



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho Billing

Manuel de l'utilisateur et de l'administrateur

→ [Accéder à l'index](#)

Préparé par Nuagix · Septembre 2026

nuagix.ca · support@nuagix.ca

Rencontre Zoom : <https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

Index — Version française

Cliquez sur un titre pour accéder directement à la section. Chaque chapitre se termine par un lien « Retour à l'index ».

PARTIE 1 — GUIDE DE L'UTILISATEUR

1. Introduction et accès à Zoho Billing

- 1.1 À propos de ce manuel
- 1.2 Qu'est-ce que Zoho Billing?
- 1.3 Se connecter

2. Interface et navigation

- 2.1 Éléments de l'interface
- 2.2 Repères utiles

3. Catalogue : produits, forfaits et modules complémentaires

- 3.1 Structure du catalogue
- 3.2 Créer un forfait
- 3.3 Modules complémentaires et coupons

4. Clients et contacts

- 4.1 Créer un client
- 4.2 Fiche client

5. Abonnements

- 5.1 Créer un abonnement
- 5.2 États d'un abonnement
- 5.3 Modifier un abonnement

6. Facturation récurrente et documents

- 6.1 Fonctionnement de la facturation récurrente
- 6.2 Factures ponctuelles, devis et notes de crédit
- 6.3 Taxes au Québec

7. Facturation à l'usage

- 7.1 Principe
- 7.2 Enregistrer l'usage
- 7.3 Prépayé et prélèvement

8. Paiements, relances et remboursements

- 8.1 Encaisser un paiement
- 8.2 Relances (Dunning)
- 8.3 Remboursements

9. Portail client et pages de paiement

- 9.1 Portail client (Customer Portal)
- 9.2 Pages de paiement hébergées (Hosted Payment Pages)

10. Zia, l'assistant IA

- 10.1 Fonctions de Zia

11. Rapports et indicateurs

- 11.1 Indicateurs d'abonnement

11.2 Utiliser les rapports

12. Application mobile

12.1 Fonctions

13. Bonnes pratiques

13.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

14. Utilisateurs et rôles

14.1 Rôles

14.2 Ajouter un utilisateur

14.3 Départ d'un employé

15. Paramètres de l'organisation

15.1 Profil et préférences

15.2 Préférences d'abonnement

16. Passerelles de paiement et relances

16.1 Connecter une passerelle

16.2 Configurer les relances (Dunning)

17. Personnalisation

17.1 Options de personnalisation

17.2 Modèles bilingues

18. Automatisation

18.1 Outils d'automatisation

18.2 Créer une règle de workflow

19. Intégrations

19.1 Intégrations Zoho

19.2 Autres intégrations

20. Sécurité et conformité

20.1 Contrôles de sécurité

20.2 Confidentialité et Loi 25

21. Éditions et licences

21.1 Éditions

21.2 Suivre l'utilisation

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la mise en production

ANNEXES

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Partie 1 — Guide de l'utilisateur

1. Introduction et accès à Zoho Billing
2. Interface et navigation
3. Catalogue : produits, forfaits et modules complémentaires
4. Clients et contacts
5. Abonnements
6. Facturation récurrente et documents
7. Facturation à l'usage
8. Paiements, relances et remboursements
9. Portail client et pages de paiement
10. Zia, l'assistant IA
11. Rapports et indicateurs
12. Application mobile
13. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho Billing

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho Billing offertes aux utilisateurs et les fonctions réservées aux administrateurs, telles qu'offertes en septembre 2026.

Les fonctions disponibles varient selon l'édition (Standard, Premium, Enterprise) et selon la configuration de votre organisation. Les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses.

1.2 Qu'est-ce que Zoho Billing?

Zoho Billing (anciennement Zoho Subscriptions) est le logiciel de facturation récurrente et de gestion des abonnements de Zoho. Il gère votre catalogue (produits, forfaits, modules complémentaires, coupons), crée les abonnements, émet automatiquement les factures, encaisse les paiements par carte ou prélèvement, relance les paiements échoués et mesure vos revenus récurrents (MRR, ARR, attrition).

Il convient aussi bien aux entreprises de logiciels (SaaS) qu'aux entreprises de services, d'entretien, d'adhésions ou de boîtes d'abonnement.

1.3 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://billing.zoho.com> (ou <https://billing.zohocloud.ca> si votre organisation est hébergée au centre de données canadien).
2. Connectez-vous avec votre compte Zoho ou l'authentification unique de votre organisation.
3. Si vous utilisez Zoho One, ouvrez le lanceur d'applications et sélectionnez Billing.
4. Validez l'authentification multifacteur avec Zoho OneAuth si elle est exigée.
5. Si vous avez accès à plusieurs organisations, choisissez la bonne dans le menu de l'organisation (en haut à droite).

Conseil Nuagix — Si votre organisation utilise déjà Zoho Books, Billing peut partager les mêmes clients, articles et taxes : validez ce choix avec votre administrateur avant de saisir des données.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et navigation

2.1 Éléments de l'interface

Élément	Utilité
Tableau de bord (Dashboard)	Indicateurs clés : MRR, abonnements actifs, revenus, montants à recevoir, attrition
Clients (Customers)	Fiches clients, contacts, abonnements, factures et paiements associés
Catalogue de produits (Product Catalog)	Produits, forfaits (Plans), modules complémentaires (Addons), coupons et listes de prix
Ventes (Sales)	Devis, abonnements, factures, notes de crédit et paiements reçus
Paielements (Payments)	Paielements reçus, relances et transactions des passerelles
Suivi du temps (Time Tracking)	Projets et feuilles de temps facturables, selon l'édition
Rapports (Reports)	Rapports de ventes, de revenus, d'abonnements, de taxes et indicateurs SaaS
Paramètres (Settings)	Configuration de l'organisation, réservée surtout aux administrateurs

2.2 Repères utiles

- Bouton + (Nouveau) pour créer rapidement un client, un abonnement ou une facture
- Recherche globale en haut de l'écran
- Vues de liste filtrables (ex. : Abonnements en période d'essai, Factures en retard)
- Notifications et activités récentes sur chaque fiche
- Assistant Zia accessible depuis l'en-tête, selon l'édition

[↑ Retour à l'index](#)

3. Catalogue : produits, forfaits et modules complémentaires

3.1 Structure du catalogue

Élément	Description
Produit (Product)	Regroupe les offres d'une même gamme (ex. : Logiciel de gestion, Service d'entretien)
Forfait (Plan)	Offre de base facturée à intervalle régulier (mensuel, annuel), avec prix, période d'essai et frais d'activation
Module complémentaire (Addon)	Élément ajouté à un forfait : récurrent (ex. : utilisateur additionnel) ou ponctuel (ex. : installation)
Coupon	Rabais en montant ou en pourcentage, unique, limité ou permanent
Liste de prix (Price List)	Prix particuliers pour un groupe de clients ou une devise

3.2 Créer un forfait

1. Catalogue de produits (Product Catalog) > Produits > sélectionnez le produit > Nouveau forfait (New Plan).
2. Saisissez le nom, le code du forfait et la description affichée au client.
3. Choisissez le modèle de prix : unitaire, forfaitaire, par paliers (tiers), par volume ou par tranches, selon l'édition.
4. Définissez la fréquence de facturation (ex. : chaque mois) et le nombre de cycles (illimité ou fixe).
5. Ajoutez au besoin une période d'essai et des frais d'activation (Setup Fee).
6. Associez la taxe applicable (TPS et TVQ) et le compte de revenus, puis enregistrez.

Conseil Nuagix — Utilisez des codes de forfait clairs et stables (ex. : GESTION-MENS, GESTION-ANN) : ils servent dans les pages de paiement, l'API et les intégrations.

3.3 Modules complémentaires et coupons

- Associez un module complémentaire à certains forfaits seulement, ou à tous
- Module récurrent : facturé à chaque cycle; module ponctuel : facturé une seule fois
- Coupon : durée d'application (une fois, un nombre de cycles, pour toujours) et date d'expiration
- Limitez un coupon à certains forfaits ou à un nombre maximal d'utilisations
- Désactivez un forfait qui n'est plus vendu plutôt que de le supprimer, pour conserver l'historique

[↑ Retour à l'index](#)

4. Clients et contacts

4.1 Créer un client

1. Clients (Customers) > Nouveau (New).
2. Saisissez le nom de l'entreprise ou de la personne, le courriel et le téléphone.
3. Indiquez l'adresse de facturation et de livraison (elle détermine souvent la taxe applicable).
4. Choisissez la devise (CAD par défaut), les modalités de paiement (ex. : Net 30) et la langue de communication.
5. Ajoutez les personnes-ressources (Contact Persons) qui recevront les factures.
6. Enregistrez; vous pouvez ensuite inviter le client au portail.

4.2 Fiche client

- Vue d'ensemble : solde dû, crédits non utilisés, MRR du client
- Abonnements, factures, paiements, notes de crédit et devis
- Cartes et comptes bancaires enregistrés (données conservées par la passerelle)
- Historique des courriels et commentaires internes
- Déclaration de compte (Statement) à envoyer au client

Note — Si Zoho CRM est intégré, les clients peuvent être synchronisés à partir des comptes et contacts du CRM.

[↑ Retour à l'index](#)

5. Abonnements

5.1 Créer un abonnement

1. Ventes (Sales) > Abonnements (Subscriptions) > Nouveau (New).
2. Sélectionnez le client, puis le produit et le forfait.
3. Ajoutez les modules complémentaires, la quantité et, au besoin, un coupon.
4. Choisissez la date de début et l'option de facturation (au démarrage, au calendrier, à une date précise).
5. Indiquez le mode de paiement : paiement automatique par carte ou prélèvement, ou paiement hors ligne.
6. Vérifiez le résumé et cliquez sur Créer (Create).

5.2 États d'un abonnement

État	Signification
Essai (Trial)	Période d'essai en cours, sans facturation
Futur (Future)	Abonnement qui commencera à une date ultérieure
Actif (Live)	Abonnement facturé normalement
Non payé (Unpaid)	Facture en souffrance; relances en cours
En pause (Paused)	Facturation suspendue temporairement
Non renouvelé / Annulé (Non Renewing / Cancelled)	Se terminera à la fin du terme, ou déjà terminé
Expiré (Expired)	Nombre de cycles prévu atteint

5.3 Modifier un abonnement

- Changer de forfait (surclassement ou déclassement) avec calcul au prorata
- Ajouter ou retirer des modules complémentaires, modifier la quantité
- Appliquer la modification immédiatement ou à la fin du terme (modification planifiée)
- Mettre en pause puis reprendre un abonnement
- Annuler immédiatement ou à la fin du terme, avec motif d'annulation
- Réactiver un abonnement annulé

Conseil Nuagix — Exigez un motif d'annulation : c'est la donnée la plus utile pour comprendre et réduire l'attrition.

[↑ Retour à l'index](#)

6. Facturation récurrente et documents

6.1 Fonctionnement de la facturation récurrente

À chaque date de renouvellement, Zoho Billing génère la facture de l'abonnement, l'envoi par courriel et, si un mode de paiement est enregistré, débite automatiquement le client. Les factures peuvent être créées en brouillon pour révision, selon les préférences de l'organisation.

Les modes de facturation offerts comprennent la facturation au jour de l'achat, la facturation au calendrier (ex. : le 1er de chaque mois), la facturation consolidée de plusieurs abonnements et la facturation à l'avance, selon l'édition.

6.2 Factures ponctuelles, devis et notes de crédit

1. Ventes > Factures (Invoices) > Nouveau pour une facture ponctuelle (ex. : heures supplémentaires).
2. Ventes > Devis (Quotes) > Nouveau pour proposer un abonnement; une fois accepté, convertissez-le en abonnement ou en facture.
3. Ventes > Notes de crédit (Credit Notes) pour rembourser ou créditer un client; appliquez le crédit à une facture future.
4. Personnalisez l'apparence des documents avec les modèles (Templates) à votre image.

6.3 Taxes au Québec

- TPS (5 %) et TVQ (9,975 %) configurées comme taxes distinctes ou regroupées
- Numéros d'inscription TPS et TVQ affichés sur les factures
- Taxes des autres provinces (TVH) selon l'adresse du client
- Clients exonérés marqués comme tels, avec motif

Attention — Les taux et règles fiscales doivent être validés par votre comptable, surtout pour les ventes numériques hors Québec.

[↑ Retour à l'index](#)

7. Facturation à l'usage

7.1 Principe

La facturation à l'usage (Metered Billing) facture le client selon sa consommation réelle : heures, transactions, gigaoctets, appels d'API, visites, etc. L'usage est enregistré pendant le cycle, puis facturé à la fin de la période.

7.2 Enregistrer l'usage

1. Créez un forfait ou un module complémentaire à l'usage (Metered) avec son prix unitaire ou ses paliers.
2. Ouvrez l'abonnement et cliquez sur Ajouter un usage (Add Usage), ou importez un fichier CSV.
3. Pour une saisie automatique, envoyez l'usage par l'API ou configurez la facturation automatisée à l'usage (événements), selon l'édition.
4. À la fin du cycle, la facture inclut les quantités consommées.

Conseil Nuagix — Pour un volume élevé, automatisez l'envoi de l'usage par l'API plutôt que la saisie manuelle : c'est plus fiable et vérifiable.

7.3 Prépayé et prélèvement

- Forfaits prépayés avec prélèvement (Prepaid with drawdown) : le client achète des crédits consommés au fil de l'usage
- Alertes lorsque le solde de crédits est bas
- Rapports d'usage par client et par période

[↑ Retour à l'index](#)

8. Paiements, relances et remboursements

8.1 Encaisser un paiement

- Paiement automatique : la carte ou le compte enregistré est débité à l'émission de la facture
- Lien de paiement envoyé avec la facture pour un paiement en ligne
- Paiement hors ligne (chèque, virement Interac, dépôt) enregistré manuellement : Facture > Enregistrer un paiement (Record Payment)
- Paiements partiels et paiements excédentaires conservés en crédit

8.2 Relances (Dunning)

Lorsqu'un paiement échoue ou qu'une facture reste impayée, Zoho Billing exécute automatiquement le processus de relance défini par l'administrateur : nouvelles tentatives de débit, courriels de rappel et, en dernier recours, action sur l'abonnement (le laisser non payé ou l'annuler). Vous pouvez suspendre, reprendre ou arrêter la relance d'un client précis depuis sa fiche.

Conseil Nuagix — Demandez à vos clients de mettre à jour leur carte dans le portail avant son expiration : Billing peut leur envoyer un rappel automatique.

8.3 Remboursements

1. Ouvrez le paiement ou la note de crédit concernée.
2. Cliquez sur Rembourser (Refund).
3. Indiquez le montant et le mode : par la passerelle (retour sur la carte) ou hors ligne.
4. Vérifiez que la note de crédit et le solde du client sont à jour.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Portail client et pages de paiement

9.1 Portail client (Customer Portal)

- Consulter et payer les factures, télécharger les reçus
- Voir ses abonnements, changer de forfait ou ajouter des modules, selon les permissions accordées
- Mettre à jour la carte de crédit et l'adresse de facturation
- Annuler un abonnement, si l'organisation le permet
- Accepter des devis et consulter la déclaration de compte

9.2 Pages de paiement hébergées (Hosted Payment Pages)

1. Chaque forfait possède un lien de paiement (URL de souscription) à copier depuis sa fiche.
2. Intégrez ce lien à votre site Web, à un courriel ou à un bouton « S'abonner ».
3. Le client choisit ses options, saisit ses coordonnées et paie : l'abonnement et la facture sont créés automatiquement.
4. Personnalisez l'apparence de la page (logo, couleurs, modèle) et, selon l'édition, intégrez-la dans votre site (iFrame).

Note — Les données de carte sont traitées par la passerelle de paiement; Zoho Billing ne conserve pas les numéros de carte complets.

[↑ Retour à l'index](#)

10. Zia, l'assistant IA

10.1 Fonctions de Zia

- Assistant conversationnel : questions en langage naturel (« Quel est mon MRR ce mois-ci? »)
- Aide à la rédaction de courriels et de notes
- Détection d'anomalies dans les revenus et les paiements
- Prévisions de revenus et de flux de trésorerie
- Extraction de texte à partir d'images (reçus, documents)

Note — Les fonctions de Zia varient selon l'édition et la région d'hébergement. Vérifiez toujours les réponses avant d'agir.

[↑ Retour à l'index](#)

11. Rapports et indicateurs

11.1 Indicateurs d'abonnement

Indicateur	Signification
MRR (revenu mensuel récurrent)	Revenu récurrent normalisé sur un mois
ARR (revenu annuel récurrent)	$MRR \times 12$, pour la vision annuelle
Attrition (Churn)	Pourcentage de clients ou de revenus perdus sur une période
ARPU	Revenu moyen par client
LTV (valeur à vie)	Revenu total estimé d'un client pendant sa relation avec vous
Mouvements de MRR	Nouveau, expansion, contraction, attrition et réactivation

11.2 Utiliser les rapports

1. Rapports (Reports) > choisissez une catégorie (Ventes, Recevables, Revenus, Abonnements, Taxes).
2. Définissez la période et les filtres (produit, forfait, client).
3. Personnalisez les colonnes, puis enregistrez le rapport personnalisé.
4. Exportez en PDF ou en Excel, ou planifiez l'envoi par courriel.
5. Pour des analyses croisées avec le CRM, utilisez Zoho Analytics.

Conseil Nuagix — Le rapport des taxes (TPS et TVQ) facilite la production de vos déclarations : exportez-le à la fin de chaque période de déclaration pour votre comptable.

[↑ Retour à l'index](#)

12. Application mobile

12.1 Fonctions

- Consulter le tableau de bord et les indicateurs clés
- Créer des clients, des factures et des abonnements
- Enregistrer un paiement reçu
- Recevoir les notifications de paiement et d'échec de paiement
- Consulter les rapports essentiels en déplacement

[↑ Retour à l'index](#)

13. Bonnes pratiques

13.1 Recommandations Nuagix

- Concevez votre catalogue avant de créer vos premiers abonnements : forfaits, modules et codes clairs
- Privilégiez le paiement automatique par carte ou prélèvement pour réduire les retards
- Vérifiez chaque semaine la liste des abonnements non payés et des relances en cours
- Utilisez les modifications planifiées (fin de terme) pour éviter des crédits au prorata inutiles
- Suivez votre MRR, votre attrition et les motifs d'annulation chaque mois
- Envoyez les communications en français à la clientèle québécoise et respectez la langue de préférence du client
- Rapprochez les paiements de la passerelle avec votre comptabilité chaque mois

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 14. Utilisateurs et rôles
- 15. Paramètres de l'organisation
- 16. Passerelles de paiement et relances
- 17. Personnalisation
- 18. Automatisation
- 19. Intégrations
- 20. Sécurité et conformité
- 21. Éditions et licences
- 22. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

14. Utilisateurs et rôles

14.1 Rôles

Rôle	Accès
Administrateur (Admin)	Accès complet, y compris les paramètres, les utilisateurs et l'abonnement
Personnel (Staff)	Accès aux modules de ventes et aux clients, sans les paramètres
Personnel — clients assignés (Staff - Assigned Customers Only)	Accès limité aux clients qui lui sont assignés
Personnel feuilles de temps (Timesheet Staff)	Saisie des feuilles de temps seulement
Rôle personnalisé	Permissions précises par module (voir, créer, modifier, supprimer, rapports), selon l'édition

14.2 Ajouter un utilisateur

1. Paramètres (Settings) > Utilisateurs et rôles (Users & Roles) > Inviter un utilisateur (Invite User).
2. Saisissez le nom et l'adresse courriel.
3. Attribuez le rôle approprié.
4. L'utilisateur reçoit une invitation et occupe une licence dès son acceptation.

Note — Dans Zoho One, ajoutez d'abord l'utilisateur dans la console Zoho One et attribuez-lui l'application Billing.

14.3 Départ d'un employé

1. Réassignez ses clients (si vous utilisez les clients assignés) à un autre utilisateur.
2. Mettez à jour les workflows, les approbations et les rapports planifiés qui le nomment.
3. Vérifiez qu'il n'est pas le seul administrateur ni le propriétaire des intégrations (passerelles, CRM).
4. Désactivez ou retirez l'utilisateur pour libérer la licence.

Attention — Si l'employé a configuré une passerelle de paiement ou une intégration avec son propre compte, reconnectez-la avec un compte d'organisation avant son départ.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Paramètres de l'organisation

15.1 Profil et préférences

1. Paramètres > Profil de l'organisation : nom légal, adresse, logo, secteur.
2. Définissez la devise de base (CAD), le fuseau horaire, le format de date et l'exercice financier.
3. Paramètres > Taxes : créez la TPS et la TVQ, un groupe de taxes TPS + TVQ et saisissez vos numéros d'inscription.
4. Paramètres > Préférences : numérotation des factures, modalités de paiement, notes et conditions par défaut.
5. Activez les devises multiples si vous facturez en USD ou en EUR.

15.2 Préférences d'abonnement

- Facturation au prorata lors des changements de forfait
- Création des factures en brouillon ou envoi automatique
- Comportement à la fin d'une période d'essai (demander la carte ou non)
- Règles de renouvellement et motifs d'annulation
- Rappels automatiques avant renouvellement et avant expiration de carte

Conseil Nuagix — Pour vos premiers mois, créez les factures en brouillon : vous pourrez valider les montants et les taxes avant l'envoi automatique.

[↑ Retour à l'index](#)

16. Passerelles de paiement et relances

16.1 Connecter une passerelle

1. Paramètres > Paiements en ligne (Online Payments) > Passerelles de paiement (Payment Gateways).
2. Choisissez la passerelle (ex. : Stripe, PayPal, Braintree, Authorize.Net, selon le pays et la devise).
3. Connectez-vous au compte marchand de l'organisation et autorisez l'accès.
4. Activez les modes de paiement acceptés (cartes, prélèvement bancaire, selon la passerelle).
5. Faites un paiement test avant la mise en production.

Attention — Vérifiez que la passerelle choisie prend en charge le CAD et les entreprises canadiennes avant de lancer vos pages de paiement.

16.2 Configurer les relances (Dunning)

1. Paramètres > Relances (Dunning Management).
2. Définissez le calendrier des nouvelles tentatives de paiement en ligne (ex. : jour 1, 3, 7 et 14).
3. Rédigez les courriels de rappel pour chaque étape, en français et en anglais.
4. Choisissez l'action finale : laisser l'abonnement non payé ou l'annuler.
5. Configurez les rappels pour les factures payables hors ligne.

[↑ Retour à l'index](#)

17. Personnalisation

17.1 Options de personnalisation

- Champs personnalisés sur les clients, abonnements, forfaits et factures
- Modèles de factures, de devis et de notes de crédit à votre image
- Modèles de courriels et de notifications, en français et en anglais
- Personnalisation du portail client et des pages de paiement (logo, couleurs, domaine)
- Boutons et liens personnalisés, selon l'édition
- Modules personnalisés, selon l'édition

17.2 Modèles bilingues

Créez un modèle de facture et un jeu de courriels par langue, puis sélectionnez la langue de communication dans chaque fiche client. Les clients québécois recevront ainsi leurs documents en français.

[↑ Retour à l'index](#)

18. Automatisation

18.1 Outils d'automatisation

Outil	Utilisation
Règles de workflow	Déclencher des actions lors d'un événement (création, modification, date)
Alertes par courriel	Aviser un client ou un membre de l'équipe
Mises à jour de champs	Modifier automatiquement une valeur
Webhooks	Envoyer des données à une application externe
Fonctions personnalisées (Deluge)	Logique sur mesure et appels d'API
Approbations	Faire approuver les factures ou devis avant l'envoi, selon l'édition

18.2 Créer une règle de workflow

1. Paramètres > Automatisation (Automation) > Règles de workflow (Workflow Rules) > Nouvelle règle.
2. Choisissez le module (ex. : Abonnements) et l'événement déclencheur (ex. : Annulé).
3. Définissez les critères (ex. : Forfait = Premium).
4. Ajoutez les actions : courriel au gestionnaire de compte, webhook, fonction.
5. Enregistrez et testez avec un abonnement fictif.

Conseil Nuagix — Une alerte interne à chaque annulation d'un client important permet de tenter une rétention avant la fin du terme.

[↑ Retour à l'index](#)

19. Intégrations

19.1 Intégrations Zoho

Application	Utilisation typique
Zoho CRM	Synchroniser clients et affaires; créer un abonnement depuis le CRM; voir les abonnements dans la fiche du compte
Zoho Books	Comptabilité complète : factures, paiements et revenus reportés dans le grand livre
Zoho Desk	Voir l'état de l'abonnement du client dans ses billets
Zoho Analytics	Tableaux de bord avancés sur le MRR, l'attrition et la rétention
Zoho Sign	Signature électronique des devis et contrats
Zoho SalesIQ	Contexte client lors du clavardage

19.2 Autres intégrations

- Passerelles : Stripe, PayPal, Braintree, Authorize.Net et autres
- Comptabilité externe : QuickBooks ou Xero, selon vos besoins
- Commerce électronique : Shopify, WooCommerce
- Collaboration : Slack; automatisation avec Zoho Flow ou Zapier
- API REST (OAuth 2.0) et webhooks pour vos applications

Note — Si vous utilisez Zoho Books et Zoho Billing dans la même organisation Zoho Finance, les données sont partagées : planifiez la configuration avec votre comptable.

[↑ Retour à l'index](#)

20. Sécurité et conformité

20.1 Contrôles de sécurité

- Authentification multifacteur et authentification unique (SAML) via Zoho Accounts / Zoho Directory
- Rôles et permissions limités au strict nécessaire
- Journal d'activité (Activity Logs) : historique des actions sur les transactions
- Traitement des cartes par des passerelles certifiées PCI DSS
- Verrouillage des transactions (Transaction Locking) pour les périodes fermées
- Hébergement au centre de données canadien (zohocloud.ca)

20.2 Confidentialité et Loi 25

- Limitez l'accès aux données des clients aux rôles qui en ont besoin
- Consignez le consentement aux communications et la langue de préférence
- Traitez les demandes d'accès, de rectification et de suppression
- Définissez une durée de conservation des données des anciens clients, en tenant compte des obligations fiscales
- Encadrez l'exportation des listes de clients

Note — Ce manuel n'est pas un avis juridique. Validez vos obligations avec votre conseiller juridique.

[↑ Retour à l'index](#)

21. Éditions et licences

21.1 Éditions

Édition	Pour qui
Gratuite (Free)	Très petites entreprises, selon la disponibilité dans votre région
Standard	Abonnements, factures, portail client, pages de paiement et relances de base
Premium	Facturation à l'usage, rôles personnalisés, workflows avancés, reconnaissance des revenus
Enterprise	Grandes organisations : capacités accrues, personnalisation poussée, soutien prioritaire
Zoho One / Zoho Finance Plus	Billing inclus avec les autres applications de la suite

21.2 Suivre l'utilisation

Paramètres > Abonnement (Subscription) affiche l'édition, le nombre d'utilisateurs, les limites de clients ou de factures et les modules complémentaires achetés. Les limites exactes varient selon l'édition.

[↑ Retour à l'index](#)

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la mise en production

- ☐ Profil de l'organisation, devise (CAD), fuseau horaire et exercice financier configurés
- ☐ TPS, TVQ et numéros d'inscription configurés et validés par votre comptable
- ☐ Utilisateurs et rôles définis
- ☐ Catalogue créé : produits, forfaits, modules complémentaires et coupons
- ☐ Passerelle de paiement connectée et testée
- ☐ Processus de relance (dunning) et courriels de rappel configurés
- ☐ Modèles de factures et de courriels bilingues prêts
- ☐ Portail client et pages de paiement personnalisés
- ☐ Clients et abonnements existants importés et vérifiés
- ☐ Intégrations (CRM, Books) configurées
- ☐ Paramètres de confidentialité (Loi 25) appliqués
- ☐ Utilisateurs formés et documentation remise

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho Billing. Réservez une rencontre Zoom :
<https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

[↑ Retour à l'index](#)

Annexes

A. Glossaire français-anglais

[↑ Retour à l'index](#)

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Français	Anglais (interface)
Abonnement	Subscription
Forfait	Plan
Module complémentaire	Addon
Coupon	Coupon
Catalogue de produits	Product Catalog
Liste de prix	Price List
Période d'essai	Trial Period
Frais d'activation	Setup Fee
Facture	Invoice
Note de crédit	Credit Note
Devis	Quote
Paie ment reçu	Payment Received
Relance	Dunning
Passerelle de paie ment	Payment Gateway
Page de paie ment hébergée	Hosted Payment Page
Portail client	Customer Portal
Facturation à l'usage	Metered Billing
Revenu mensuel récurrent	Monthly Recurring Revenue (MRR)
Attrition	Churn
Au prorata	Prorated

[↑ Retour à l'index](#)