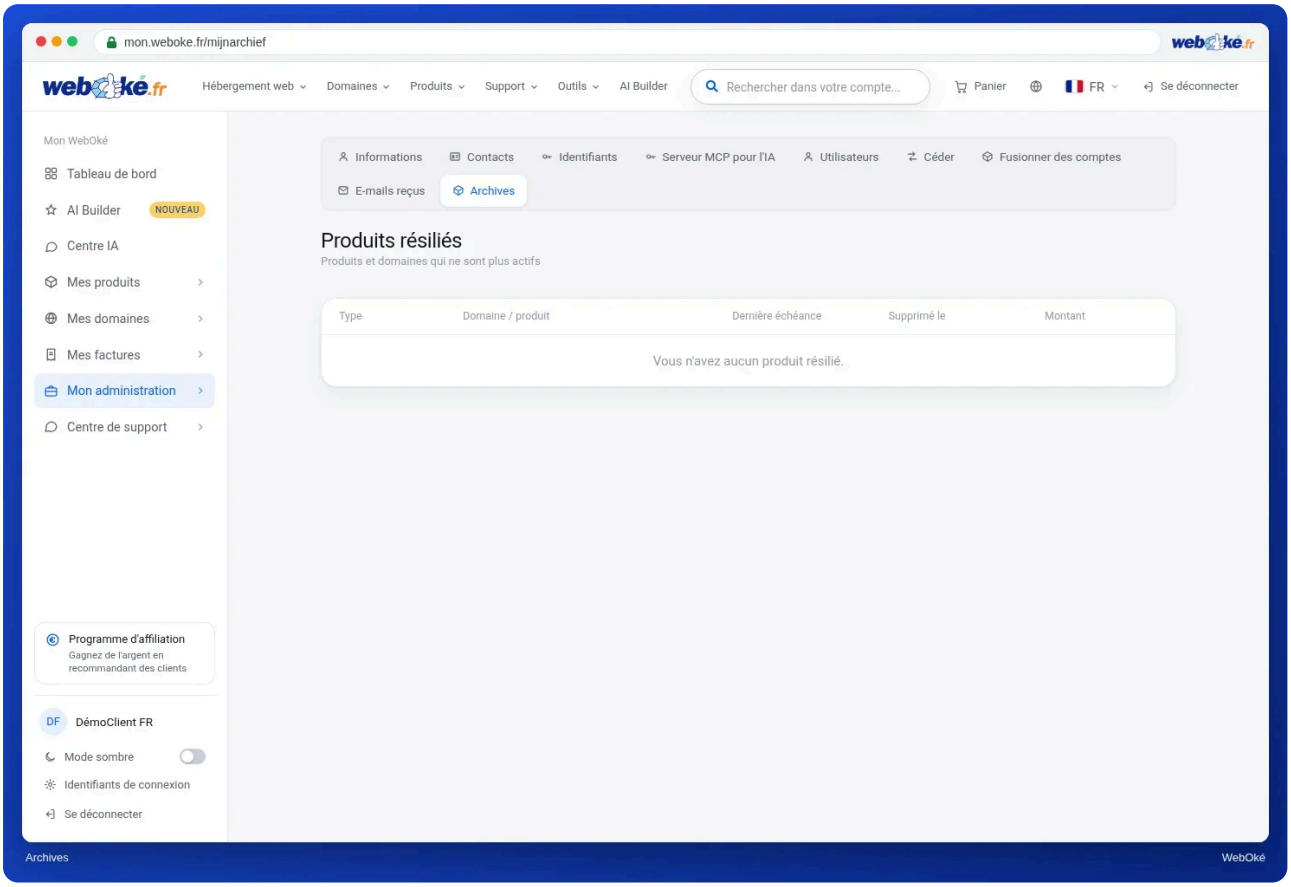
Le titulaire de l'autre compte reçoit un e-mail indiquant précisément ce qui est transféré, avec un bouton pour accepter, valable 24 heures. Après son accord, nous transférons tout.

Attention : la fusion est définitive. Après l'accord, le compte sur lequel vous êtes actuellement connecté est supprimé, y compris vos identifiants de connexion. Rien n'est conservé. Connectez-vous ensuite sur l'autre compte.

Astuce : vous souhaitez simplement que quelqu'un d'autre puisse consulter ou vous aider dans votre compte ? Il n'est alors pas nécessaire de céder quoi que ce soit. Invitez-le en tant qu'utilisateur, voir Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.

11.6 Les archives

Dans les archives, vous trouvez vos produits et domaines qui ne sont plus actifs. Il peut s'agir d'un forfait que vous avez résilié ou d'un domaine que vous avez transféré ailleurs. Allez dans **Mon administration** et choisissez l'onglet **Archives**. C'est le dernier onglet ; si vous ne le voyez pas, faites défiler la barre d'onglets.



Les archives

Pour chaque ligne, vous voyez :

- **Type** : de quel type de service il s'agissait.
- **Domaine / produit** : le nom.
- **Dernière échéance** : jusqu'à quand le service a couru.
- **Supprimé le** : quand nous avons mis fin au service.
- **Montant** : ce que vous payiez pour ce service.

Pour chaque ligne, vous pouvez ouvrir les détails, comme la date de commande, les montants et le numéro de facture. Les archives servent uniquement à consulter l'historique : vous ne pouvez rien y modifier.

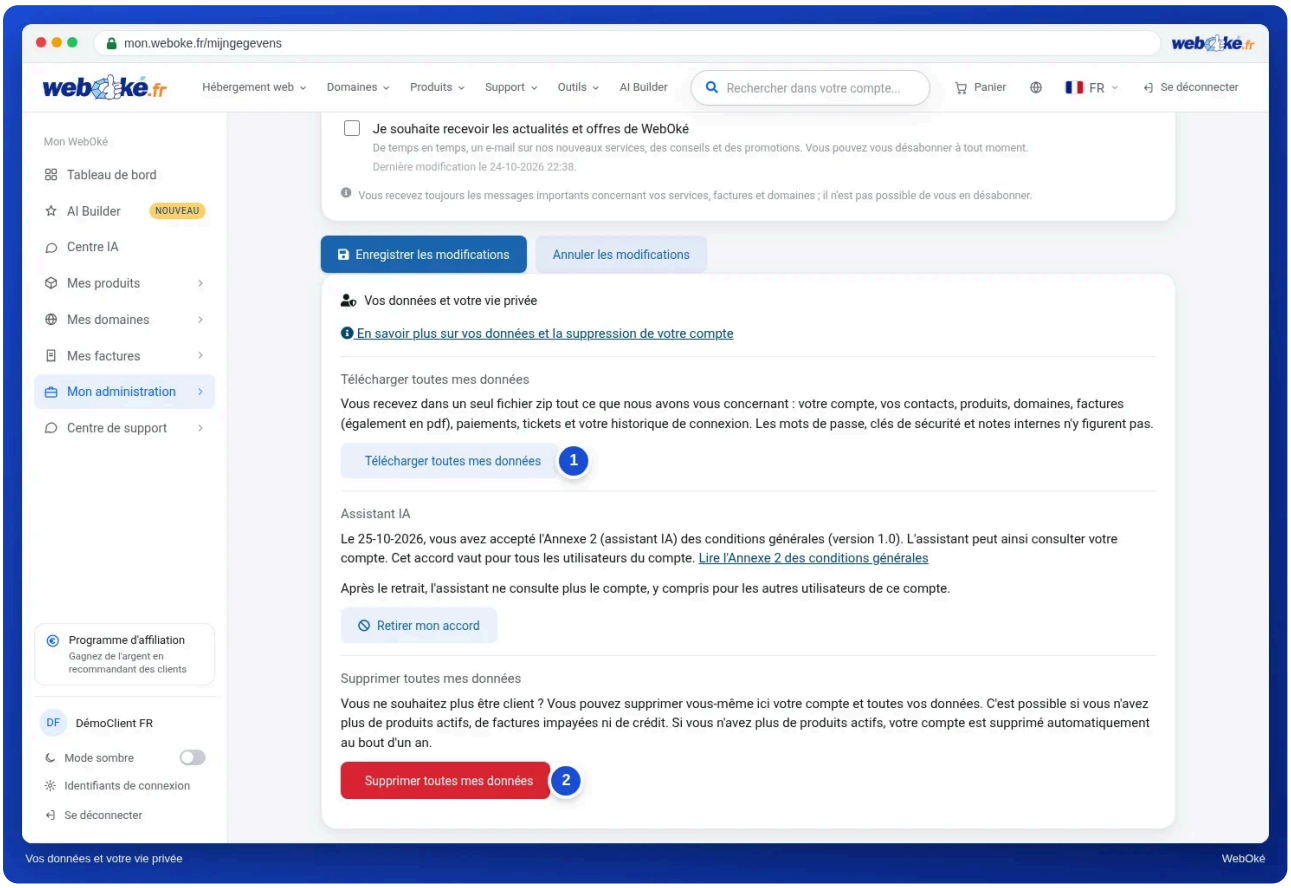
Si vous n'avez encore jamais résilié quoi que ce soit, il est indiqué que vous n'avez aucun produit résilié.

Astuce : les factures des produits résiliés restent simplement visibles dans Consulter et télécharger vos factures. Vous souhaitez récupérer un ancien domaine ? Recherchez-le à nouveau sur le site. S'il

est encore disponible, vous pouvez le commander de nouveau.

11.7 Confidentialité : télécharger ou supprimer vos données

Vous avez le droit de consulter vos données et vous pouvez les faire supprimer. Les deux se règlent vous-même, sans ticket. Allez dans **Mon administration**, onglet **Informations**, et faites défiler jusqu'au bloc **Vos données et votre vie privée** tout en bas. Seul le propriétaire du compte voit ce bloc.



Vos données et votre vie privée

Télécharger toutes mes données

Cliquez sur **Télécharger toutes mes données** (1). Vous obtenez un seul fichier zip contenant tout ce que nous possédons sur vous :

- un fichier avec toutes vos données : votre compte, vos identifiants de connexion, contacts, produits, domaines, factures, paiements, crédit, commandes, tickets, e-mails envoyés, historique de connexion et consentements, ainsi que vos conversations IA, vos sites AI Builder et vos accès MCP ;
- un dossier avec toutes vos factures au format PDF.

Les mots de passe, clés de sécurité, codes de transfert et notes internes n'y figurent volontairement pas. Vous pouvez générer un nouveau téléchargement toutes les quelques minutes.

Pour en savoir plus sur vos données, consultez le lien **En savoir plus sur vos données et la suppression de votre compte** en haut du bloc.

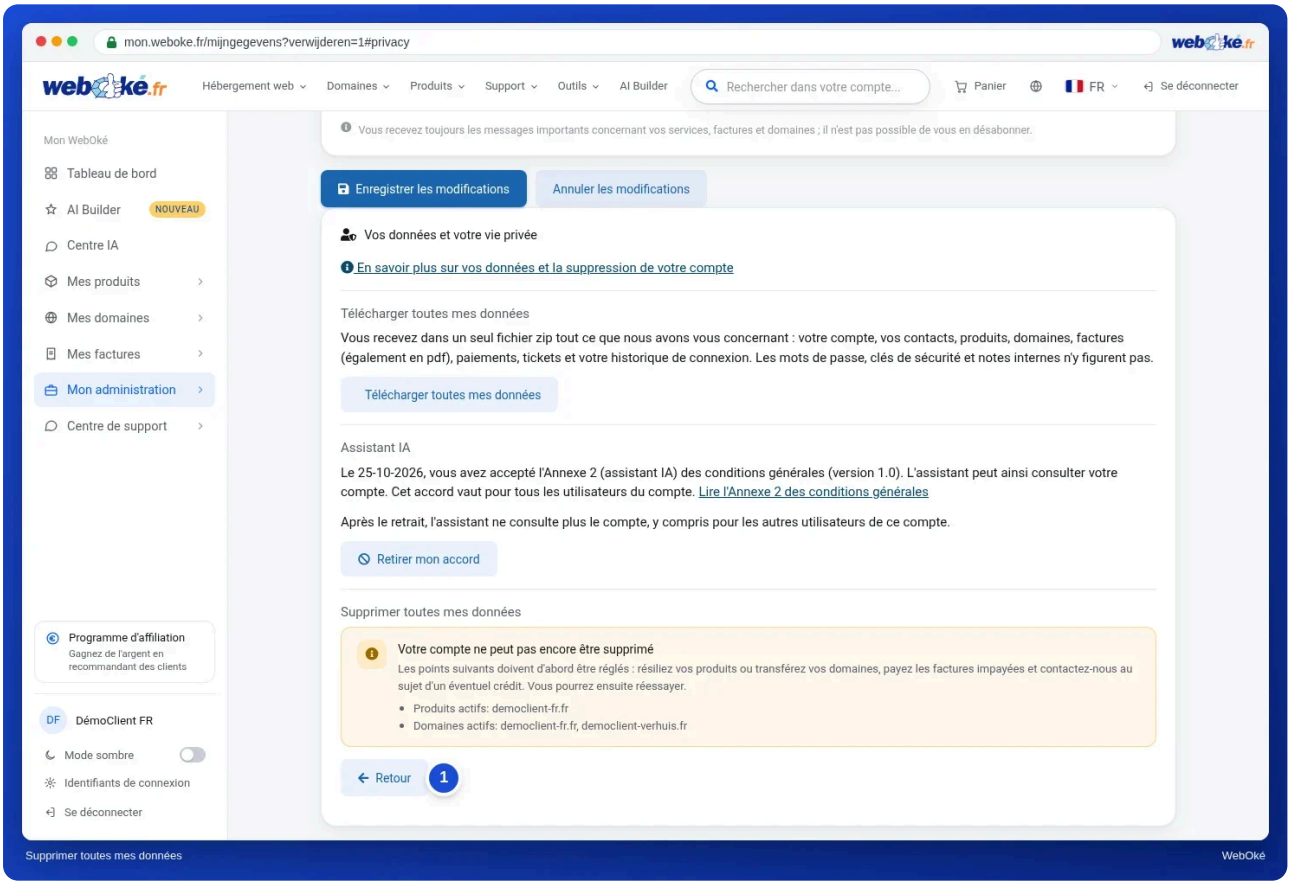
Votre accord pour l'assistant IA

Ce même bloc indique si vous avez autorisé l'assistant IA à consulter votre compte. Si c'est le cas, vous pouvez retirer cette autorisation ici. Vous trouverez plus d'informations sur l'assistant dans L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?.

Supprimer toutes mes données

Vous ne souhaitez plus être client ? Vous pouvez supprimer vous-même votre compte et toutes vos données avec **Supprimer toutes mes données** (2). Cela n'est possible que si vous n'avez plus de produits actifs, de factures impayées ni de crédit.

Si vous avez encore quelque chose en cours, un aperçu de ce qu'il faut d'abord régler s'affiche après avoir cliqué, par exemple vos produits et domaines actifs. Résiliez-les d'abord ou transférez vos domaines, payez les factures impayées et contactez-nous au sujet d'un crédit. Avec **Retour** (1), vous revenez en arrière.



À régler d'abord avant de pouvoir supprimer

Si votre compte peut être supprimé, un avertissement s'affiche d'abord concernant ce qui va se passer :

- Vous ne pourrez plus vous connecter ensuite. Les autres utilisateurs perdront leur accès à ce compte.

- Toutes vos données seront supprimées : votre compte, vos contacts, tickets, e-mails, commandes et identifiants de connexion.
- Nous conservons vos factures séparément, comme la loi l'exige. Pendant les 7 premières années avec votre nom et votre adresse, ensuite sans.

Pour confirmer, saisissez votre mot de passe et tapez le mot affiché à l'écran. Cliquez ensuite sur **Supprimer définitivement**. En cas de doute, cliquez sur **Annuler**.

Attention : la suppression est irréversible. Téléchargez d'abord vos données si vous souhaitez en conserver certaines.

Astuce : si vous n'avez plus de produits actifs, votre compte sera également supprimé automatiquement au bout d'un an.

12

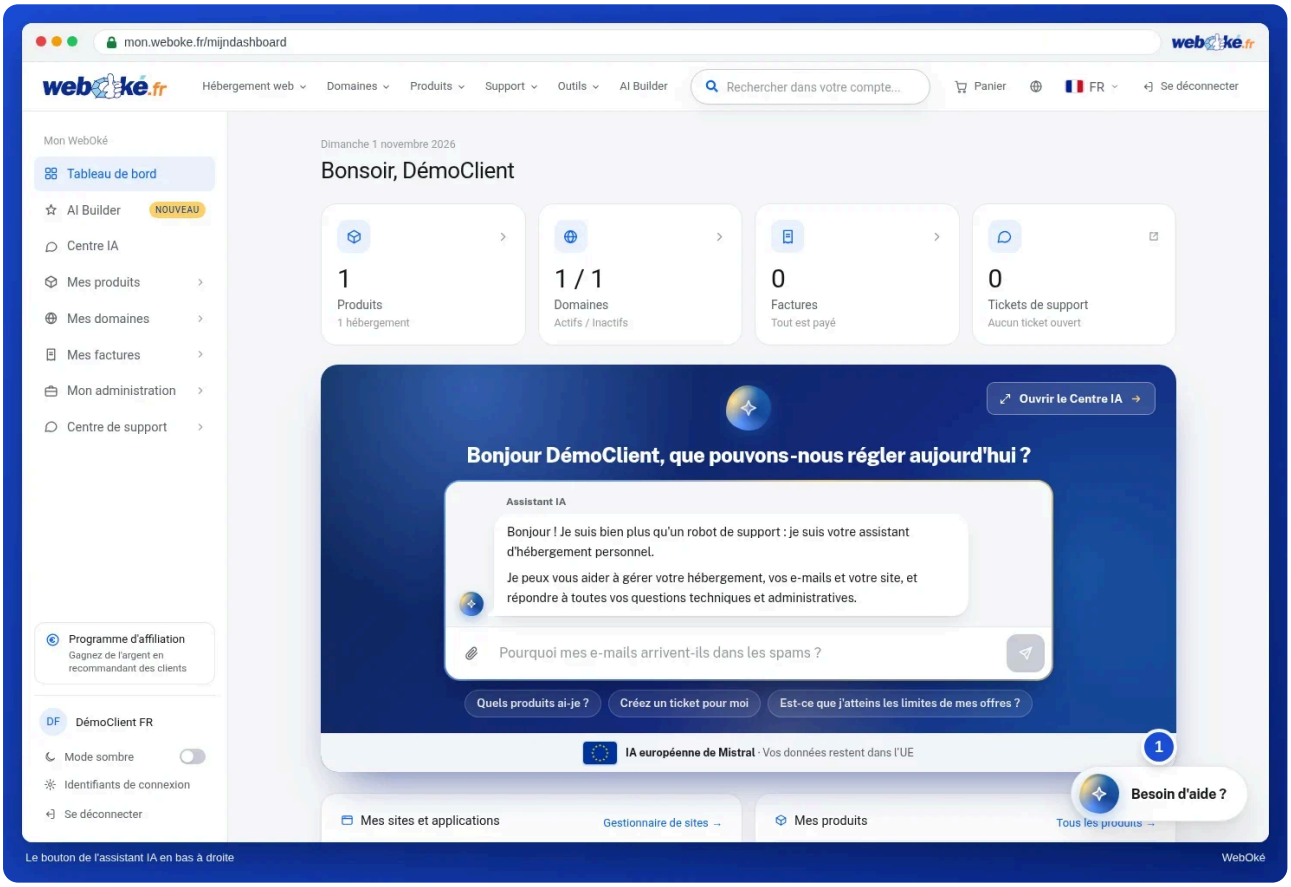
L'IA chez WebOké

12.1 L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?

L'assistant IA est votre assistant hébergement personnel. Il connaît vos produits, vos domaines et vos factures. Il répond aux questions, vérifie certains points pour vous et propose des actions. Il n'exécute une action que lorsque vous lui donnez votre accord. Il est disponible jour et nuit, dans votre propre langue.

Où trouver l'assistant ?

En bas à droite de chaque page se trouve le bouton **Besoin d'aide ?** (1). Il est présent sur le site web et dans Mon WebOké. Sur le tableau de bord, l'assistant est également affiché en grand, avec quelques questions que vous pouvez poser en un clic. Et dans le menu à gauche, vous trouvez le **Centre IA**, avec toutes vos conversations. Voir Le Centre IA et vos conversations.

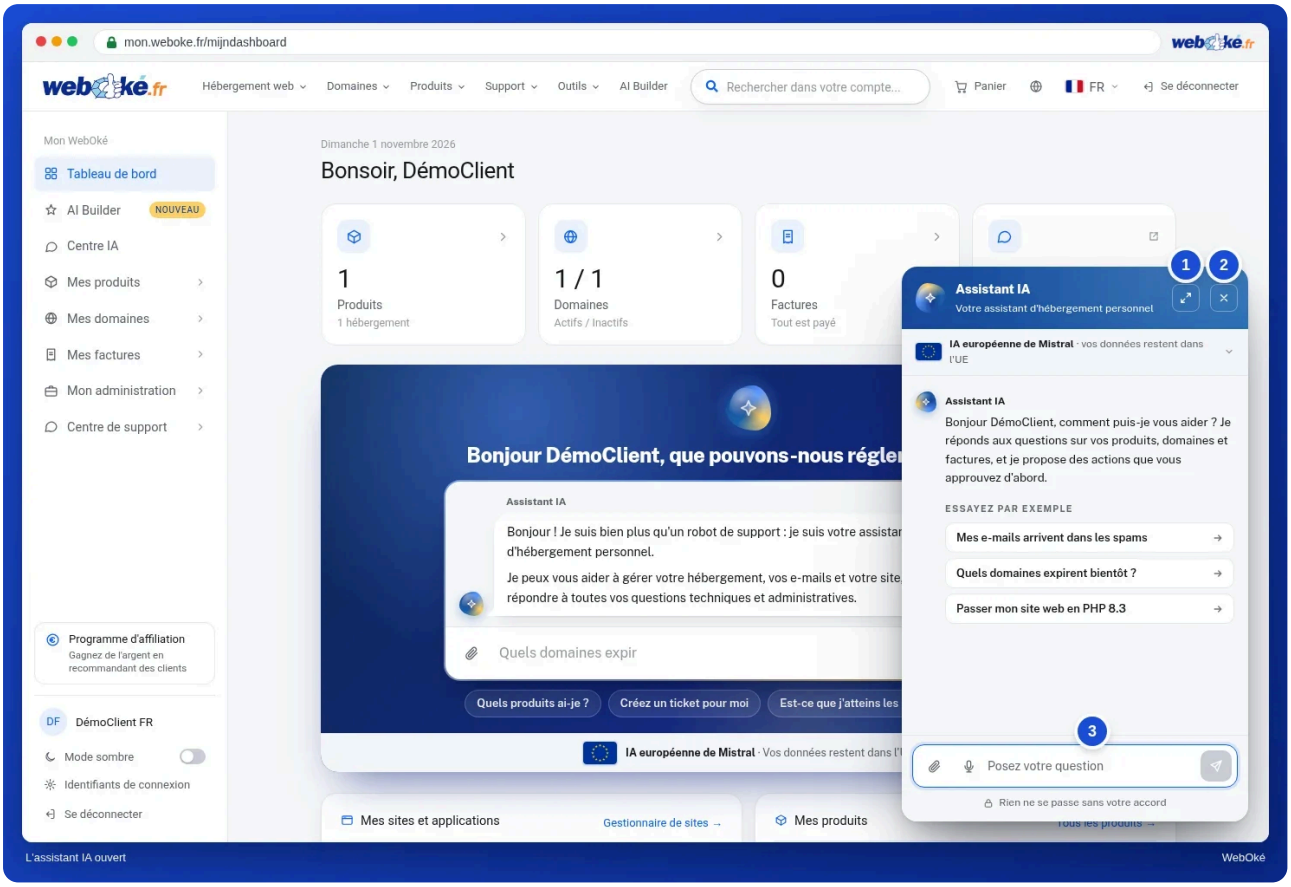


Le bouton Besoin d'aide ? ouvre l'assistant IA

Poser une question

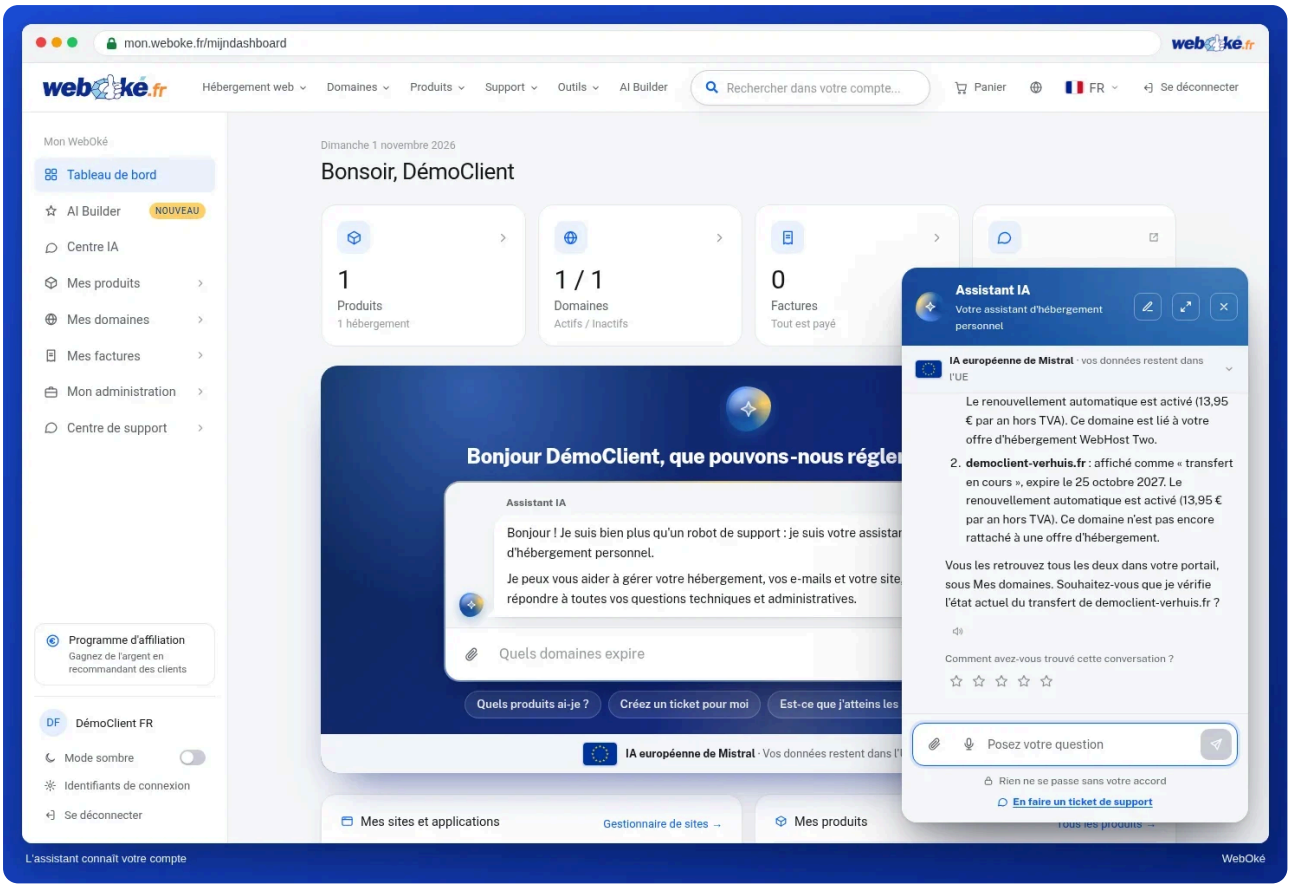
1. Cliquez sur **Besoin d'aide ?**. La fenêtre **Assistant IA** s'ouvre.
2. Cliquez sur l'un des exemples sous **Essayez par exemple**, ou saisissez votre propre question dans le champ **Posez votre question** (3).
3. Appuyez sur `Entrée` ou cliquez sur la flèche. Le trombone vous permet de joindre une pièce jointe, comme une capture d'écran d'un message d'erreur.

Le bouton avec les deux flèches (1) agrandit la fenêtre. La croix (2) la ferme. Votre conversation reste enregistrée : vous la retrouvez dans le Centre IA.



L'assistant IA ouvert

L'assistant consulte votre compte et donne une réponse adaptée à votre situation, et non une réponse générale. Si vous demandez par exemple *Quels domaines ai-je ?*, vous voyez vos propres domaines, avec la date d'expiration et s'ils se renouvellent automatiquement.



L'assistant connaît votre compte

Que pouvez-vous demander ?

- Des questions sur votre compte : quels produits vous avez, quels domaines expirent bientôt, ce qui figure sur votre dernière facture.
- De l'aide pour un problème : *Mes e-mails arrivent dans les spams*. L'assistant détermine ce qui se passe et explique ce que vous pouvez faire.
- Faire réaliser une action : *Passer mon site web en PHP 8.3* ou ajouter un enregistrement DNS. L'assistant propose alors une action (voir ci-dessous).
- Une explication sur une fonction de WebOké ou de Mon WebOké, avec un lien vers la page correspondante ou l'article de la base de connaissances.

Approuver une action

Si l'assistant souhaite modifier quelque chose pour vous, vous voyez d'abord une fiche présentant l'action proposée. Sous **Ce que cela implique pour vous** figure ce qui va se passer. Vous choisissez :

- **Approuver et exécuter** : l'action est exécutée et vous voyez le résultat.
- **Refuser** : rien ne se passe.

Une proposition est valable 10 minutes. Passé ce délai, elle expire et rien n'a été modifié. Ainsi, rien ne se produit jamais sur la base de données obsolètes. Avec **Redemander**, vous demandez à l'assistant d'établir une nouvelle proposition.

Astuce : l'assistant n'y arrive pas ? Cliquez sous la fenêtre sur **En faire un ticket de support**. L'assistant résume dans un ticket votre question et ce qui a déjà été vérifié. Vous relisez d'abord le ticket ; il n'est transmis à notre équipe support qu'une fois que vous l'avez approuvé. Vous en saurez davantage sur les tickets dans Ouvrir un ticket.

Accord unique

La première fois que l'assistant souhaite consulter votre compte, il vous demande votre accord. Vous en saurez davantage dans Le Centre IA et vos conversations. Sans accord, il ne donne que des réponses générales.

Attention : l'assistant est un outil d'aide. Vérifiez les réponses importantes, surtout lorsqu'il s'agit d'argent ou de vos données. Sous la réponse, vous pouvez utiliser les étoiles sous **Comment avez-vous trouvé cette conversation ?** pour indiquer si vous avez été aidé.

12.2 Le Centre IA et vos conversations

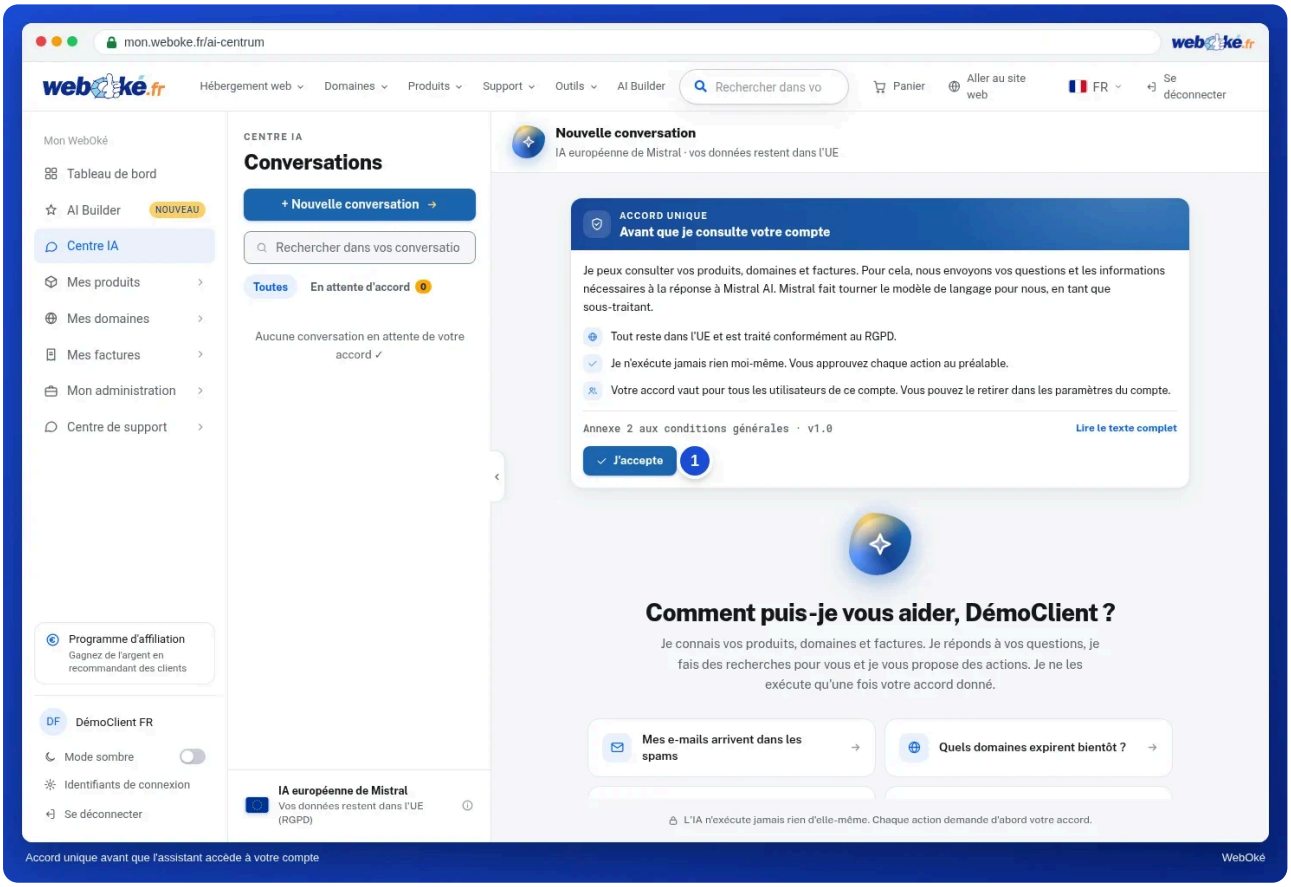
Dans le Centre IA, vous discutez avec l'assistant IA sur un grand écran et vous retrouvez toutes vos conversations précédentes. Ce sont les mêmes conversations que dans la fenêtre en bas à droite : si vous y commencez une conversation, elle apparaît également ici.

Donner son accord une fois pour toutes

La première fois, vous voyez la carte **Avant que je consulte votre compte**. Elle indique ce que fait l'assistant :

- Pour répondre à votre question, il envoie votre question et les informations nécessaires au modèle de langage. Tout reste dans l'UE et est traité conformément au RGPD.
- Il n'exécute jamais rien lui-même. Vous approuvez d'abord chaque action.
- Votre accord vaut pour tous les utilisateurs de votre compte.

Avec **Lire le texte complet**, vous lisez les conditions (annexe 2 des conditions générales). Cliquez sur **J'accepte** (1) pour autoriser l'assistant à consulter votre compte. Seul le titulaire du compte peut donner son accord.



Accord unique avant que l'assistant consulte votre compte

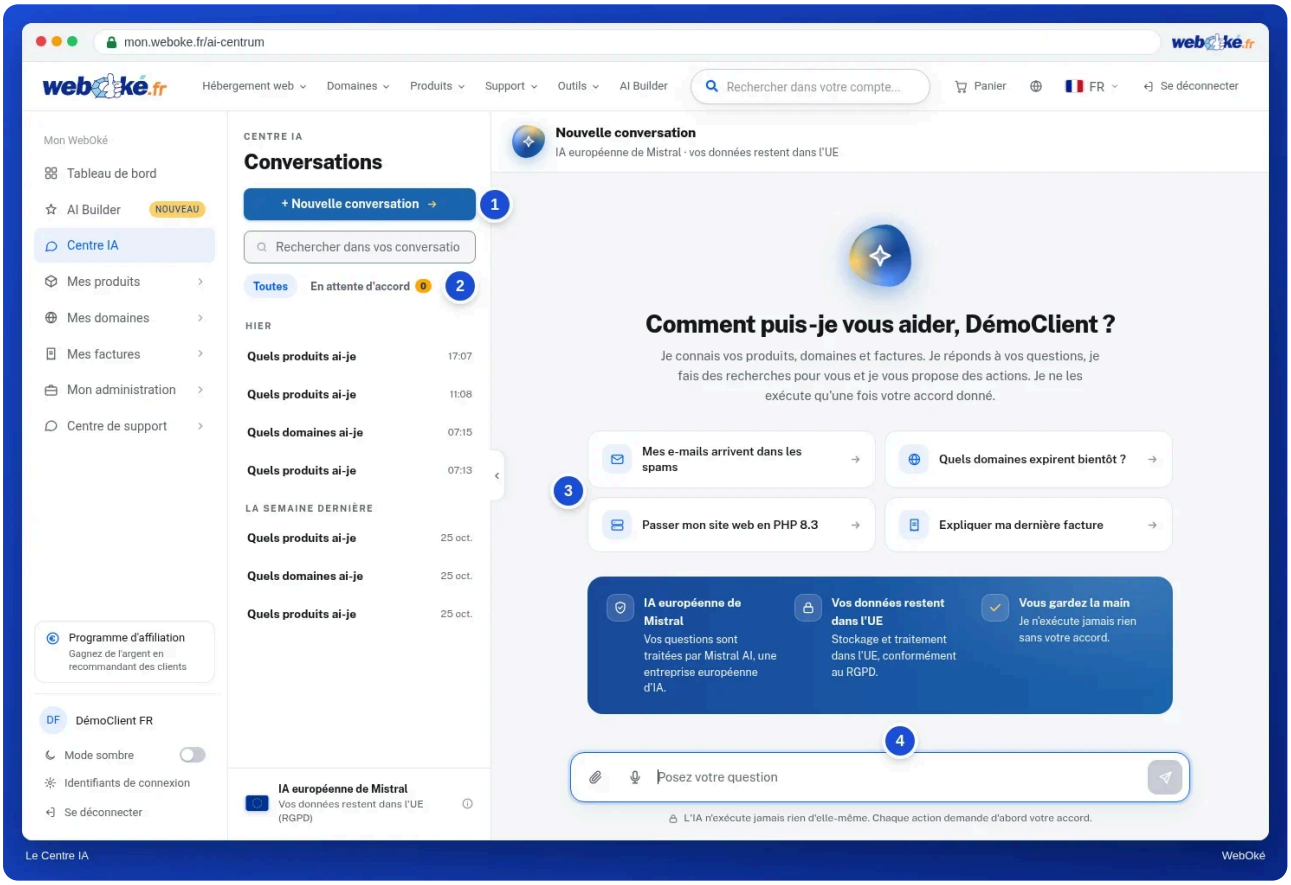
Astuce : vous souhaitez retirer votre accord ? Allez dans **Mon administration**, **Informations**, et cliquez sous **Vos données et votre vie privée** sur **Retirer mon accord**. L'assistant ne consultera alors

plus votre compte, y compris pour les autres utilisateurs de votre compte. Voir aussi Confidentialité : télécharger ou supprimer vos données.

Le Centre IA

Cliquez dans le menu de gauche sur **Centre IA**.

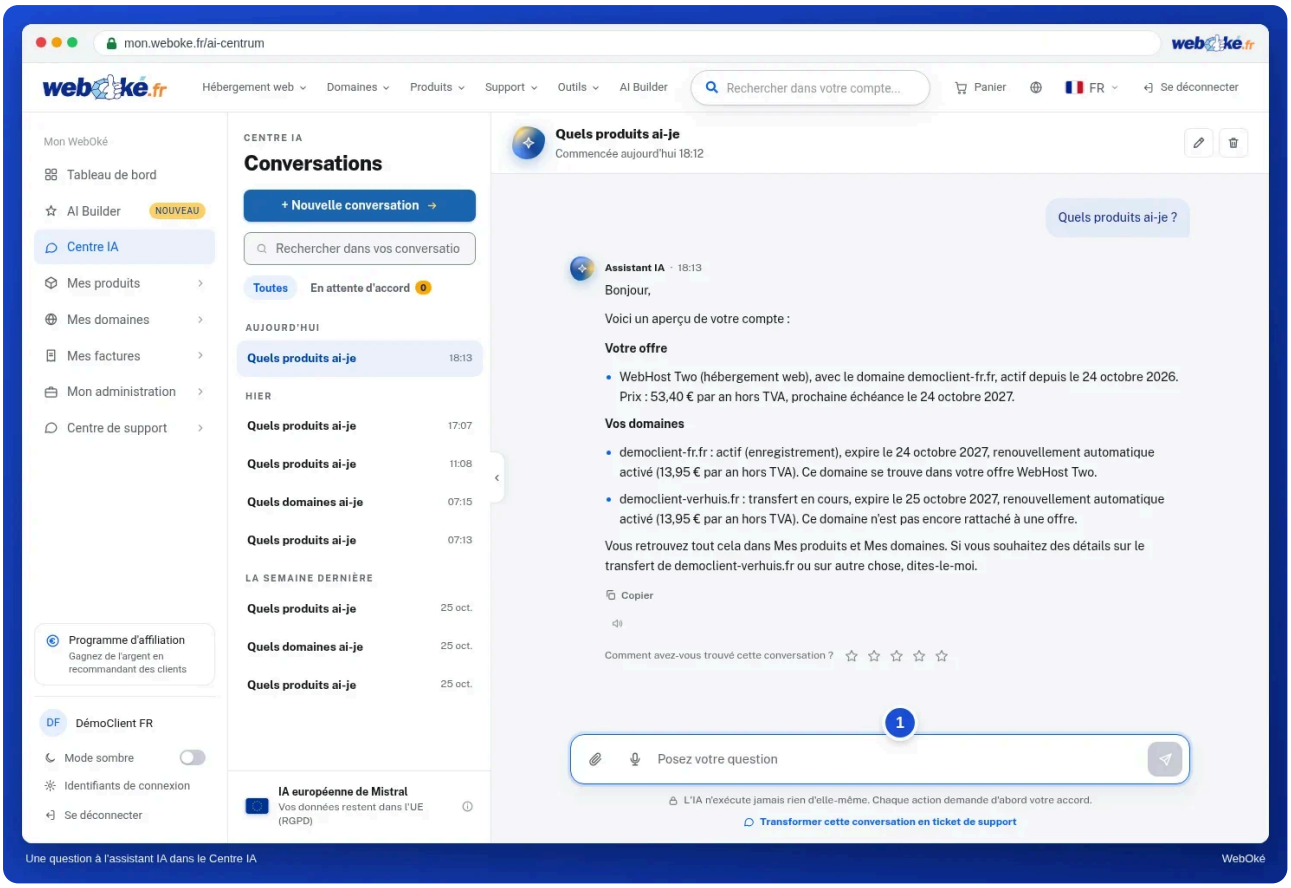
- Avec **+ Nouvelle conversation** (1), vous recommencez.
- Avec **Rechercher dans vos conversations**, vous retrouvez une ancienne conversation.
- **En attente d'accord** (2) affiche les conversations dans lesquelles une action attend votre approbation. Le chiffre à côté indique leur nombre. Avec **Tous**, vous retrouvez l'ensemble.
- Dans une nouvelle conversation figurent des exemples de questions (3). Cliquez dessus pour les poser.
- En bas, vous saisissez votre question dans le champ **Posez votre question** (4).



Le Centre IA

Mener une conversation et la retrouver

Saisissez votre question dans le champ (1) et appuyez sur `Entrée`. La conversation reçoit automatiquement un titre et apparaît dans la liste à gauche, regroupée par jour. Sous chaque réponse figure **Copier**, pour que vous puissiez coller la réponse ailleurs.



Une question posée à l'assistant IA dans le Centre IA

En haut à droite d'une conversation se trouvent deux boutons. Avec le crayon, vous renommez la conversation, avec la corbeille, vous la supprimez. En bas figure **Transformer cette conversation en ticket de support** : l'assistant rédige alors un ticket que vous relisez avant son envoi à notre équipe de support.

Que deviennent vos données ?

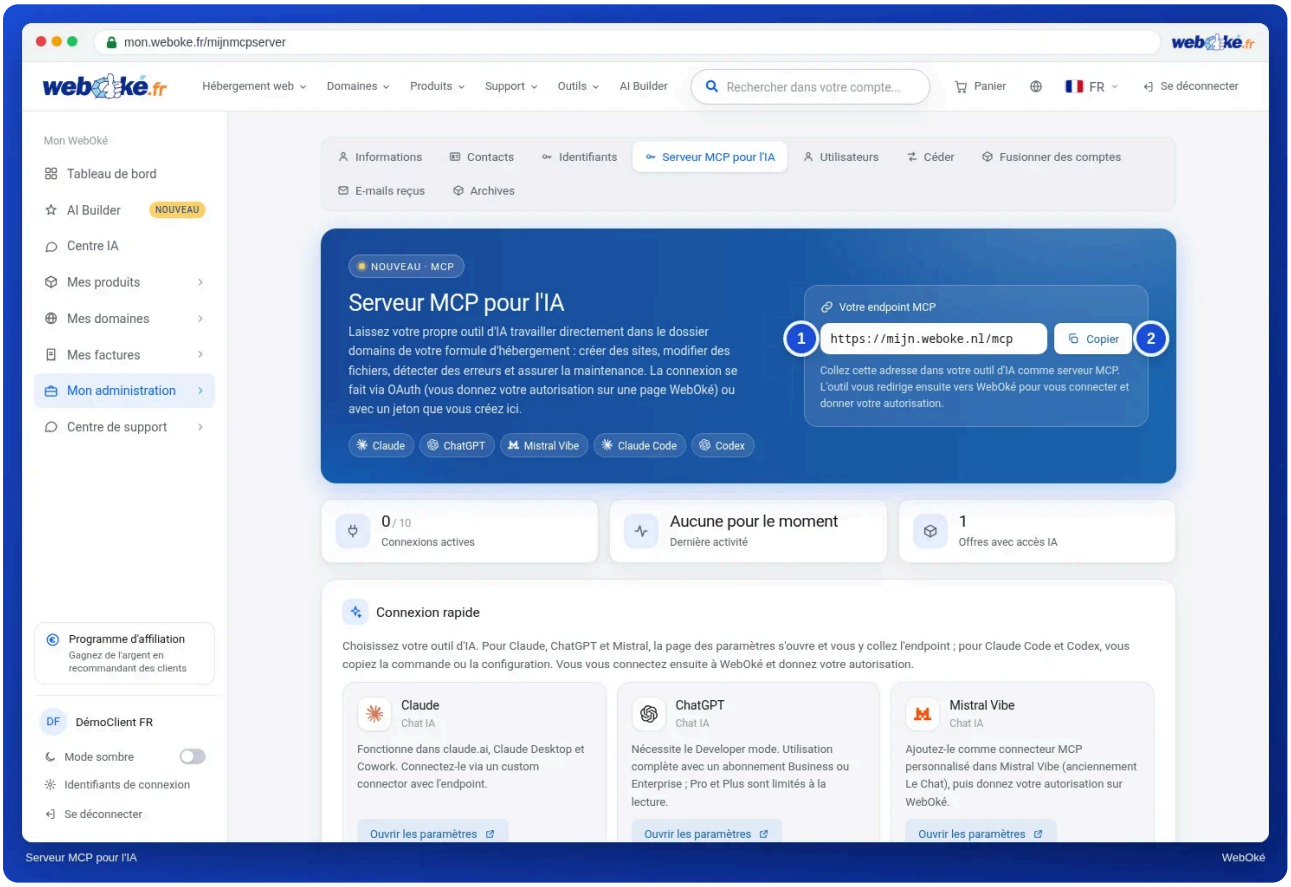
En bas à gauche du Centre IA figure le fonctionnement de l'assistant : **IA européenne de Mistral**, **Vos données restent dans l'UE (RGPD)**. Cliquez sur le **i** à côté pour plus d'explications. L'assistant ne voit que ce qui appartient à votre compte et n'exécute jamais rien lui-même.

12.3 Serveur MCP : connecter votre propre IA à votre offre

Utilisez-vous déjà un outil d'IA, comme Claude, ChatGPT, Mistral Vibe, Claude Code ou Codex ? Vous pouvez alors le connecter directement à votre offre d'hébergement. Votre outil d'IA peut ensuite travailler dans le dossier domains de votre offre : créer des sites, modifier des fichiers, détecter des erreurs et effectuer de la maintenance. Cela passe par MCP, une norme qui permet aux outils d'IA de travailler en toute sécurité avec d'autres services.

Où trouver le serveur MCP ?

Allez dans **Mon administration** et cliquez sur l'onglet **Serveur MCP pour l'IA**. En haut à droite se trouve **Votre endpoint MCP** (1) : l'adresse à saisir dans votre outil d'IA. Avec **Copier** (2), vous le copiez dans le presse-papiers.



Serveur MCP pour l'IA

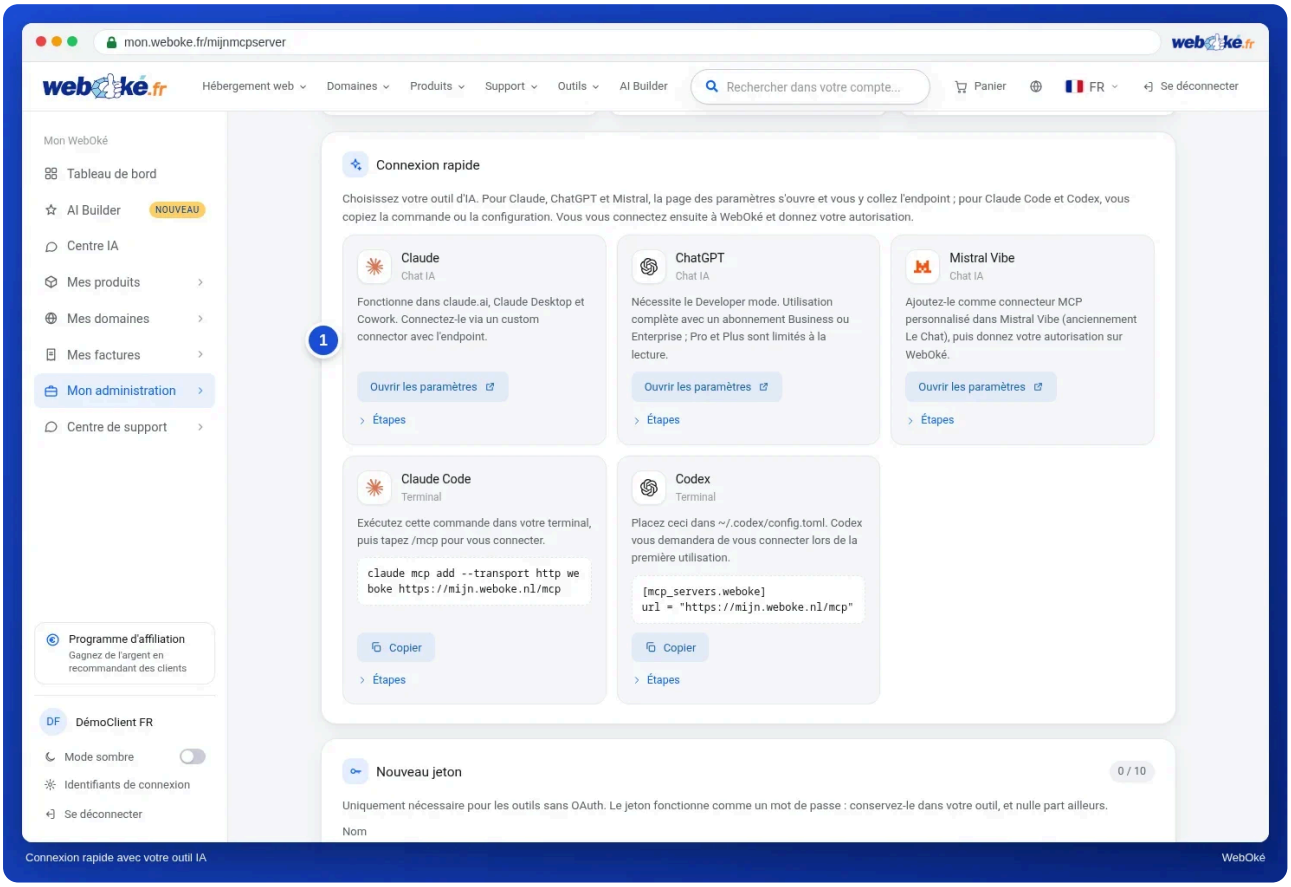
Sous l'endpoint, vous voyez trois compteurs : **Connexions actives** (10 maximum), **Dernière activité** et **Offres avec accès IA**.

Connexion rapide (recommandée)

La méthode la plus simple consiste à se connecter avec autorisation via un écran WebOké (OAuth). Vous n'avez alors pas besoin de conserver de jeton.

1. Choisissez votre outil d'IA dans **Connexion rapide** (1).

2. Pour **Claude**, **ChatGPT** et **Mistral Vibe**, cliquez sur **Ouvrir les paramètres**. La page de paramètres de votre outil s'ouvre ; collez-y l'endpoint comme nouveau connecteur. Sous **Étapes**, vous trouverez exactement la marche à suivre pour chaque outil.
3. Pour **Claude Code** et **Codex**, copiez la commande ou la configuration avec **Copier** et insérez-la dans votre terminal ou votre fichier de configuration.
4. Votre outil d'IA vous redirige ensuite vers WebOké. Connectez-vous et donnez votre autorisation. La connexion est alors active.



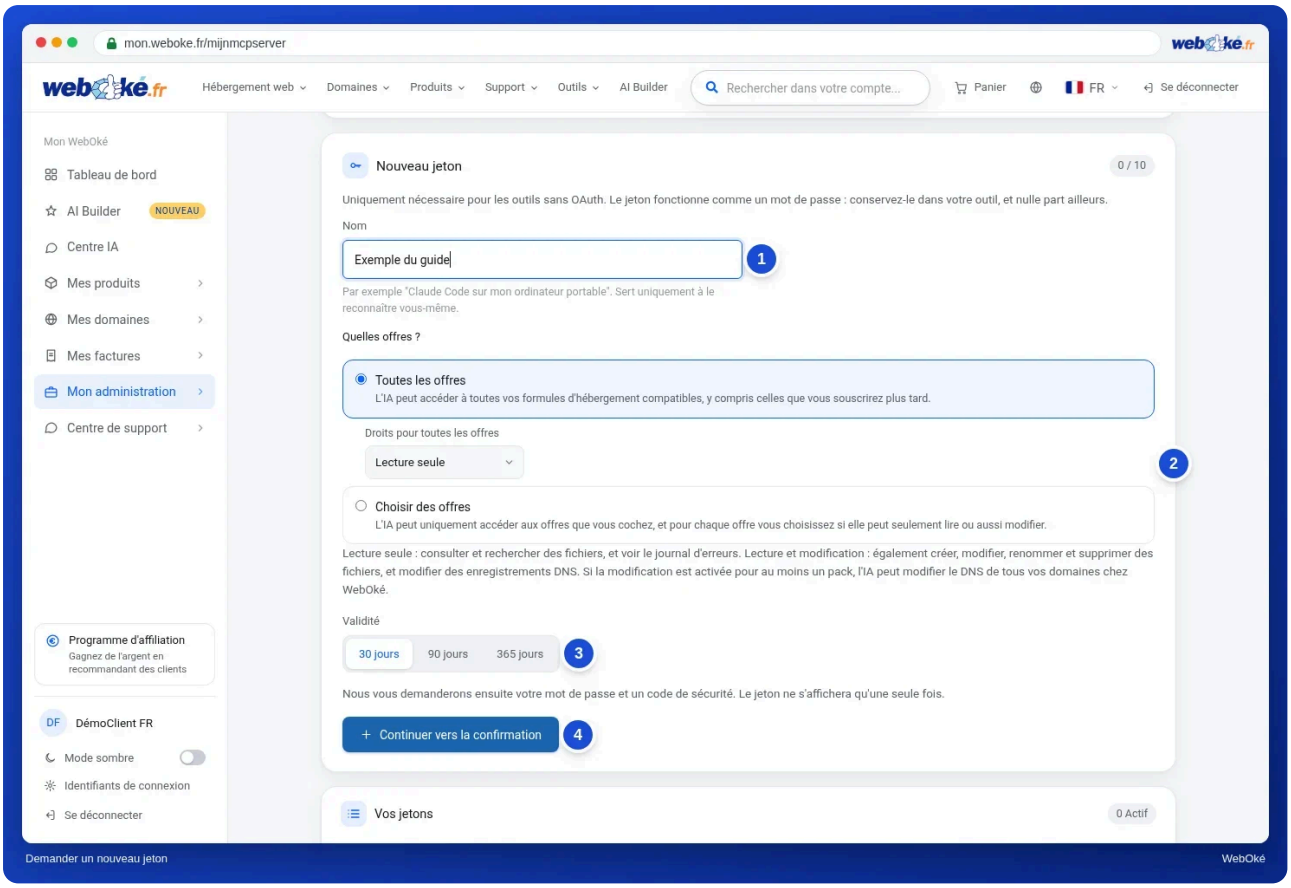
Connexion rapide avec votre outil d'IA

Attention : avec ChatGPT, vous avez besoin du mode développeur. L'utilisation complète nécessite un abonnement Business ou Enterprise ; avec Pro et Plus, l'IA ne peut que lire.

Créer un jeton (uniquement pour les outils sans OAuth)

Si votre outil ne prend pas en charge la connexion avec autorisation, créez un jeton. Le jeton fonctionne comme un mot de passe : conservez-le dans votre outil et nulle part ailleurs.

1. Dans **Nouveau jeton**, saisissez un **Nom** (1), par exemple *Claude Code sur mon ordinateur portable*. Ce nom n'est destiné qu'à votre usage personnel.
2. Dans **Quelles offres ?**, choisissez **Toutes les offres** ou **Choisir des offres**, puis choisissez les droits (2) : **Lecture seule** ou **Lecture et modification**.
3. Dans **Validité**, choisissez la durée de fonctionnement du jeton (3) : 30, 90 ou 365 jours.
4. Cliquez sur **Continuer vers la confirmation** (4).



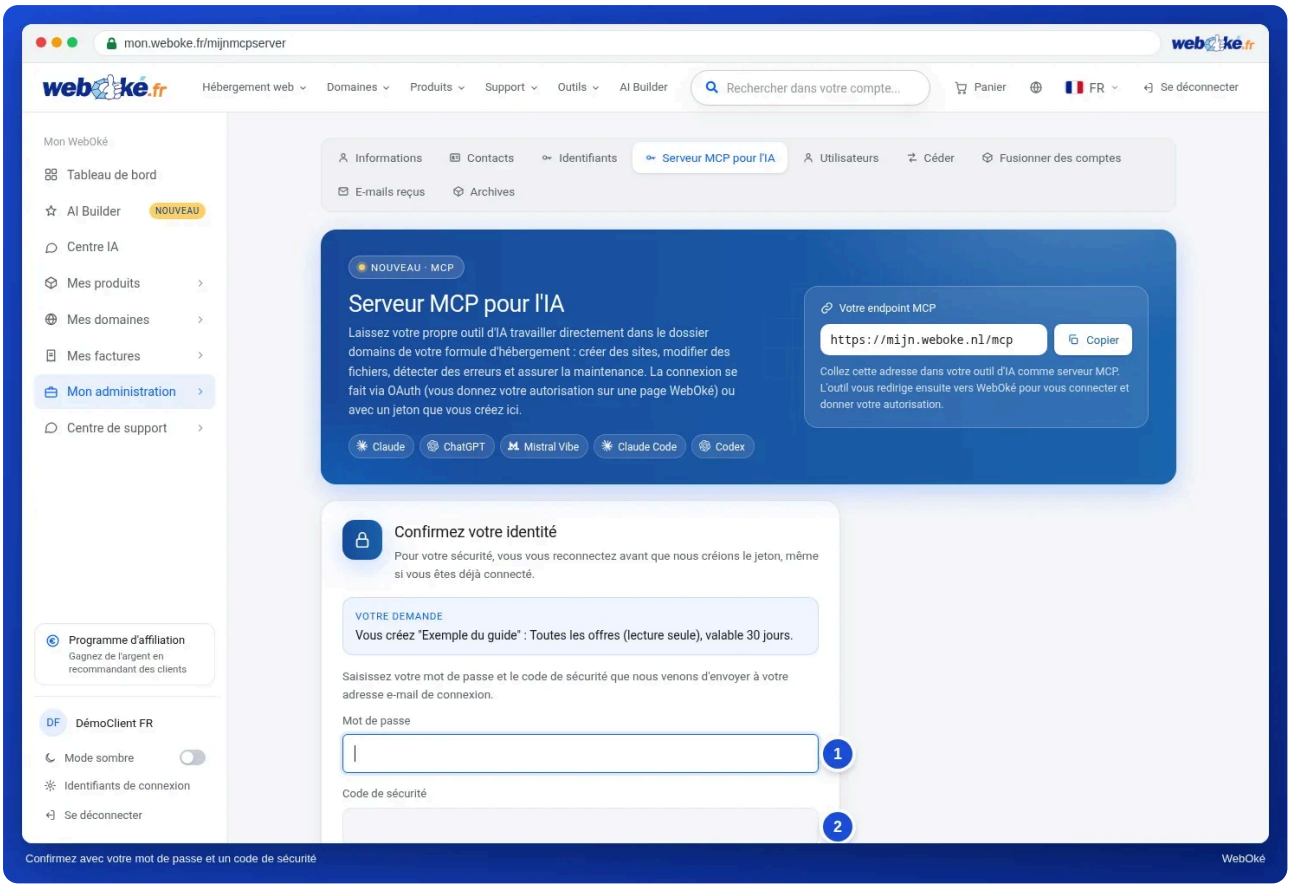
Demander un nouveau jeton

Droits	Que peut faire l'IA ?
Lecture seule	Consulter les fichiers, effectuer des recherches et consulter le journal des erreurs.
Lecture et modification	Également créer, modifier, renommer et supprimer des fichiers, et modifier les enregistrements DNS.

Attention : si la modification est activée pour au moins une offre, l'IA peut modifier le DNS de tous vos domaines chez WebOké. Choisissez **Lecture seule** si vous souhaitez que l'IA ne fasse que consulter.

Confirmer avec votre mot de passe et un code

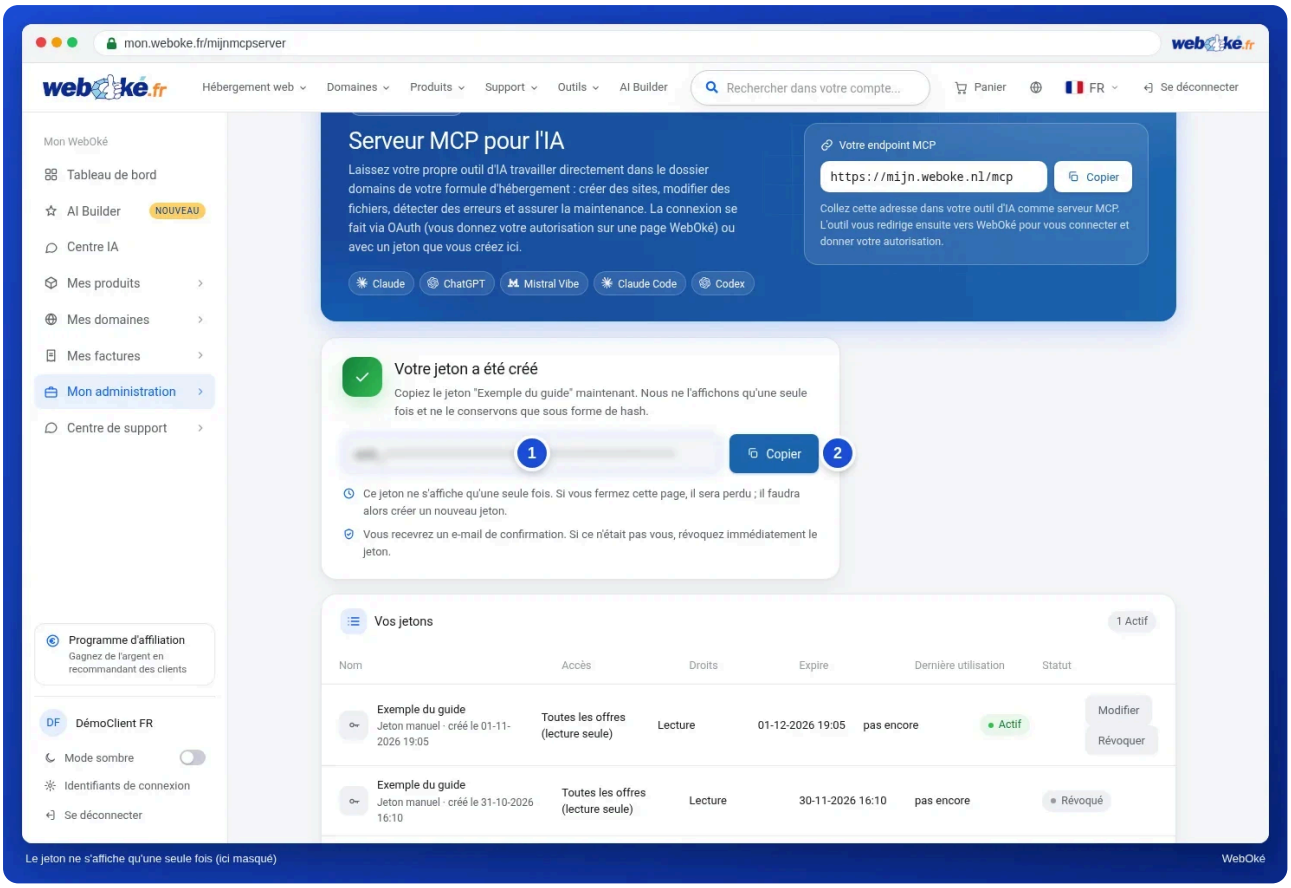
Pour votre sécurité, vous vous reconnectez avant que nous créions le jeton, même si vous êtes déjà connecté. Sous **Votre demande**, vous retrouvez un récapitulatif de vos choix. Saisissez votre **Mot de passe** (1) et le **Code de sécurité** (2) que nous envoyons à votre adresse e-mail de connexion. Si vous utilisez une application d'authentification, saisissez le code généré par l'application. Cliquez sur **Créer le jeton**. Vous n'avez pas reçu de code ? Cliquez sur **Renvoyer le code**.



Confirmez avec votre mot de passe et un code de sécurité

Copier le jeton

Vous voyez maintenant **Votre jeton a été créé**. Le jeton (1) ne s'affiche qu'une seule fois : copiez-le immédiatement avec **Copier** (2) et insérez-le dans votre outil d'IA. Si vous fermez la page, il disparaît et vous devrez créer un nouveau jeton. Vous recevez également un e-mail de confirmation.

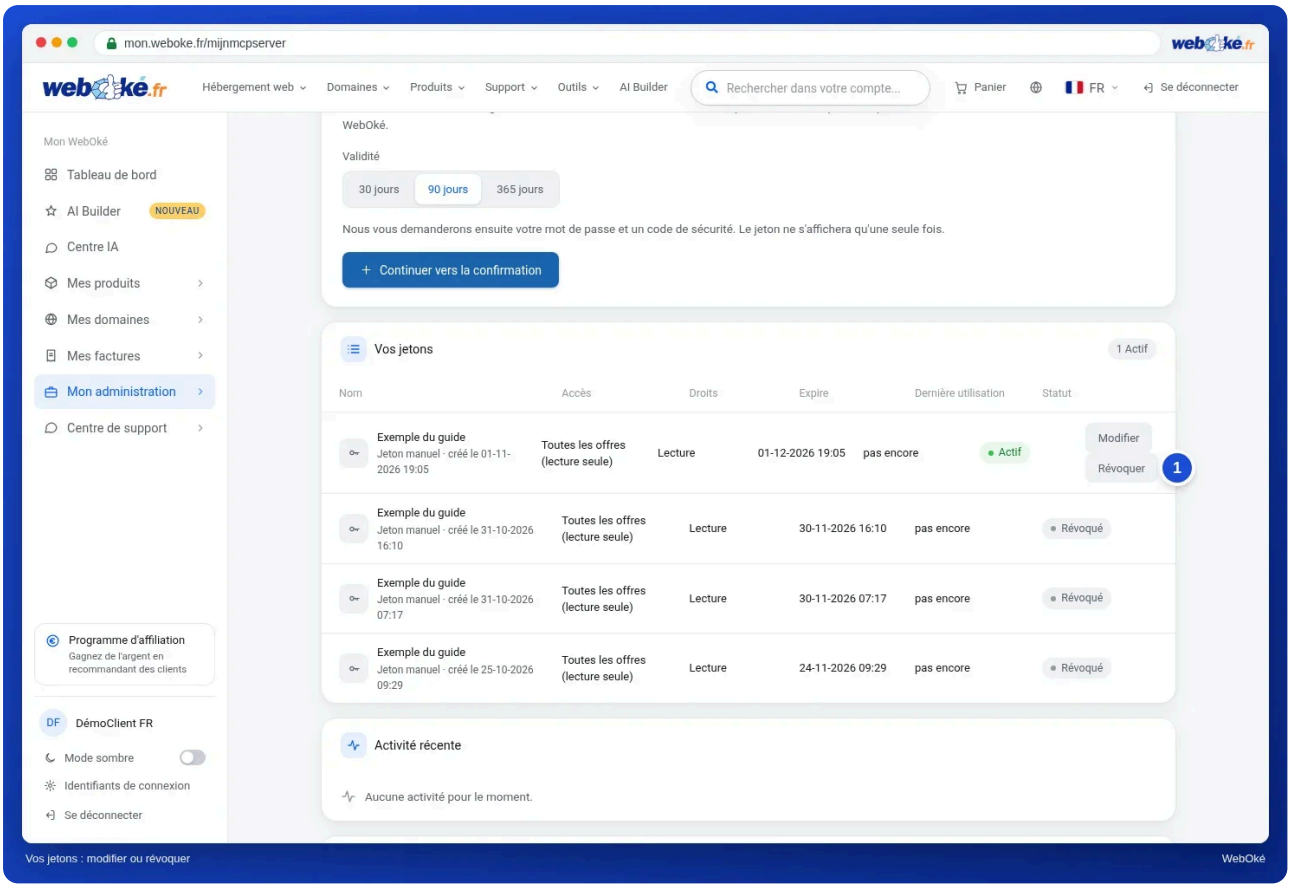


Le jeton ne s'affiche qu'une seule fois (rendu illisible sur cette image)

La manière d'insérer le jeton dans votre outil se trouve en bas de page, dans **Connexion manuelle avec un jeton (avancé)**. Remplacez-y TOKEN dans les exemples par votre propre jeton.

Gérer vos connexions et vos jetons

Sous **Vos jetons** se trouvent toutes vos connexions et vos jetons, avec l'accès, les droits, leur date d'expiration, leur dernière utilisation et leur statut. Avec **Modifier**, vous ajustez les offres ou les droits. Avec **Révoquer** (1), vous désactivez immédiatement un jeton ou une connexion : les outils qui l'utilisent s'arrêtent aussitôt. Sous **Activité récente**, vous voyez pour chaque jeton quand il a été utilisé et quelle action il a effectuée.



Vos jetons : modifier ou révoquer

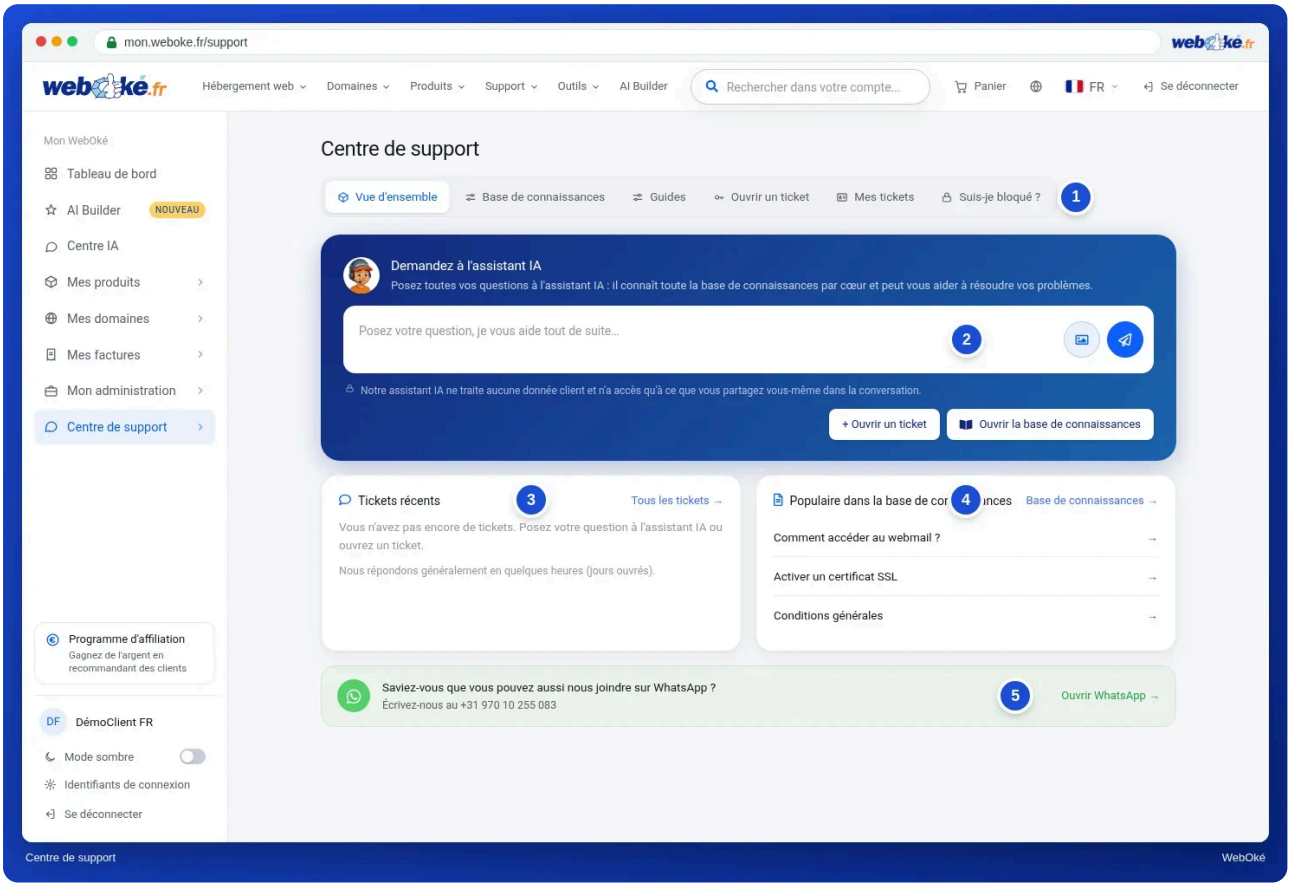
Attention : ce que vous demandez via votre outil d'IA est transmis à cet outil et à son éditeur. Nous ne transmettons rien nous-mêmes. Traitez un jeton comme un mot de passe et révoquez-le immédiatement si vous pensez que quelqu'un d'autre le connaît. Après un changement de mot de passe, vos jetons cessent de fonctionner.

13

Support

13.1 Le centre de support

Vous avez une question ou quelque chose ne fonctionne pas ? Dans le **Centre de support** de Mon WebOké, vous trouvez toute l'aide réunie en un seul endroit : l'assistant IA, la base de connaissances, vos tickets et la vérification du blocage de votre adresse IP. Vous l'ouvrez via **Centre de support** dans le menu à gauche.



Le Centre de support dans Mon WebOké

Les onglets

En haut se trouvent les onglets (1). Ils sont identiques sur chaque écran du Centre de support :

- **Récapitulatif** : l'écran de démarrage que vous voyez ci-dessus.
- **Base de connaissances** : des centaines d'articles explicatifs, des paramètres de messagerie au DNS.
- **Guides** : les guides détaillés, comme celui-ci.
- **Ouvrir un ticket** : poser une question à notre équipe de support. Voir Ouvrir un ticket.
- **Mes tickets** : tous vos tickets et les réponses. Si un ticket attend votre réponse, un chiffre apparaît à côté. Voir Suivre, répondre et fermer vos tickets.
- **Suis-je bloqué ?** : vérifier si le pare-feu d'un de nos serveurs bloque votre adresse IP. Voir Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP.

D'abord l'assistant IA

La carte bleue en haut est le moyen le plus rapide d'obtenir une réponse. Tapez votre question dans le champ (2) et appuyez sur `Entrée` ou cliquez sur le bouton avec l'avion en papier. L'assistant IA s'ouvre alors avec votre question. Avec le bouton représentant une image, vous pouvez joindre une capture d'écran, pratique en cas de message d'erreur. L'assistant connaît toute la base de connaissances et vous aide également à rechercher la cause d'un problème. Vous découvrirez comment cela fonctionne dans L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?.

Sous le champ se trouvent deux boutons : **Ouvrir un ticket** et **Ouvrir la base de connaissances**.

Tickets récents et articles populaires

Dans **Tickets récents** (3), vous voyez vos deux derniers tickets avec leur statut. Avec **Tous les tickets**, vous ouvrez la liste complète. Si vous n'avez encore jamais soumis de ticket, il est indiqué que vous n'avez pas encore de tickets.

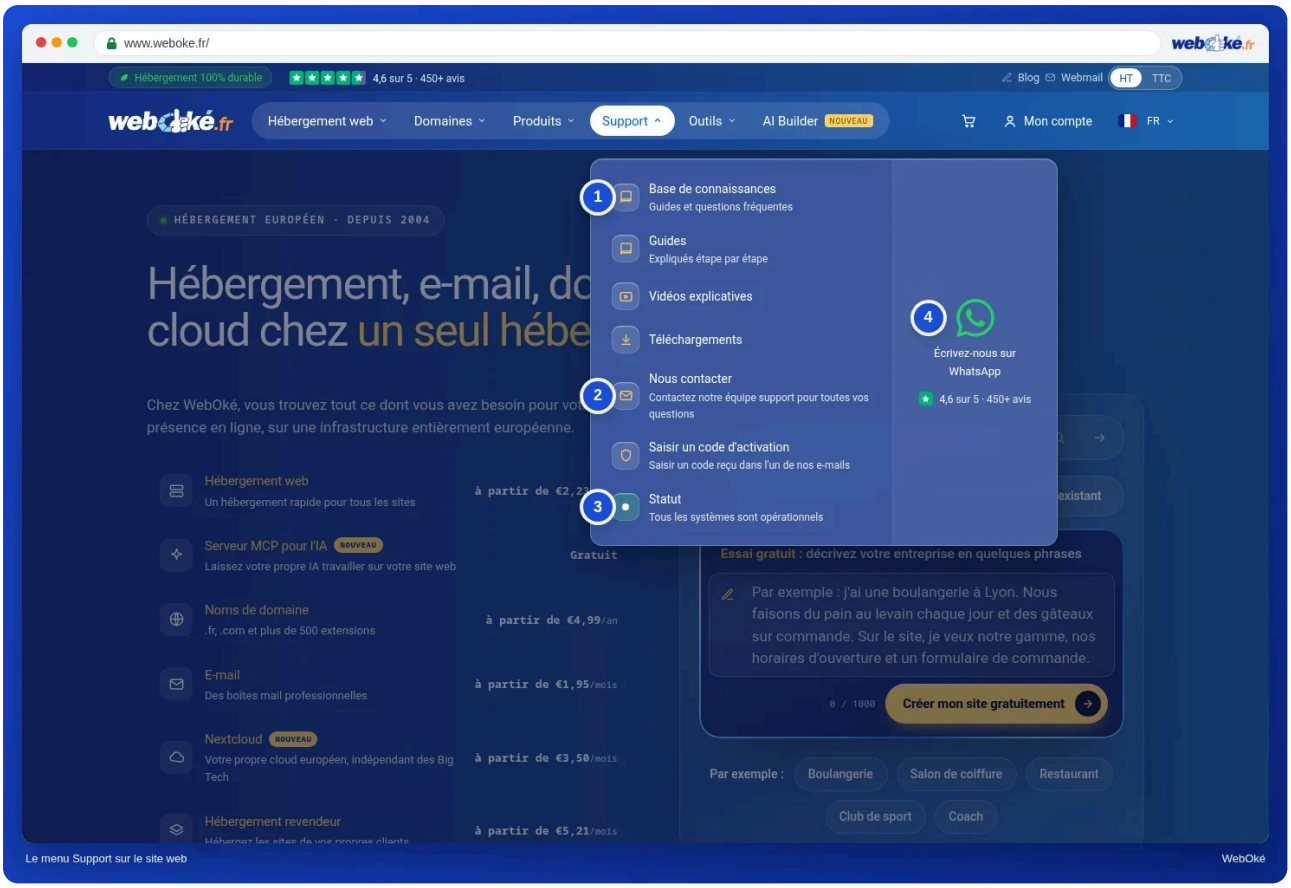
Dans **Populaire dans la base de connaissances** (4) se trouvent les articles les plus lus. Cliquez sur un titre pour ouvrir l'article.

WhatsApp

En bas se trouve la barre verte consacrée à WhatsApp (5). Avec **Ouvrir WhatsApp**, vous démarrez une conversation avec notre numéro de support. Votre message arrive auprès de la même équipe que pour un ticket.

Support sur le site web

Même sans être connecté, vous trouvez de l'aide. Sur le site web, le menu en haut affiche **Support**. Vous y trouvez notamment la **Base de connaissances** (1), **Nous contacter** (2) pour soumettre un ticket sans compte, et **Statut** (3) avec les incidents et la maintenance. À droite se trouve **Écrivez-nous sur WhatsApp** (4) pour WhatsApp.



Le menu Support sur le site web

Dans le même menu se trouve **Saisir un code d'action**. Certains de nos e-mails contiennent un lien personnel accompagné d'un code d'action. Si vous ne faites pas confiance au lien, saisissez plutôt vous-même l'adresse de notre site web, choisissez **Saisir un code d'action** et collez le code. Vous arrivez alors sur la même page que via le lien.

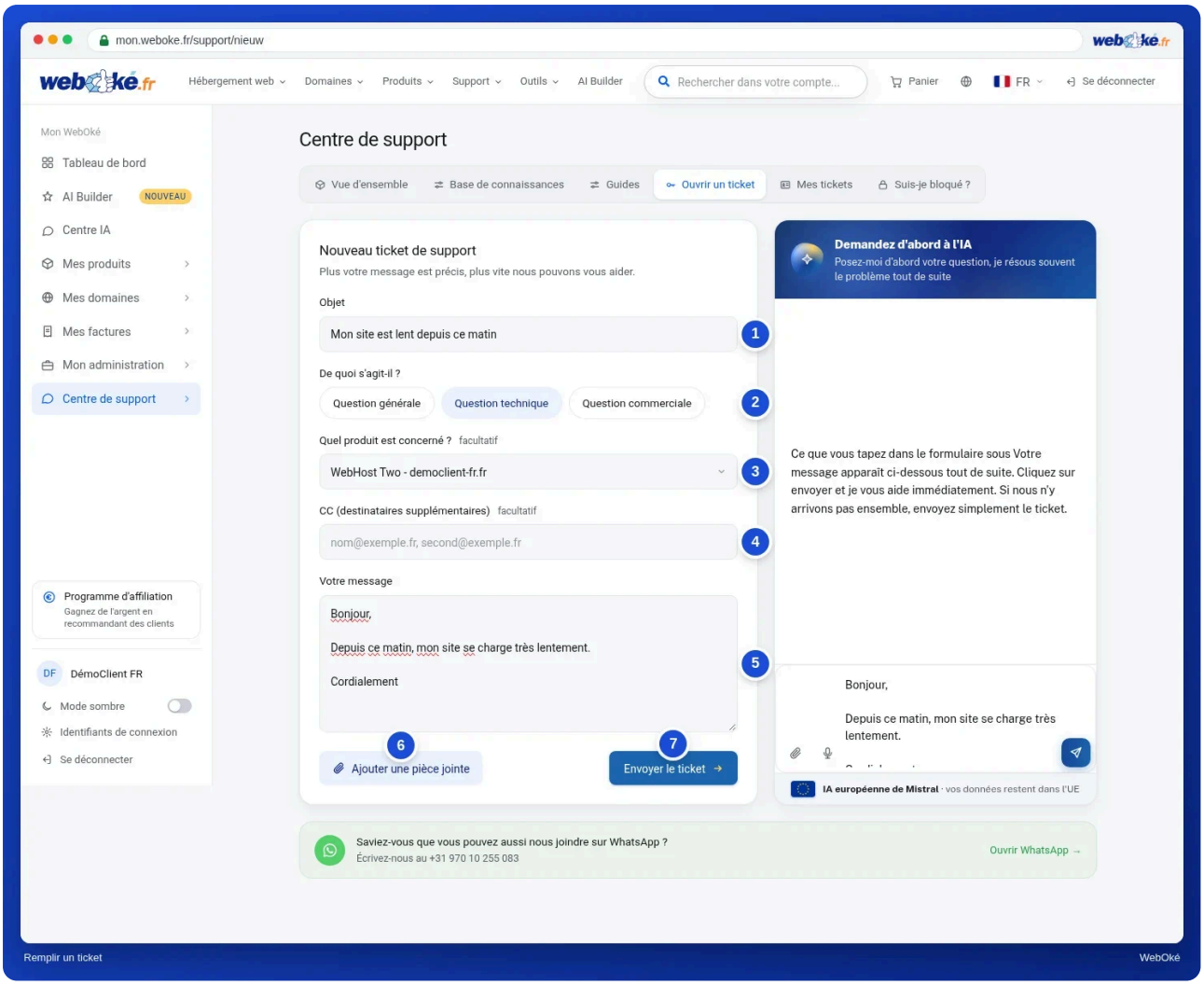
Astuce : quelque chose ne fonctionne soudainement plus ? Consultez d'abord Incidents et maintenance pour voir si un incident ou une maintenance est signalé. Si votre messagerie ou votre site web ne fonctionne que chez vous, consultez Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP.

13.2 Ouvrir un ticket

L'assistant IA ne trouve pas de solution, ou vous préférez parler à une personne ? Ouvrez alors un ticket. Votre question parvient à notre équipe de support et vous recevez la réponse par e-mail et dans Mon WebOké.

Comment ouvrir un ticket

1. Allez dans **Centre de support** et cliquez sur l'onglet **Ouvrir un ticket**.
2. Saisissez dans **Objet** (1) une brève description, par exemple *Mon site se charge lentement depuis ce matin*.
3. Choisissez dans **De quoi s'agit-il ?** (2) le type de question : **Question générale**, **Question technique** ou **Question commerciale**. Une question commerciale part directement vers notre service commercial.
4. Choisissez dans **Quel produit est concerné ?** (3) le pack ou le domaine concerné par votre question. Ce n'est pas obligatoire, mais cela nous aide à traiter votre demande plus rapidement.
5. Vous souhaitez qu'une autre personne reçoive également les réponses, par exemple votre créateur de site web ? Indiquez alors dans **CC (destinataires supplémentaires)** (4) une ou plusieurs adresses e-mail, séparées par une virgule.
6. Dans **Votre message** (5), décrivez aussi précisément que possible ce qui se passe : ce qui ne fonctionne pas, depuis quand, et ce que vous avez déjà essayé.
7. Vous avez une capture d'écran ou un autre fichier ? Cliquez sur **Ajouter une pièce jointe** (6). Vous pouvez sélectionner plusieurs fichiers.
8. Cliquez sur **Ouvrir un ticket** (7).

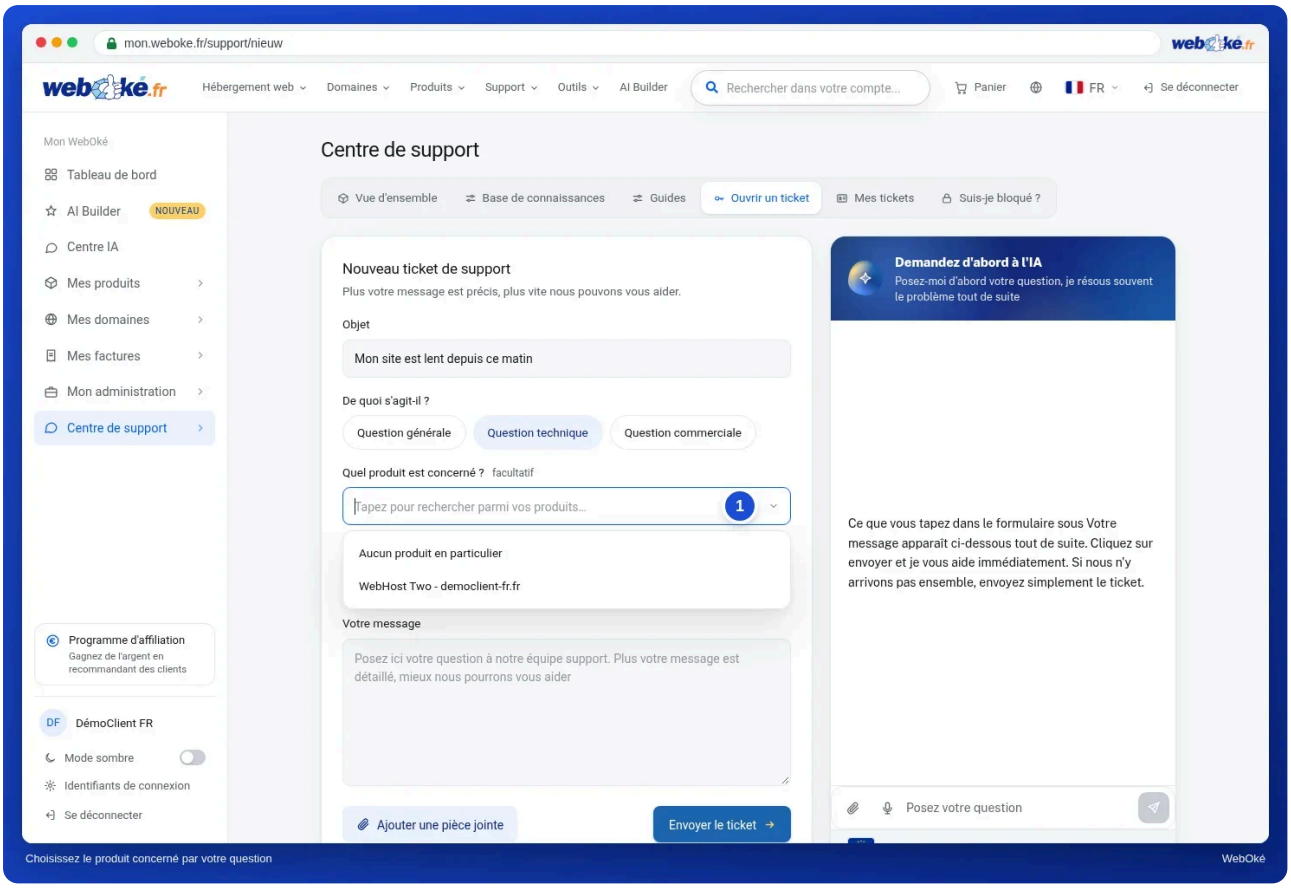


Remplir un ticket

Après l'envoi, vous accédez directement à votre nouveau ticket. Vous recevez également une confirmation par e-mail avec le numéro de ticket.

Choisir le bon produit

Cliquez dans le champ **Quel produit est concerné ?** (1). Vous voyez alors tous vos produits. Tapez une partie du nom pour réduire la liste et cliquez sur le bon produit. Si votre question ne concerne pas un produit en particulier, choisissez **Aucun produit en particulier** ou laissez le champ vide.



Choisissez le produit concerné par votre question

L'assistant IA réfléchit avec vous

À droite du formulaire se trouve le cadre **Demandez d'abord à l'IA**. Ce que vous saisissez dans **Votre message** y apparaît immédiatement. Cliquez sur envoyer et l'assistant IA tente de résoudre votre question directement. Si cela fonctionne, vous n'avez plus besoin d'ouvrir de ticket. Si vous ne trouvez pas de solution ensemble, l'assistant peut remplir le ticket pour vous. Vérifiez le formulaire et envoyez-le s'il est correct.

Si vous avez discuté avec l'assistant, la case à cocher **Joindre la conversation avec l'assistant IA** apparaît au-dessus du bouton. Laissez-la cochée : notre équipe voit ainsi ce que vous avez déjà essayé et vous n'avez rien à réexpliquer.

Attention : si vous utilisez l'assistant IA pour la première fois, il vous demande d'abord votre accord, une seule fois. Pour en savoir plus, consultez L'assistant IA : que peut-il faire pour vous ?.

Autres moyens de nous contacter

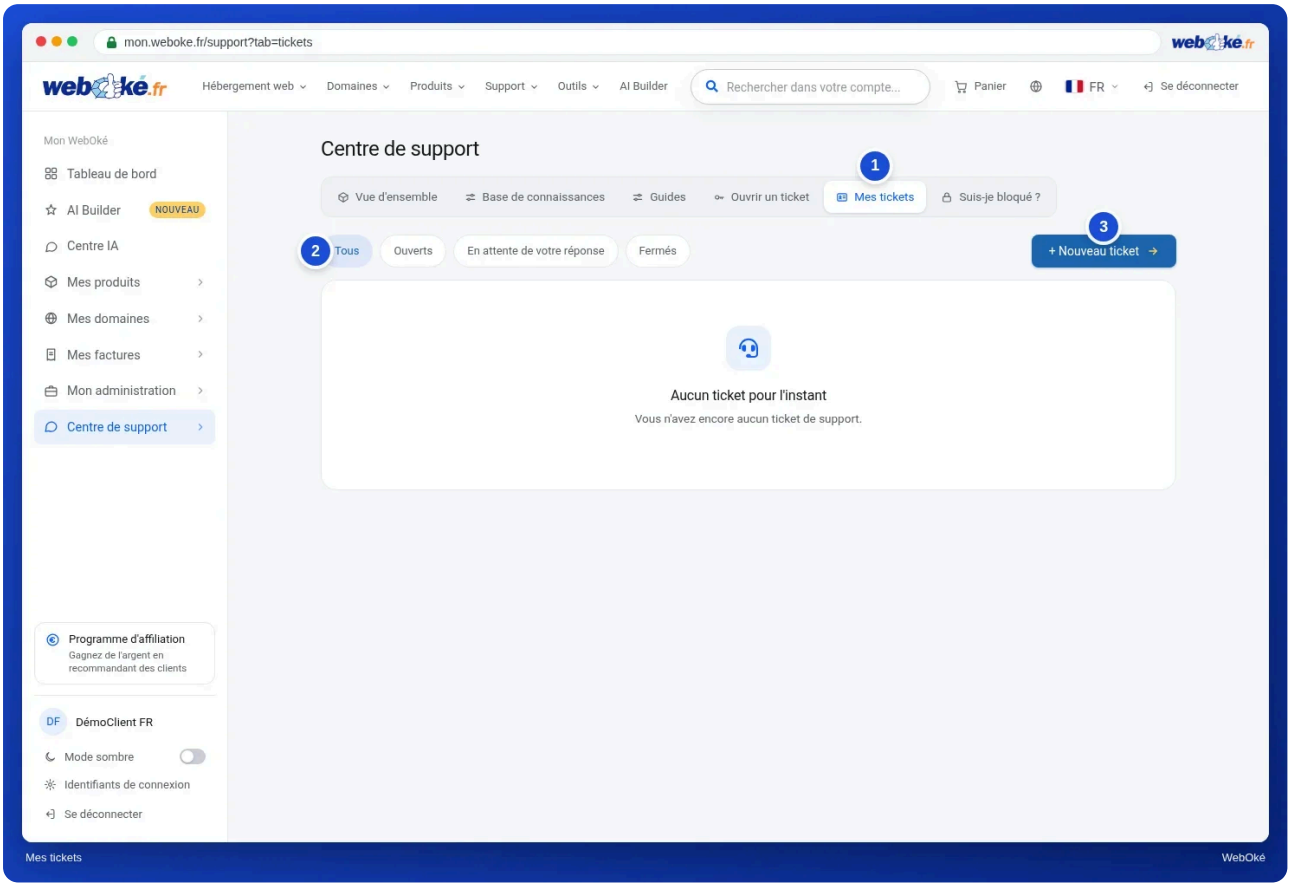
- **WhatsApp** : avec **Ouvrir WhatsApp** sous le formulaire, vous nous envoyez un message via WhatsApp.
- **Sans compte** : vous ne pouvez pas vous connecter ? Utilisez alors le formulaire de ticket sur le site web. Voir Contact sans compte (ticket invité).
- **Un blocage IP** : dans ce cas, le plus simple est de créer le ticket depuis **Suis-je bloqué ?**, toutes les informations relatives à l'adresse sont alors transmises automatiquement. Voir Suis-je

bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP.

Astuce : plus votre message est précis, plus vite nous pouvons vous aider. Indiquez toujours le nom de domaine ou l'adresse e-mail concerné et le message d'erreur que vous voyez, ou joignez-en une capture d'écran.

13.3 Suivre, répondre et fermer vos tickets

Tous vos tickets se trouvent dans le Centre de support, sous l'onglet **Mes tickets** (1). Vous y suivez l'évolution de votre demande, répondez à nos réponses et fermez un ticket une fois que tout est résolu.



Mes tickets

La liste des tickets

Pour chaque ticket, vous voyez le numéro de ticket, l'objet, la date d'ouverture, la date de la dernière réponse et le statut. Cliquez sur un ticket pour ouvrir l'ensemble de la conversation. Les boutons au-dessus de la liste (2) permettent de filtrer :

- **Tous** : tous vos tickets.
- **Ouvert** : les tickets encore en cours.
- **En attente de votre réponse** : les tickets auxquels nous avons répondu et qui attendent votre réponse.
- **Fermé** : les tickets clôturés.

Avec **Nouveau ticket** (3), vous soumettez une nouvelle demande. Voir Ouvrir un ticket.

Que signifie le statut ?

Statut	Signification

Ouvert	Votre ticket est reçu et attend une réponse de notre part.
Répondu	Nous avons répondu. Le ticket attend votre réponse.
Réponse du client	Vous avez répondu. Nous examinons à nouveau votre demande.
En cours de traitement	Nous travaillons sur votre demande.
En attente	Votre demande est temporairement en pause, par exemple parce que nous attendons quelqu'un d'autre.
Fermé	Le ticket est clôturé.

Ouvrir et répondre à un ticket

Lorsque vous ouvrez un ticket, vous voyez en haut le numéro de ticket, le statut et l'objet. En dessous se trouve l'ensemble de la conversation, classée dans l'ordre chronologique. Les messages de WebOké apparaissent à gauche, vos propres messages à droite en bleu, avec la mention *(vous)* après votre nom. Les pièces jointes apparaissent sous le message. Une image s'ouvre sur la page même, avec le lien **Original** pour l'ouvrir dans un nouvel onglet.

À droite se trouve le bloc **Détails du ticket** avec le **Statut**, l'objet du ticket (**Concerne**), la date d'**Ouvert le** et le **Numéro de ticket**.

Pour répondre :

1. Saisissez votre réponse dans le champ en bas, sous **Répondre**.
2. Pour joindre un fichier, cliquez sur **Ajouter une pièce jointe**.
3. Cliquez sur **Envoyer la réponse**.

Votre réponse apparaît immédiatement dans la conversation. Vous pouvez aussi simplement répondre à l'e-mail que vous recevez de notre part : votre réponse sera ajoutée au même ticket.

Fermer et rouvrir un ticket

Votre demande est résolue ? Cliquez alors sur **Fermer le ticket** dans le bloc **Détails du ticket**. Le ticket prend alors le statut Fermé.

Une nouvelle question sur le même sujet ? Ouvrez le ticket fermé. En bas se trouve alors **Rouvrir le ticket**. Saisissez votre réponse et envoyez-la : le ticket est rouvert et nous reprenons votre demande.

Donner une évaluation

Lorsqu'un collaborateur a répondu à votre ticket, vous voyez sous la conversation la question **Êtes-vous satisfait du traitement de votre demande ?** accompagnée de cinq étoiles. Cliquez sur le nombre d'étoiles que vous souhaitez attribuer. Vous nous aidez ainsi à améliorer notre support.

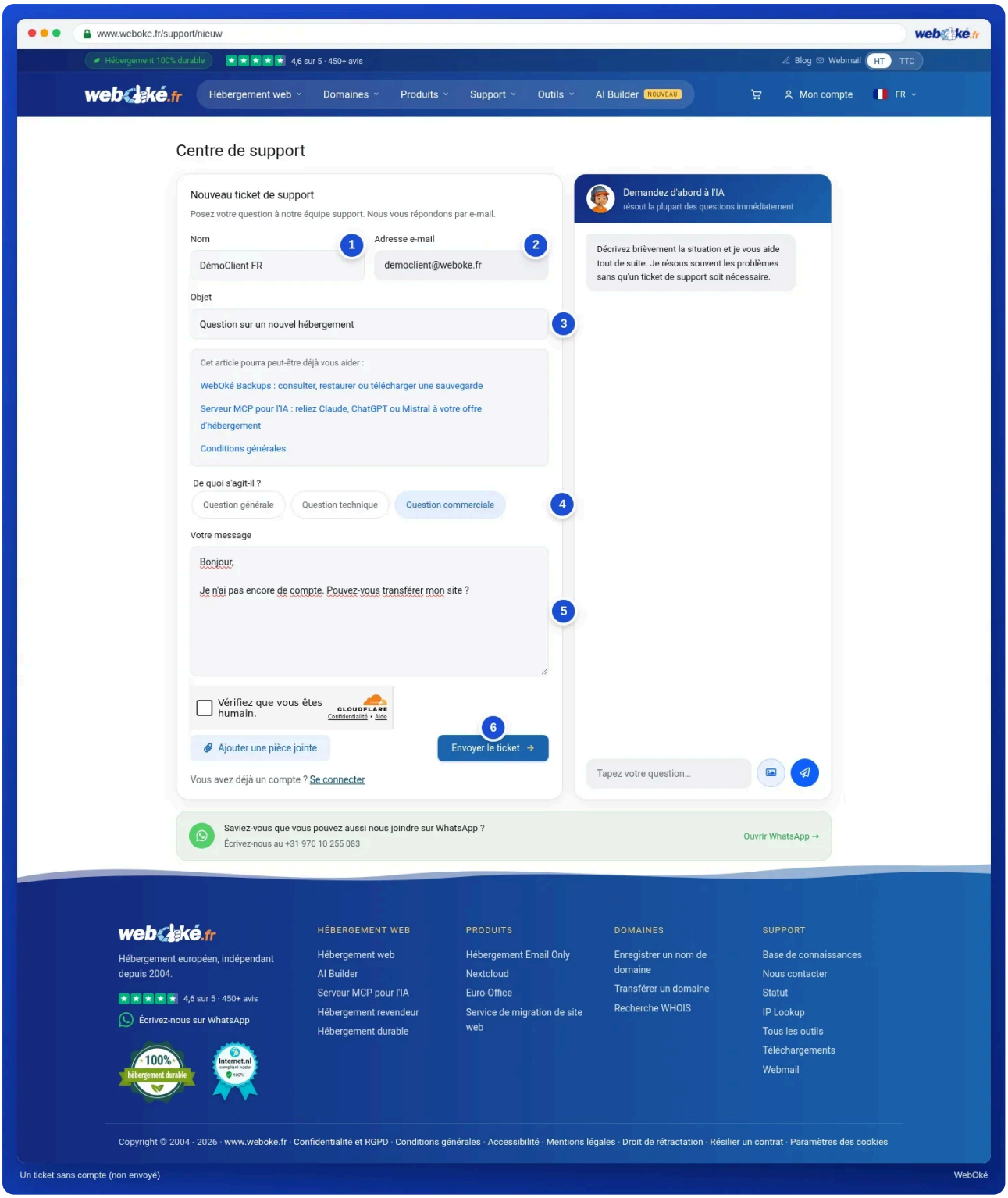
Astuce : un chiffre à côté de **Mes tickets** signifie que des tickets attendent votre réponse. Cliquez sur le filtre **En attente de votre réponse** pour les consulter.

13.4 Contact sans compte (ticket invité)

Vous pouvez également nous contacter si vous n'avez pas (encore) de compte, ou si vous ne pouvez pas vous connecter. Utilisez dans ce cas le formulaire de ticket sur le site web. Vous recevrez la réponse par e-mail.

Comment poser une question sans compte

1. Choisissez sur le site web, dans le menu **Support**, l'option **Nous contacter**. Vous arrivez sur l'écran **Nouveau ticket de support**.
2. Indiquez votre **Nom** (1) et votre **Adresse e-mail** (2). C'est à cette adresse que vous recevrez nos réponses, vérifiez-la donc bien.
3. Indiquez l'**Objet** (3).
4. Sous **De quoi s'agit-il ?** (4), choisissez le type de question. Si vous souhaitez commander quelque chose ou si vous avez une question sur un forfait, choisissez **Question commerciale**.
5. Rédigez votre question dans **Votre message** (5). Vous pouvez ajouter une pièce jointe avec **Ajouter une pièce jointe**.
6. Cochez la case **Je ne suis pas un robot**.
7. Cliquez sur **Ouvrir un ticket** (6).



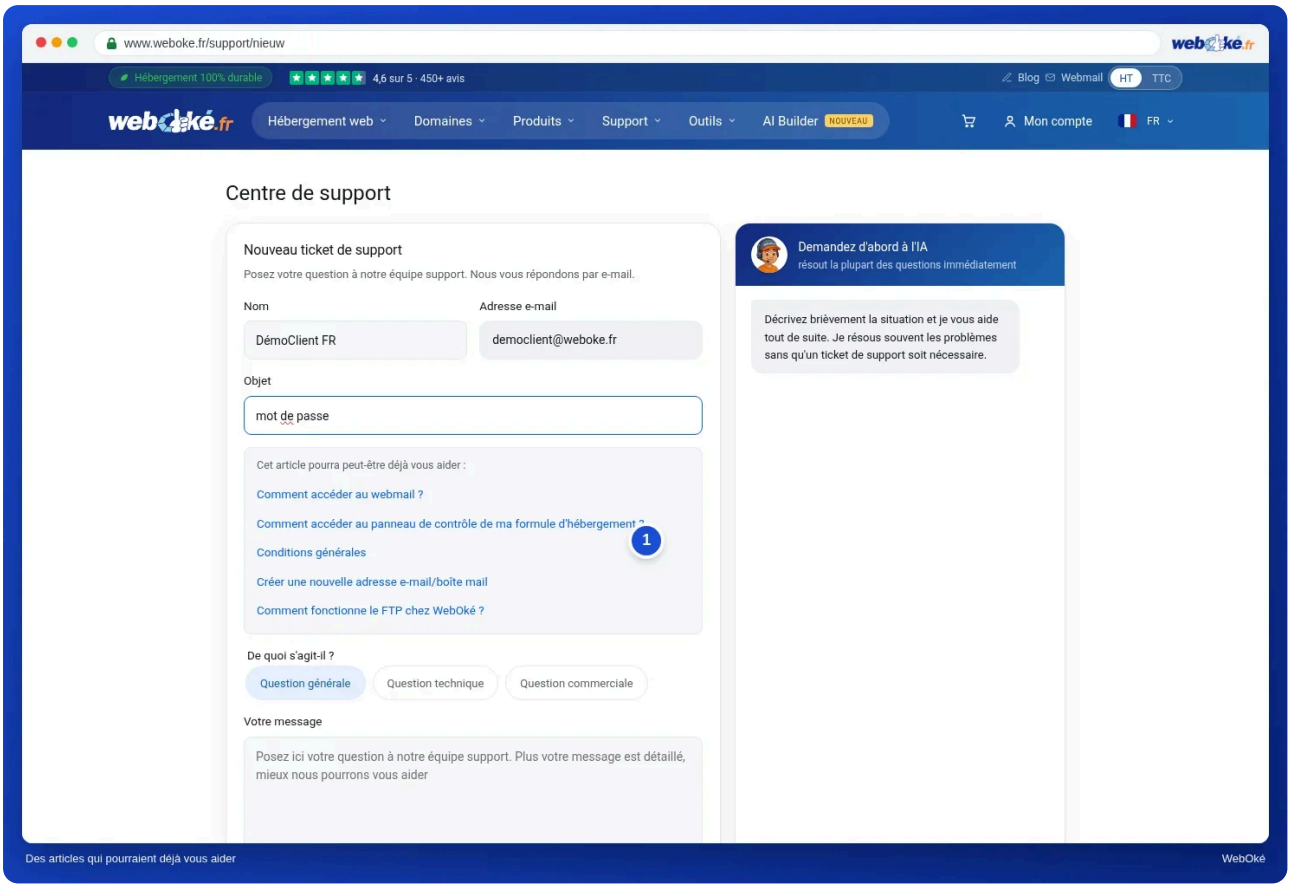
Un ticket sans compte

Le numéro de votre ticket s'affiche ensuite. Vous recevez également une confirmation par e-mail. Nos réponses vous parviennent par e-mail.

Cet article pourrait déjà vous aider

Dès que vous saisissez un objet, nous effectuons une recherche dans la base de connaissances. Sous le champ apparaît alors **Cet article pourra peut-être déjà vous aider** avec quelques articles (1). Un

article s'ouvre dans un nouvel onglet, de sorte que votre formulaire rempli reste affiché.



Des articles qui pourraient déjà vous aider

À droite de l'écran se trouve également le champ **Demandez d'abord à l'IA**. Vous pouvez y poser votre question à l'assistant IA, qui résout directement de nombreuses questions.

Répondre à votre ticket

Chaque e-mail concernant votre ticket contient un lien personnel. Ce lien permet d'ouvrir le ticket sur notre site web. Vous y voyez l'ensemble de la conversation, vous pouvez répondre et joindre des pièces jointes, et vous pouvez fermer le ticket avec **Fermer le ticket**. Une nouvelle réponse rouvre le ticket.

Attention : ne partagez pas le lien reçu par e-mail avec d'autres personnes. Toute personne disposant du lien peut lire le ticket.

Bon à savoir

- Vous avez déjà un compte ? Connectez-vous plutôt et ouvrez le ticket via le Centre de support (Ouvrir un ticket). Nous pourrons ainsi voir directement de quel forfait il s'agit, et le ticket apparaîtra avec vos autres tickets. Le lien **Se connecter** se trouve pour cela sous le formulaire.
- Si vous soumettez plusieurs tickets à la suite, nous vous demanderons de patienter un peu avant d'en envoyer un nouveau.

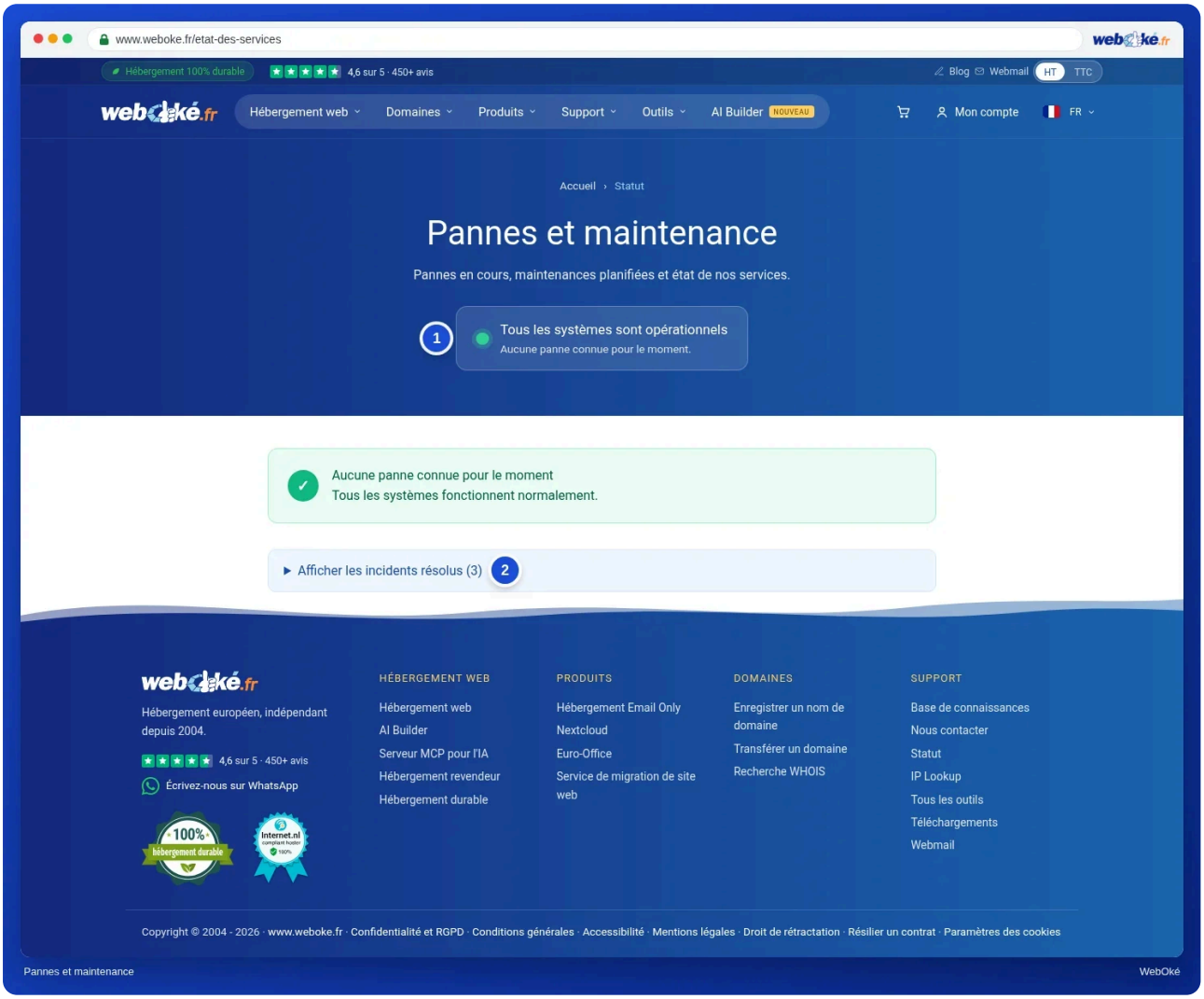
- Vous ne pouvez pas vous connecter parce que vous avez oublié votre mot de passe ? Essayez d'abord **Mot de passe oublié ?**. Voir Définir, modifier ou récupérer son mot de passe.

13.5 Incidents et maintenance

Votre site web, votre messagerie ou un autre service ne fonctionne pas comme d'habitude ? Consultez d'abord notre page de statut. Vous y verrez immédiatement si un incident ou une maintenance planifiée est connu chez nous.

Ouvrir la page de statut

Sur le site web, choisissez dans le menu **Support** l'option **Statut**. Dans le menu, le petit rond vous indique déjà si tout est en ordre. Vous n'avez pas besoin de vous connecter.



La page de statut

Que voyez-vous sur la page de statut ?

En haut se trouve le statut global (1). Il peut indiquer quatre choses :

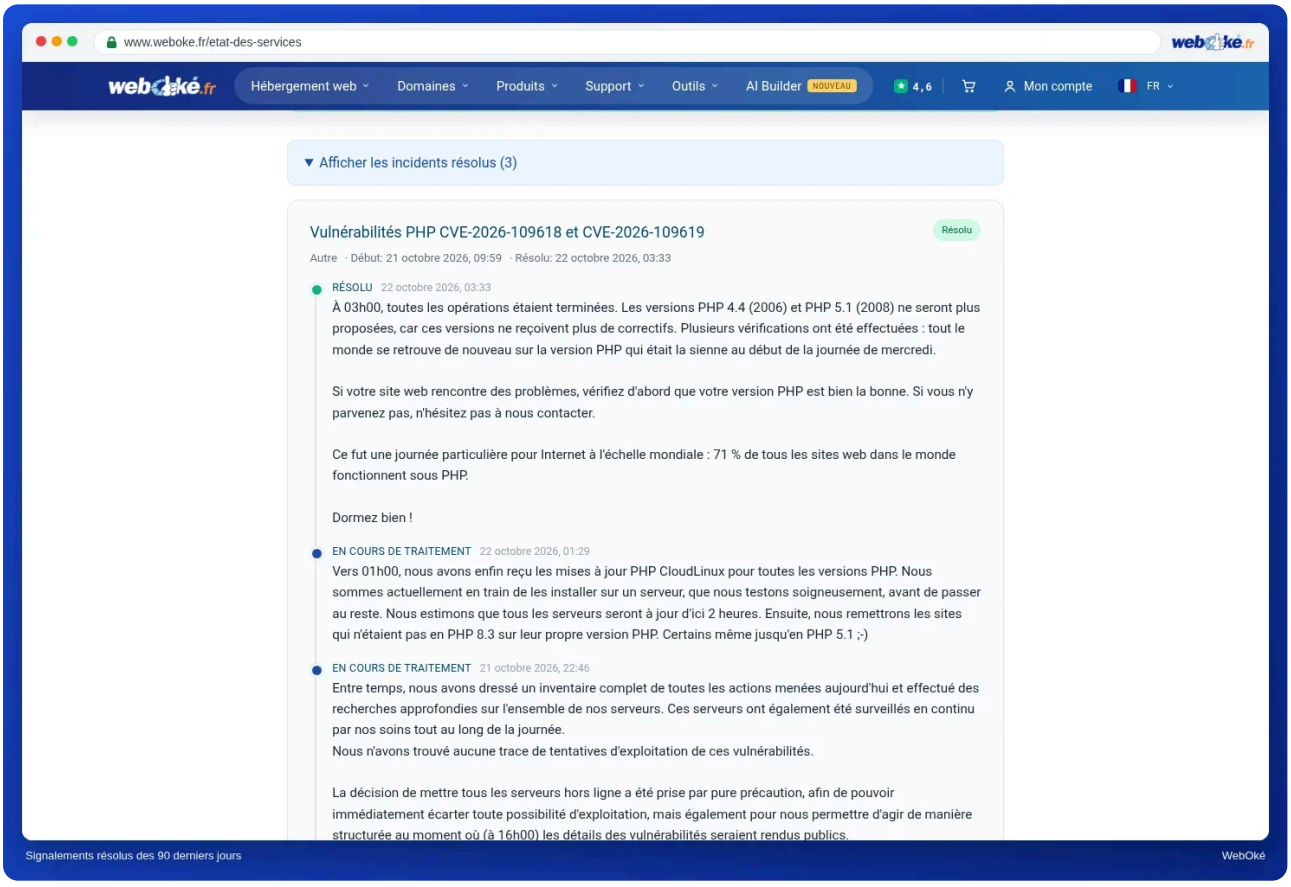
Message	Signification

Tous les systèmes sont opérationnels	Aucun incident connu.
Performances dégradées	Un ou plusieurs services peuvent être plus lents ou limités.
Incident en cours	Un incident est en cours. Nous travaillons à une solution et publions des mises à jour sur la page.
Maintenance planifiée	Une maintenance est prévue. Les détails figurent ci-dessous.

En dessous se trouvent les **Incidents en cours** et la **Maintenance planifiée**. Pour chaque message, vous voyez de quoi il s'agit (par exemple un serveur spécifique ou tous les serveurs), quand cela a commencé, ainsi qu'une chronologie de toutes les mises à jour, la plus récente en haut. Vous suivez ainsi précisément ce qui se passe.

Incidents résolus

Avec **Afficher les incidents résolus** (2), vous voyez les messages des 90 derniers jours déjà résolus, avec leur chronologie complète.



Incidents résolus avec leur chronologie

Message dans Mon WebOké

Si un incident est en cours, vous en voyez également un message sur le tableau de bord de Mon WebOké. Vous savez ainsi immédiatement après la connexion si quelque chose ne va pas.

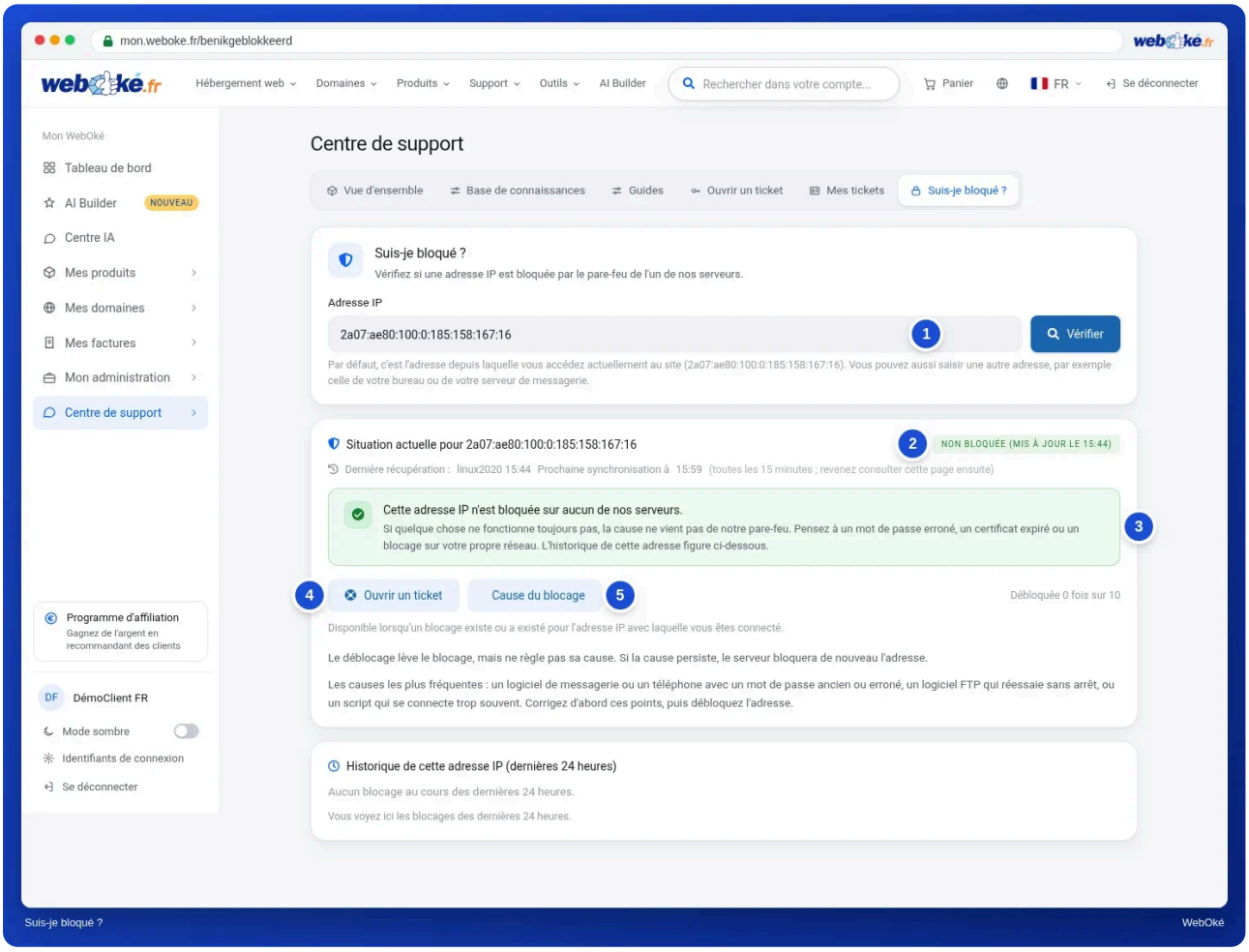
Astuce : aucun message ne s'affiche et le problème persiste ? Vérifiez alors si votre adresse IP est peut-être bloquée (Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP) ou posez votre question à l'assistant IA ou à notre équipe support (Ouvrir un ticket).

13.6 Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP

Vous n'arrivez soudainement plus à accéder à votre site web, à vos e-mails ou au FTP, alors que cela fonctionne pour d'autres personnes ? Il se peut que le pare-feu de l'un de nos serveurs bloque votre adresse IP. Cela se produit automatiquement après trop de tentatives de connexion échouées, par exemple à cause d'un téléphone ou d'un logiciel de messagerie avec un ancien mot de passe. Avec **Suis-je bloqué ?**, vous vérifiez cela vous-même et vous débloquez vous-même l'adresse.

Vérifier si vous êtes bloqué

1. Allez dans Mon WebOké à **Centre de support** et cliquez sur l'onglet **Suis-je bloqué ?**.
2. Dans **Adresse IP** (1) figure déjà l'adresse avec laquelle vous êtes actuellement en ligne. Si vous souhaitez vérifier une autre adresse, par exemple celle de votre bureau, saisissez-la puis cliquez sur **Vérifier**.
3. Consultez le résultat dans **Situation actuelle**. En haut à droite, un mot vous indique où vous en êtes (2) : **Non bloquée**, **Bloquée** ou **Bloquée ailleurs**.



Suis-je bloqué ?

L'encadré vert ou orange (3) contient l'explication. Si l'adresse est bloquée, vous voyez pour chaque serveur le type de blocage (**temporaire** ou **permanent**), la raison, depuis quand et quand le blocage

expire automatiquement. Un blocage temporaire expire automatiquement, un blocage permanent, non. S'il s'agit de tentatives de connexion incorrectes sur une de vos boîtes mail, le nom de la boîte mail concernée est également indiqué.

Vous ne voyez que les serveurs où vous avez vous-même un pack. Si l'adresse est bloquée sur un autre serveur, vous voyez uniquement combien de serveurs sont concernés.

Débloquer vous-même l'adresse

Si l'adresse est bloquée sur un serveur où vous avez un pack, le bouton **Débloquer l'IP** s'affiche. Cliquez dessus et patientez quelques secondes. Un message vous indique sur quel serveur l'adresse a été débloquée.

Attention : le déblocage supprime le blocage, mais ne résout pas la cause. Si un appareil continue d'essayer avec un mot de passe incorrect, le serveur bloquera à nouveau l'adresse. Configurez donc d'abord le bon mot de passe sur tous vos appareils avant de débloquer.

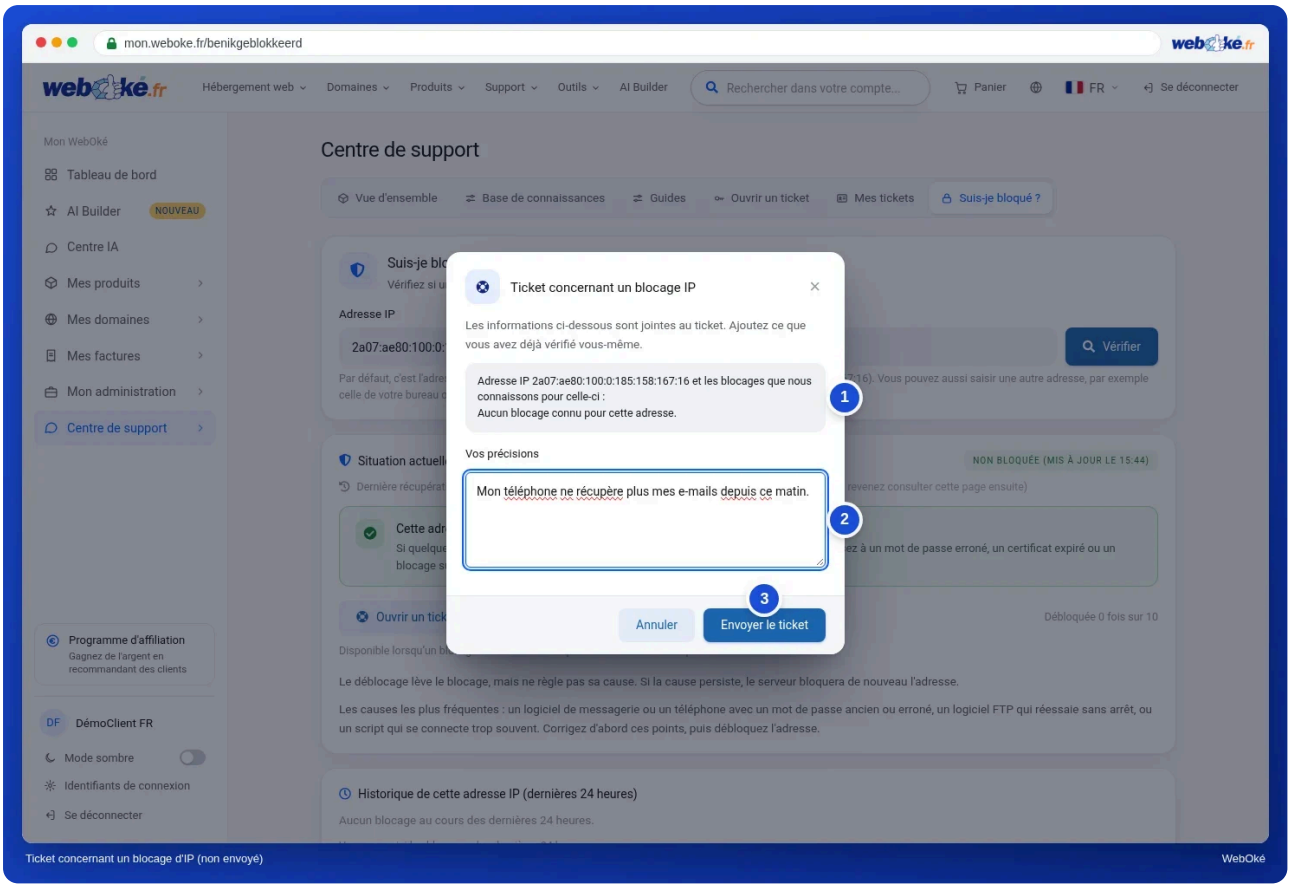
Vous pouvez débloquer vous-même une adresse un nombre limité de fois. Le nombre de fois où vous l'avez déjà fait s'affiche à droite des boutons, par exemple *Débloqué 0 sur 10*. Si la limite est atteinte, ou si l'adresse est bloquée sur un serveur où vous n'avez pas de pack, ouvrez un ticket. Nous nous en occuperons avec vous.

Rechercher la cause

Avec **Cause du blocage** (5), vous recherchez pourquoi l'adresse a été bloquée. Vous voyez alors pour chaque serveur combien de fois cela s'est produit, quelle boîte mail était concernée, combien de tentatives de connexion échouées il y a eu et ce qui ne fonctionne pas, par exemple *Mot de passe incorrect* ou *Cette boîte mail n'existe pas sur ce serveur*. En dessous figure un conseil sur ce que vous pouvez faire. Le bouton fonctionne pour l'adresse IP avec laquelle vous êtes actuellement connecté, s'il existe ou a existé un blocage pour celle-ci.

Ouvrir un ticket

Vous ne vous en sortez pas ? Cliquez sur **Création du ticket...** (4). Une fenêtre s'ouvre. En haut (1) figurent les informations sur l'adresse IP qui sont transmises automatiquement. Dans **Vos précisions** (2), indiquez ce qui ne fonctionne pas, depuis quand et ce que vous avez déjà essayé. Cliquez ensuite sur **Envoyer le ticket** (3). Si vous ne souhaitez finalement pas ouvrir de ticket, cliquez sur **Annuler**.



Un ticket concernant un blocage IP

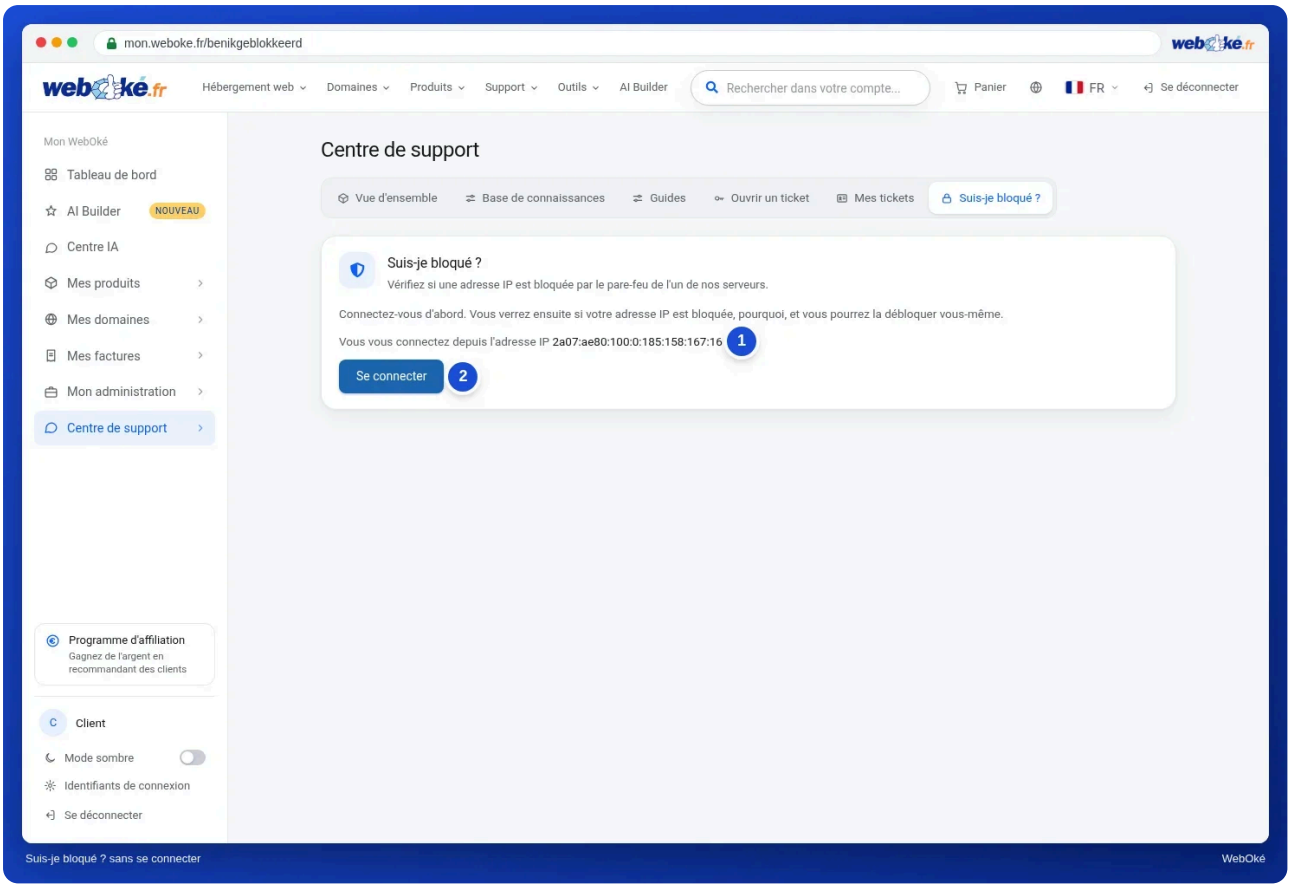
L'historique et la synchronisation

En bas se trouve l'**Historique de cette adresse IP** des dernières 24 heures, indiquant pour chaque blocage s'il est encore **actif** ou **levé**, et par qui.

Les données proviennent de nos serveurs et sont récupérées régulièrement. En haut du résultat, vous voyez quand cela s'est produit pour la dernière fois (**Dernière récupération**) et quand aura lieu la **Prochaine synchronisation**. Actualisez la page après cette heure pour voir les données les plus récentes.

Pas connecté ?

Si vous ouvrez la page sans vous connecter, vous ne voyez que l'adresse IP avec laquelle vous êtes en ligne (1) et le bouton **Se connecter** (2). Après vous être connecté, vous voyez si l'adresse est bloquée, pourquoi, et vous pouvez la débloquer.



Suis-je bloqué ? sans être connecté

Les causes les plus fréquentes

- Un téléphone, une tablette ou un logiciel de messagerie avec un mot de passe ancien ou incorrect. Il s'agit souvent d'un ancien téléphone ou d'un compte supplémentaire dans Outlook ou Mail.
- Un appareil qui tente de se connecter à une boîte mail qui n'existe plus.
- Un logiciel FTP qui se connecte sans cesse avec un mot de passe incorrect.
- Trop de tentatives de connexion sur WordPress, par exemple à cause d'une extension ou d'un mot de passe enregistré dans le navigateur.
- Au bureau : plusieurs personnes utilisant la même adresse, dont une utilise un mot de passe incorrect.

Astuce : vous souhaitez modifier le mot de passe d'une boîte mail ou retrouver où se trouve votre courrier ? Consultez E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie.

14

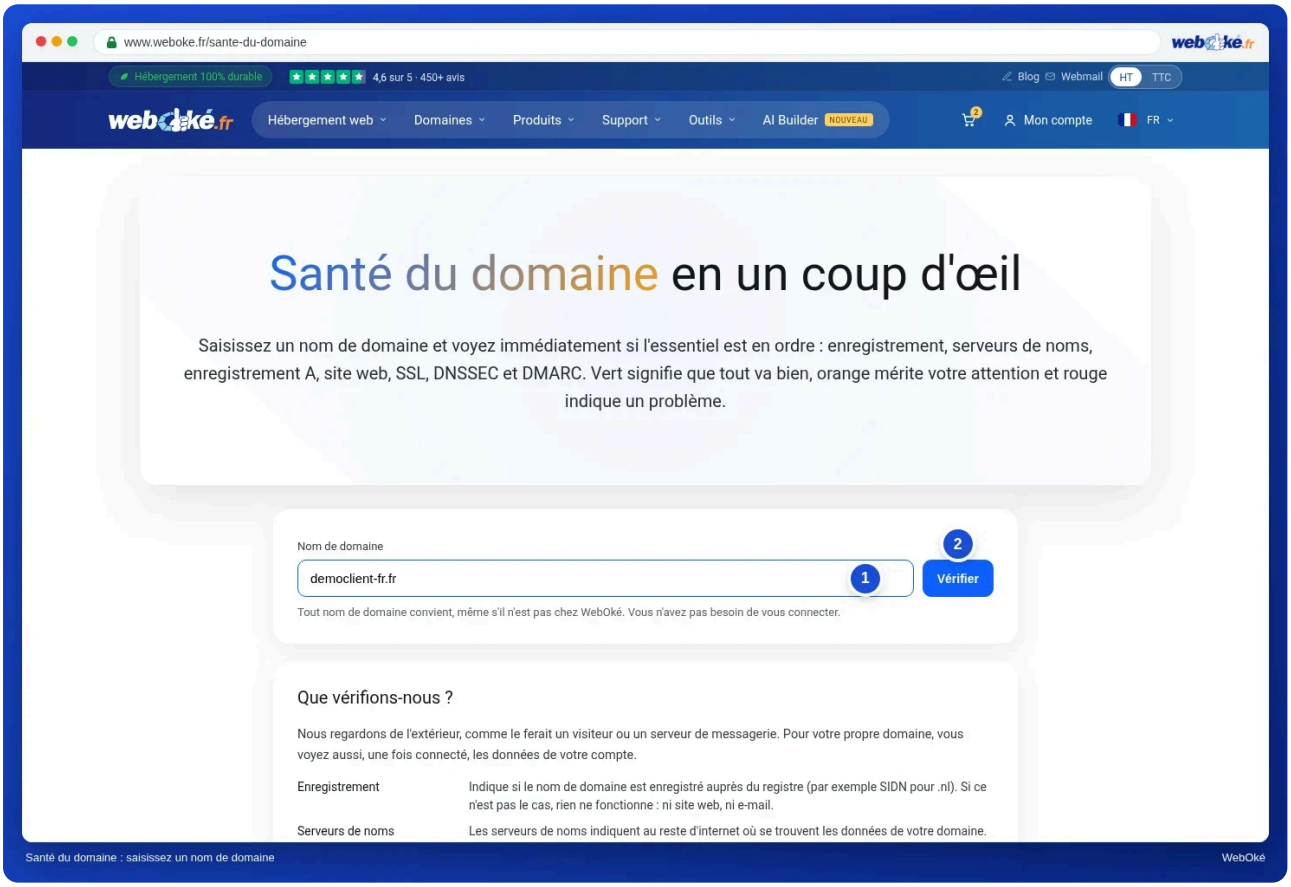
Outils pratiques

14.1 Santé du domaine (même sans compte)

Avec **Santé du domaine**, vous voyez en quelques secondes si les bases d'un nom de domaine sont correctes : immatriculation, serveurs de noms, enregistrement A, site web, certificat SSL, DNSSEC et DMARC. Le vert est correct, l'orange mérite votre attention et le rouge signale un problème. Vous pouvez vérifier n'importe quel nom de domaine, même s'il n'est pas chez WebOké, et vous n'avez pas besoin de vous connecter pour cela.

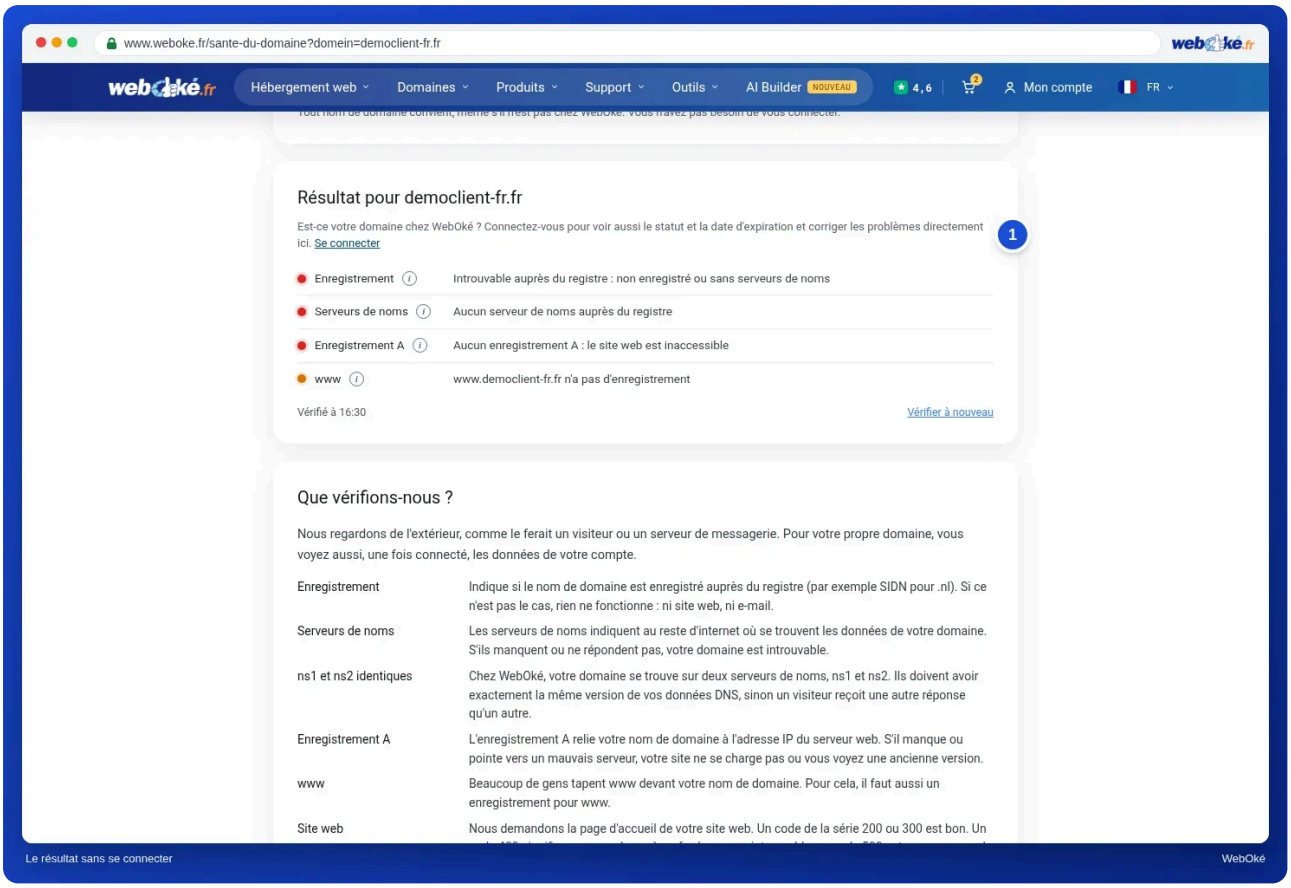
Vérifier un domaine

1. Sur le site web, choisissez dans le menu **Outils** l'option **Santé du domaine**.
2. Saisissez dans **Nom de domaine** (1) le nom, par exemple *votredomaine.fr*.
3. Cliquez sur **Vérifier** (2).



Saisissez un nom de domaine

Après quelques secondes, le **Résultat** s'affiche. Chaque ligne comporte un point coloré. Avec le petit rond avec un *i* à côté d'une ligne, vous lisez précisément ce qui est contrôlé. Avec **Vérifier à nouveau** sous la liste, vous relancez le contrôle, par exemple après avoir fait une modification.

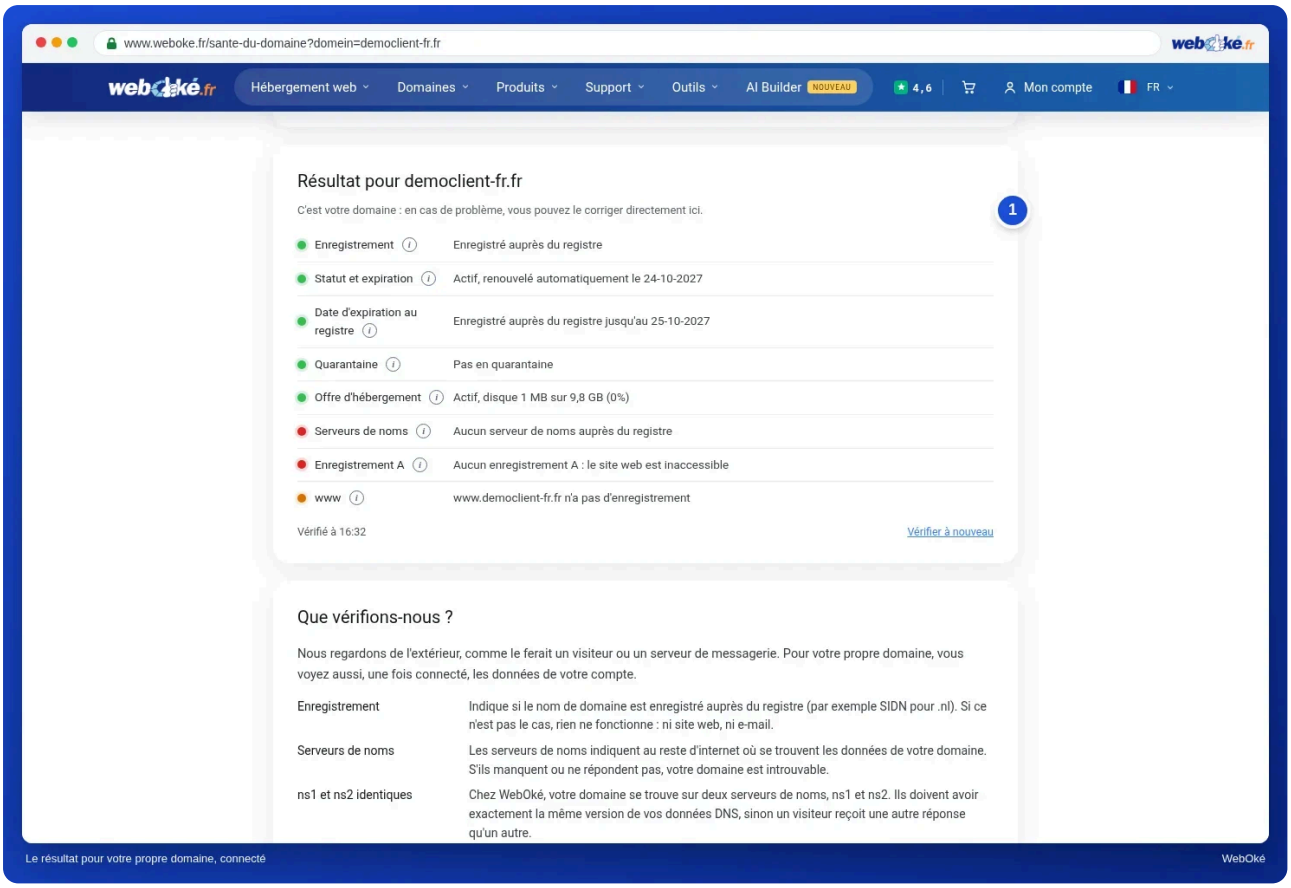


Le résultat sans vous connecter

Sans vous connecter, nous ne regardons que depuis l'extérieur, comme le ferait un visiteur ou un serveur de messagerie. Si ce domaine vous appartient chez WebOké, un lien **Se connecter** (1) apparaît au-dessus du résultat. Une fois connecté, vous voyez davantage d'informations.

Votre propre domaine, connecté

Si vous êtes connecté et que vous vérifiez un domaine de votre propre compte, la mention *Ceci est votre domaine* (1) s'affiche. Vous voyez alors aussi les lignes de votre compte, comme **Statut et expiration**, la date d'expiration auprès du registre, si le domaine est en **Quarantaine** et l'état de votre **Formule d'hébergement**.



Le résultat pour votre propre domaine

Si nous pouvons résoudre un problème pour vous, le bouton **Rétablir** apparaît à côté de la ligne concernée. Cliquez dessus et le contrôle est ensuite exécuté à nouveau. Vous retrouvez le même contrôle avec des boutons de rétablissement sur la page de votre domaine dans Mon WebOké. Voir Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger.

Attention : le client de démonstration dans la capture d'écran se trouve dans un environnement de test. C'est pourquoi les serveurs de noms et l'enregistrement A apparaissent en rouge chez lui. Pour un domaine normal chez WebOké, ces lignes sont vertes.

Que vérifions-nous ?

Ligne	Ce que cela signifie
Immatriculation	Indique si le nom de domaine est enregistré auprès du registre (par exemple SIDN pour .nl). Si ce n'est pas le cas, rien ne fonctionne.
Serveurs de noms	Indique où se trouvent les données de votre domaine. S'ils sont absents ou ne répondent pas, votre domaine est introuvable.
ns1, ns2 et ns3 identiques	Indique si nos serveurs de noms ont exactement la même version de votre DNS.
Enregistrement A	Indique si votre nom de domaine pointe vers le bon serveur web.
www	Indique si www devant votre nom de domaine fonctionne aussi.

Site web	Indique si la page d'accueil de votre site web répond.
Certificat SSL	Indique si le certificat correspond à votre domaine et n'est pas expiré.
DNSSEC	Indique si la signature de votre DNS est correcte.
DMARC	Indique s'il existe un enregistrement DMARC qui indique aux serveurs de messagerie quoi faire avec les faux e-mails provenant de votre domaine.

L'explication complète figure également en bas de la page, sous **Que vérifions-nous ?**.

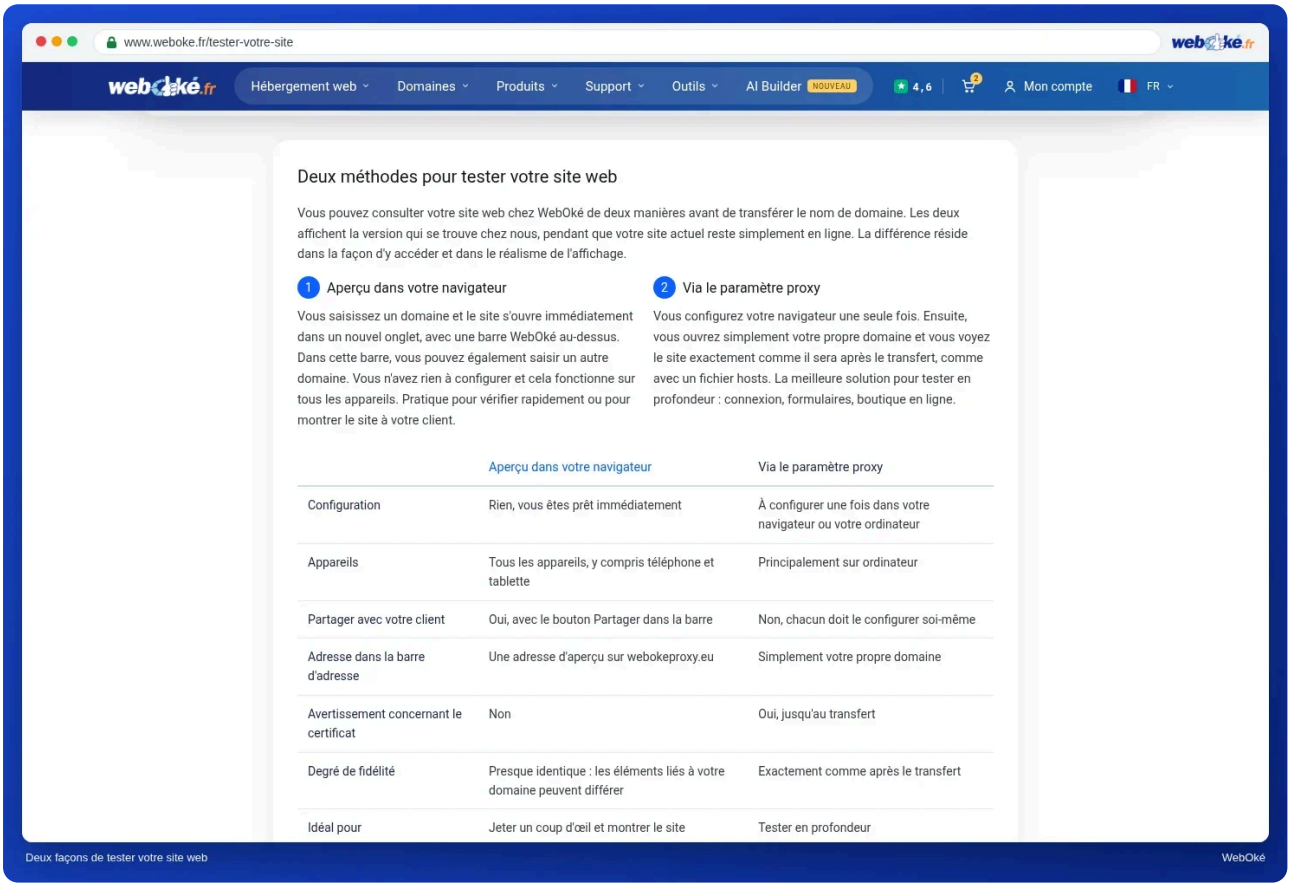
Astuce : voyez-vous du rouge à **Immatriculation** ou **Serveurs de noms** juste après une commande ou un transfert ? L'immatriculation est peut-être encore en cours. Regardez à nouveau plus tard, ou suivez le transfert dans le Centre de transfert (Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké).

14.2 Tester votre site avant un transfert

Avez-vous déjà installé votre site chez WebOké alors que votre nom de domaine se trouve encore chez votre fournisseur actuel ? Dans ce cas, en saisissant votre domaine, vous voyez encore l'ancien site. Avec **Tester votre site avant le transfert**, vous consultez déjà la nouvelle version chez nous avant même le transfert. Votre site actuel reste simplement en ligne, vous ne modifiez rien à vos DNS et vous n'avez besoin d'aucun compte pour cela.

Vous trouverez cet outil sur le site dans le menu **Outils**.

Deux méthodes



Deux méthodes pour tester votre site

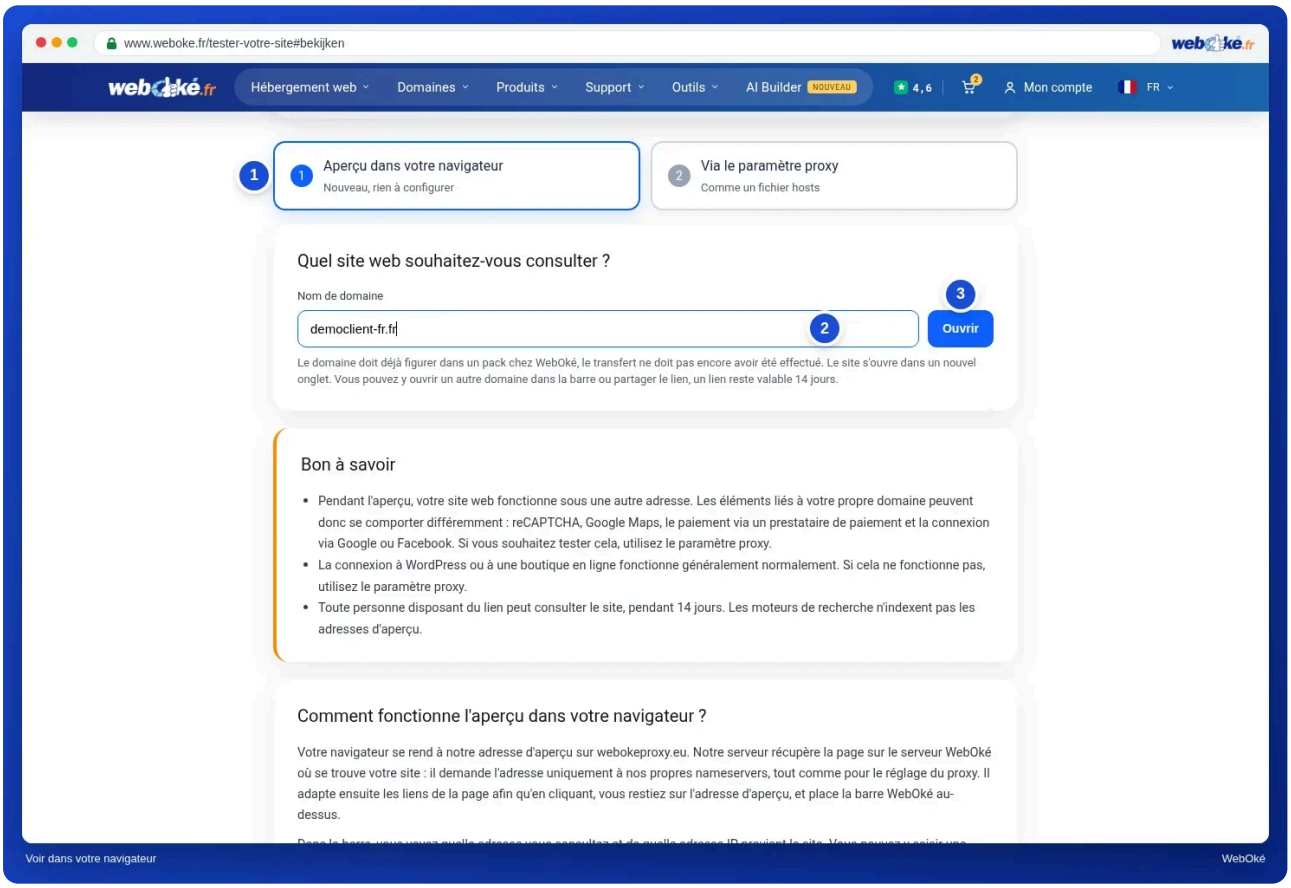
	Aperçu dans votre navigateur	Via le paramètre proxy
Configurer	Rien, vous êtes prêt immédiatement	À configurer une fois dans votre navigateur ou votre ordinateur
Appareils	Tous les appareils, y compris téléphone et tablette	Principalement sur ordinateur
Partager avec votre client	Oui, avec le bouton Partage	Non, chacun doit le configurer soi-même

Adresse dans la barre d'adresse	Une adresse de consultation	Simplement votre propre domaine
Idéal pour	Jeter un coup d'œil et montrer le site	Tester en profondeur : connexion, formulaires, boutique en ligne

Dans les deux cas, le domaine doit déjà figurer chez WebOké dans un pack. Le transfert proprement dit ne doit pas encore avoir eu lieu. Vous trouverez comment ajouter un domaine à un pack dans Domaines par formule et déplacer un domaine.

Aperçu dans votre navigateur

1. Choisissez l'onglet **Aperçu dans votre navigateur** (1).
2. Saisissez votre domaine dans **Nom de domaine** (2).
3. Cliquez sur **Ouvrir** (3).



Aperçu dans votre navigateur

Votre site s'ouvre dans un nouvel onglet, avec une barre bleue au-dessus. Cette barre indique quelle version vous consultez et de quelle adresse IP provient le site. Vous pouvez y saisir une autre adresse ou un autre domaine et cliquer sur **Ga**, **Actualiser** la page, utiliser le lien **Partage** avec par exemple votre client, ou ouvrir avec **Site actuel** le site tel qu'il est actuellement en ligne, pour comparer.



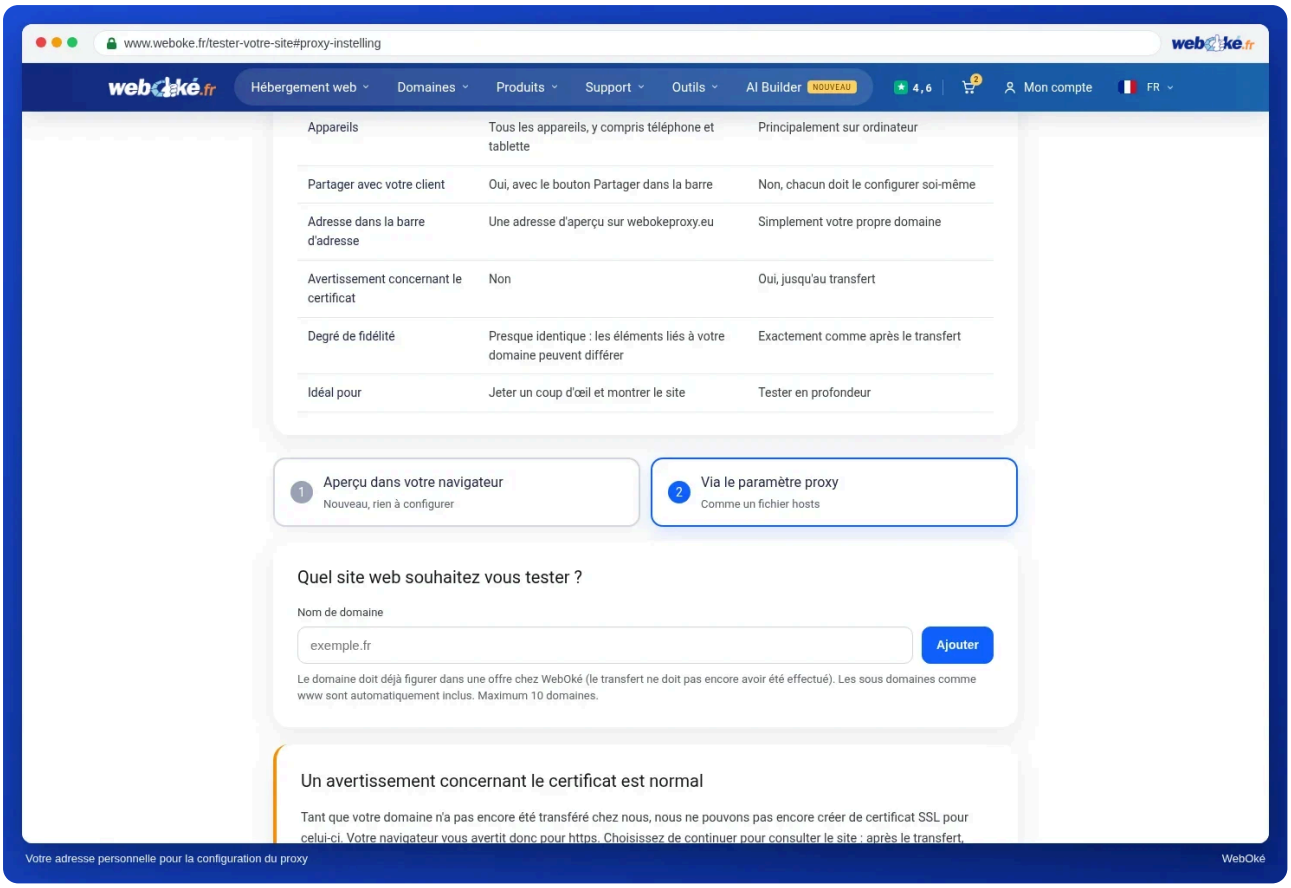
Votre site chez WebOké, avec la barre de consultation

Attention : pendant la consultation, votre site fonctionne sous une autre adresse. Les éléments liés à votre propre domaine, comme reCAPTCHA, Google Maps, le paiement ou la connexion avec Google ou Facebook, peuvent donc se comporter différemment. Si vous souhaitez tester cela, utilisez plutôt le paramètre proxy. Toute personne disposant du lien peut consulter le site pendant un certain temps. Les moteurs de recherche n'indexent pas les adresses de consultation.

Via le paramètre proxy

Avec le paramètre proxy, vous ouvrez simplement votre propre domaine et voyez le site exactement comme il apparaîtra après le transfert, comme avec un fichier hosts modifié.

1. Choisissez l'onglet **Via le paramètre proxy**.
2. Saisissez votre domaine dans **Nom de domaine** et cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez ajouter plusieurs domaines. Les sous-domaines comme www sont automatiquement inclus.
3. Votre domaine figure maintenant dans la liste (1). En dessous apparaît **Votre adresse pour le paramètre proxy** (2). Cliquez sur **Copier** (3).
4. Collez cette adresse dans le paramètre proxy de votre navigateur ou de votre ordinateur, comme décrit ci-dessous.
5. Ouvrez votre domaine dans une fenêtre privée. Vous voyez maintenant la version chez WebOké.



Votre adresse personnelle pour le paramètre proxy

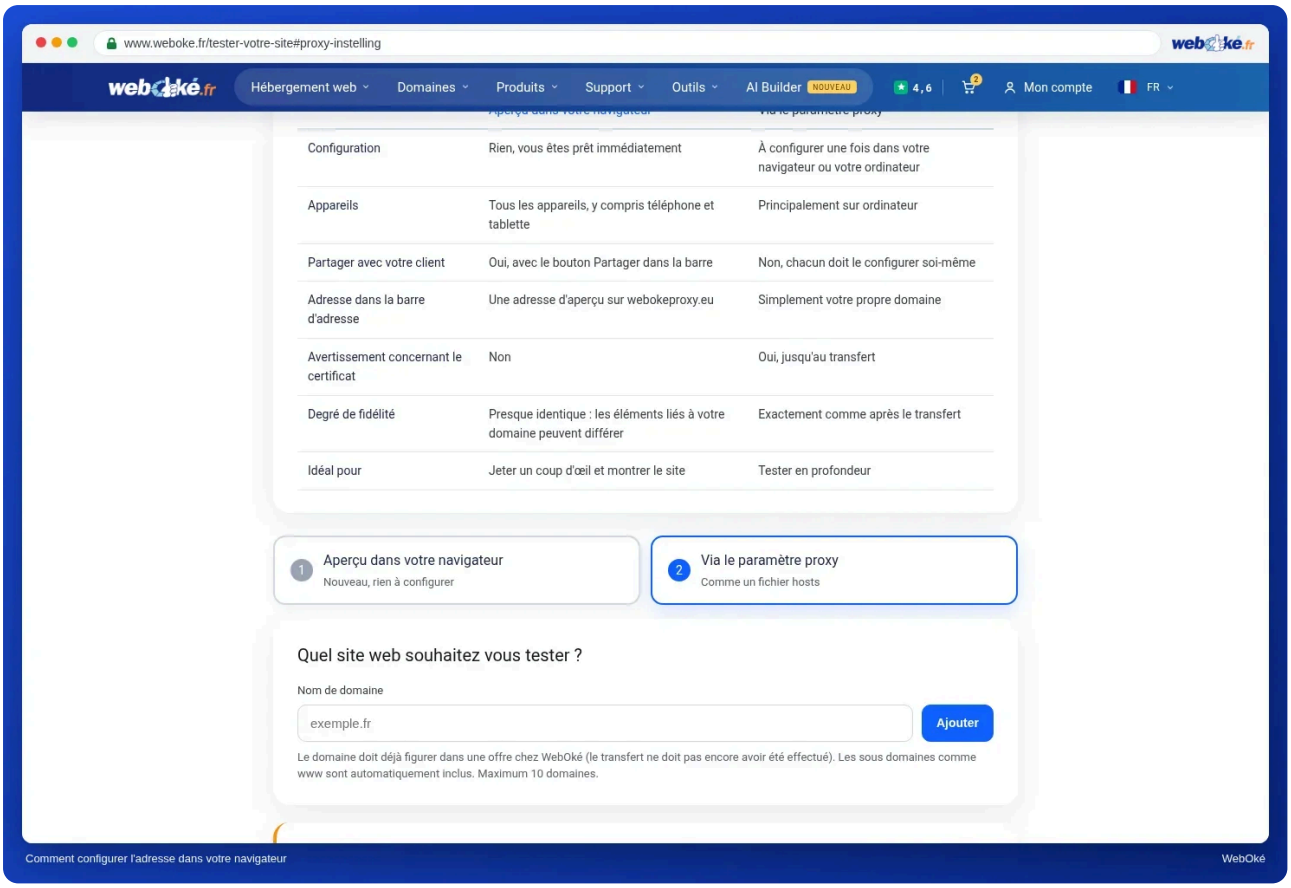
Pour chaque domaine de la liste, vous choisissez avec **Chez WebOké** ou **Site actuel** la version que vous souhaitez voir. Vous comparez ainsi rapidement l'ancien et le nouveau site. Avec **Supprimer**, vous retirez un domaine de la liste.

En haut de la liste, vous voyez si votre navigateur utilise déjà le proxy. À côté de l'adresse figure le moment où votre navigateur l'a récupérée pour la dernière fois et jusqu'à quand elle est valide. Le bouton **Nog 14 dagen** permet de prolonger l'adresse, tandis que **Arrêter le test** la désactive complètement. Si vous oubliez de la désactiver, elle s'arrête automatiquement après un certain temps.

Astuce : conservez la page si vous souhaitez poursuivre le test plus tard. L'adresse est liée au navigateur avec lequel vous l'avez créée.

Configurer l'adresse dans votre navigateur

Sous **Configuration dans votre navigateur** figure un plan par étapes pour chaque situation. Choisissez l'onglet qui vous correspond (1) : **Firefox**, **Chrome ou Edge sous Windows**, **Mac (Safari ou Chrome)** ou **Désactiver à nouveau**.



Voici comment configurer l'adresse dans votre navigateur

Firefox dispose de son propre paramètre de proxy : le reste de votre ordinateur n'en est pas affecté. C'est la méthode la plus simple. Si vous utilisez un VPN, choisissez également Firefox : le paramètre de Windows ou de macOS est souvent ignoré avec un VPN.

Attention : un avertissement concernant le certificat est normal. Tant que votre domaine n'a pas encore été transféré chez nous, nous ne pouvons pas encore créer de certificat SSL pour celui-ci. Choisissez de continuer pour consulter le site. Après le transfert, votre site recevra automatiquement un certificat valide.

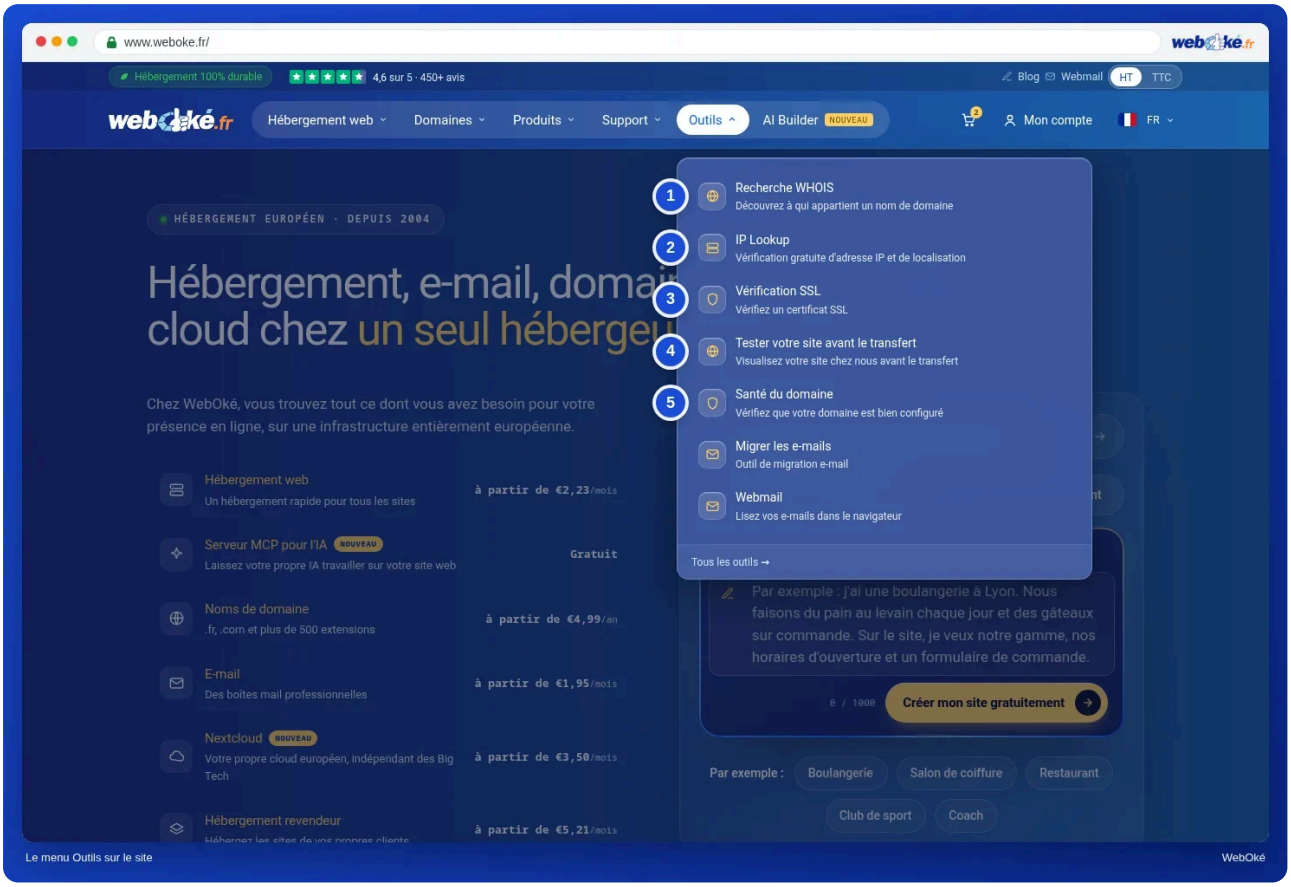
Vous voyez malgré tout encore l'ancien site ? Rechargez la page avec `Ctrl` + `Shift` + `R` (Mac : `Cmd` + `Shift` + `R`) ou ouvrez votre domaine dans une fenêtre privée. Les navigateurs conservent souvent un site pendant un certain temps et affichent encore la version enregistrée.

Et ensuite ?

Tout vous convient ? Transférez alors votre nom de domaine vers WebOké. Voir Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké. Si vous souhaitez également transférer votre messagerie, consultez Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365).

14.3 WHOIS, recherche IP et vérificateur SSL

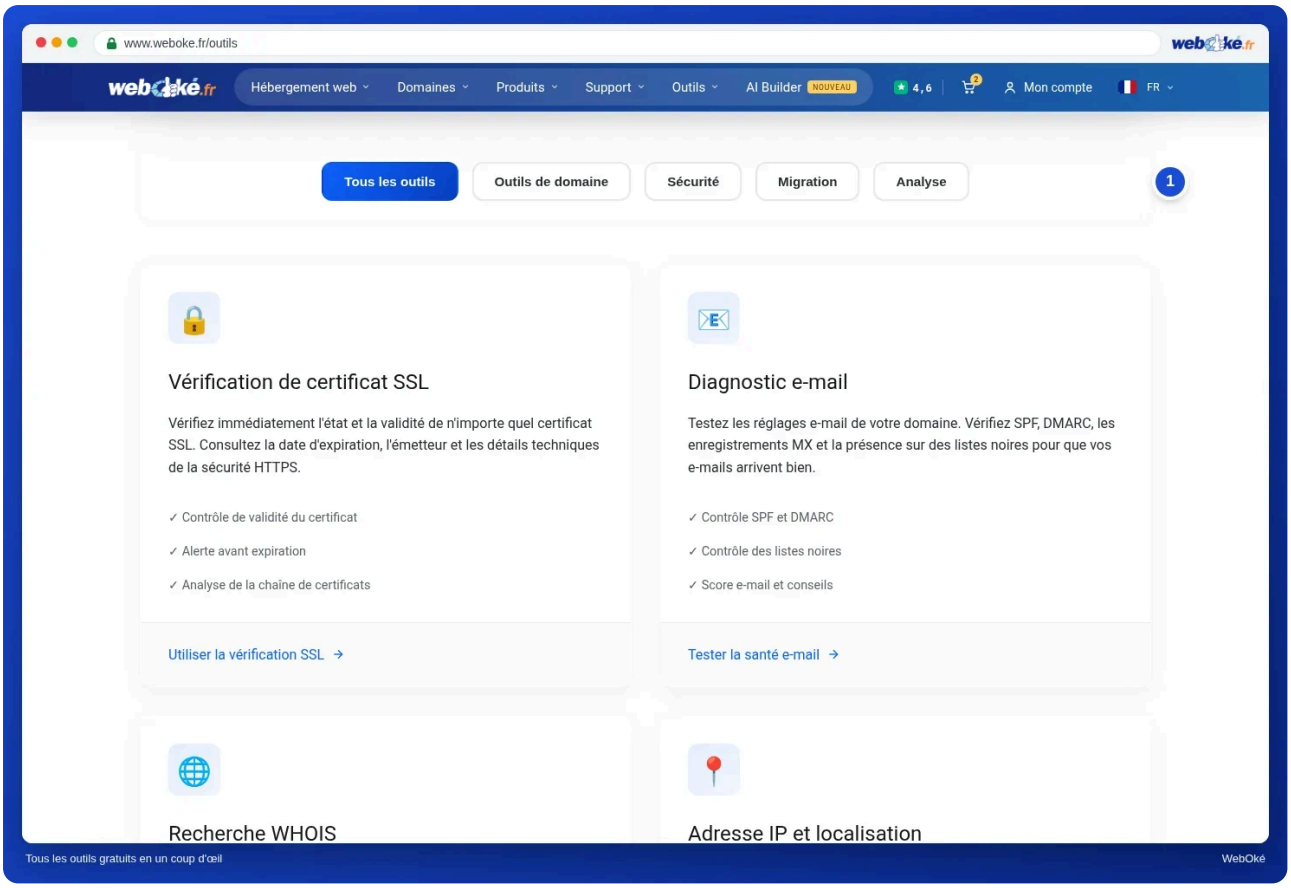
Sur notre site se trouvent quelques outils gratuits pratiques pour gérer votre domaine et votre site web. Il n'est pas nécessaire de vous connecter pour les utiliser. Vous les trouverez dans le menu **Outils** :



Le menu Outils sur le site

1. **Recherche WHOis** : à qui appartient un nom de domaine ?
2. **Recherche IP** : quelle adresse IP correspond à un domaine, et où se trouve-t-elle ?
3. **Vérification SSL** : le certificat d'un site web est-il valide ?
4. **Tester votre site avant le transfert** : voir Tester votre site avant un transfert.
5. **Santé du domaine** : voir Santé du domaine (même sans compte).

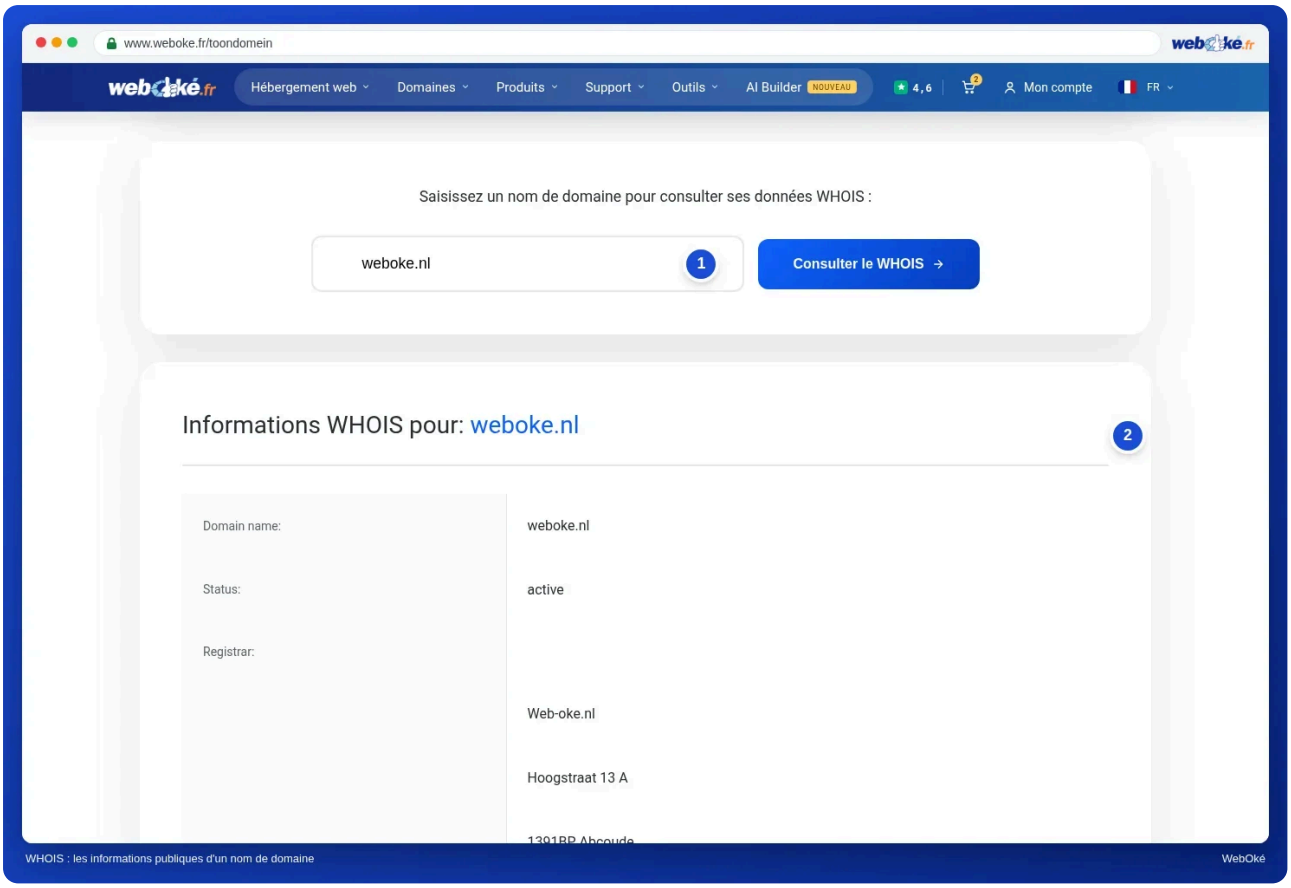
Dans ce même menu se trouvent également **Migrer les e-mails** (Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365)) et **Webmail**. En bas se trouve **Tous les outils**. Vous y voyez tous les outils regroupés, avec des boutons (1) pour les filtrer par catégorie : outils de domaine, sécurité, migration et analyse.



Tous les outils gratuits réunis

WHOIS : à qui appartient un nom de domaine ?

1. Choisissez **Recherche WHOis** dans le menu **Outils**.
2. Saisissez le nom de domaine (1), sans www, et cliquez sur **Consulter le WHOIS**.
3. Sous **Informations WHOIS pour** (2), vous voyez les données publiques du registre : le statut, le registrar, les serveurs de noms et souvent la date d'enregistrement.

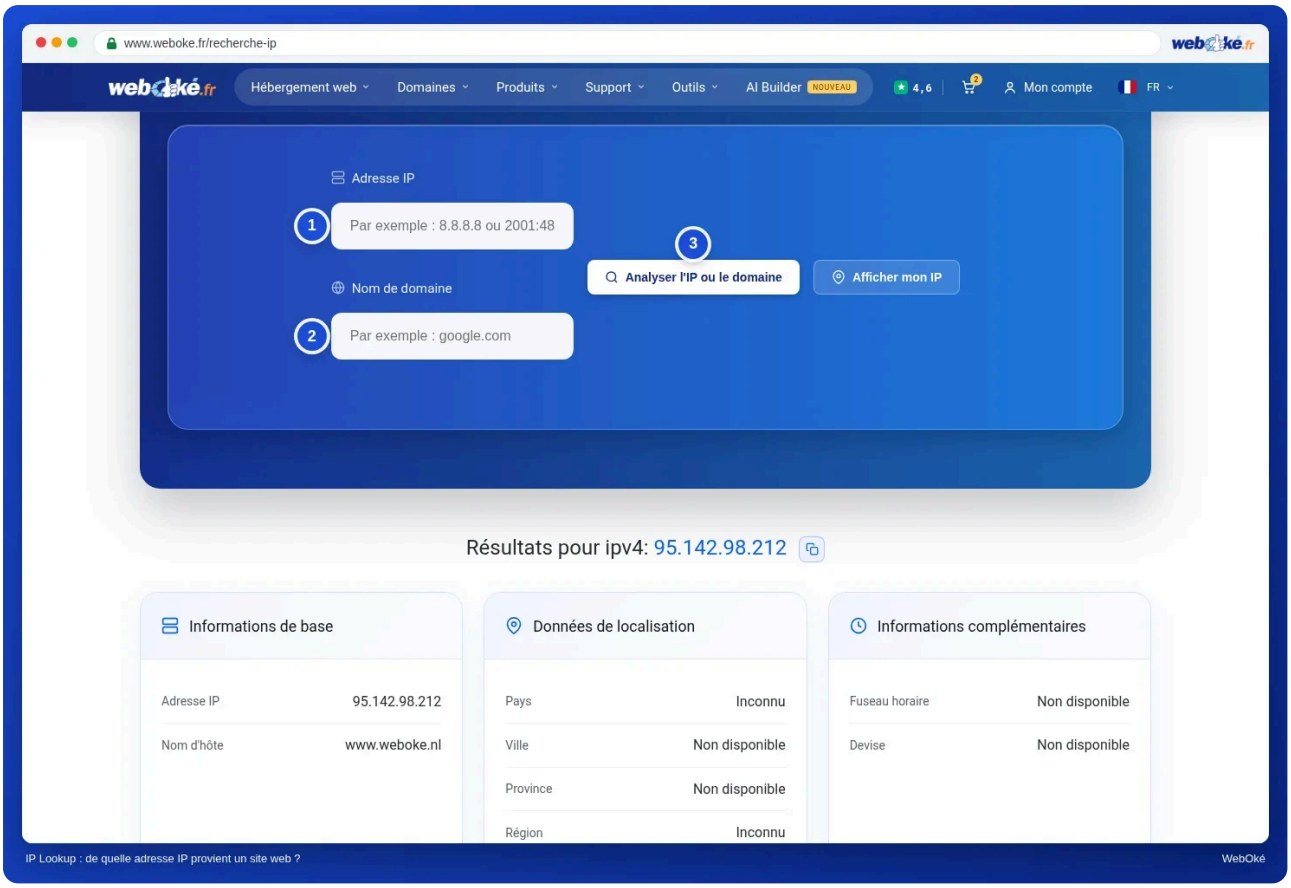


WHOIS : les données publiques d'un nom de domaine

Les données affichées dépendent de l'extension. Pour la plupart des extensions, le nom et l'adresse d'un titulaire particulier sont masqués. Si vous souhaitez masquer vos propres données pour une extension qui le permet, consultez Protection WHOIS.

Recherche IP : de quelle adresse IP provient un site web ?

1. Choisissez **Recherche IP** dans le menu **Outils**.
2. Saisissez une **Adresse IP** (1), ou un **Nom de domaine** (2).
3. Cliquez sur **Analyser l'IP ou le domaine** (3). Avec **Afficher mon IP**, vous voyez l'adresse IP avec laquelle vous êtes vous-même en ligne.

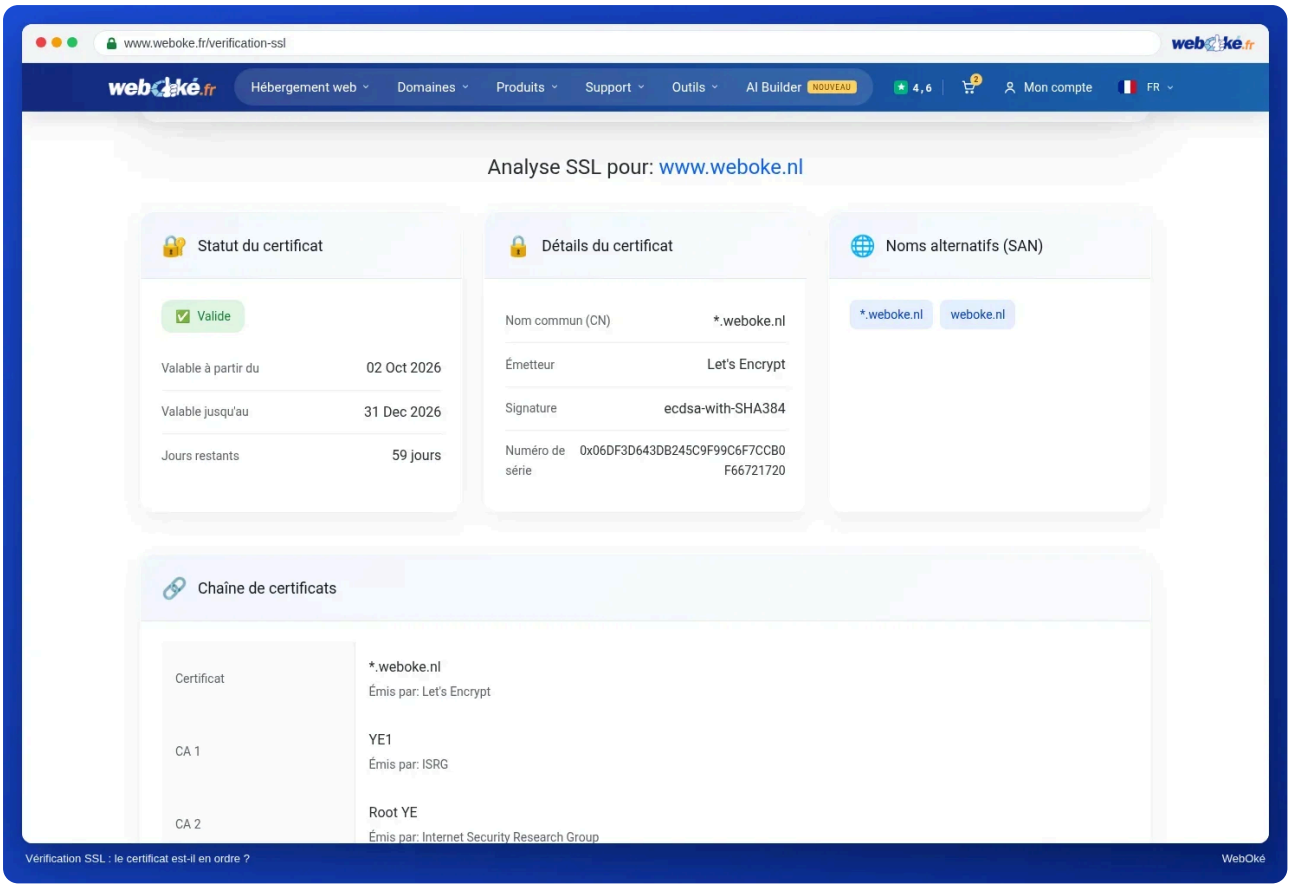


Recherche IP : de quelle adresse IP provient un site web ?

Vous voyez l'adresse IP, le nom d'hôte et, s'ils sont connus, la localisation et le fournisseur. Pratique pour vérifier si votre domaine pointe déjà vers le serveur de WebOké, ou pour trouver l'adresse IP dont vous avez besoin pour Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP.

Vérification SSL : le certificat est-il valide ?

1. Choisissez **Vérification SSL** dans le menu **Outils**.
2. Saisissez le nom de domaine, par exemple *www.votredomaine.fr*, et cliquez sur **Analyser le SSL**.
3. Vous voyez le **Statut du certificat** (valide ou non, valide du et au et le nombre de jours de validité restants), les **Détails du certificat** (comme l'émetteur), les noms pour lesquels le certificat est valide et la **Chaîne de certificats**.

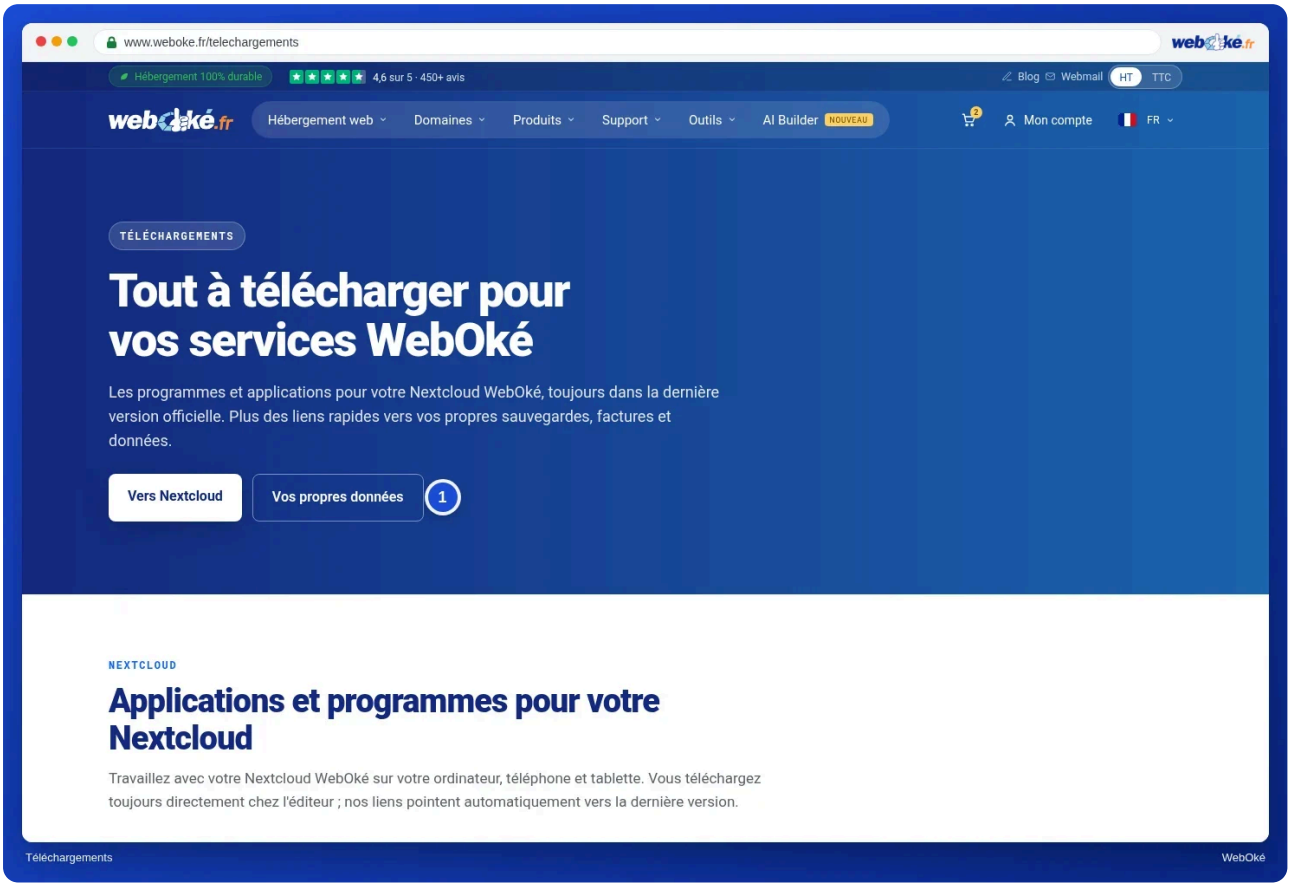


Vérification SSL : le certificat est-il valide ?

Astuce : votre domaine n'apparaît pas dans les noms du certificat, ou celui-ci a expiré ? Vérifiez alors avec Santé du domaine (même sans compte) si votre domaine pointe correctement vers nous. La demande ou le renouvellement d'un certificat se fait dans DirectAdmin. Pour savoir comment y accéder, consultez Accéder à DirectAdmin, l'explication se trouve dans le guide DirectAdmin.

14.4 Téléchargements

Sur la page **Téléchargements**, vous trouverez les programmes et applications pour vos services WebOké, ainsi que des liens rapides vers vos propres sauvegardes, factures et données. Vous y accédez sur le site via le menu **Support** puis **Téléchargements**.



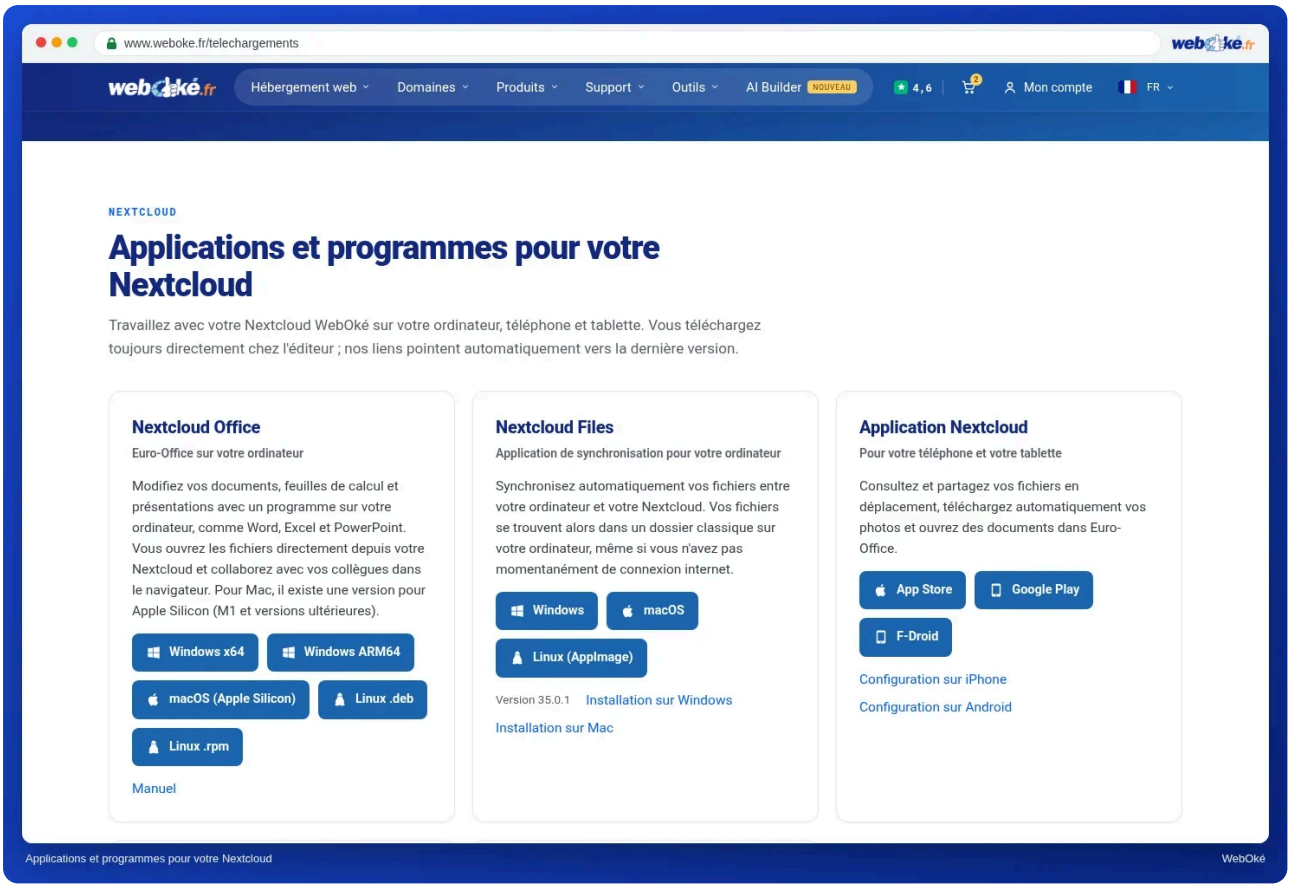
Téléchargements

Les deux boutons en haut (1) vous permettent d'accéder directement à la partie consacrée à Nextcloud ou à vos propres données.

Applications et programmes pour votre Nextcloud

Vous trouverez ici les programmes pour travailler avec votre Nextcloud WebOké sur votre ordinateur, téléphone et tablette :

- **Nextcloud Office** : Euro-Office en tant que programme sur votre ordinateur, pour modifier des documents, feuilles de calcul et présentations.
- **Nextcloud Files** : l'application de synchronisation, qui maintient automatiquement vos fichiers identiques entre votre ordinateur et votre Nextcloud.
- **Application Nextcloud** : pour votre téléphone et votre tablette, également pour téléverser automatiquement vos photos.
- **Nextcloud Talk** : discuter et passer des appels vidéo.
- **DAVx5** : votre agenda et vos contacts Nextcloud sur votre téléphone Android.

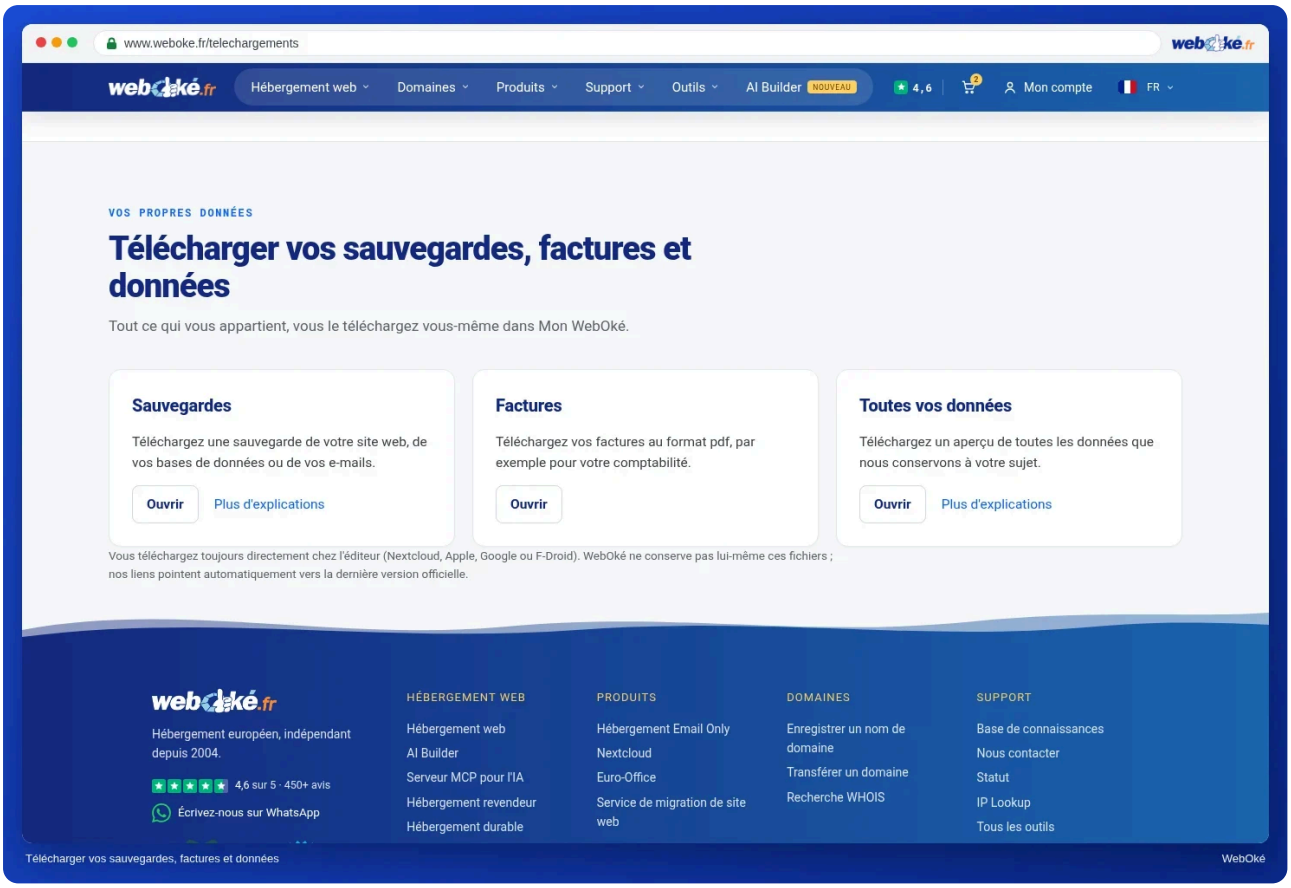


Applications et programmes pour votre Nextcloud

Choisissez sur la carte le bouton correspondant à votre système, par exemple Windows, Mac, iPhone ou Android. Vous téléchargez toujours directement chez l'éditeur et toujours la dernière version officielle. La plupart des cartes comportent également un lien vers les explications pour installer le programme. Vous trouverez plus d'informations sur Nextcloud et Euro-Office dans le guide Nextcloud et le guide Euro-Office.

Vos sauvegardes, factures et données

En bas de la page se trouvent trois liens rapides vers Mon WebOké. Cliquez sur **Ouvrir** pour y accéder directement. Si vous n'êtes pas connecté, vous devez d'abord vous connecter.



Télécharger vos sauvegardes, factures et données

- **Sauvegardes** : téléchargez une sauvegarde de votre site web, de vos bases de données ou de vos e-mails. Voir WebOké Backups : restaurer des fichiers.
- **Factures** : vos factures au format pdf, par exemple pour votre comptabilité. Voir Consulter et télécharger vos factures.
- **Toutes vos données** : un aperçu de toutes les données que nous conservons à votre sujet. Voir Confidentialité : télécharger ou supprimer vos données.

15

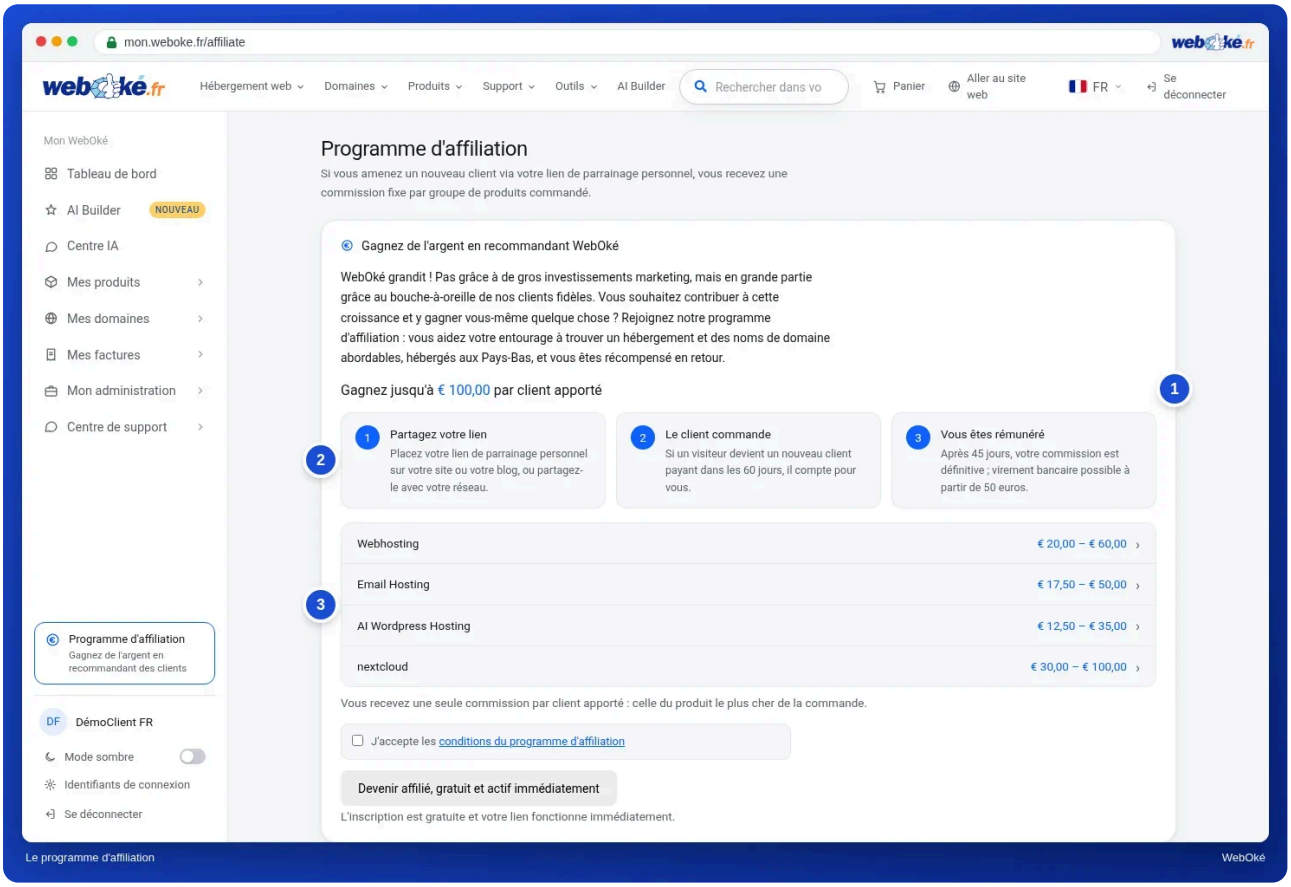
Affiliation

15.1 Devenir affilié et partager votre lien de parrainage

Êtes-vous satisfait de WebOké et aimez-vous en parler autour de vous ? Grâce au programme d'affiliation, vous êtes rémunéré pour cela. Si vous apportez un nouveau client via votre lien de parrainage personnel, vous recevez une commission fixe. L'inscription est gratuite et votre lien fonctionne immédiatement.

Explications et tarifs

Dans Mon WebOké, cliquez à gauche dans le menu sur **Programme d'affiliation**. Si vous n'êtes pas encore affilié, vous voyez d'abord les explications.



Le programme d'affiliation

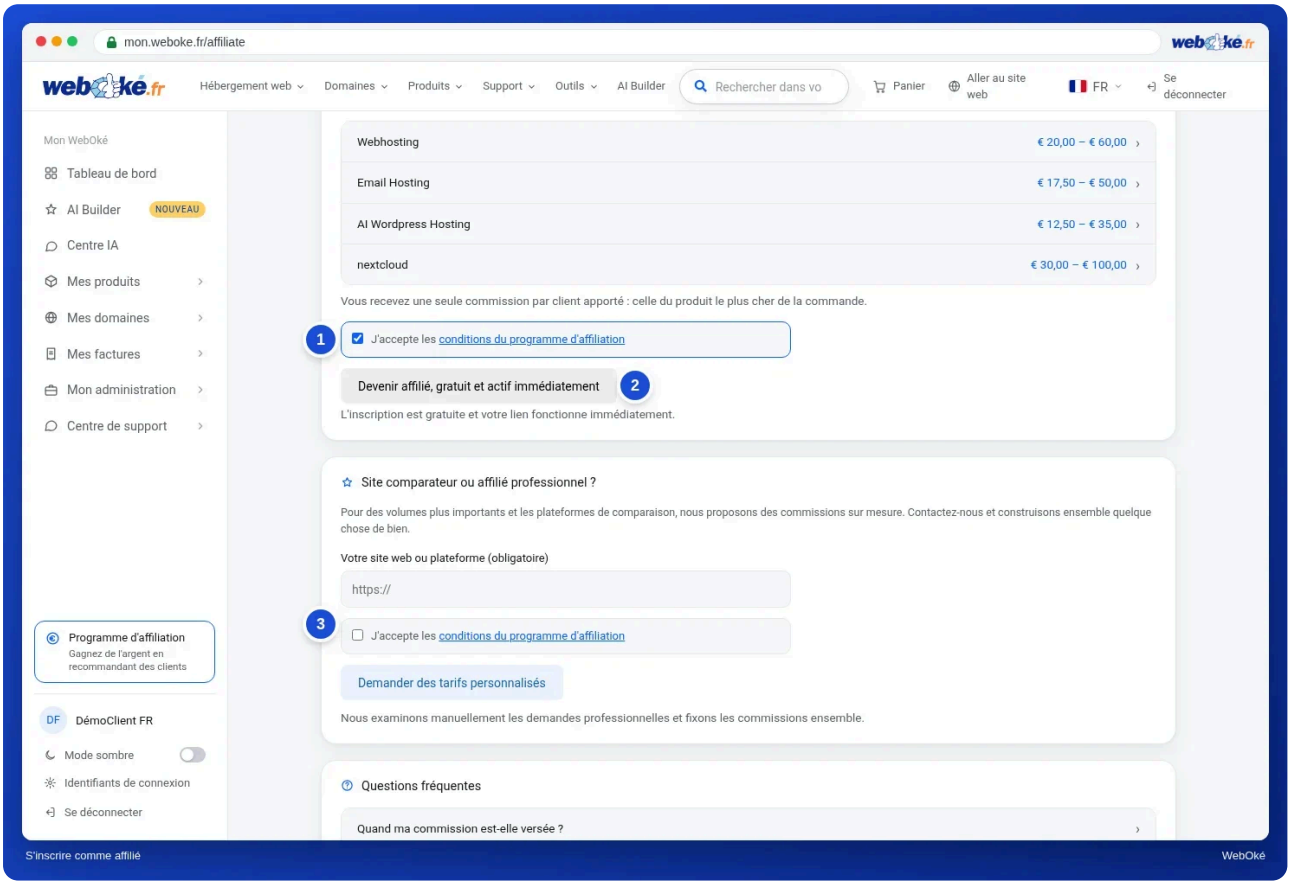
En haut de la page figure le montant que vous pouvez gagner par client apporté (1). Juste en dessous, trois étapes expliquent le fonctionnement (2) :

1. **Partagez votre lien** : placez votre lien de parrainage personnel sur votre site ou blog, ou partagez-le avec votre réseau.
2. **Le client commande** : si un visiteur devient un nouveau client payant dans le délai indiqué, il compte pour vous.
3. **Vous êtes rémunéré** : après le délai d'attente, votre commission devient définitive et vous pouvez demander son versement.

En dessous figurent les commissions par groupe de produits (3). Cliquez sur un groupe pour voir les montants par produit. Pour chaque client apporté, vous recevez une seule commission : celle du produit le plus cher de sa commande.

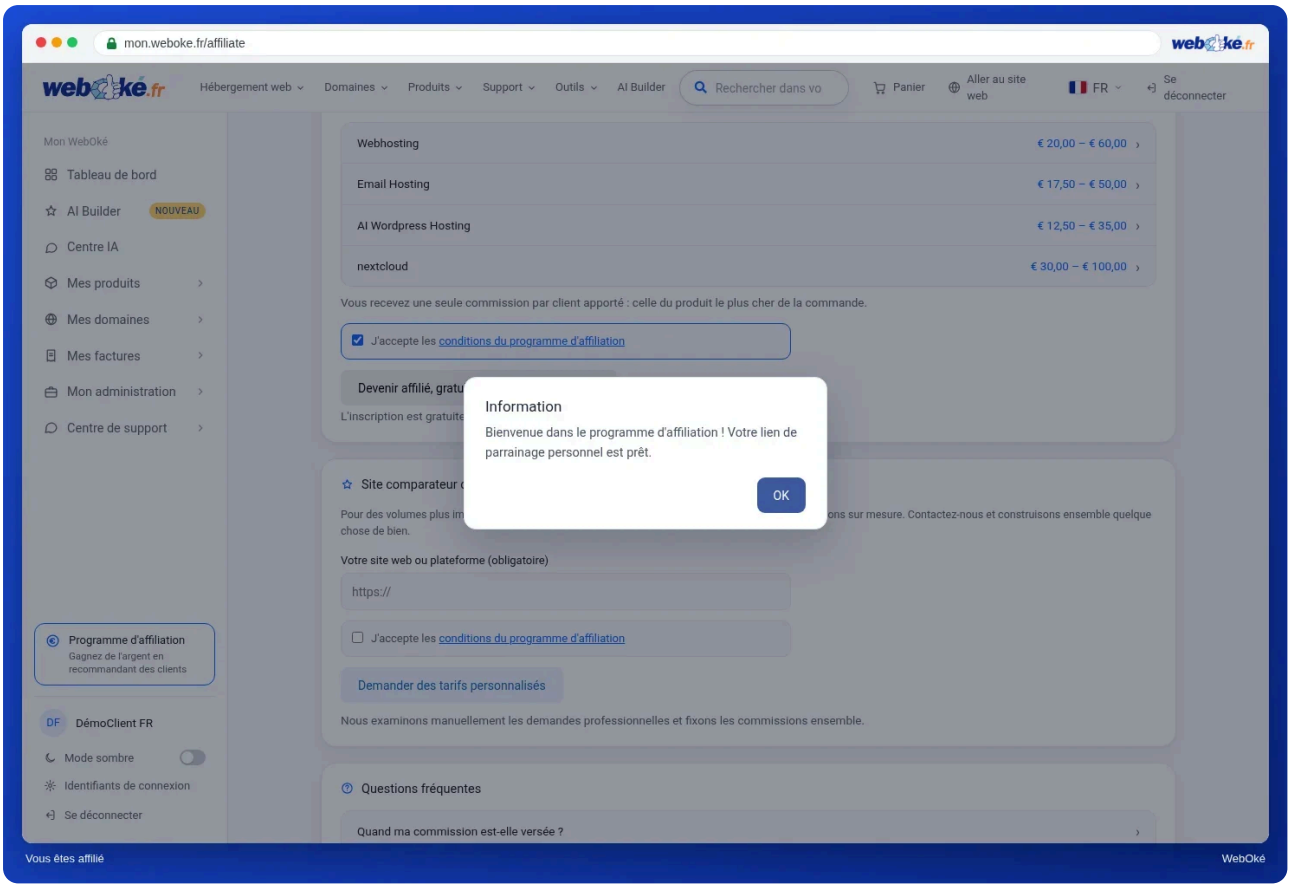
Inscription

1. Cochez la case **J'accepte les conditions d'affiliation** (1). Le lien vous permet de lire d'abord les conditions.
2. Cliquez sur **Devenir affilié, gratuit et actif immédiatement** (2).



Inscription en tant qu'affilié

Le message *Bienvenue dans le programme d'affiliation !* s'affiche. Cliquez sur **OK**. La page affiche désormais votre propre tableau de bord affilié.



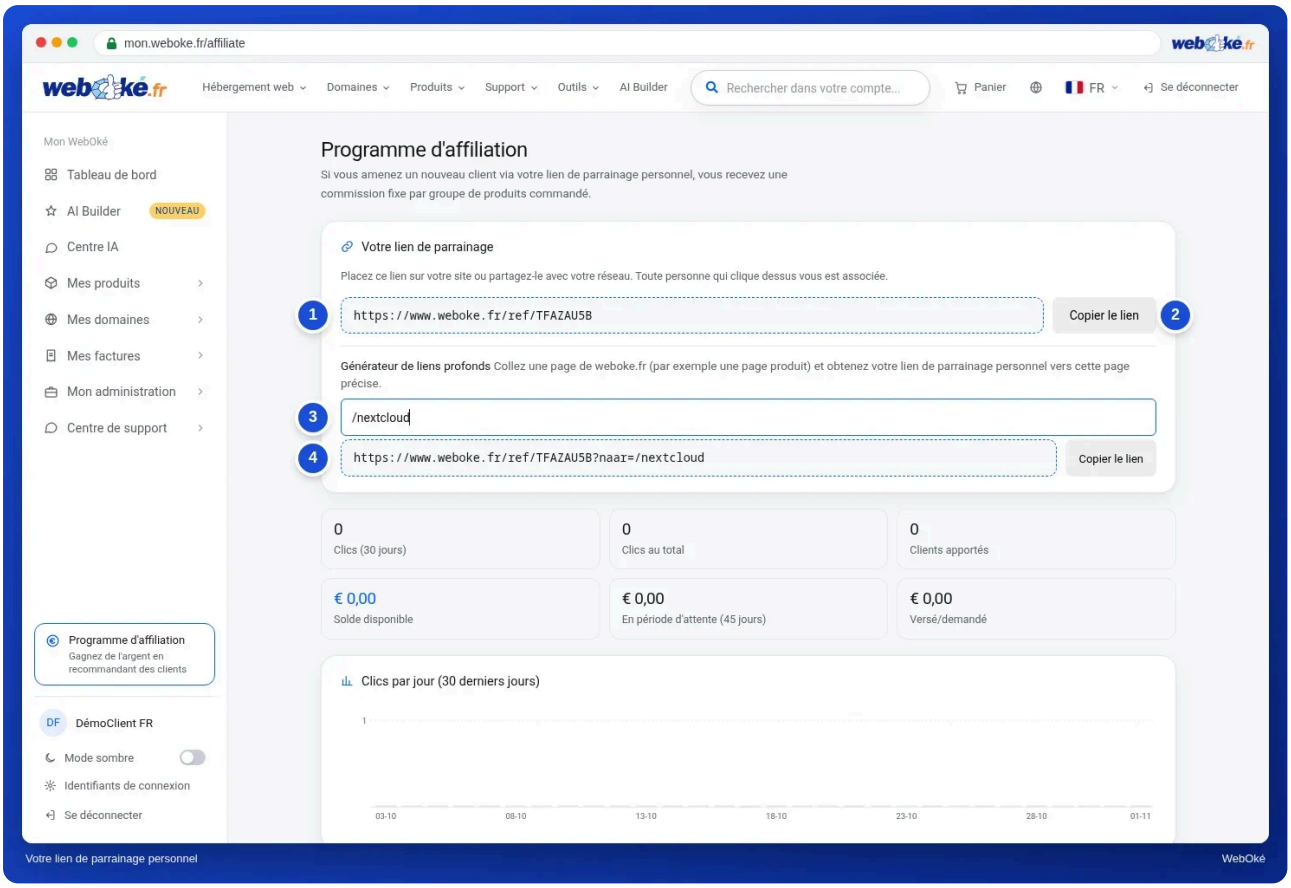
Vous êtes affilié

Site comparateur ou affilié professionnel ?

Avez-vous un site comparateur ou pensez-vous apporter de nombreux clients ? Utilisez alors le bloc **Site comparateur ou affilié professionnel ?** (3). Indiquez votre site web ou votre plateforme, cochez la case des conditions et cliquez sur **Demander des tarifs personnalisés**. Nous examinons une telle demande manuellement et fixons les commissions avec vous.

Votre lien de parrainage

Après l'inscription, **Votre lien de parrainage** s'affiche en haut du tableau de bord (1). Toute personne qui clique sur ce lien est associée à votre compte. Cliquez sur **Copier le lien** (2) et collez-le où vous le souhaitez : sur votre site web, dans une newsletter, dans un message à un ami ou sur les réseaux sociaux.



Votre lien de parrainage personnel

Créer un lien vers une page précise

Souhaitez-vous créer un lien vers une page précise, par exemple la page consacrée à Nextcloud ? Utilisez alors le **Générateur de liens profonds** :

1. Collez dans le champ (3) l'adresse d'une page de notre site web, ou uniquement la dernière partie, comme */nextcloud*.
2. Juste en dessous apparaît immédiatement votre lien personnel vers cette page (4). Cliquez sur **Copier le lien** à côté.

Un visiteur qui clique sur ce lien arrive directement sur cette page et est tout aussi bien associé à votre compte.

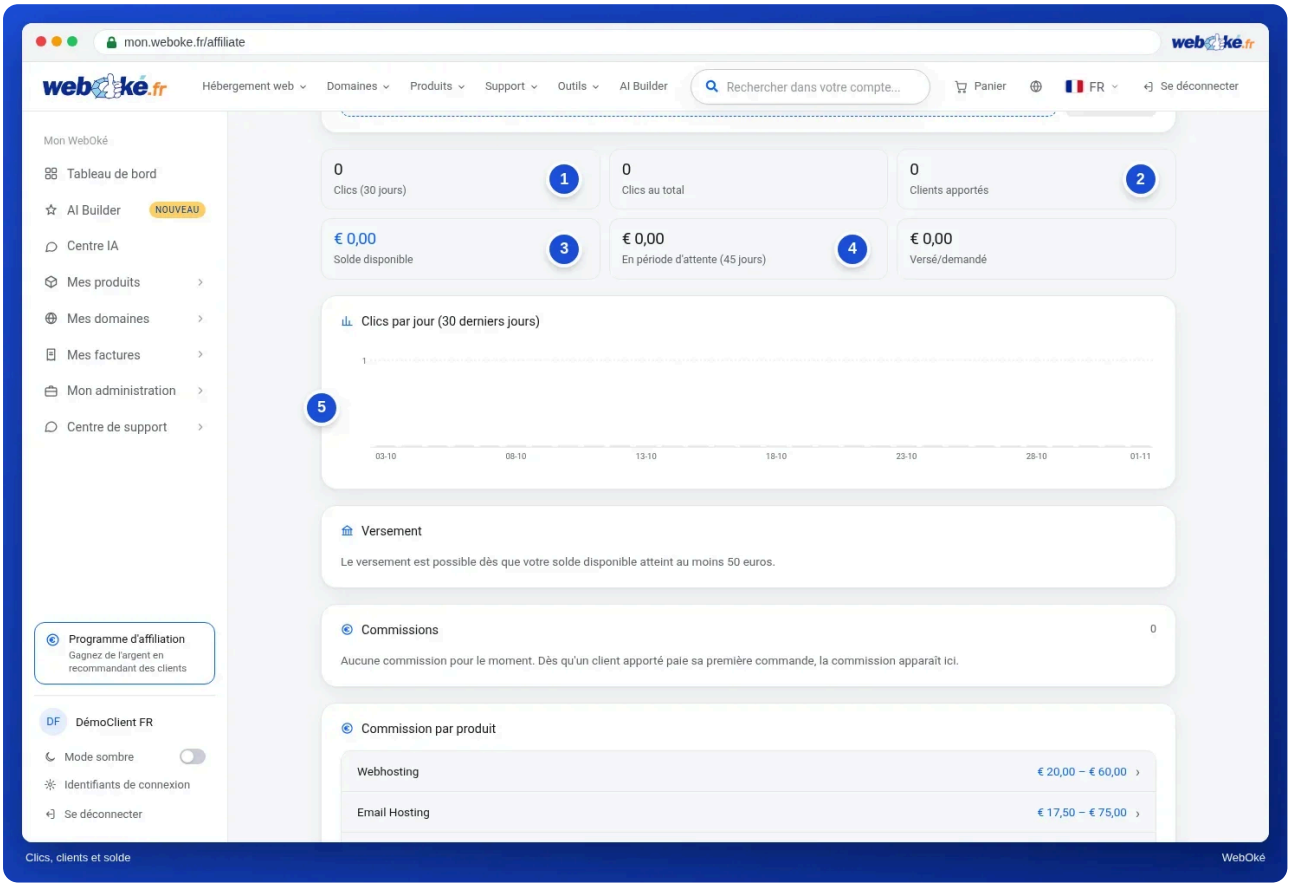
Attention : seules les pages de notre propre site web fonctionnent comme lien profond. Seul le propriétaire du compte peut gérer le programme d'affiliation, pas un utilisateur supplémentaire du compte.

Astuce : expliquez pourquoi vous recommandez WebOké. Une recommandation personnelle fonctionne bien mieux qu'un simple lien.

15.2 Clics, commissions et versement

Sur votre tableau de bord affilié, vous voyez combien de personnes cliquent sur votre lien, combien de clients vous avez apportés et ce que vous avez gagné. Vous l'ouvrez via **Programme d'affiliation** en bas à gauche du menu dans Mon WebOké.

Les compteurs



Clics, clients et solde

- **Clics (30 jours)** (1) : combien de fois votre lien a été cliqué au cours des 30 derniers jours. À côté se trouve **Clics au total**.
- **Clients apportés** (2) : combien de nouveaux clients sont venus via votre lien.
- **Solde disponible** (3) : les commissions qui sont définitives et que vous pouvez faire verser.
- **En période d'attente** (4) : les commissions qui ne sont pas encore définitives. Le nombre de jours de la période d'attente figure après le nom.
- **Versé/demandé** : ce qui a déjà été versé ou pour lequel vous avez demandé un versement.

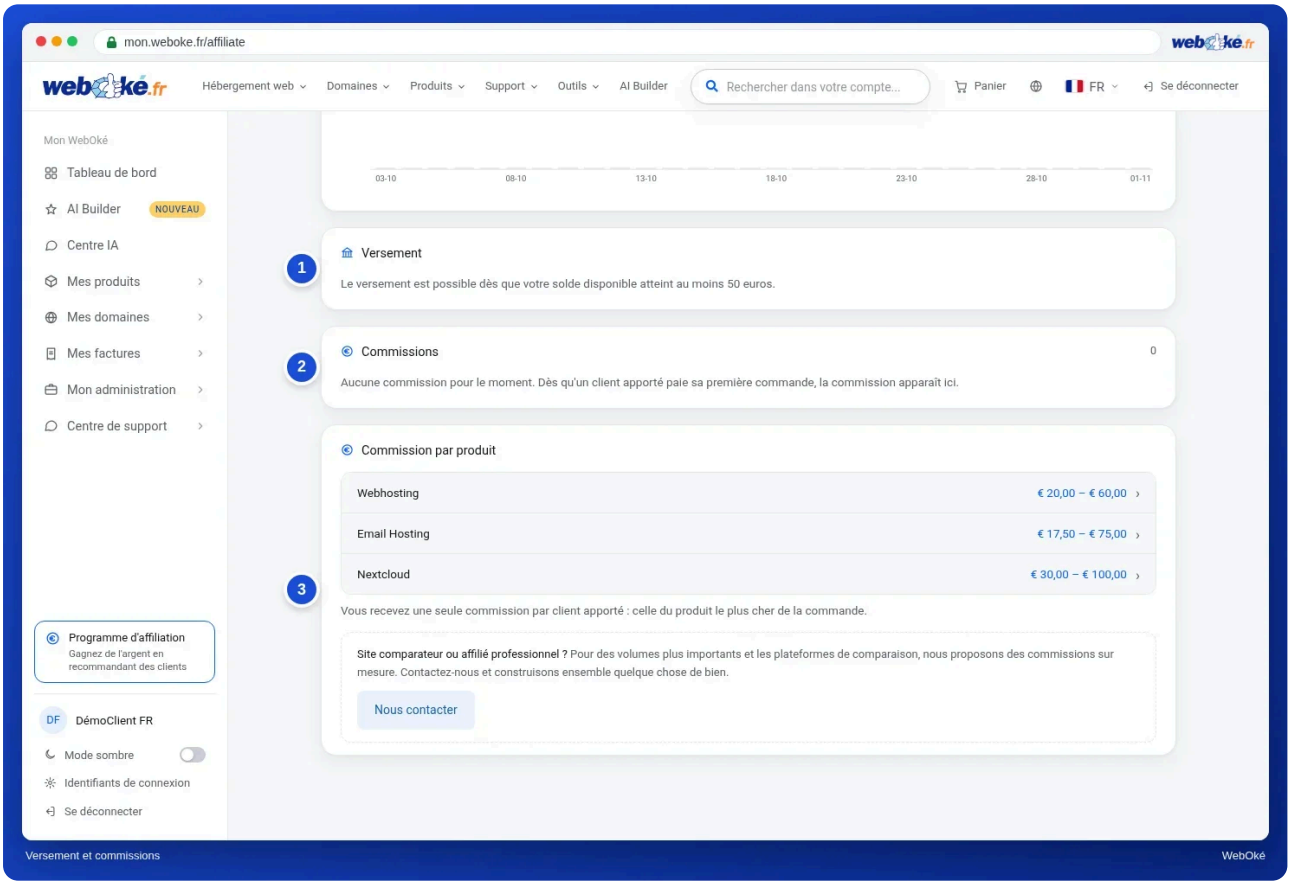
Le graphique **Clics par jour (30 derniers jours)** (5) montre combien de clics ont eu lieu par jour. Chaque clic sur votre lien y apparaît immédiatement.

Comment une commission est-elle générée ?

1. Une personne clique sur votre lien. Si elle commande dans la période de validité de votre référence, elle compte pour vous. Si elle clique ensuite sur le lien d'un autre affilié, c'est le dernier clic qui compte.
2. Seuls les nouveaux clients comptent. Dès que leur première commande est payée, votre commission apparaît avec le statut **En période d'attente**.
3. Après la période d'attente, la commission devient **Définitive** et elle est comptabilisée dans votre solde disponible. Cette période d'attente existe en raison du délai de rétractation dont disposent les clients lors d'une commande.
4. Si la commande est remboursée, créditée ou annulée, la commission correspondante est annulée et reçoit le statut **Annulée**.

Commissions et versement

Plus bas se trouvent trois blocs :



Versement et commissions

- **Versement** (1) : c'est ici que vous demandez un versement. Tant que votre solde est inférieur au minimum, le montant à partir duquel un versement est possible s'affiche ici.
- **Commissions** (2) : toutes vos commissions avec leur statut. Tant qu'aucune commission n'existe, un message l'indique.
- **Commission par produit** (3) : les tarifs actuels.

Demander un versement

Si votre solde disponible est suffisant, un formulaire s'affiche dans le bloc **Versement** :

1. Indiquez votre **IBAN**.
2. Indiquez le nom du titulaire du compte dans **Au nom de**.
3. Cliquez sur **Demander un versement**. Le montant que nous allons verser figure sur le bouton.

Nous versons le montant sous quelques jours ouvrables. Dans la liste sous le formulaire, vous voyez le statut de votre versement : **Demandé**, **Payé** ou **Refusé**.

Questions fréquentes

En bas de la page se trouvent les réponses aux questions que nous recevons le plus souvent. En voici deux :

- **J'ai apporté un client, mais il n'a pas utilisé mon lien.** Communiquez-nous l'adresse e-mail de ce client via un ticket, avec le plus d'informations possible. Nous vérifierons si la commande peut quand même être prise en compte. Voir Ouvrir un ticket.
- **Et si quelqu'un commande plus tard ?** Votre référence reste valable pendant un certain temps après le clic. Si le visiteur commande pour la première fois pendant cette période, il compte simplement pour vous.

Astuce : vous trouverez les conditions précises dans les conditions du programme d'affiliation. Le lien se trouve sur la page du programme d'affiliation.

16

Questions fréquentes

16.1 Commander et payer

Voici les questions que nous recevons le plus souvent, avec une réponse courte et un lien vers l'article complet. Votre question n'y figure pas ? Posez-la à l'assistant IA ou consultez la base de connaissances. Si vous ne trouvez pas de solution, soumettez un ticket (Ouvrir un ticket).

Comment commander un nom de domaine ou un pack d'hébergement ?

Recherchez votre nom de domaine sur le site, choisissez un pack et réglez votre commande en trois étapes. Vous n'avez pas besoin de compte au préalable : nous le créons pour vous lors de votre première commande. Voir Rechercher et choisir un nom de domaine, Choisir une offre d'hébergement (hébergement web, offre e-mail, Nextcloud, AI Builder) et Vérifier, accepter et payer.

Les prix affichés sont-ils hors taxes ou toutes taxes comprises ?

En haut du site, vous choisissez vous-même d'afficher les prix **hors TVA** ou **TVA comprise**. Voir Le site web : menu, pays et langues, prix avec ou sans TVA.

Où saisir un code de réduction ?

Dans le panier. Vous pouvez également y modifier ou supprimer des produits et enregistrer votre panier. Voir Le panier : modifier, supprimer et code promo.

Comment puis-je payer ?

Après avoir passé commande, vous arrivez sur l'écran de paiement. Vous y choisissez vous-même votre mode de paiement, par exemple iDEAL, ou vous payez par virement ou avec votre solde. Voir Payer : méthodes de paiement, virement et solde.

J'ai reçu un lien de paiement ou un code QR. Comment ça fonctionne ?

Ouvrez le lien ou scannez le code QR avec l'appareil photo de votre téléphone. Vous arrivez sur l'écran de paiement et choisissez votre mode de paiement. Une fois le paiement effectué, tout est traité automatiquement : vous n'avez rien à communiquer. Voir Payer une facture (même plusieurs en même temps).

Puis-je payer plusieurs factures en une seule fois ?

Oui. Dans **Mes factures**, sélectionnez les factures que vous souhaitez payer et réglez-les ensemble. Voir Payer une facture (même plusieurs en même temps).

Où puis-je trouver mes factures ?

Dans Mon WebOké, sous **Mes factures**. Vous pouvez les consulter et les télécharger en pdf, par exemple pour votre comptabilité. Voir Consulter et télécharger vos factures.

Comment activer le prélèvement SEPA ?

Allez dans **Mes factures** et choisissez **Prélèvement SEPA**. Vous confirmez le mandat par un petit paiement unique depuis le compte sur lequel nous sommes autorisés à prélever. Ensuite, vos factures sont payées automatiquement. Vous pouvez arrêter à tout moment sur la même page. Voir Configurer ou arrêter le prélèvement automatique.

Qu'est-ce que le solde de crédit et comment ajouter du crédit à mon compte ?

Le solde de crédit est un avoir sur votre compte. Il peut provenir par exemple d'un trop-perçu ou d'une note de crédit. Vous pouvez aussi ajouter vous-même du crédit à l'avance, puis payer vos factures en un clic avec votre solde. Voir Solde créditeur et ajout de crédit.

Quand mon pack sera-t-il prêt ?

Après le paiement, nous préparons votre commande immédiatement. Vous suivez la livraison à l'écran et recevez un e-mail de bienvenue avec vos informations. Voir Après votre commande : suivre la livraison et l'e-mail de bienvenue.

Je suis déjà client. Comment commander un produit supplémentaire ?

Connectez-vous et commandez via le site ou depuis Mon WebOké. Vos informations sont déjà renseignées. Voir Commander un complément si vous êtes déjà client. Pour plus d'espace de stockage ou un pack plus grand, rendez-vous directement sur votre produit : voir Augmenter l'espace de stockage et Changer d'offre (upgrade ou downgrade).

Si je résilie mon hébergement, mon domaine disparaît-il aussi ?

Non. L'hébergement et l'enregistrement de domaine sont des produits distincts. Si vous résiliez uniquement votre pack d'hébergement, votre domaine reste enregistré, et inversement. Voir Résilier, annuler une résiliation ou céder un produit et Résilier ou céder un domaine.

16.2 Connexion et compte

Vous trouverez ci-dessous les questions que nous recevons le plus souvent, avec une réponse courte et un lien vers l'article complet. Votre question n'y figure pas ? Posez-la à l'assistant IA ou consultez la base de connaissances. Si vous ne trouvez pas de solution, soumettez un ticket (Ouvrir un ticket).

Pourquoi dois-je saisir un code lors de la connexion ?

Pour protéger votre compte, nous demandons toujours une seconde étape après votre mot de passe : un code à six chiffres que nous vous envoyons par e-mail. Voir Le code de connexion par e-mail (vérification en deux étapes).

Puis-je utiliser une application au lieu du code par e-mail ?

Oui. Vous pouvez associer une application d'authentification, comme Google Authenticator, Microsoft Authenticator ou 1Password. Vous saisissez alors le code généré par l'application. Voir Utiliser une application d'authentification.

J'ai oublié mon mot de passe. Que faire ?

Cliquez sur l'écran de connexion sur **Mot de passe oublié** et suivez les étapes. Vous recevrez un lien pour définir un nouveau mot de passe. Voir Définir, modifier ou récupérer son mot de passe.

L'adresse e-mail de mon compte n'existe plus. Comment puis-je y accéder ?

Nous ne pouvons envoyer un nouveau mot de passe qu'à une adresse e-mail déjà connue chez nous. Cela évite qu'une autre personne ne prenne le contrôle de votre compte. Dans ce cas, contactez-nous via le formulaire de ticket sur le site web (Contact sans compte (ticket invité)), nous verrons ensemble comment confirmer que le compte vous appartient. Si vous pouvez encore vous connecter, modifiez immédiatement votre adresse de connexion (Modifier votre adresse e-mail de connexion).

Puis-je me connecter avec Google ?

Oui, si votre compte Google utilise la même adresse e-mail que votre compte WebOké. Dans ce cas également, nous vous demandons un code. Voir Se connecter avec Google.

Puis-je me connecter sans mot de passe ?

Oui, avec une clé d'accès : vous vous connectez avec votre empreinte digitale, votre visage ou le code PIN de votre appareil, sans mot de passe et sans code. Vous créez une clé d'accès dans **Identifiants**. Cela n'est possible qu'une fois le numéro de téléphone de votre compte vérifié : vous aurez besoin de ce numéro si vous perdez vos identifiants de connexion. Consultez Se connecter avec une clé d'accès.

Comment changer l'adresse e-mail avec laquelle je me connecte ?

Cela se fait dans **Identifiants de connexion**. L'adresse de connexion est distincte de l'adresse à laquelle vous recevez nos messages et factures : cette dernière se modifie au niveau de vos données. Voir Modifier votre adresse e-mail de connexion et Modifier vos informations et votre adresse de facturation.

Je suis resté connecté sur un autre ordinateur. Comment m'en déconnecter ?

Dans **Identifiants de connexion**, vous voyez toutes vos sessions actives. Déconnectez la session à distance. Voir Consulter les sessions actives et se déconnecter.

Mon créateur de site web peut-il accéder à mon compte sans mon mot de passe ?

Oui. Invitez-le en tant qu'utilisateur supplémentaire et accordez-lui uniquement les droits dont il a besoin. Voir Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.

J'ai plusieurs comptes WebOké. Dois-je me reconnecter à chaque fois ?

Non. Invitez votre propre adresse e-mail depuis chaque compte. Vous vous connecterez ensuite une seule fois et pourrez basculer entre vos comptes dans Mon WebOké. Voir Plusieurs comptes : changer de compte et Inviter des utilisateurs et attribuer des droits.

Comment modifier mon adresse ou mes données de facturation ?

Dans **Mon administration**, sous vos données. Voir Modifier vos informations et votre adresse de facturation.

Puis-je télécharger mes données ou faire supprimer mon compte ?

Oui. Voir Confidentialité : télécharger ou supprimer vos données.

Je ne retrouve plus un e-mail de WebOké.

Tous les e-mails que nous vous envoyons sont consultables dans Mon WebOké. Voir Retrouver les e-mails reçus.

16.3 Domaines et DNS

Vous trouverez ci-dessous les questions que nous recevons le plus souvent, avec une brève réponse et un lien vers l'article détaillé. Votre question n'y figure pas ? Posez-la à l'assistant IA ou consultez la base de connaissances. Si vous ne trouvez pas de solution, ouvrez un ticket (Ouvrir un ticket).

Comment transférer mon domaine vers WebOké ?

Demandez le code de transfert à votre fournisseur actuel (également appelé code EPP ou code d'autorisation). Commandez ensuite le transfert sur notre site et saisissez le code. Vous pouvez aussi saisir le code plus tard. Vous suivez l'avancement dans le **Centre de transfert**. Voir Transférer un domaine vers WebOké (code d'autorisation ou transfert ultérieur) et Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké.

Puis-je déjà consulter mon site chez WebOké avant que le domaine ne soit transféré ?

Oui. Avec **Tester votre site avant le transfert**, vous voyez la version chez nous, tandis que votre site actuel reste en ligne normalement. Voir Tester votre site avant un transfert.

Mon site sera-t-il hors ligne pendant le transfert ? Et ma messagerie ?

Ce n'est pas nécessaire. Préparez d'abord votre site web et vos boîtes mail chez nous, puis transférez ensuite le nom de domaine. Pendant un court moment, une partie du courrier peut encore arriver chez votre ancien fournisseur. Pensez donc à vérifier aussi là-bas pendant un certain temps. Voir Le centre de transfert : transférer des domaines vers WebOké et Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365).

Je souhaite transférer mon domaine vers un autre fournisseur. Où trouver le code de transfert ?

Sur la page de votre domaine dans **Mes domaines**. Vous pouvez également y désactiver le verrou de transfert. Voir Transférer un domaine : code de transfert (EPP) et verrou de transfert.

Comment modifier le DNS de mon domaine ?

Dans **Mes domaines**, vous ajoutez, modifiez ou supprimez des enregistrements. Pour MX, SPF, DMARC, CAA et SRV, des assistants sont disponibles, afin que vous n'ayez rien à configurer manuellement. Voir Gérer le DNS : ajouter, modifier et supprimer des enregistrements et Assistants DNS : MX, SPF, DMARC, CAA et SRV.

Puis-je d'abord faire une sauvegarde de mon DNS ?

Oui. Créez une sauvegarde DNS avant d'apporter une modification importante. Si quelque chose se passe mal, vous pouvez la restaurer. Voir Rétablir le DNS et créer une sauvegarde DNS.

Mon domaine ne fonctionne pas. Comment en déterminer la cause ?

Vérifiez votre domaine avec **Santé du domaine**. Vous voyez pour chaque élément un point vert, orange ou rouge, et pour votre propre domaine, vous pouvez souvent résoudre immédiatement les problèmes. Voir Santé du domaine (même sans compte) et Santé du domaine et de l'e-mail : vérifier et corriger. Consultez également la page de statut (Incidents et maintenance).

Comment relier un domaine à mon offre d'hébergement ?

Dans **Mes domaines**, sous l'onglet **Déplacer** : choisissez le domaine, puis l'offre comme destination. Vous pouvez voir quel domaine se trouve dans quelle offre dans **Mes produits** sous **Domaines par offre**. Voir Domaines par formule et déplacer un domaine.

Comment rediriger mon domaine vers un autre site web ?

Créez une redirection de domaine. Au même endroit, vous pouvez également créer des redirections d'e-mails. Voir Redirections e-mail et de domaine.

Qu'est-ce que DNSSEC et dois-je l'activer ?

DNSSEC signe vos données DNS, afin que personne ne puisse rediriger discrètement vos visiteurs vers un autre serveur. Voir DNSSEC et DANE.

Puis-je masquer mon nom et mon adresse dans le WHOIS ?

Pour de nombreuses extensions, oui, grâce à la confidentialité WHOIS. Voir Protection WHOIS. Si vous souhaitez voir ce qui figure actuellement dans le WHOIS, utilisez notre outil WHOIS (WHOIS, recherche IP et vérificateur SSL).

Je reçois un e-mail de l'ICANN ou du registre pour confirmer mes données.

Pour de nombreuses extensions, le titulaire doit confirmer son adresse e-mail. Faites-le à temps, sinon le registre peut suspendre le domaine. Voir Modifier les contacts du domaine et le propriétaire.

Comment éviter que mon domaine n'expire ?

Activez le renouvellement automatique. Voir Renouvellement et renouvellement automatique.

Que se passe-t-il si je résilie un domaine en .nl ?

Le domaine s'arrête à la date de fin, puis entre en quarantaine pendant un certain temps. Il ne fonctionne alors plus, mais vous pouvez encore le récupérer pendant cette période. Ensuite, le nom redevient disponible pour tout le monde. Voir Résilier ou céder un domaine.

16.4 Hébergement et e-mail

Vous trouverez ci-dessous les questions que nous recevons le plus souvent, avec une réponse courte et un lien vers l'article qui donne toutes les explications. Votre question n'y figure pas ? Posez-la à l'assistant IA ou consultez la base de connaissances. Si vous ne trouvez pas de solution, soumettez un ticket (Ouvrir un ticket).

Comment accéder à DirectAdmin ?

Via le bouton situé à côté de votre offre d'hébergement dans **Mes produits**. Vous êtes alors connecté directement. Voir Accéder à DirectAdmin. Pour savoir ce que vous pouvez faire dans DirectAdmin, consultez le guide DirectAdmin.

Sur quel serveur se trouve mon offre d'hébergement ?

Vous le voyez à côté de votre offre dans **Mes produits**. Le nom du serveur vous est parfois nécessaire, par exemple pour le FTP. Voir Votre récapitulatif de produits et La page produit de votre offre d'hébergement.

Mon espace de stockage est presque saturé. Que faire ?

Supprimez les anciennes sauvegardes ou les boîtes mail volumineuses, ou augmentez votre espace de stockage. L'espace supplémentaire est actif immédiatement, le supplément à payer apparaît sur votre prochaine facture. Voir Augmenter l'espace de stockage.

Comment choisir une offre plus grande ?

Sur la page de votre offre, dans la rubrique **Changer d'offre d'hébergement**. Vous payez la différence au prorata pour le reste de la durée de votre contrat. Voir Changer d'offre (upgrade ou downgrade).

Comment obtenir un certificat SSL (le cadenas) ?

Les domaines inclus dans une offre d'hébergement reçoivent automatiquement un certificat gratuit de Let's Encrypt, dès que le domaine pointe vers notre serveur. Si cela ne fonctionne pas, vérifiez que votre domaine pointe bien vers notre serveur avec Santé du domaine (même sans compte). Vous gérez le certificat lui-même dans DirectAdmin (Accéder à DirectAdmin).

Comment installer WordPress ?

Avec le gestionnaire de site web, vous installez WordPress et d'autres logiciels en quelques clics. Voir Gestionnaire de sites : installer WordPress et d'autres logiciels. Vous pouvez également faire créer un site web avec l'AI Builder (AI Builder : faire créer votre site web).

Puis-je restaurer une ancienne version de mon site web ou de ma messagerie ?

Oui, avec WebOké Backups. Voir WebOké Backups : restaurer des fichiers.

Mon site web ne fonctionne plus après une mise à jour PHP. Que faire ?

Vous pouvez modifier vous-même la version de PHP, ou nous laisser mettre à jour votre site web. Voir Faire effectuer une mise à niveau PHP.

Comment me connecter au webmail ?

Accédez au webmail via **Webmail** en haut de notre site web. Connectez-vous avec l'adresse e-mail de votre boîte mail (par exemple info@votredomaine.fr) et le mot de passe de cette boîte mail. C'est différent de la connexion à votre compte WebOké. Voir E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie.

Comment configurer ma messagerie sur mon téléphone ou dans Outlook ?

Utilisez IMAP avec votre nom de domaine comme serveur, le port 993 pour la réception et le port 587 pour l'envoi, et votre adresse e-mail complète comme nom d'utilisateur. Si votre site web est hébergé ailleurs, utilisez le nom de serveur de votre offre. Voir E-mail chez WebOké : boîtes mail, webmail et votre logiciel de messagerie.

Comment transférer ma messagerie vers WebOké ?

Avec l'outil de migration de messagerie, vous transférez tous vos e-mails, y compris depuis Microsoft 365. Les dossiers sont conservés. Voir Migrer vos e-mails vers WebOké (aussi depuis Microsoft 365).

Mes e-mails n'arrivent pas. Que puis-je vérifier ?

Vérifiez que les enregistrements de messagerie de votre domaine sont corrects (MX, SPF, DKIM et DMARC) et suivez les étapes de Mail qui n'arrive pas : vérifier vous-même. Dans la rubrique **Configurer la messagerie** à côté de votre offre, vous voyez en un coup d'œil si tout est correct (La carte Configurer la messagerie (MX, SPF, DKIM, DMARC)).

Je n'arrive soudainement plus à accéder à ma messagerie ou à mon site web, alors que cela fonctionne chez d'autres personnes.

Il se peut que votre adresse IP soit bloquée par le pare-feu de notre serveur, par exemple à cause d'un appareil utilisant un ancien mot de passe. Vérifiez cela et débloquez vous-même l'adresse. Voir Suis-je bloqué ? Débloquer vous-même votre adresse IP.

Je reçois un message indiquant que mon e-mail ne peut pas être envoyé parce que j'ai envoyé trop de messages.

Chaque offre est soumise à un nombre maximal d'e-mails par jour, afin de limiter les abus, par exemple via un formulaire piraté. Si vous n'avez pas envoyé autant d'e-mails vous-même, contactez-nous immédiatement : nous vérifierons si votre compte fait l'objet d'un usage abusif. Si vous avez réellement besoin d'envoyer plus d'e-mails, demandez-nous si nous pouvons relever la limite. Voir Ouvrir un ticket.

Je souhaite supprimer mon site web, mais conserver ma messagerie.

Transformez votre offre d'hébergement en offre e-mail. Voir Convertir votre forfait d'hébergement en forfait e-mail.