

Support et formation Gestan

La fonction Support

Manuel et Forum

Chaque utilisateur de Gestan peut être **totalelement autonome** dans son utilisation du logiciel.

Pour cela, il dispose :

- du présent manuel technique, aussi détaillé que possible, mis à jour et complété en permanence. Il est accessible via la touche F1 de votre clavier depuis tout écran de Gestan, ou via *Aide* → *Manuel* de l'écran principal de Gestan.
- du [forum Gestan](#), 100% gratuit, qui réunit la communauté des utilisateurs Gestan (plus de 6000 membres actuellement)

Le principe du forum est tout simple : vous y posez une question, et l'équipe de support Gestan ou tout autre membre vous apporte une réponse, en général dans la journée.

Le forum a deux avantages principaux :

- les échanges étant publics, votre question sera **utile à toute la communauté**;
- il assure un **suivi précis de vos messages**, beaucoup plus efficace que les mails, qui se perdent souvent dans la masse et la multiplicité des interlocuteurs.

L'adresse support@gestan.fr est à réserver strictement pour les questions ne pouvant pas être traitées via le forum (pour des questions de confidentialité).

→ [Comment vous inscrire sur le forum](#)

→ [Comment bien rédiger un message sur le forum](#)

Le support téléphonique (hotline)

Le support technique téléphonique est à la disposition de tous les utilisateurs de Gestan, quelle que soit la version et la licence.

Il est ouvert du lundi au vendredi. Le WE et jours fériés, les urgences peuvent être traitées via urgence@gestan.fr.

A la fin de chaque intervention de support, vous recevez un compte-rendu de l'opération effectuée et du temps passé à cette opération.

Toute une anomalie du logiciel est traitée gratuitement par le support technique.

L'organisation de la fonction Support de Gestan est décrite sur [cette page](#).

La plupart du temps, le support vous demandera de lancer un logiciel de prise de main à distance (Anydesk ou Rustdesk selon les cas) pour pouvoir travailler sur votre ordinateur.

Le support de démarrage gratuit

Lorsque vous achetez pour la première fois une licence Entreprise, Gestan vous offre gratuitement une heure de support de démarrage, profitez-en !

Cette heure de démarrage vous permet de démarrer très rapidement avec votre nouveau logiciel. En cas de besoin, cette heure de démarrage peut même être poursuivie, le dépassement sera facturé au quart d'heure, à tarif préférentiel.

→ Faire une demande de [support de démarrage gratuit](#)

Pour lancer Anydesk

Depuis Gestan, utiliser le menu ? → *Support technique* → *Contacter le support*

Sur l'écran qui s'affiche, cliquer sur le bouton **Lancer la prise de main**.



The screenshot shows a web interface titled "Le support Gestan" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a blue header with a wrench and pencil icon and the text "Hotline et support utilisateur". The main content area is divided into several sections:

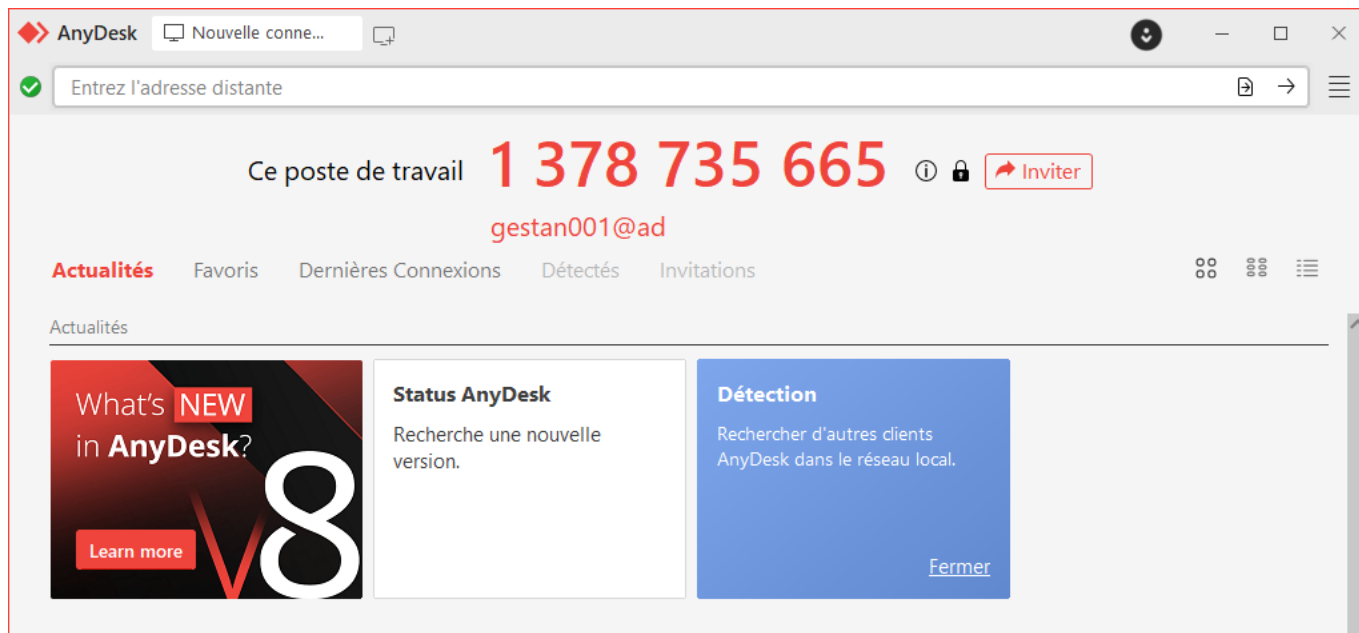
- Hotline et support utilisateur**: A large illustration of a person at a computer with a speech bubble containing a phone icon.
- Le téléphone du support :**
 - Phone number: **+33 1 88 33 58 46**
 - Link: [En savoir plus sur le support](#)
 - Message: **Votre crédit-temps est très faible. Vous devriez acheter du crédit-temps !**
- Ressources**:
 - [Le Manuel Gestan](#)
 - [Le Forum Gestan](#)
- Solde crédit-temps** (en minutes):
 - Value: **0** (displayed in a red box)
 - Icon: A blue circle with a white '1' and a 'T' symbol.
- Information** (orange circle with 'i'):

Le forum Gestan permet le suivi détaillé des demandes d'évolution ou de support. (<https://forum.gestan.fr>)

At the bottom, there are three buttons: "Lancer la prise de main" (blue), "Recharger en crédit-temps" (blue), and "Fermer" (blue with an X icon).

(Téléchargez Anydesk directement [sur leur site](#) en cas d'impossibilité d'ouvrir Gestan.)

L'écran Anydesk va alors s'ouvrir.



Il vous faudra communiquer au technicien du support le n° de poste de travail affiché.

Les formations Gestan

Gestan propose une large gamme de formations.

Les formations QUALIOP

Notre agrément QUALIOP vous permet de proposer des formations sous ce label, qui vous permet de les faire prendre en charge en tout ou partie de par l'OPCO dont vous dépendez (pour la France uniquement).

Le formalisme QUALIOP étant très strict, le programme de ces formations n'est pas adaptable.

→ Voir le [catalogue des formations Gestan](#).

Le consulting Gestan

Les prestations de [consulting](#) sont des interventions courtes (en général 1 ou 2 heures), traitées par un consultant senior.

Elles permettent d'optimiser l'utilisation de Gestan dans le cadre de processus d'entreprise précis.

Elle sont très souples, pouvant aborder toute question d'ordre technique, stratégique, organisationnelle en toute liberté. Elles sont facturées au quart d'heure.

Nous recommandons d'aborder ces séances avec des questions préparées à l'avance.

L'assistance comptable spécialisée

La comptabilité est un métier faisant appel à des connaissances spécifiques, et le support technique ne possède pas ces connaissances en dehors de celle du fonctionnement technique du logiciel : s'il sait comment passer une OD avec Gestan, par exemple, il ne saura pas dans quel cas le faire et dans quel cas ne pas le faire.

Aussi, en cas de besoin de support sur la partie comptabilité, le [service d'assistance comptable](#), assuré par des comptables professionnels, permet de répondre à toute demande sur ce domaine.

Comme le consulting Gestan, elle peut aborder tout sujet comptable dans une totale liberté, et sont facturées au quart d'heure.



Autres articles “Admin”

- [Audit des données](#)
- [Base de test](#)
- [Benchmark lectures](#)
- [Connexion administrateur](#)
- [Crédit-temps](#)
- [Extensions Gestan](#)
- [Fonctionnement en mode Client/Serveur \(C/S\)](#)
- [Formations Gestan](#)
- [Historique des modifications](#)
- [Impression d'étiquettes](#)
- [Installation de Gestan - Mode Classique](#)
- [Journal des événements de l'application](#)
- [Licence des extensions *](#)
- [Licence Gestan](#)
- [Messages désactivables](#)
- [Migrer son ERP actuel vers Gestan](#)
- [Multilinguisme](#)
- [Nettoyage des liaisons C/S](#)
- [Ordinateurs du réseau](#)
- [Prise de main à distance](#)
- [Sessions](#)
- [Support Gestan](#)

From:

<https://manuel.gestan.fr/> - **Le manuel de Gestan**

Permanent link:

<https://manuel.gestan.fr/fr/wiki/admin/support?rev=1752313027>

Last update: **2025/07/12 11:37**