



GUIDE UTILISATEUR · WORDPRESS

Websource Ticketing pour WordPress

Contactez le support Websource par tickets depuis l'administration de votre site et suivez votre offre.

Version : 1.1.1

Prérequis : WordPress 6.4+, PHP 7.4+, site en HTTPS accessible depuis Internet, WooCommerce 8+ (facultatif)

En ligne : <https://www.websource.fr/documentation/wordpress/ticketing>

Sommaire

À quoi ça sert

Installation

Prise en main en 5 minutes

Réglages

Nouvelle demande

Mes demandes

Réglages et offre

E-mail de réponse

Cas d'usage

Signaler un problème

Répondre à Websource

Votre site n'arrive pas à joindre Websource

Passer à une offre payante

Questions fréquentes

Dépannage

Désinstallation

À quoi ça sert

Websource Ticketing ajoute un écran **Support Websource** à l'administration de votre site.

- Vous posez une question ou signalez un problème à l'équipe Websource, sans quitter WordPress.
- Vous recevez un e-mail dès que Websource répond, et une pastille apparaît dans le menu.
- Vous suivez vos demandes et vous répondez dans un fil de discussion.
- Vous voyez votre offre (gratuite ou payante) et les options actives pour votre site.

L'extension s'adresse à l'administrateur du site. Elle n'affiche rien à vos visiteurs ni à vos clients. Elle fonctionne avec ou sans WooCommerce.

Boutique de test

En ligne

2

Ctrl + K

0

Créer

Bonjour, admin

Tableau de bord

Articles

Médias

Pages

Commentaires

WooCommerce

Produits

Paielements

Statistiques

Marketing

Apparence

Extensions 1

Comptes

Outils

Outils disponibles

Importer

Exporter

Santé du site

Exporter les données

Effacer les données

Support Websource 2

Actions planifiées

WordPress 7.1.3 est disponible ! [Veuillez mettre à jour maintenant.](#)

Support Websource

Posez vos questions à l'équipe Websource. Vous êtes prévenu par e-mail dès qu'une réponse arrive.

Connecté à Websource
127.0.0.1

Mes demandes (2) Réglages et offre

Nouvelle demande Actualiser

Référence	Sujet	Type de demande		Dernière activité
TK-2026-000079	Export des commandes au format tableau	Une amélioration souhaitée	Résolu	08/10/2026 18:18:02
TK-2026-000077	Le menu ne s'affiche plus sur mobile	Un problème (bug)	Réponse de Websource Nouvelle réponse	08/10/2026 18:18:02
TK-2026-000078	Comment ajouter une langue au site ?	Une question	Réponse de Websource Nouvelle réponse	08/10/2026 18:18:01

Liste des demandes dans Outils > Support Websource

Installation

1. Dans l'administration, ouvrez **Extensions > Ajouter une extension > Téléverser une extension**.
2. Choisissez le fichier `webservice-ticketing.zip`, puis cliquez sur **Installer maintenant**.
3. Cliquez sur **Activer l'extension**.
4. Ouvrez **Outils > Support Webservice**.

À l'activation, l'extension enregistre votre site auprès de Webservice. Pour vérifier que le nom de domaine est bien le vôtre, le serveur Webservice appelle une adresse de votre site. Votre site doit donc être en ligne, en HTTPS, et accessible depuis Internet.

- Bandeau vert **Connecté à Webservice** : tout est prêt.
- Bandeau **Connexion à Webservice en attente** : votre site fonctionne normalement. L'extension réessaie toute seule. Vous pouvez cliquer sur **Réessayer**.
- Bandeau **Enregistrement refusé** : le message indique la raison (par exemple un domaine déjà enregistré avec une autre installation).

Prise en main en 5 minutes

1. Ouvrez **Outils > Support Webservice**.
2. Cliquez sur **Nouvelle demande**.
3. Remplissez **Sujet**, choisissez le **Type de demande**, puis écrivez **Votre message**.
4. Laissez cochée la case des informations techniques : elle nous évite de vous les demander.
5. Cliquez sur **Envoyer ma demande**. Votre demande apparaît dans **Mes demandes** avec sa référence.
6. Quand Webservice répond, vous recevez un e-mail. Cliquez sur **Lire la réponse et répondre**.

WordPress

Boutique de test

En ligne

2

Ctrl + K

0

Créer

Bonjour, admin

Tableau de bord

Articles

Médias

Pages

Commentaires

WooCommerce

Produits

Paielements

Statistiques

Marketing

Apparence

Extensions

Comptes

Outils

Outils disponibles

Importer

Exporter

Santé du site

Exporter les données

Effacer les données

Support Webservice 1

Actions planifiées

Éditeur de fichiers des thèmes

Éditeur de fichiers des extensions

Réglages

Replier le menu

WordPress 7.1.3 est disponible ! [Veuillez mettre à jour maintenant.](#)

Support Webservice

Posez vos questions à l'équipe Webservice. Vous êtes prévenu par e-mail dès qu'une réponse arrive.

Connecté à Webservice 127.0.0.1

Mes demandes (1)

Réglages et offre

Nouvelle demande

Sujet

Résumez votre demande en une phrase.

Type de demande

Une question

Urgence

Normale

Votre message

Décrivez ce que vous faites, ce que vous attendiez et ce qui se passe.

☒ Joindre automatiquement les informations techniques (versions de WordPress, WooCommerce, PHP, du thème et des extensions Webservice)

Ces informations ne contiennent aucun mot de passe ni donnée de vos clients. Voir exactement ce qui est envoyé :

Afficher les informations jointes

Formulaire Nouvelle demande

Réglages

Nouvelle demande

Réglage	Rôle
Sujet	Résumé de votre demande en une phrase (190 caractères au maximum).
Type de demande	Un problème (bug), Une question, Une amélioration souhaitée ou Autre .
Urgence	Normale. Haute est réservée aux offres payantes.
Votre message	Ce que vous faites, ce que vous attendiez, ce qui se passe (10 000 caractères au maximum).

Réglage	Rôle
Joindre automatiquement les informations techniques	Envoie les versions de WordPress, WooCommerce, PHP, du thème et des extensions Websource. Aucun mot de passe, aucune donnée de vos clients.
Afficher les informations jointes	Montre exactement ce qui sera envoyé.

Mes demandes

Élément	Rôle
Référence	Numéro de la demande chez Websource (par exemple TK-2026-000077).
État	Ouvert, Réponse de Websource, En attente de votre retour, Résolu ou Fermé .
Nouvelle réponse	Une réponse de Websource que vous n'avez pas encore lue.
En attente d'envoi	La demande est enregistrée sur votre site et partira dès que Websource sera joignable.
Actualiser	Récupère tout de suite les dernières réponses.

Cliquez sur une demande pour ouvrir le fil de discussion et répondre.

Boutique de test

En ligne

2

Ctrl + K

0

Créer

Bonjour, admin

Tableau de bord

Articles

Médias

Pages

Commentaires

WooCommerce

Produits

Paielements

Statistiques

Marketing

Apparence

Extensions 1

Comptes

Outils

Outils disponibles

Importer

Exporter

Santé du site

Exporter les données

Effacer les données

Support

Websource 2

Actions planifiées

Éditeur de fichiers des thèmes

Éditeur de fichiers des plugins

WordPress 7.1.3 est disponible ! [Veuillez mettre à jour maintenant.](#)

Support Websource

Posez vos questions à l'équipe Websource. Vous êtes prévenu par e-mail dès qu'une réponse arrive.

Connecté à Websource
127.0.0.1

Mes demandes (1) Réglages et offre

TK-2026-000078 - Comment ajouter une langue au site ?

Réponse de Websource Une question

Vous - 08/10/2026 18:18:01

Bonjour, je souhaite proposer le site en anglais. Par où commencer ?

Websource - 08/10/2026 18:18:01

Bonjour,

Vous pouvez ajouter une langue avec une extension de traduction. Nous vous envoyons la marche à suivre pour votre thème.

L'équipe Websource

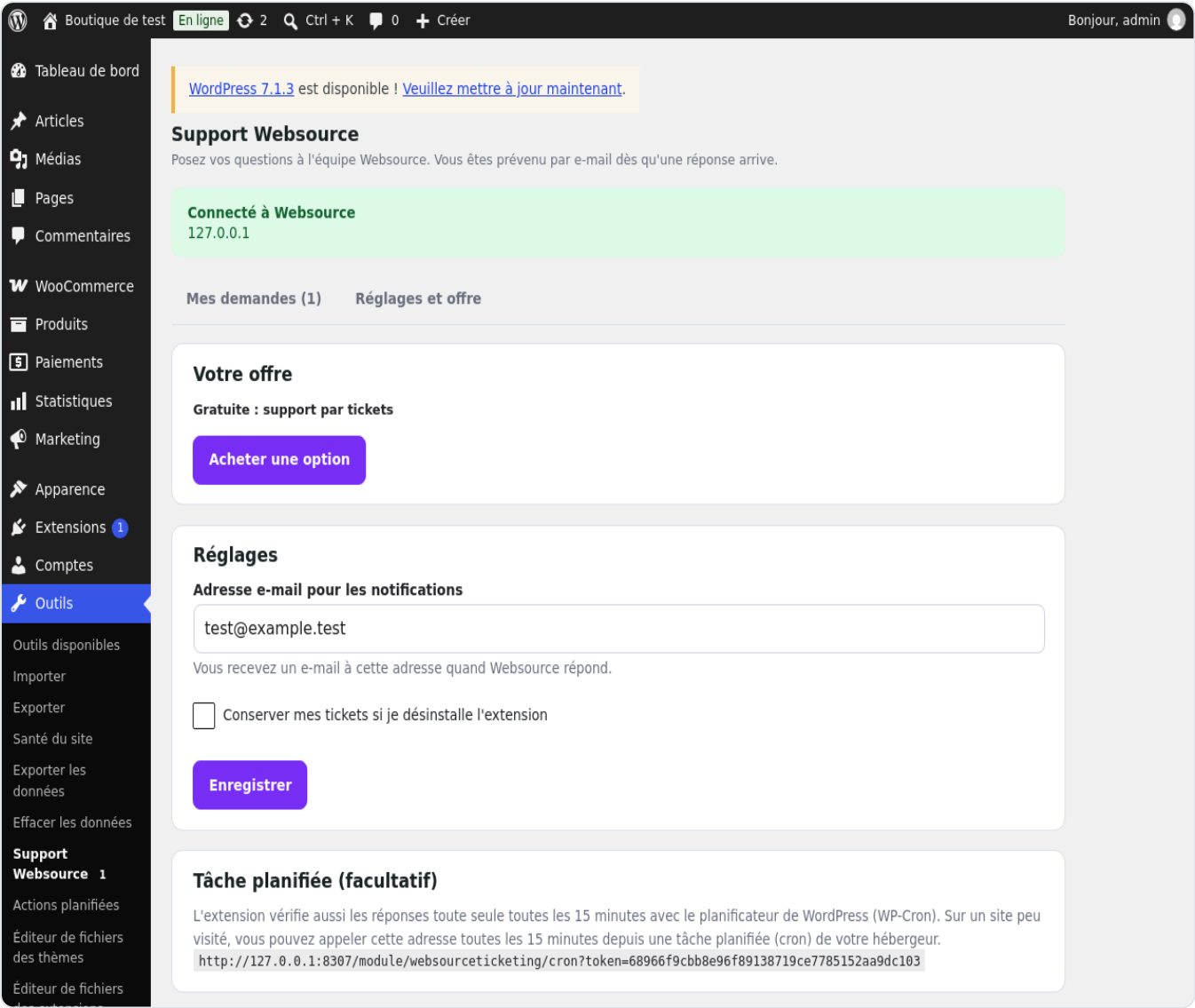
Votre réponse

Répondre

Retour à la liste

Fil de discussion d'une demande

Réglages et offre



Onglet Réglages et offre

Réglage	Rôle
Votre offre	Gratuite : support par tickets ou Offre payante active , avec les options actives et la date de validité.
Acheter une option	Ouvre le site de Wsourcing.
Adresse e-mail pour les notifications	Adresse qui reçoit un e-mail quand Wsourcing répond. Par défaut : l'adresse d'administration du site.
Conserver mes tickets si je désinstalle l'extension	Garde vos demandes et vos réglages si vous supprimez l'extension.
Tâche planifiée (facultatif)	Adresse à appeler toutes les 15 minutes depuis une tâche planifiée de votre hébergeur. Utile sur un site peu visité.

E-mail de réponse

Quand Websource répond, vous recevez cet e-mail, dans la langue de votre compte :

Nouvelle réponse de Websource

Websource vient de répondre à votre demande de support.

TK-2026-000077 - Le menu ne s'affiche plus sur mobile

Bonjour, Merci pour votre message. Pouvez-vous vider le cache de votre site, puis nous dire si le menu s'ouvre à nouveau ? L'équipe Websource

Réponse de Websource

[Lire la réponse et répondre](#)

Cet e-mail est envoyé par l'extension Websource Ticketing du site Boutique de test.

E-mail Nouvelle réponse de Websource

Cas d'usage

Signaler un problème

Choisissez **Un problème (bug)**. Décrivez les étapes : la page concernée, ce que vous avez cliqué, le message affiché. Laissez les informations techniques cochées.

Répondre à Websource

1. Ouvrez la demande marquée **Nouvelle réponse**.
2. Écrivez dans **Votre réponse**, puis cliquez sur **Répondre**.

Une réponse de votre part rouvre une demande **Résolue**. Une demande **Fermée** n'accepte plus de réponse : ouvrez une nouvelle demande.

Votre site n'arrive pas à joindre Webservice

Votre demande n'est pas perdue. Elle est enregistrée sur votre site avec la mention **En attente d'envoi**, puis envoyée automatiquement dès que la connexion revient.

Passer à une offre payante

Les options payantes (support prioritaire, par exemple) sont activées par Webservice. L'écran se met à jour tout seul : **Votre offre** affiche **Offre payante active** et l'urgence **Haute** devient disponible.

Questions fréquentes

Mes clients voient-ils quelque chose ? Non. L'extension ne concerne que l'administration, pour les comptes administrateurs.

Quelles informations sont envoyées à Webservice ? À l'enregistrement : le nom de domaine, l'adresse et le nom du site, l'adresse e-mail de notification, les versions de l'extension, de WordPress et de PHP, le thème. Avec chaque demande : le sujet, le message et, si la case est cochée, les informations techniques.

Que se passe-t-il si l'offre payante arrive à échéance ? L'extension revient à la version gratuite. Le support par tickets reste disponible.

Et si mon site ne peut pas joindre Webservice pendant longtemps ? Après 7 jours sans contrôle réussi, l'extension revient à la version gratuite jusqu'à la reconnexion.

Puis-je changer de nom de domaine ? La licence est attachée à un nom de domaine. Après un changement de domaine, contactez Webservice pour rattacher votre offre au nouveau domaine.

Faut-il configurer une tâche planifiée ? Non. Les réponses arrivent en direct, et l'extension vérifie aussi toute seule toutes les 15 minutes.

Dépannage

Problème	Solution
Connexion à Webservice en attente ne disparaît pas	Vérifiez que le site est en ligne, en HTTPS, sans mode maintenance ni mot de passe d'accès, puis cliquez sur Réessayer .
« Webservice n'a pas pu vérifier que ce domaine est bien le vôtre »	L'adresse <code>https://votre-site.fr/module/websourceticketing/verify</code> doit répondre depuis Internet. Ouvrez Réglages > Permaliens , choisissez une structure autre que « Simple » et enregistrez. Vérifiez qu'un pare-feu ne bloque pas cette adresse.

Problème	Solution
« Ce domaine est déjà enregistré avec une autre installation »	Le site a été réinstallé ou copié. Contactez Webservice pour réactiver le domaine.
« Ce nom de domaine n'est pas accepté »	Les adresses IP, localhost et les domaines internes sont refusés. Utilisez le nom de domaine public du site.
Vous ne recevez pas l'e-mail de réponse	Vérifiez l'adresse dans Réglages et offre , l'envoi des e-mails de votre site et vos indésirables. Les réponses restent visibles dans Mes demandes .
« Session expirée : rechargez la page »	Rechargez l'écran, puis recommencez.
L'urgence Haute est refusée	Elle est réservée aux offres payantes.

Désinstallation

1. Si vous voulez garder vos demandes, cochez **Conserver mes tickets si je désinstalle l'extension** dans **Réglages et offre**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
2. Ouvrez **Extensions > Extensions installées**.
3. Cliquez sur **Désactiver**, puis sur **Supprimer**, sous **Webservice Ticketing**.

Sans la case cochée, les trois tables de l'extension et ses réglages sont supprimés. Vos demandes restent consultables chez Webservice.