



Canon

**PORTAIL LIBRE-SERVICE
GUIDE DE MISE EN ROUTE**

~~SOMMAIRE~~

1. [Bienvenue sur le portail libre-service Canon](#)
2. [Rôles utilisateur](#)
3. [Glossaire](#)
4. [Pour commencer](#)
5. [Mon profil](#)
6. [Gérer des utilisateurs](#)
7. [Attribuer des produits aux utilisateurs](#)
8. [Obtenir de l'aide](#)
9. [Soumettre une demande](#)
10. [Gérer des relevés de compteurs](#)
11. [Gérer des commandes](#)
12. [Gérer des cas](#)
13. [Base de connaissances](#)
14. [Qui puis-je contacter pour obtenir de l'aide ?](#)



BIENVENUE SUR LE PORTAIL LIBRE-SERVICE

EN QUOI LE PORTAIL LIBRE-SERVICE CONSISTE-T-IL?

Le portail libre-service est un environnement sûr et sécurisé qui vous permet de gérer tous vos produits et services Canon.

Vous pouvez :

- Gérer les informations de compte et de produit.
- Créer un ticket et suivre son état en ligne.
- Envoyer des relevés de compteurs.
- Demander un déplacement ou un retrait de produit.
- Poser des questions sur votre compte.
- Gérer des commandes.
- Accéder à des informations de dépannage utiles.





Canon

~~/~~ RÔLES UTILISATEURS

RÔLES UTILISATEURS

Administrateur

L'Administrateur est le point de contact principal au sein d'une entreprise pour la gestion des produits et services Canon.

L'Administrateur bénéficie d'une visibilité sur tous les produits Canon affectés à son ou ses comptes et il peut déléguer ses responsabilités à d'autres Utilisateurs, qui peuvent également être désignés comme Administrateurs.

Utilisateur

L'Utilisateur est une personne qui a été désignée pour prendre en charge les activités d'entretien d'un produit, telles que la création de tickets et la saisie des relevés de compteurs. Cette personne dispose uniquement d'une visibilité sur les produits qui lui ont été attribués.

L'Utilisateur ne sera pas habilité à configurer d'autres utilisateurs, à déléguer des responsabilités et à agir en qualité de point de contact principal en cas de communications de la part de Canon

RÔLES UTILISATEURS

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez visualiser les différentes fonctionnalités disponibles pour les différents rôles utilisateur.

	Administrateur	Utilisateur
• Effectuer des recherches dans la bibliothèque de savoir-faire	✓	✓
• Obtenir de l'aide pour résoudre les problèmes	✓	✓
• Envoyer des demandes	✓	✓ *
• Passer des commandes de consommables ou de formation	✓	✓
• Soumettre ou demander des relevés de compteurs	✓	✓
• Vérifier des informations sur une ressource	✓	✓
• Suivre des dossiers	✓	✓
• Modifier le mot de passe	✓	✓
• Activer ou désactiver les notifications par e-mail	✓	✓
• Autoriser les demandes d'inscription	✓	✗
• Inviter de nouveaux utilisateurs à s'enregistrer	✓	✗
• Ajouter de nouveaux contacts	✓	✗
• Ajouter des contacts aux appareils	✓	✗
• Mettre à jour les privilèges utilisateur (du client à l'administrateur)	✓	✗
• Désactiver les utilisateurs	✓	✗
• Réinitialiser les mots de passe	✓	✗



Canon

 GLOSSAIRE

GLOSSAIRE

- **Ressource** : tout produit Canon au sein de votre entreprise pour laquelle vous disposez d'un contrat de service.
- **Dossier/ticket** : un problème ou une demande qui a été enregistrée auprès de Canon.
- **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).
- **Savoir-faire** : notre bibliothèque d'informations utiles.
- **Visites** : conseils et astuces pour l'utilisation du portail. Veuillez noter que cette fonction sera activée ultérieurement.
- **Nom d'alias** : nom personnalisable pour vos produits afin de faciliter leur identification.
- **État** : l'état actuel de votre dossier/ticket.

Canon

/ POUR COMMENCER

POUR COMMENCER

La première chose que nous vous suggérons est de vérifier que tous vos produits sont correctement répertoriés. Pour ce faire, sélectionnez **[Prise en charge]** dans la navigation supérieure, puis **[Ressources]**. Notre service d'assistance peut vous aider à résoudre tout problème connexe.

The screenshot shows the Canon support website. The top navigation bar includes the Canon logo, 'Mes listes', 'Connaissances', 'Prise en charge' (highlighted with a red box and a dropdown arrow), 'Gestion des utilisateurs du portail', and 'Visites guidées'. A user profile icon is on the right. Below the navigation bar, a large green banner features the text 'Trouve rapidement' and 'Trouvez les réponses dont vous avez besoin quand vous en avez besoin'. A search bar with the placeholder 'Rechercher (3 caractères minimum)' and a magnifying glass icon is centered. A dropdown menu from 'Prise en charge' is open, showing 'Ressources' (highlighted with a red box), 'Contacts', and 'Gérer les contacts par actif (ajout/retrait)'. Below the banner, there are five service tiles: 'Base de connaissance' (with a question mark icon), 'Obtenir de l'aide' (with a wrench icon), 'Demandes' (with a briefcase icon), 'Commandes' (with a shopping cart icon), and 'Relevés compteur' (with a meter icon). Each tile includes a brief description of the service.

Canon

/ MON PROFIL

Pour accéder à votre profil utilisateur, cliquez d'abord sur votre nom dans le menu de navigation supérieur, puis sélectionnez **[Profil]**.



Canon Mes listes Connaissances Prise en charge ▼

SD SNTesDM DemoPortal

Profil

Deconnecter

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

Sur la page Mon profil d'assistance, vous pouvez :

- Définir vos préférences pour Accessibilité, Analyse et Langue
- Définir vos préférences de notifications
- Modifier votre mot de passe

 Utilisateur

Accessibilité activée
☐

Activer l'analytique
☐

Langue
Français 

Actions

Notification

 Sécurité

Mot de passe

Changer le mot de passe



Canon

~~/~~ GÉRER DES UTILISATEURS

GERER DES UTILISATEURS

En tant qu'Administrateur, vous êtes responsable de la gestion des utilisateurs de votre compte.

Pour ce faire, sélectionnez **[Gérer les utilisateurs du portail]** dans la barre de navigation supérieure.

The screenshot shows the top navigation bar of the Canon user portal. The Canon logo is on the left. On the right, there are links for 'Mes listes', 'Connaissance', 'Soutien', and 'Gérer les utilisateurs du portail' (which is highlighted with a red box). To the right of these links is a user profile icon labeled 'SD' and the text 'SNTTest DemoPortal'. Below the navigation bar is a large green banner with the text 'Trouvez des réponses, plus rapidement' and 'Trouvez les réponses dont vous avez besoin quand vous en avez besoin'. Below the banner is a search bar with the placeholder text 'Recherche (minimum 3 caractères)'. Below the search bar are five service tiles: 'Base de connaissance' (with a question mark icon), 'Obtenir de l'aide' (with a wrench icon), 'Demandes' (with a briefcase icon), 'Commandes' (with a shopping cart icon), and 'Relevés compteur' (with a meter icon). Each tile has a brief description of the service.

Canon

Mes listes Connaissance Soutien **Gérer les utilisateurs du portail** SD SNTTest DemoPortal

Trouvez des réponses, plus rapidement

Trouvez les réponses dont vous avez besoin quand vous en avez besoin

Recherche (minimum 3 caractères)

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

GERER DES UTILISATEURS

Vous serez ensuite redirigé vers un écran de gestion des utilisateurs où vous pourrez effectuer les opérations suivantes :

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

Remarque : si vous souhaitez mettre à jour les coordonnées d'un utilisateur existant, comme son nom, son adresse électronique ou son numéro de téléphone, veuillez envoyer une demande générale sur le portail.

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



Canon

**ATTRIBUER DES PRODUITS
AUX UTILISATEURS**

ATTRIBUER DES PRODUITS AUX UTILISATEURS

En tant qu'Administrateur, vous êtes responsable de l'attribution des produits aux Utilisateurs de votre compte.

Pour ce faire, sélectionnez **[Prise en charge]** dans la barre de navigation supérieure, puis **[Gérer les contacts par actif (ajout/retrait)]**.

The screenshot displays the Canon user portal interface. At the top, the Canon logo is on the left, and a navigation bar contains links for 'Mes listes', 'Connaissances', 'Prise en charge', 'Gestion des utilisateurs du portail', and 'Visites guidées'. The 'Prise en charge' link is highlighted with a red box. Below it, a dropdown menu is open, showing 'Ressources', 'Contacts', and 'Gérer les contacts par actif (ajout/retrait)', with the last option also highlighted by a red box. The main content area features a green background with the text 'Trouve rapidement' and 'Trouvez les réponses dont vous avez besoin quand vous en avez besoin'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Rechercher (3 caractères minimum)' and a magnifying glass icon. At the bottom, there are six service tiles: 'Base de connaissance' (with a question mark icon), 'Obtenir de l'aide' (with a wrench icon), 'Demandes' (with a briefcase icon), 'Commandes' (with a shopping cart icon), 'Relevés compteur' (with a meter icon), and 'Relevés compteur' (with a meter icon).

ATTRIBUER DES PRODUITS AUX UTILISATEURS

Vous pouvez sélectionner l'**[Actif]** dans la liste ou saisir le numéro de série pour localiser l'actif requis.

Gérer la relation entre les contacts de la ressource

Ce formulaire permet aux administrateurs clients d'ajouter ou de supprimer des contacts associés à une ressource.

* Indique les éléments requis

Informations sur le demandeur
* Actif

* Demandé par

E-mail

Tél. professionnel

Soumettre

Informations obligatoires
Actif

ATTRIBUER DES PRODUITS AUX UTILISATEURS

Saisissez le nom de l'Utilisateur que vous souhaitez attribuer à l'actif et cliquez sur bouton **[Ajouter]**.
Ces étapes doivent être répétées pour chaque utilisateur que vous souhaitez ajouter à l'actif sélectionné.

Cliquez sur **[Soumettre]** une fois la sélection finalisée.

Contacts de la ressource (cliquez sur le bouton « Add » (Ajouter) pour ajouter des contacts. Supprimez des contacts en cliquant sur x)

Ajouter

Supprimer tout

Actions	Contact	E-mail	Tél. professionnel	Compte de la ressource
x	Alan Inactive_Stane			CANON UK LTD

Soumettre

Canon

~~VO~~BTENIR DE L'AIDE

OBTENIR DE L'AIDE

Permet de signaler un problème ou une panne de l'un de vos appareils ou d'un élément logiciel.

Canon Mes listes Connaissances Prise en charge ▼ SD SNTesDM DemoPortal

Ressources

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



Relevés compteur

Soumettez ou interrogez les relevés compteur de votre matériel

OBTENIR DE L'AIDE

L'étape suivante consiste à sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre situation spécifique.

Signaler un problème

Veuillez sélectionner une option ci-dessous pour signaler un dysfonctionnement et accéder aux informations qui peuvent vous aider à le résoudre

[Dysfonctionnement ou défail...](#)

Signalez une défaillance de l'un de vos appareils

[Je ne parviens pas à imprimer...](#)

Un problème se produit lors d'une tentative d'impression, de numérisation ou de télécopie

[Bourrage papier](#)

Le papier est coincé dans l'appareil

[Dysfonctionnements de qualit...](#)

Des problèmes de qualité surviennent lors de l'impression, de la copie ou de la numérisation

[Renseignement sur un logiciel](#)

Posez une question relative à un logiciel

OBTENIR DE L'AIDE

L'étape suivante consiste à sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre situation spécifique.

Type de demande	Sous-type de demande
Dysfonctionnement ou défaillance	• Bruit inhabituel • Odeur inhabituelle • Pièces cassées ou défectueuses • Problème de Toner
Je ne peux plus imprimer, numériser ou télécopie	• Imprimer • Numériser
Bourrage papier	• À l'intérieur de l'appareil • Dans le chargeur supérieur DADF • Dans le tiroir ou le plateau
Dysfonctionnement de qualité d'impression	• Impression, numérisation et photocopie • Photocopie ou numérisation uniquement
Reenseignement sur logiciel	• Applications • Carte / informations et connexion incorrectes • Demande / Problème du pilote • Gestion de connexion universelle • Problème de lecteur carte • Autre

OBTENIR DE L'AIDE

Remplissez ensuite tous les champs obligatoires liés au problème ou au sujet sélectionné.

Dysfonctionnement ou défaillance

Signalez une défaillance de l'un de vos appareils

* Indique les éléments requis

Informations sur le demandeur

* Actif

Signalé par

SNTest DemoPortal

E-mail

sntestportaldemo@outlook.com

Tél. professionnel

* Quel est le problème ?

-- Aucun --

* L'un des articles ci-dessus vous a-t-il aidé à résoudre votre problème ?

-- Aucun --

Soumettre

OBTENIR DE L'AIDE

Veillez suivre les étapes indiquées dans les articles présentés avant de soumettre votre demande.

* Quel est le problème ?

Pièces cassées ou défectueuses

* Où se situe le dysfonctionnement ?

Écran LCD

* Veuillez confirmer le scénario spécifique

L'écran LCD n'est pas aligné

Articles associés

* L'un des articles ci-dessus vous a-t-il aidé à résoudre votre problème ?

– Aucun –

Informations supplémentaires

Soumettre

OBTENIR DE L'AIDE

Pour la dernière question, veuillez sélectionner l'option qui correspond à votre expérience avec les articles de la base de savoir-faire, puis cliquez sur le bouton **[Soumettre]** pour envoyer votre demande au support Canon.

L'un des articles ci-dessus vous a-t-il aidé à résoudre votre problème ?

-- Aucun --

-- Aucun --

Oui

Non

Aucun article affiché

Soumettre

Informations obligatoires

Actif

L'un des articles ci-dessus vous a-t-il aidé à résoudre votre problème ?

Canon

/ FORMULER UNE DEMANDE

FORMULER UNE DEMANDE

Permet de soumettre une demande ou de poser une question relative à l'un de vos appareils, à un élément logiciel ou à propos de votre compte.



FORMULER UNE DEMANDE

L'étape suivante consiste à sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre situation spécifique.

Demandes

Veuillez sélectionner une option ci-dessous pour soumettre une demande ou poser une question relative à votre compte ou à un service

[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

FORMULER UNE DEMANDE

L'étape suivante consiste à sélectionner l'option qui correspond le mieux à votre situation spécifique.

Type de demande	Sous-type de demande
Demander une modification	• Changement de gestion de l'accès • Configuration de l'application • Configuration du périphérique • Installation
Question sur mon contrat	• Service facturable • Couverture consommable • Frais de contrat • Date de fin de contrat • Copie du contrat • Contrat de location • Couverture service • Proposition de devis • Question sur la fin de contrat • Mettre à jour l'adresse de facturation • Nouvelle demande de contrat • Autre demande
Demande générale	• Demande générale
Question sur mes factures	• Question sur la commande de consommable • Question sur le service • Autre demande
Informations sur le produit	• Comment faire – Conseils sur le produit • Installation • Maintenance planifiée
Demande de transport de produit	• 1 à 5 produits • Plus de 5 produits



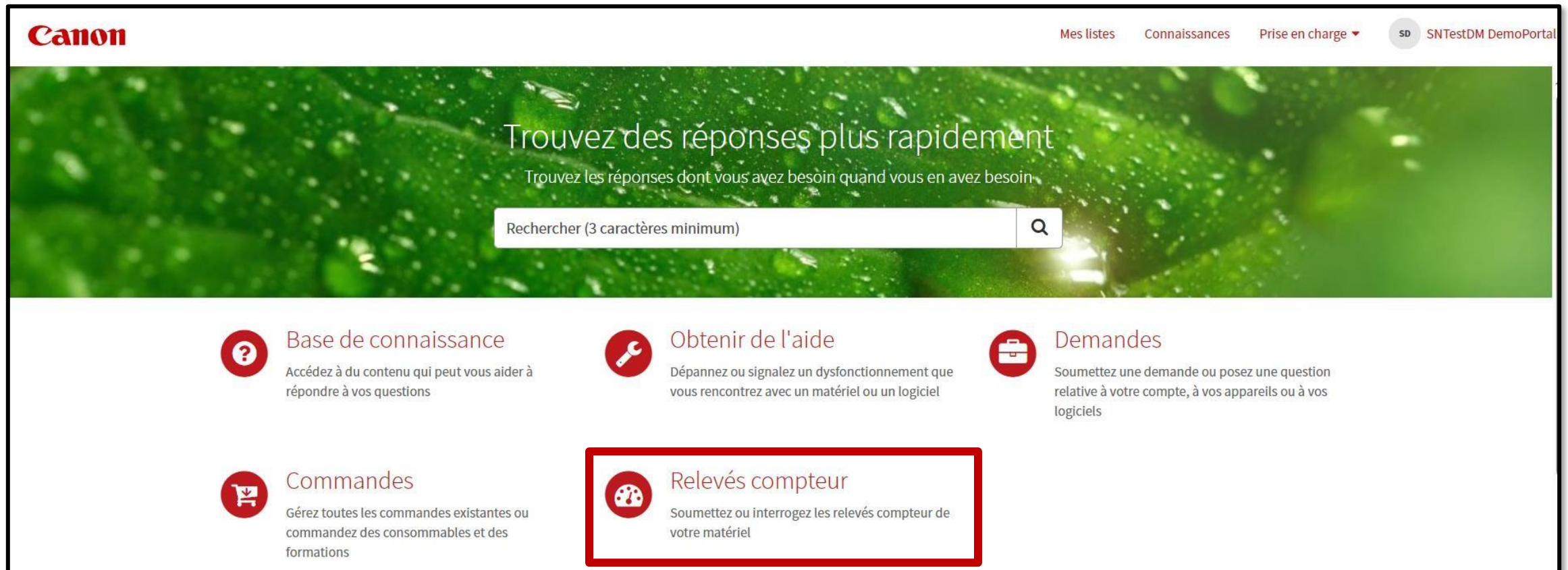
Canon

**GÉRER LES RELEVÉS
DE COMPTEURS**

GÉRER LES RELEVÉS DE COMPTEURS

Pour gérer vos relevés de compteurs à partir de l'écran d'accueil, sélectionnez l'option **[Relevés compteur]**, pour :

- Demander un relevé de compteur ;
- Envoyer un relevé de compteur.



GÉRER LES RELEVÉS DE COMPTEURS

Sélectionnez d'abord si vous souhaitez soumettre un nouveau relevé ou demander un relevé existant, puis sélectionnez la ressource à laquelle les relevés font référence.

Relevés de compteurs

Soumettre un nouveau relevé de compteur ou poser une question sur un relevé de compteur existant

* Obligatoire

* Veuillez sélectionner le service souhaité

Transmission des relevés de compteur

Détails du demandeur

* Actif

Signalé par

SNTest DemoPortal

Messagerie électronique

sntestportaldemo@outlook.com

Téléphone (affaires)

GÉRER LES RELEVÉS DE COMPTEURS

Lorsque vous soumettez un nouveau relevé, la liste des types de relevés disponibles s'affiche, par exemple en couleur ou en noir et blanc.

Cliquez sur l'icône en forme de crayon pour insérer la nouvelle valeur de relevé de compteur, puis cliquez sur **[Sauvegarder]** puis sur **[Soumettre]**.

The screenshot shows a 'Modifier la ligne' (Edit line) dialog box. On the left, a table lists meter types with edit icons. The dialog box contains the following fields:

Modifier la ligne	
Nom du compteur	Dernière lecture - Date
112 B&W Large	2024-02-08
Dernière lecture	* Relevé du compteur
2380	
Dernière lecture - Source	ID d'intégration du compteur
e-Maintenance (UGW)	77996101-77995625-112-GBAAP
Avorter Sauvegarder	

NB : Les relevés peuvent ne pas être pris en compte si inférieurs aux compteurs déjà enregistrés.

GÉRER LES RELEVÉS DE COMPTEURS

Lors de la demande d'un relevé de compteur existant, la liste des relevés précédents s'affiche.

Veuillez fournir autant d'informations que possible sur votre demande et sur le relevé de compteur spécifique auquel elle fait référence, puis cliquez sur le bouton **[Soumettre]**.

Informations sur la demande

Relevés de compteur (cliquez sur l'icône sous « Actions » pour afficher les relevés)

Actions	Nom du compteur	Date de la dernière lecture	Dernière lecture	Lecture du compteur	Source de la dernière lecture	ID d'intégration du compteur
	112 B&W Large	2024-02-08	6586		e-Maintenance (UGW)	79862386-78389528-112-GBAAP
	113 B&W Small	2024-02-08	153665		e-Maintenance (UGW)	79862386-78389528-113-GBAAP
	122 Colour Large	2024-02-08	9792		e-Maintenance (UGW)	79862386-78389528-122-GBAAP
	123 Colour Small	2024-02-08	143312		e-Maintenance (UGW)	79862386-78389528-123-GBAAP

Soumettre

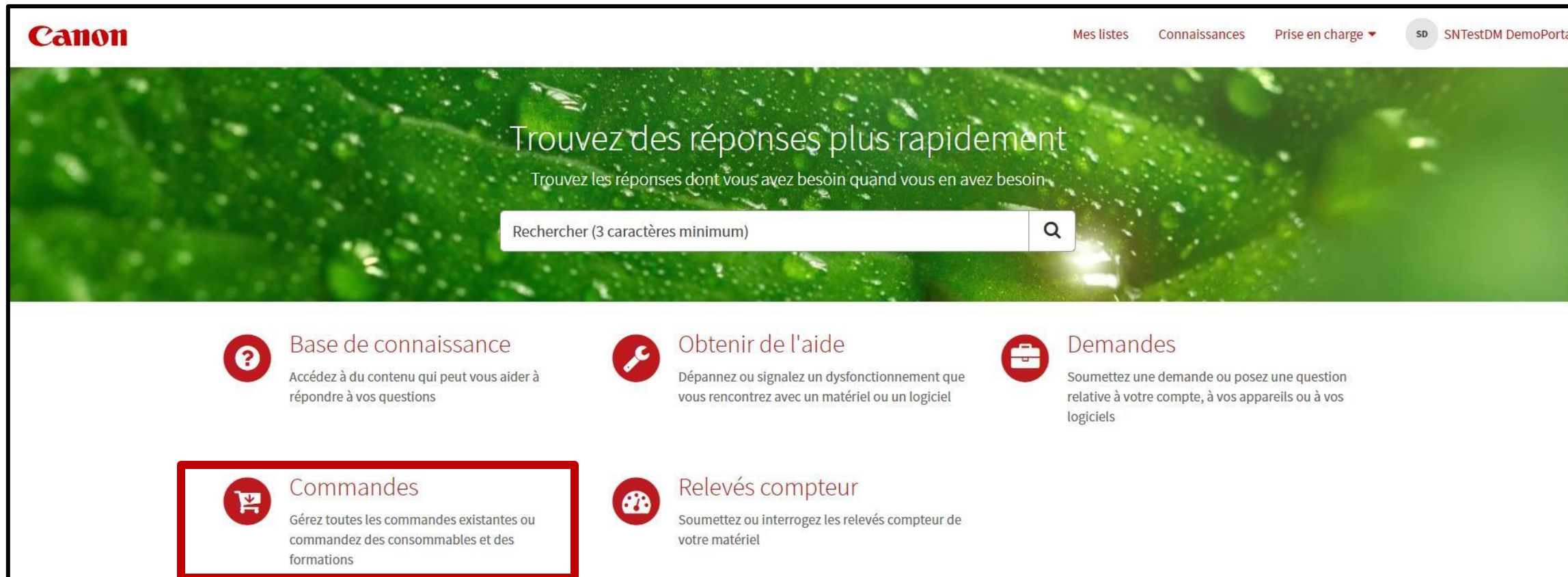
The Canon logo is displayed in white on a red background. The word "Canon" is in its characteristic serif typeface, with the first 'C' being significantly larger and more stylized than the rest of the letters. The red background is a solid color that occupies the left portion of the image, separated from the white background by a diagonal line.

Canon

 GÉRER DES COMMANDES

GÉRER DES COMMANDES

Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **[Commandes]** pour accéder aux différentes options relatives aux commandes nouvelles et existantes.



The screenshot shows the Canon website's home page. At the top left is the Canon logo. At the top right are links for 'Mes listes', 'Connaissances', 'Prise en charge' (with a dropdown arrow), and a user profile icon labeled 'SD' with the text 'SNTesDM DemoPortal'. Below the header is a large green banner with the text 'Trouvez des réponses plus rapidement' and 'Trouvez les réponses dont vous avez besoin quand vous en avez besoin'. A search bar is positioned below the banner with the placeholder text 'Rechercher (3 caractères minimum)' and a magnifying glass icon. Below the banner, there are five service tiles, each with a red circular icon and a title. The 'Commandes' tile is highlighted with a red rectangular border. The tiles are: 'Base de connaissance' (question mark icon), 'Obtenir de l'aide' (wrench icon), 'Demandes' (briefcase icon), 'Commandes' (shopping cart icon), and 'Relevés compteur' (gauge icon).

Canon

Mes listes Connaissances Prise en charge ▼ SD SNTesDM 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

GÉRER DES COMMANDES

Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **[Commandes]** pour accéder aux différentes options relatives aux commandes nouvelles et existantes.

Type de demande	Sous-type de demande
Commander des consommables	• Commander des consommables*
S'informer sur une commande	• Article(s) incorrect(s) reçu(s) • Article(s) manquant(s) à la livraison
Commander une formation	• Commander une formation
Afficher les commandes de consommables	• Historique des commandes consommables**

* Pour les clients Canon n'étant pas sous eMaintenance.

** Visibilité sur les 5 dernières commandes passées depuis le portail client, pour les clients de Canon n'étant pas sous eMaintenance.

GÉRER DES COMMANDES

Pour soumettre une commande de consommables, sélectionnez d'abord **[Commander des consommables]**.

Commandes

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

[Commander des consommables](#)
Faites une nouvelle commande de consommables tels que toner

[Information sur une commande](#)
Posez une question relative à une commande

[Commander une formation](#)
Envoyez une nouvelle demande pour une formation ou des informations

[Afficher les commandes de co...](#)
Affichez les 5 dernières commandes de consommables pour un appareil

Sélectionnez ensuite la ressource pour laquelle vous souhaitez commander des consommables. Vous pouvez la sélectionner dans la liste ou saisir un numéro de série.

Commander des consommables

Passer une nouvelle commande de consommables tels que du toner

* Obligatoire

Détails du demandeur

* Atout

☐ Toner activé

Matricule

* Contact

Produit

Compte

* Adresse pour l'expédition

☐ Nouvel emplacement du destinataire

GÉRER DES COMMANDES

Dans la liste déroulante, sélectionnez d'abord le consommable à commander.

Saisissez ensuite la quantité requise et cliquez sur le bouton **[Ajouter]**. Répétez cette étape pour chaque consommable à commander.

The screenshot shows a web form titled "Ajouter une ligne" with a close button (X) in the top right corner. The form is divided into several sections:

- Numéro de modèle:** A text input field.
- Description:** A text input field.
- * Consommables:** A dropdown menu with a search icon. The option "Cartridge-D3-NONE-" is highlighted in green. This section is enclosed in a red rectangular box.
- Surcommande:** A dropdown menu with the option "Non" selected.
- Quantité maximale:** A text input field.
- Quantité totale:** A text input field.
- * Quantité commandée:** A text input field.
- Facturable:** A dropdown menu with the option "Non" selected.

At the bottom right of the form, there are two buttons: "Annuler" and "Ajouter". The "Ajouter" button is highlighted with a red rectangular box.

GÉRER DES COMMANDES

Une fois tous les consommables requis ajoutés, cliquez sur le bouton **[Obtenir le prix]** pour actualiser le champ **[Montant total]**.

Cliquez ensuite sur le bouton **[Soumettre]** pour envoyer votre commande à Canon.

Remarque : les commandes de consommables sont soumises à des frais lorsqu'un droit contractuel ne s'applique pas.

Consommable

Ajouter

Supprimer tout

Actions	Numéro de modèle	Description	Consommables	Actif	Consommables	Surcommande	Retirer le consommable	Catégorie de produits	Couleur
 	0250A013	Cartridge-D3-NONE-	Cartridge-D3-NONE-	53463252 - Canon IR ADV C5030I	Cartridge-D3-NONE-	Non	Faux	Staples	

Obtenir le prix

Montant total

Instructions d'expédition

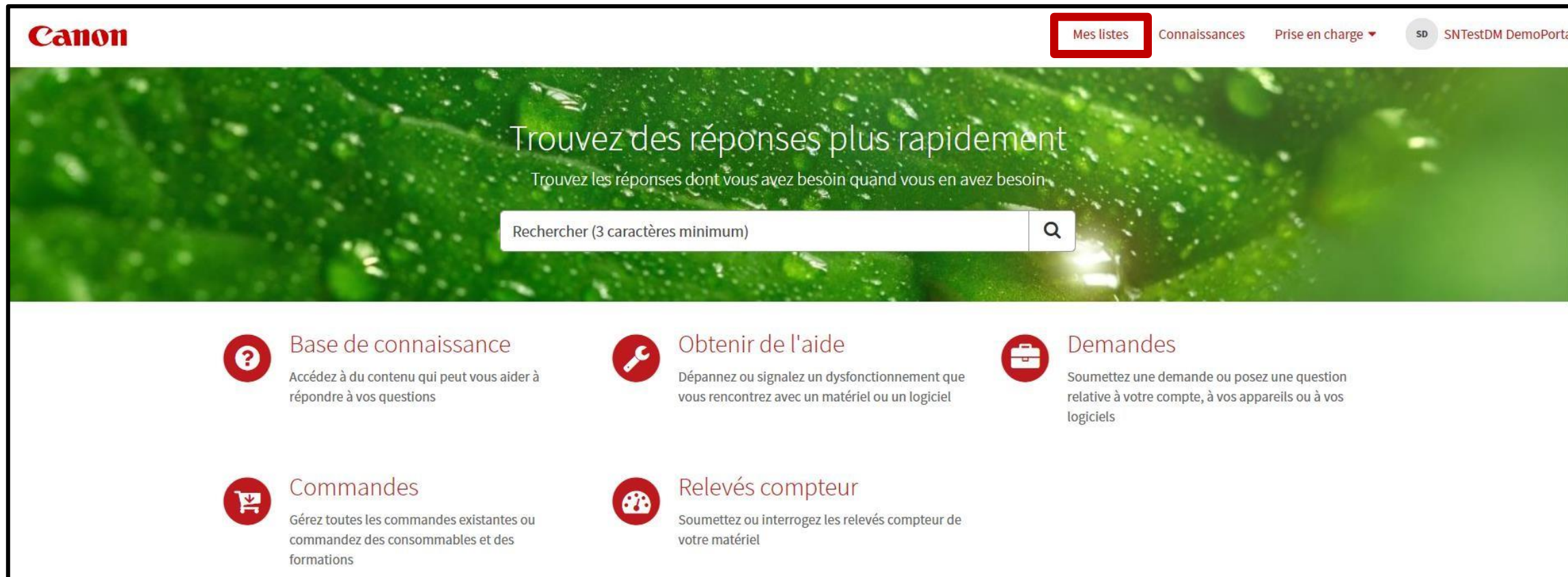
Soumettre

Canon

~~MES LISTES~~

MES LISTES

Vous pouvez accéder ma liste de tous vos cas existants en sélectionnant **[Mes listes]** dans la barre de navigation supérieure.



The screenshot displays the top navigation bar of the Canon support website. The 'Mes listes' link is highlighted with a red rectangular box. Other navigation links include 'Connaissances', 'Prise en charge', and a user profile icon labeled 'SD' with the text 'SNTesDM DemoPortal'.

Below the navigation bar is a large green banner with the text 'Trouvez des réponses plus rapidement' and 'Trouvez les réponses dont vous avez besoin quand vous en avez besoin'. A search bar is present with the placeholder text 'Rechercher (3 caractères minimum)' and a magnifying glass icon.

Below the banner are five service tiles, each with a red circular icon and a title:

- Base de connaissance** (Icon: Question mark): Accédez à du contenu qui peut vous aider à répondre à vos questions
- Obtenir de l'aide** (Icon: Wrench): Dépannez ou signalez un dysfonctionnement que vous rencontrez avec un matériel ou un logiciel
- Demandes** (Icon: Briefcase): Soumettez une demande ou posez une question relative à votre compte, à vos appareils ou à vos logiciels
- Commandes** (Icon: Shopping cart): Gérez toutes les commandes existantes ou commandez des consommables et des formations
- Relevés compteur** (Icon: Gauge): Soumettez ou interrogez les relevés compteur de votre matériel

MES LISTES

Sur cette page, vous pouvez accéder aux éléments suivants :

- Cas nécessitant une action de votre part.
- Demandes que vous avez créés.
- Toutes les demandes auxquels vous êtes associé.

Mes listes

Action requise

Mes tickets

Tous les tickets

Tous les tickets

Nombre	Statut	Priorité	Atout	Nom d'alias	Matricule	Catégorie	Sous-catégorie
CS0032498	Terminé	3 – Moyen	77996101 - Canon M_IRADVC5560I	WHJ01481	WHJ01481	Matériel	Bruit
CS0032497	Terminé	3 – Moyen	53463252 - Canon IR ADV C5030I		GNM75498	Matériel	Toner renversé
CS0032414	Nouveau	3 – Moyen	80145861 - Canon M_IRADVC5560I	WHJ02153	WHJ02153	Lecture de compteur	Interroger les relevés de compteur
CS0032413	Nouveau	3 – Moyen	53463252 - Canon IR ADV C5030I		GNM75498	Frais accessoires	Demander des consommables
CS0032412	Nouveau	3 – Moyen				Demande de contrat	Copie du contrat
CS0032411	Nouveau	3 –				Demande de	Service payant

MES LISTES

Sélectionnez une demande individuelle pour accéder aux fonctions suivantes :

- Vérifier son statut.
- Voir les mises à jour de Canon.
- Soumettre vos commentaires Canon.

Nombre
CS0032498

Actualisé
il y a 2 jours

Statut
Terminé

Bruit inhabituel

Compte CANON ROYAUME-UNI ...	Priorité 3 – Moyen	Abstrait C5560i-imageRUNNER ...	Matricule WHJ01481	Rue 4, avenue RoundWood	Ville Uxbridge
Code postal UB11 1AF	Terre Royaume-Uni	Catégorie Matériel	Sous-catégorie Bruit	Contact Alan Inactive_Stane	Description Bruit inhabituel

Activité

Annexes

SD

SNTest DemoPortal

CS0032498 Créé

il y a 2 jours



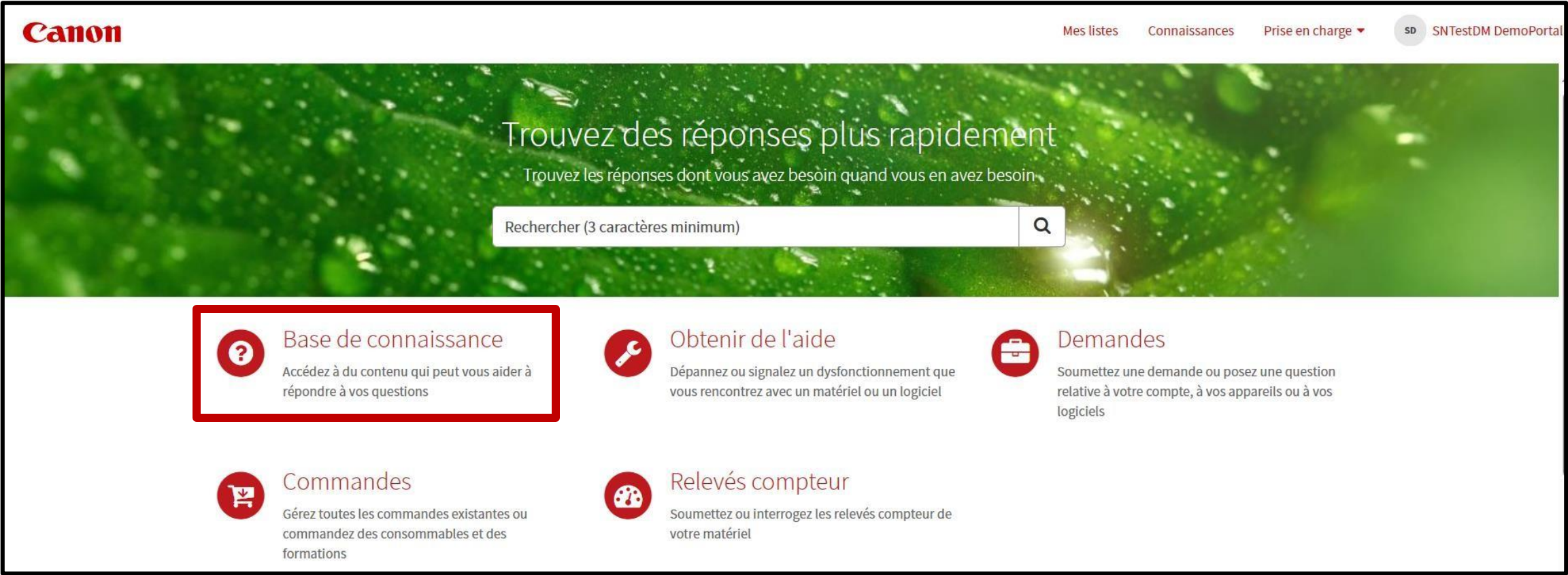
Canon

/ BASE DE CONNAISSANCES

BASE DE CONNAISSANCES

Notre Bibliothèque de connaissances contient de nombreux articles de dépannage qui peuvent vous aider en cas de problème sur l'un de vos appareils.

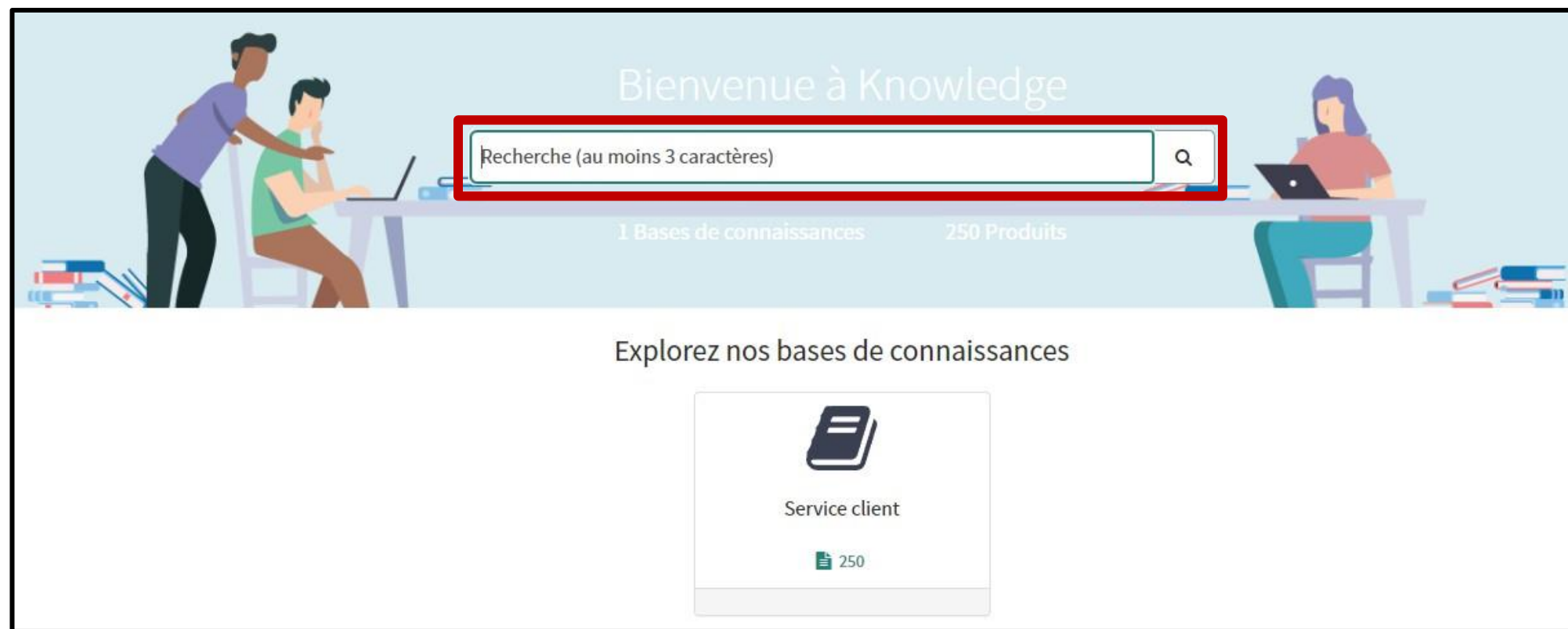
Sur l'écran d'accueil, sélectionnez **[Base de connaissances]**.



BASE DE CONNAISSANCES

Sur la page **[Base de connaissances]**, vous avez accès à une barre de recherche dédiée.

Veuillez saisir votre requête ainsi qu'un nom de produit pour accéder au contenu le plus pertinent pour vous.





Canon