

QUESTION / RÉPONSE ENREGISTREMENT SUR LE PORTAIL LIBRE-SERVICE

1	FON	CTIONNALITES ET UTILISATION DU PORTAIL2
	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 ensuite	Je souhaite saisir mes compteurs, mais je rencontre un blocage qui m'en empêche. Que se passe-t-il ?
	1.4 utilisate	Comment les machines me sont-elles présentées en tant qu'administrateur pour être affectées aux eurs que je désigne (sélection par machine ou sélection par lot) ?
	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 ?
	1.7	Comment fonctionne la Base de connaissances ?
	1.8	Comment puis-je, en tant qu'Administrateur, ajouter un contact ? 6
	1.9	Quels types de notifications sont envoyées aux contacts ?
	1.10 du porta	Si je ne souhaite pas recevoir de notifications de suivi des demandes, comment puis-je les désactiver à partir ail ?7
	1.11 exporta	En tant qu'administrateur, puis-je télécharger ma base de données à partir du portail (par exemple, tion d'un fichier Excel) ?
2	DES	CRIPTION DE L'INSCRIPTION ET ACCÈS AU NOUVEAU PORTAIL CLIENT
	2.1	Comment puis-je demander à m'inscrire sur le nouveau portail client ?
	2.2	Comment puis-je accéder à l'espace Portail Libre-service ?10
	2.3 l'utilisat	Comment puis-je en tant qu'administrateur inviter de nouveaux contacts (administrateur ou utilisateur) à ion du portail client ?
3	GLO	SSAIRE



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'apparait 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	Q
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		
		٩
Aucun		
Envoyer un relevé compteur		
Demande de relevé compteur		
Informations obligatoires Veuillez sélectionner le service dont vous avez besoin		
Veuillez selectionner le sel vice uonit vous avez besoni		



and the stress of the stress o									
Veuillez selectionner le sel	rvice dont vous avez besoin								
Demande de relevé compteur	<i>i</i>								
nformations sur le de	emandeur								
- ACUIT Signale par									
S146.3252 - Canon IR ADV CS0.301 X Y SNTest DemoPortal									
Numéro de série E-mail									
GNM75498			sntestportaldem	to@outlook.com					
Vom d'alias			Tél. professionnel						
Commentaires sur l'emplac	ement		* Contact						
Adresse			Si le contact dont vous	avez besoin n'est pas présent, accédez à l'ongle	et Assistance pour créer un nouveau				
Canon UK Ltd, Karl Busine	ess Park, Old Ballyrobin Road, Co Antrim, Ur	hited Kingdom	contact						
nformations supplémentai	res sur le site		Contact secondair	e					
,,									
Produit									
C5030I-ImageRUNNER ADVA	WCE-								
C50301-ImagoRUNNER ADVANCE-									
Compte									
Compte CANON UK LTD									
Compte CANON UK LTD Numéro de compte									
CANON UK LTD Numéro de compte 6205554									
Compte CANON UK LTD Numéro de compte 6205554 Informations sur la de Relevés de compteur	mande								
Compte CANON UK LTD 4uméro de compte 6205554 Informations sur la de Relevés de compteur	emande ID d'Intégration du compteur	Date de la dern	lère lecture	Source de la dernière lecture	Dernière lecture				
Compte CANON UK LTD Vuméro de compte 6205554 informations sur la de Relevés de compteur Nom du compteur 112 B&W Large	ID d'Intégration du compteur 53463252-53463134-112-GBAAP	Date de la derm	ière lecture	Source de la dernière lecture	Dernière lecture 0				
Compte CANON UK LTD Numéro de compte 6205554 informations sur la de Relevés de compteur Nom du compteur 112 B&W Large 113 B&W Small	ID d'Intégration du compteur 53463252-53463134-112-GBAAP 53463252-53463134-113-GBAAP	Date de la derm	lère lecture	Source de la dernière lecture	Dernière lecture 0 0				
Compte CANON UK LTD Numéro de compte 6205554 informations sur la de Relevés de compteur Nom du compteur 112 B&W Large 113 B&W Small 122 Colour Large	ID d'Intégration du compteur \$3463252-53463134-112-GBAAP \$3463252-53463134-113-GBAAP \$3463252-53463134-113-GBAAP \$3463252-53463134-112-GBAAP	Date de la derm	lère lecture	Source de la dernière lecture	Dermière lecture 0 0 0 0 0				
Compte CANON UK LTD Numéro de compte 6205554 informations sur la de Relevés de compteur 112 B&W Large 113 B&W Small 122 Colour Large 123 Colour Small	ID d'Intégration du compteur \$3463252-53463134-112-GBAAP \$3463252-53463134-113-GBAAP \$3463252-53463134-122-GBAAP \$3463252-53463134-122-GBAAP \$3463252-53463134-122-GBAAP	Date de la dern	ière lecture	Source de la dernière lecture	Dernière lecture 0 0 0 0 0 0 0				

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.



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 :

<u>Cas 1</u> : 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.

<u>Cas 3</u> : 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.

Demandes Veuillez sélectionner une option ci-dessous por votre compte ou à un service	ır soumettre une demande ou poser une question	relative à
Demander une modification Demandez une mise à jour pour un appareil, une application ou un accès utilisateur	Question sur les contrats Poser une question sur mon contrat	Demande générale Envoyez une demande générale ne rentrant dans aucune des autres catégories
Question sur les factures Poser une question sur ma facture	Informations sur le produit Obtenir une information sur un produit	Demande de transfert de prod Demander un déménagement de produit

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.

Canon				Mes listes	Connai	ssances Prise en ch	arge 👻 😽 G	estion des utilisa	ateurs du portail	SD	SNTest DemoPortal
	Accueil > Contacts			Ressources Contacts Córea los contacts par actif (alout /retrait)				٩			
	E Contacts	•				nace paracar (ajour) (Recherche p	ar mot clé	۹	
	Tous										
	Nom 🔨	Compte	E-mail	Téléphone profe	ssionnel	Tél. mobile	Rôle du por	rtail	Utilisateur du j	portail	
	Allan Boyce	CANON UK LTD	test@test.com1-15QL0YYH						Non		
	SNTest DemoPortal	CANON UK LTD	sntestportaldemo@outlook.com			+44+44454545454545	Administrat	eur client	Oui		
	SNTest Portal	CANON UK LTD	ceu-websupportcontent@yopmail.com			++22144454545454545	Gestionnair	e des appareils	Oui		
	SNTestDM DemoPortal	CANON UK LTD	sntestdemoportaldm@yopmail.com			+44444444444	Gestionnair	e des appareils	Non		
	< > Lignes	1 - 4 sur 4									

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	 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	 Contact Contact(s) ajouté(s) à la liste de surveillance 	Jusqu'à ce que le dossier soit clôturé
Dossier résolu	 Rapporté par Contact Contact secondaire Contact(s) ajouté(s) à la liste de surveillance 	Lorsque le cas est Résolu
Dossier clos	 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.

	Gestion des utilisateurs du portail	so <u>SNTest DemoP</u>
		Déconnecter
préférences utilisateur		
Accessibilité activée		
Activer l'analyse		
Langue Français v		
Actions		
Prélérences de notification	Préférence de notification	
Sécurité	Case opened - Case contact	
Mot de passe	Dossier créé - Contact du dossier	

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.

Exporter au forma Exporter au forma	it PDF it Excel										
exporter au forma	as as	Numéro de série	Catégorie de modèle	Modèle	Nom	Rue	Ville 🗸	Code postal	État/Province	Pays	Compt
80145861 - Canon M_IRADVC55601	WHJ02153	WHJ02153	Printer	C5560I- imageRUNNER ADVANCE-	CANON UK LTD	4 RoundWood Avenue	Uxbridge	UB11 1AF		United Kingdom	CANON UK LTD
80145978 - Canon M_IRADVC5560I	WHJ02280	WHJ02280	Printer	C5560i- imageRUNNER ADVANCE-	Canon UK Ltd	4 RoundWood Avenue	Uxbridge	UB11 1AF		United Kingdom	CANON UK LTD
79862398 - Canon	WHJ01229	WHJ01229	Printer	C5560i-	Canon	4	Uxbridge	UB11 1AF		United	CANON
M_IRADVC5560I				imageRUNNER ADVANCE-	UK Ltd	RoundWood Avenue				Kingdom	UKLTD



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 :

<image>

2. En cliquant sur **Voir plus d'informations**, je peux accéder à la page ci-dessous et cliquent ensuite sur **Créer un compte** pour le portail.





3. Compléter le formulaire.

Canon					
	1 Langue	2 Courriel professionnel	3 Personne-ressource principale	4 Détails de l'entreprise	5 Aperçu
		CHOISISSEZ VOTRI	E PAYS ET VOTRE LANGUE P	OUR VOTRE COMPTE	
	En choisissant	la langue de votre choix, vous pouvez remplir le form	ulaire dans la langue de votre choix, il configurera é	galement votre portail de compte professionnel dan	s la langue préférée.
			Pays		
			Sélectionnez une option 💌		
			Langue		
			Sélectionnez une option 💌		
					PROCHAINE ÉTAPE

Canon					
Ĺ	1 ngue	2 Adresse e-mail professionnelle	3 Contact principal	4 Informations sur l'entreprise	5 Présentation
		C	ONFIGURER LE COMPTE		
	"Bienvenue sur le po	rtail client. Avec votre compte, vous po	uvez accéder au contenu et aux information	s sur les produits. Cela vous donnera un bo	on départ."
		* E-mail			
		Marillan anabar tao a			
		d'actualités sur les pr	roduits et services Canon de la part de Canon et de	rs et	
			es (vous pouvez vous desaboriner a toat moment).		
		Téléphone			
		Courrier postal			
		En envoyant ce form confidentialité et acc	ulaire, vous confirmez que vous avez lu et compris r cepter les conditions générales de Business ID Conc	notre avis de litions	
		recueillons des statis technologies standar	tiques relatives à l'ouverture des e-mails et des clic d pour améliorer le marketing de Canon.	, Nous s à l'aide de	
				PRECEDENT	ETAPE SUIVANTE

Canon							
	1 Langue	2 Adresse e-mail pr	ofessionnelle	3 Contact principal	Informat	4 ions sur l'entreprise	5 Présentation
			SAISISSEZ V	/OS COORDONNÉE	S PRINCIPALES		
			• Civilité Sélectionner une opt	• Prénom	•Nom		
			Code postal 33-France	Numéro de téléphone de contact	Fonction		
]		
					(PRÉCÉDENT	ÉTAPE SUIVANTE



Canon								
	1 Langue	2 Adresse e-mail pr	ofessionnelle	Contact	3 principal	In	4 formations sur l'entreprise	5 Présentation
			INFORM	ATIONS S	UR L'EN	ITREPRISE		
			Détails					
			*Nom					
			Adresse de facturation					
			• Adresse	• Indicatif du p	ays	* Ville		
			Code postal 33-France 💌	Numéro de tél	éphone	Votre référence 0		
			Province		• Pays			
			Sélectionnez une option	~	France		•	
			Services :					
							PRÉCÉDENT	ÉTAPE SUIVANTE

Canon						
		2 Adresse e-mail professionnelle	3 Contact principal	4	5 Présentation	
	RÉSUMÉ DES DÉTAILS DE VOTRE COMPTE PROFESSIONNEL Avez-vous tout rempli correctement ? Si ce n'est pas le cas, modifiez les éléments et vous êtes prêt à créer votre compte sur le portail de compte client.					
		✓ LANGUE Pays FR	Langue French			
		 ADRESSE F-MAIL PROFESSIONNELLE E-mail qualite@cf.canon.fr 		/		
		CONTACT PRINCIPAL Civilité M. Nom Test prénom Code postal 33-France	Prénom TESTNOM Ponction Logistique Numéro de téléphone de contact 602020202			
		> INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE				
				PRÉCÉDENT	SOUMETTRE	

4. 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 <u>https://businessid.canon-europe.com/</u>.



- Logia x +		-
 S B C Substantia Substanti Substantia Substantia Substantia Substantia Substantia Substantia Substantia Substantia Substantia Substantia Su Substantia Substantia S	hade=ual@i=Laseuuu.@ofar.wtwood3orc3d5aw	azuiono
Canon		
SE CONNECTER Portail service client	VOUS DÉCOUVREZ LE Pour les professio	PORTAIL SERVICE CLIEN Innels
Veuillez entrer vos informations de connexion ci- dessous	Accès à: • Canon Professional Service (CP5)	Accès à: • Boutique Professionnelle • Portail Libre-service
Votre adresse e-mail	 Boutique de pièces détachées Canon 	
Votre mot de passe	 Soumettre une demande de service et de réparation pour des produits photos, vidéos 	
J'ai oublié mon mot de passe.	et les imprimantes de bureau à domicile ou petite entreprise. <u>S'inscrire</u>	S'inscrire

Login : Mon adresse électronique

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**.

Portail en libre-service pour les bureaux et la production

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



Canon		Mes listes Connaissances	Prise en charge 👻 Gestion des utilisateurs du portail 💿 SNTest DemoPortai
	Trouvez Trouvez les Rechercher (3 c	z des réponses plus rapi réponses dont vous avez besoin quand vous en aractères minimum)	dement Javez besoin
0	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 qu vous rencontrez avec un matériel ou un logiciel	ee Demandes Soumettez une demande ou posez une question relative à votre compte, à vos apparells ou à vos logiciels
E	Commandes Gérez toutes les commandes existantes ou commandez des consommables et des formations	Relevés compteur Soumettez ou interrogez les relevés compteur d votre matériel	e

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.

	Trouvez de Trouvez les répons Rechercher (3 caractèr	IS TÉPONSES PLUS TAPIDEME es dont vous avez besoin quand vous en avez besoin es minimum)	Mes listes	Connaissances	Prise en charge +	Gestion des utilisateurs du portail	90 SNTest DemoPortal
0	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 matériei ou un logiciei	Demandes Soumettez une demani relative à votre compte logiciels	de ou posez une que , à vos appareils ou	estion à vos		
P	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	
SNTest DemoPortal	sntestportaldemo@outloo	ACTIF	
SNTestDM 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.