



1	FONCTIONNALITES ET UTILISATION DU PORTAIL	2
1.1	Je constate que ma base n'est pas à jour, que doit-il faire ?	2
1.2	Comment suis-je informé du suivi de mes demandes ?	2
1.3	Je souhaite saisir mes compteurs, mais je rencontre un blocage qui m'en empêche. Que se passe-t-il ensuite ?	2
1.4	Comment les machines me sont-elles présentées en tant qu'administrateur pour être affectées aux utilisateurs que je désigne (sélection par machine ou sélection par lot) ?	4
1.5	Je veux commander des consommables, quelles possibilités s'offrent à moi dans le nouveau portail ?	5
1.6	Comment trouver des informations sur des produits ?	5
1.7	Comment fonctionne la Base de connaissances ?	5
1.8	Comment puis-je, en tant qu'Administrateur, ajouter un contact ?	6
1.9	Quels types de notifications sont envoyées aux contacts ?	6
1.10	Si je ne souhaite pas recevoir de notifications de suivi des demandes, comment puis-je les désactiver à partir du portail ?	7
1.11	En tant qu'administrateur, puis-je télécharger ma base de données à partir du portail (par exemple, exportation d'un fichier Excel) ?	7
2	DESCRIPTION DE L'INSCRIPTION ET ACCÈS AU NOUVEAU PORTAIL CLIENT	8
2.1	Comment puis-je demander à m'inscrire sur le nouveau portail client ?	8
2.2	Comment puis-je accéder à l'espace Portail Libre-service ?	11
2.3	Comment puis-je en tant qu'administrateur inviter de nouveaux contacts (administrateur ou utilisateur) à l'utilisation du portail client ?	12
3	GLOSSAIRE	14

FAQ sur le site canon.fr

[Portail libre-service de Canon - Canon France](#)

1 FONCTIONNALITES ET UTILISATION DU PORTAIL

1.1 Je constate que ma base n'est pas à jour, que doit-il faire ?

Si des données sont manquantes, par exemple si l'actif (la machine) n'apparaît dans mon parc ou le contrat ne semble pas à jour ou l'adresse d'installation différente, je dois formuler une **Demande générale** dans le portail.

1.2 Comment suis-je informé du suivi de mes demandes ?

Chaque changement de statut m'est signalé par email. Si j'ai adressé ma demande à partir du portail, je peux consulter son statut en temps réel comme suit :

1. Sous **Mes listes** dans le portail ServiceNow (pour le suivi des tickets).
2. Sous **Profil, Action, Préférences de notification** dans le portail ServiceNow (pour l'acceptation des notifications) ou CRS online (si utilisé).

Il existe 3 statuts : Créé - Résolu – Clôturé.

1.3 Je souhaite saisir mes compteurs, mais je rencontre un blocage qui m'en empêche. Que se passe-t-il ensuite ?

Il m'est affiché un message d'erreur quand les compteurs sont inférieurs à ceux enregistrés car le système a facturé sur cette base. Il est fort probable que ces compteurs ont été estimés à défaut d'avoir des compteurs réels au moment du lancement de la facturation. Après vérification que les compteurs que je veux soumettre sont bien corrects, je dois sélectionner dans la liste déroulante : **Demande de relevé compteur**. Il me sera alors possible de renseigner mes compteurs dans les informations supplémentaires. L'autre possibilité pour moi est de formuler une **Demande générale concernant mon contrat**. Ces compteurs sont ensuite analysés et enregistrés s'ils semblent corrects.

Accueil > **Relevés compteur** Rechercher

Envoyez un nouveau relevé de compteur ou posez une question sur un relevé existant

* Indique les éléments requis

* Veuillez sélectionner le service dont vous avez besoin

-- Aucun --

-- Aucun --

Envoyer un relevé compteur

Demande de relevé compteur

Informations obligatoires

Veuillez sélectionner le service dont vous avez besoin

Relevés compteur

Envoyez un nouveau relevé de compteur ou posez une question sur un relevé existant

* Indique les éléments requis

* Veuillez sélectionner le service dont vous avez besoin

1 Demande de relevé compteur

Informations sur le demandeur

* Actif
53463252 - Canon IR ADV C5030I

Signalé par
SNTTest DemoPortal

Numéro de série
GNM75498

E-mail
sntestportaldemo@outlook.com

Nom d'alias

Tél. professionnel

Commentaires sur l'emplacement

* Contact

Adresse
Canon UK Ltd, Karl Business Park, Old Ballyrobin Road, Co Antrim, United Kingdom

Si le contact dont vous avez besoin n'est pas présent, accédez à l'onglet Assistance pour créer un nouveau contact

Informations supplémentaires sur le site

Contact secondaire

Produit
C5030i-imageRUNNER ADVANCE-

Compte
CANON UK LTD

Numéro de compte
6205554

Informations sur la demande

Relevés de compteur

Nom du compteur	ID d'intégration du compteur	Date de la dernière lecture	Source de la dernière lecture	Dernière lecture
112 B&W Large	53463252-53463134-112-GBAAP			0
113 B&W Small	53463252-53463134-113-GBAAP			0
122 Colour Large	53463252-53463134-122-GBAAP			0
123 Colour Small	53463252-53463134-123-GBAAP			0

2 * Veuillez fournir toute information supplémentaire qui nous aidera à vous aider

3 Soumettre

1.4 Comment les machines me sont-elles présentées en tant qu'administrateur pour être affectées aux utilisateurs que je désigne (sélection par machine ou sélection par lot) ?

Je vois la liste intégrale de mon parc attaché au compte principal. Il m'est également possible de voir le parc attaché aux comptes associés au compte principal. L'utilisateur que je désigne ne voit que les machines que je lui ai affectées.

[Cliquez ici pour revenir à la première page du document](#)

L'affectation des machines à un utilisateur se fait machine par machine. Si j'ai trop de machines à affecter à un utilisateur, il faut j'adresse fasse une **Demande Générale**.

1.5 Je veux commander des consommables, quelles possibilités s'offrent à moi dans le nouveau portail ?

Les cas suivants sont décrits :

Cas 1 : Je suis sous eMaintenance (quel que soit son statut d'activation ou de communication). Je n'ai pas accès à la possibilité de commander, car la eMaintenance est active.

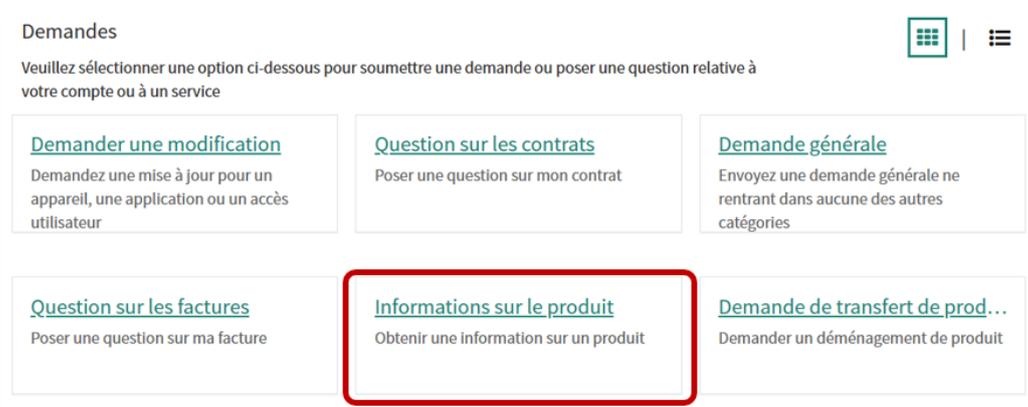
Cas 2 : Je ne suis pas sous eMaintenance. Je peux valider des commandes de consommables et d'agrafes.

Cas 3 : Je suis un revendeur qui gère un parc et suis en charge d'effectuer les commandes de consommables. J'ai la possibilité de valider des commandes de consommables pour mes clients, sauf pour les bacs de récupération. Il faut être vigilant pour les commandes d'agrafes car elles passent en facturable alors qu'elles pourraient être incluses dans le contrat.

1.6 Comment trouver des informations sur des produits ?

Sous **Demande** (page d'accueil), il y a une catégorie intitulée **Informations sur le produit**. Il m'est possible de poser des questions sur les produits, comme par exemple **Comment trouver l'adresse IP d'un actif** ou **Comment imprimer en noir et blanc**.

Ces guides sont souvent placés dans la **Base de connaissances**, il est donc préférable que je les consulte avant de poser ma question.



1.7 Comment fonctionne la Base de connaissances ?

La **Base de connaissances** est constituée d'un nombre d'articles qui correspondent aux cas les plus fréquents de problèmes en indiquant le moyen de résolution à l'utilisation. Cette base est dynamique et est enrichie selon les problèmes qui émergent.

1.8 Comment puis-je, en tant qu'Administrateur, ajouter un contact ?

En allant dans **Prise en charge** dans la partie supérieure droite de la page d'accueil, je peux voir tous les **Contacts**, ceux qui ont accès au portail et ceux qui ne sont pas enregistrés dans le portail, mais indiqués comme personne à contacter en cas d'alerte ou de changement.

Nom	Compte	E-mail	Téléphone professionnel	Tél. mobile	Rôle du portail	Utilisateur du portail
Allan Boyce	CANON UK LTD	test@test.com1-15QL0YH				Non
SNTTest DemoPortal	CANON UK LTD	snttestportaldemo@outlook.com		+44+444545454545	Administrateur client	Oui
SNTTest Portal	CANON UK LTD	ceu-websupportcontent@yopmail.com		+221444545454545	Gestionnaire des appareils	Oui
SNTTestDM DemoPortal	CANON UK LTD	snttestdemoportaldm@yopmail.com		+444444444444	Gestionnaire des appareils	Non

Le bouton **Nouveau** me permet de créer un nouveau contact dans le portail client.

NB : Lorsque je crée un contact, un message d'erreur s'affiche indiquant que cela ne lui donne pas accès au portail.

1.9 Quels types de notifications sont envoyées aux contacts ?

Les notifications sont envoyées par email ou seront visibles par les Utilisateurs du portail.

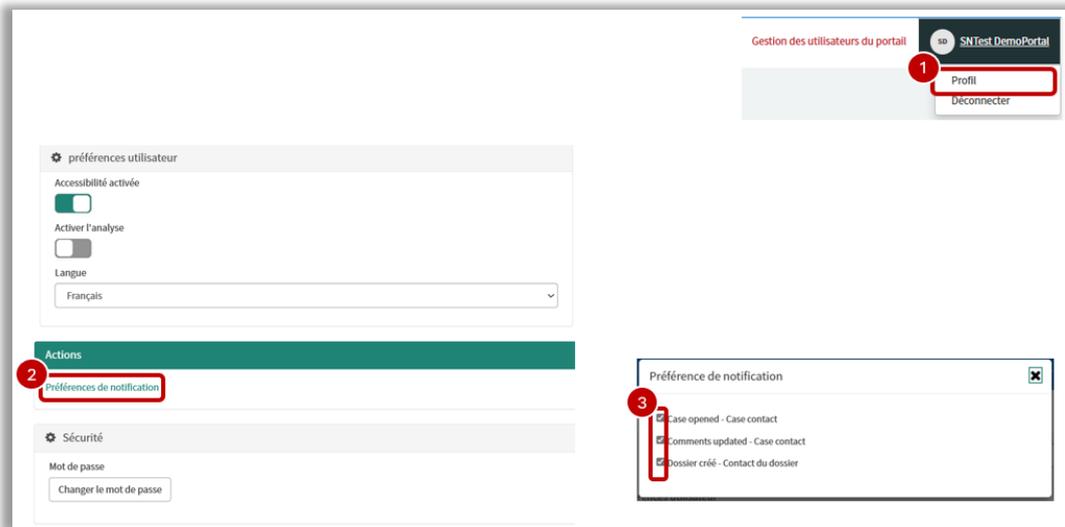
Voici la correspondance des types de notifications automatisées liées à une demande :

Notification	Qui la recevra ?	Quand la recevront-ils
Nouveau dossier pour le client	<ul style="list-style-type: none"> Rapporté par Contact Contact secondaire Contact(s) ajouté(s) à la liste de surveillance 	Lorsque le cas est Créé
Dossier : commentaires supplémentaires mis à jour par le centre de contact	<ul style="list-style-type: none"> Contact Contact(s) ajouté(s) à la liste de surveillance 	Jusqu'à ce que le dossier soit clôturé
Dossier résolu	<ul style="list-style-type: none"> Rapporté par Contact Contact secondaire Contact(s) ajouté(s) à la liste de surveillance 	Lorsque le cas est Résolu
Dossier clos	<ul style="list-style-type: none"> Rapporté par Contact 	L'état du dossier passe à Clôturé

1.10 Si je ne souhaite pas recevoir de notifications de suivi des demandes, comment puis-je les désactiver à partir du portail ?

Les notifications sur le portail client sont émises par défaut. Je peux toutefois désactiver un type de notification dès qu'un dossier ou demande a été émis(e). Seules les types de notifications issues d'une situation produite apparaissent.

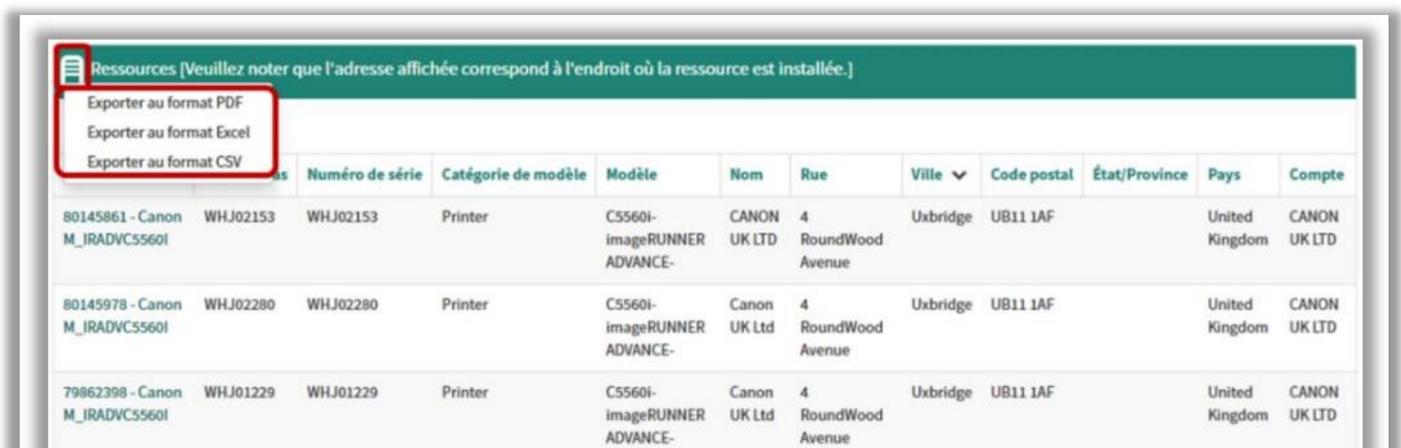
Je dois aller dans : page d'accueil => cliquer sur votre nom en haut à droite => **Profil** => **Actions** => **Préférences de notification** : Je sélectionne ensuite uniquement celles que je veux conserver.



NB : La gestion des notifications n'est possible que si j'ai déjà formulé une demande au préalable. Il m'est toutefois possible de contacter le Centre de contact client pour leur demander d'effectuer la modification que je souhaite concernant mes notifications.

1.11 En tant qu'administrateur, puis-je télécharger ma base de données à partir du portail (par exemple, exportation d'un fichier Excel) ?

Oui, en tant qu'administrateur j'en ai la possibilité. À gauche de la liste de mes **Ressources**, je peux télécharger mon parc au format PDF, Excel ou CSV.

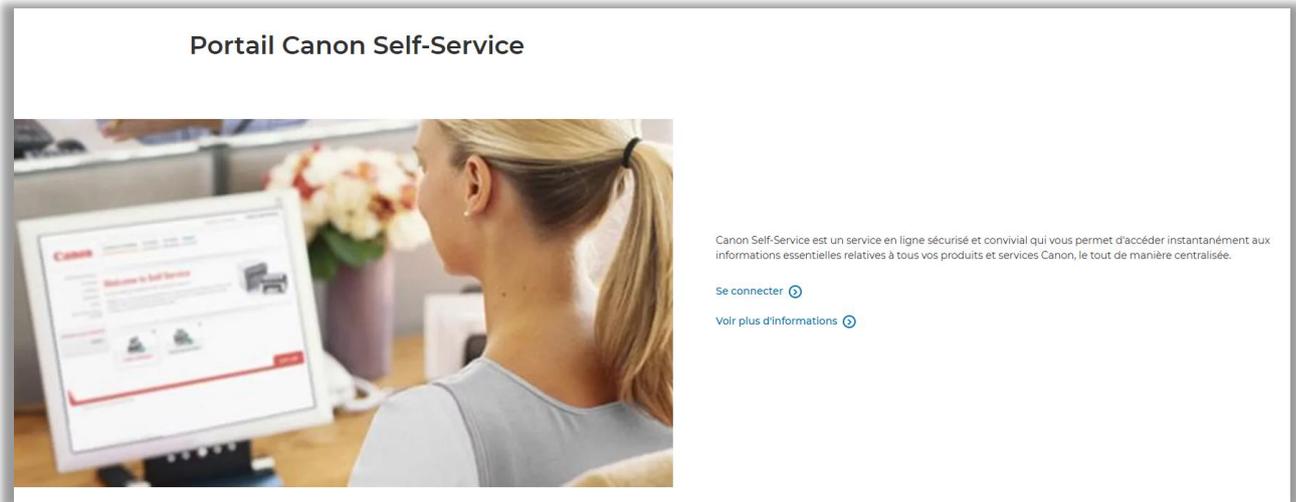


2 DESCRIPTION DE L'INSCRIPTION ET ACCÈS AU NOUVEAU PORTAIL CLIENT

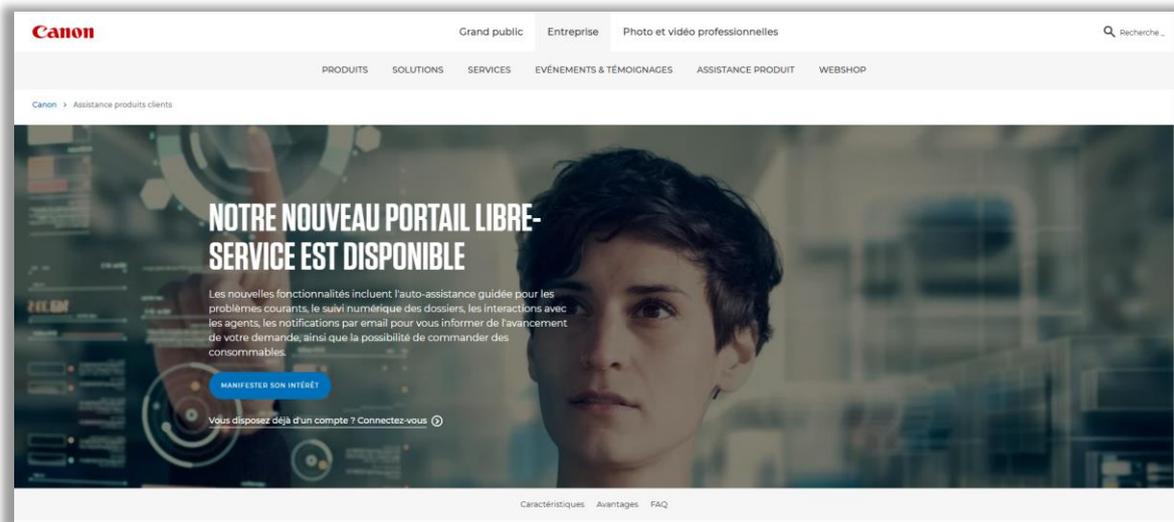
2.1 Comment puis-je demander à m'inscrire sur le nouveau portail client ?

1. Une page a été créée sur notre site et se trouve publiée à l'emplacement suivant :

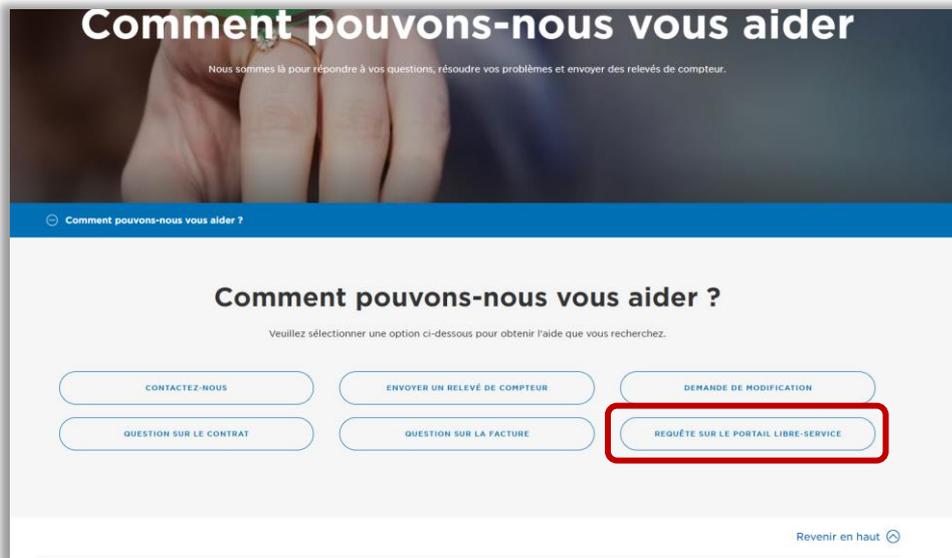
<https://www.canon.fr/support/business/self-service/> :



2. En cliquant sur **Voir plus d'informations**, je peux accéder à la page ci-dessous et cliquer ensuite sur **Manifeste son intérêt** pour le portail.



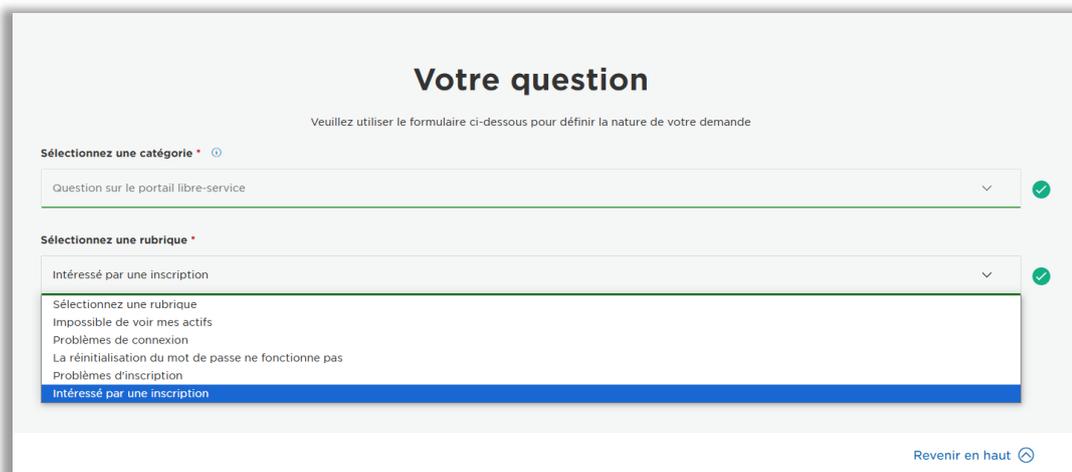
3. Dès lors que je manifeste mon intérêt, je suis redirigé vers la page **Contactez-nous** sur laquelle je dois sélectionner une **Requête pour le portail en libre-service**.



4. Je peux ensuite sélectionner un produit ou indiquer que le problème ne concerne pas le produit.



5. Je choisis la rubrique **Intéressé par une inscription**.



6. Enfin, je remplis le formulaire pour décrire précisément mon/mes besoin(s).

[Cliquez ici pour revenir à la première page du document](#)

Contactez-nous

Selon la nature de votre question, nous vous recommandons de nous contacter via le formulaire Web ci-dessous. Cependant, d'autres options de contact sont disponibles en bas de la page.

Votre question

Veillez fournir une description détaillée de votre problème *

5000/ 5000

Veillez saisir un numéro de série *

50/ 50

Vos coordonnées

Nom de la société *

L'envoi de ce questionnaire informe Canon France de ma volonté d'enregistrement au portail client.

7. À partir de là, et dans un premier temps jusqu'à l'ouverture plus large du portail à l'ensemble des clients Canon France, une analyse sera effectuée afin d'identifier l'administrateur légitime au sein de ma structure. Ainsi, je serai finalement ajouté avec le rôle qui correspond à ses besoins.

8. Je reçois un email de donotreply@canon-europe.com avec un lien sur lequel cliquer pour valider mon enregistrement.

1 Créer un compte

VOUS

Créez votre compte

Bienvenue sur le portail client B2B. Votre compte vous donne accès aux services en ligne de Canon.

* Choisissez votre pays et votre langue pour votre compte

France

* Sélectionnez la langue

Sélectionnez une option

Veuillez accepter les conditions [Conditions générales](#) et [Politique de confidentialité](#) avant de continuer. *

Les champs dotés du symbole * sont obligatoires

Étape suivante

Créer un compte

2 VOUS

VOTRE PROFIL

VOUS

Pour obtenir un accès personnalisé, merci de renseigner vos coordonnées dans les champs suivants

Civilité *
None

Prénom *

Nom *

Indicatif *
33-France

*Téléphone *

Remplissez ce champ.

Les champs dotés du symbole * sont obligatoires

< Préc. Etape suivante

Créer un compte

VOUS

3 VOTRE PROFIL

VOUS

Modifier

VOTRE ENTREPRISE

Civilité:
Prénom:
Nom:
Téléphone:

Raison sociale:
Adresse:

Téléphone:

< Préc. ENVOYER

9. Une fois ces 3 étapes complétées, le Centre relation clients de Canon France m'enverra un email me demandant de définir un mot de passe. Une fois celui-ci validé, je pourrai me connecter au portail.

2.2 Comment puis-je accéder à l'espace Portail Libre-service ?

Je me rends sur lien <https://businessid.canon-europe.com/>.

Logis

businessid.canon-europe.com/b2bcustomers/login/?language=fr&gl=1*d687m*_gd_au*NTYxODQ3OTc3UEMtd2NtoNDc*_gr*HjYNDQz...

Canon

SE CONNECTER PORTAIL SERVICE CLIENT

Veuillez entrer vos informations de connexion ci-dessous

Votre adresse e-mail

Votre mot de passe

J'ai oublié mon mot de passe. SE CONNECTER

VOUS DÉCOUVREZ LE PORTAIL SERVICE CLIENT POUR LES PROFESSIONNELS

Accès à:

- Canon Professional Service (CPS)
- Boutique de pièces détachées Canon
- Soumettre une demande de service et de réparation pour des produits photos, vidéos et les imprimantes de bureau à domicile ou petite entreprise.

S'inscrire

Accès à:

- Boutique Professionnelle
- Portail Libre-service

S'inscrire

Login : Mon adresse électronique

[Cliquez ici pour revenir à la première page du document](#)

Mot de passe : Celui que j'ai défini au moment de la validation de vos accès.

Je clique sur l'espace Office et **Portail libre-service pour les bureaux et la production**.



J'accède alors sur la page d'accueil du portail client.



2.3 Comment puis-je en tant qu'administrateur inviter de nouveaux contacts (administrateur ou utilisateur) à l'utilisation du portail client ?

Sur la page d'accueil, je sélectionne **Gestion des utilisateurs du portail** dans la barre de navigation supérieure.

Mes listes Connaissances Prise en charge **Gestion des utilisateurs du portail** 50 SNTTest DemoPortal

Trouvez des réponses plus rapidement
 Trouvez les réponses dont vous avez besoin quand vous en avez besoin

Rechercher (3 caractères minimum)

Base de connaissance
 Accédez à du contenu qui peut vous aider à répondre à vos questions

Obtenir de l'aide
 Dépannez ou signalez un dysfonctionnement que vous rencontrez avec un matériel ou un logiciel

Demandes
 Soumettez une demande ou posez une question relative à votre compte, à vos appareils ou à vos logiciels

Commandes
 Gérez toutes les commandes existantes ou commandez des consommables et des formations

Relevés compteur
 Soumettez ou interrogez les relevés compteur de votre matériel

Je suis ensuite redirigé vers un écran **Gestion des utilisateurs** sur lequel je peux effectuer les actions suivantes :

- Inviter de nouveaux Utilisateurs.
- Approuver les demandes d'accès.
- Mettre à niveau un utilisateur standard vers un rôle d'Administrateur.
- Supprimer des Utilisateurs.

Gestion des utilisateurs

Les utilisateurs ci-dessous sont liés à votre organisation. Ici, vous pouvez voir leur statut. En cliquant sur leur nom, vous afficherez les détails de l'utilisateur et la possibilité de gérer ses comptes (par exemple, attribuer un accès, désactiver un utilisateur)

[Inviter un nouvel utilisateur](#)

Nom	Courriel	Statut
SNTTest DemoPortal	sntestportaldemo@outloo...	ACTIF
SNTTestDM DemoPo...	sntestdemoportaldm@yo...	ACTIF

3 GLOSSAIRE

Actif : Machine.

Contact : Un membre non enregistré sur le portail de votre entreprise qui doit être contacté concernant un dossier/ticket spécifique.

Contenu secondaire : Une personne supplémentaire à identifier dans un dossier/ticket afin qu'elle soit tenue informée (en option).

Dossier/ticket : Un problème ou une demande qui a été enregistrée auprès de Canon.

État : L'état actuel de votre dossier/ticket.

Nom d'alias : Nom personnalisable pour vos produits afin de faciliter leur identification.

Ressource : tout produit Canon au sein de votre entreprise pour laquelle vous disposez d'un contrat de service.

Savoir-faire : Notre bibliothèque d'informations utiles.

Visites : Conseils et astuces pour l'utilisation du portail. Veuillez noter que cette fonction sera activée ultérieurement.
