

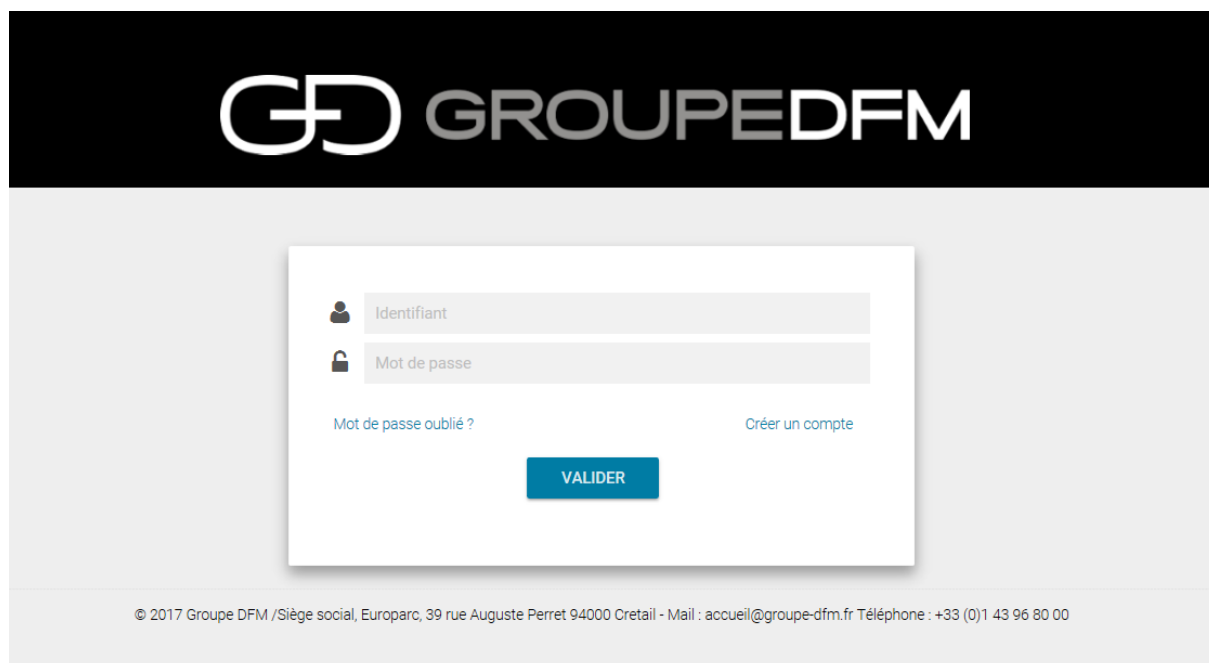
## Mode opératoire du Portail clients GROUPE DFM

Le Portail clients GROUPE DFM vous permet de :

- Visualiser votre parc
- Créer une demande d'intervention : n'hésitez pas à ajouter des pièces jointes (copies d'écran, fichiers Excel...) pour que nous puissions traiter plus facilement votre demande
- Suivre les demandes en cours de traitement
- Passer vos commandes de consommables
- Saisir les relevés compteurs (pour les clients bureautique)
- Télécharger vos factures
- Contacter nos différents services

Pour vous connecter au portail, cliquez sur le lien suivant <https://portail-dfm.artis.fr/dfm/> et munissez-vous de votre identifiant et mot de passe.

A noter que ce lien est également disponible depuis notre site internet : <https://dfm.fr/> ou <https://www.groupe-dfm.fr>.



© 2017 Groupe DFM / Siège social, Europarc, 39 rue Auguste Perret 94000 Cretail - Mail : [accueil@groupe-dfm.fr](mailto:accueil@groupe-dfm.fr) Téléphone : +33 (0)1 43 96 80 00

**1. Depuis le menu PARC, vous pouvez visualiser vos différents biens, la localisation et le numéro de contrat.**


Parc client			
Cliquez sur une ligne pour voir le détail du bien			
Bien	Localisation	Contrat	Actions
<b>1562-PROTECT-CLICHY</b> PROTECT (DIVERS) Installé le 29/09/2015	202 Quai de Clichy 92110 CLICHY	03000061 Contrat Services Informatiques	<a href="#">COMMANDER DES CONSOMMABLES</a> <a href="#">DÉCLENCHER UNE INTERVENTION</a>
<b>SJUU-F626000350</b> OPENScape BUSINESS X5R V2 SYSTEM BOX (DIVERS) Installé le 16/09/2015	202 Quai de Clichy 92110 CLICHY	07001481 Contrat d'entretien Téléphonie	<a href="#">COMMANDER DES CONSOMMABLES</a> <a href="#">DÉCLENCHER UNE INTERVENTION</a>
<b>1562-INFOGERANCE</b> INFOGERANCE (DIVERS) Installé le 01/11/2010	39 rue Auguste Perret Zone Europarc 94000 CRETEIL	03000061 Contrat Services Informatiques	<a href="#">COMMANDER DES CONSOMMABLES</a> <a href="#">DÉCLENCHER UNE INTERVENTION</a>

**2. Créer une demande d'intervention**


- Cliquez sur « Déclencher une intervention » sur le bien souhaité.

<b>MKBA005461</b> I-SENSYS LBP7680CX (CANON) Installé le 28/06/2013	39 rue Auguste Perret Zone Europarc 94000 CRETEIL	00006524 Contrat d'Entretien Avantage (RC)	<a href="#">COMMANDER DES CONSOMMABLES</a> <a href="#">DÉCLENCHER UNE INTERVENTION</a> <a href="#">SAISIR LES RELEVÉS COMPTEURS</a>
---	---	--	---

- Sélectionnez la nature de l'intervention dans la liste déroulante.
- Renseignez le code erreur s'il s'affiche.
- Précisez votre demande dans le détail.
- Indiquez le degré d'urgence.
- Ajoutez éventuellement des pièces jointes (copies d'écran, fichier Excel, mails, etc).
- Cliquez sur la disquette verte en haut à droite pour valider votre demande.



Saisie d'une demande d'intervention

<b>Cliant</b>	
<b>Site</b>	39 rue Auguste Perret Zone Europarc 94000 CRETEIL
<b>Identifiant</b>	MKBA005461 - I-SENSYS LBP7680CX
<b>Marque</b>	CANON
<b>Modèle</b>	5090B002AA I-SENSYS LBP7680CX
<b>Demandeur</b>	Ttest PORTAIL
<b>Nature d'intervention*</b>	INTERVENTION SUR SITE
<b>Code erreur/panne</b>	E000075-003
<b>Détail de la demande*</b>	DEFAULT IMPRESSION
<b>Priorité*</b>	Arrêt de production - Blocage de l'activité <b>Panne bloquante</b> Panne non bloquante
<b>Pièces jointes</b>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; background-color: #0070C0; color: white; margin: 0;">CHOISIR UN FICHIER</p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p>exemple.pdf 44.5ko</p> </div> </div>

Un mail récapitulatif vous sera adressé sur lequel figurera le n° de la DIT (Demande d'Intervention Technique).

### 3. Suivre les demandes en cours de traitement

- Cliquez sur le menu INTERVENTIONS – Vous pouvez suivre l'avancement du traitement de votre demande en vous fiant à son état.

### 4. Annuler une demande d'intervention

Depuis le menu INTERVENTIONS, cliquez sur le n° de la demande que vous souhaitez annuler.

Cliquez sur l'icône rouge.

Saisir le commentaire d'annulation puis valider.

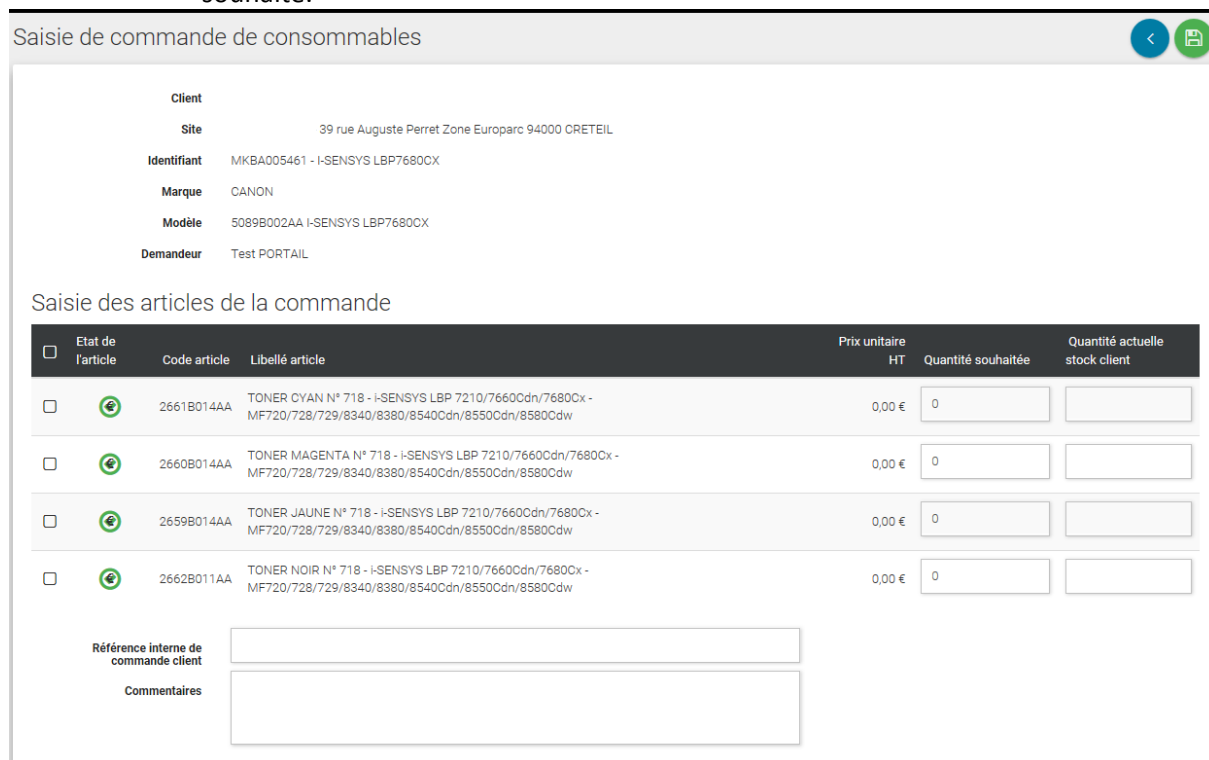


Un mail validant l'annulation vous sera transmis

Cela n'est possible que si l'état de la demande est « En attente de validation / A planifier ».

### 5. Passer une commande de consommables

- Depuis le menu PARC, cliquez sur COMMANDER DES CONSOMMABLES sur le bien souhaité.



- Renseignez les quantités souhaitées et le stock actuel pour chaque référence.
- Dans le champ commentaire, spécifiez les codes d'accès, bâtiment - porte, contact, service...  
Les annotations saisies dans Référence interne de commande client ne seront pas visible sur le bon de livraison – pour tous commentaires liées à l'expédition de la commande merci de le noter dans le champ commentaire.
- Validez en cliquant sur la disquette verte en haut à droite de l'écran.
- Cliquez sur MON PANIER en haut à droite de l'écran.

PARC INTERVENTIONS FACTURES DOCUMENTS STATISTIQUES CONTACTER FAVORIS

MON PANIER 1 TEST PORTAIL

## GD GROUPEDFM

Mon panier

Commandes de consommables

Commande pour	Référence	Articles	Prix
Site		1 ✖ TONER CYAN N° 718 - I-SENSYS LBP 7210/7660Cdn/7680Cx - MF720/728/729/8340/8380/8540Cdn/8550Cdn/8580Cdw	
MKBA005461 - I-SENSYS LBP7680CX		1 ✖ TONER MAGENTA N° 718 - I-SENSYS LBP 7210/7660Cdn/7680Cx - MF720/728/729/8340/8380/8540Cdn/8550Cdn/8580Cdw	0,00 €
		1 ✖ TONER JAUNE N° 718 - I-SENSYS LBP 7210/7660Cdn/7680Cx - MF720/728/729/8340/8380/8540Cdn/8550Cdn/8580Cdw	
		1 ✖ TONER NOIR N° 718 - I-SENSYS LBP 7210/7660Cdn/7680Cx - MF720/728/729/8340/8380/8540Cdn/8550Cdn/8580Cdw	

VALIDER LE PANIER

- Cliquez sur VALIDER LE PANIER.
- Un mail récapitulatif de votre commande vous sera adressé.

Pour suivre l'état de vos commandes, cliquez sur le bien concerné depuis le menu PARC et se positionner sur l'onglet suivi des commandes.

PARC INTERVENTIONS FACTURES DOCUMENTS STATISTIQUES CONTACTER FAVORIS

TEST PORTAIL

## GD GROUPEDFM

Détail du bien

MKBA005461 - I-SENSYS LBP7680CX

Détail Suivi des interventions Suivi des commandes Statistiques

Etat dans lequel se trouve la commande

Commande	Référence	Etat	Date	Expédition	Demandeur	Transporteur	Annulation
056398		Saisie externe	14 juin 2017		Test PORTAIL		ANNULER
055138		Archivé	17 mai 2017		Test PORTAIL		
054570		Archivé	4 mai 2017		Test PORTAIL		
054368		Archivé	28 avr. 2017		Test PORTAIL		
054115		Archivé	24 avr. 2017		Test PORTAIL		

EXPORTER

Saisie externe : Commande en attente de validation par nos services.

Livable en totalité : Commande en cours de préparation.

Livré en totalité : Commande expédiée – Dans champ transporteur figure votre n° de bon de livraison.

Seules les commandes en état Saisie externe et livrable en totalité peuvent être annulées.

Pour annuler votre commande, cliquez sur annuler.

Saisir un commentaire d'annulation puis valider.

Suppression de la commande

Veillez saisir un commentaire pour l'annulation.

VALIDER ANNULER

Commande	Référence	Etat	Date	Expédition	Demander	Transporteur	Annulation
056398		Saisie			Test PORTAIL		ANNULER
055138		Archivé	17 mai 2017		Test PORTAIL		
054570		Archivé	4 mai 2017		Test PORTAIL		
054368		Archivé	28 avr. 2017		Test PORTAIL		
054115		Archivé	24 avr. 2017		Test PORTAIL		

Suppression de la commande

Votre demande de suppression a été transmise par mail.

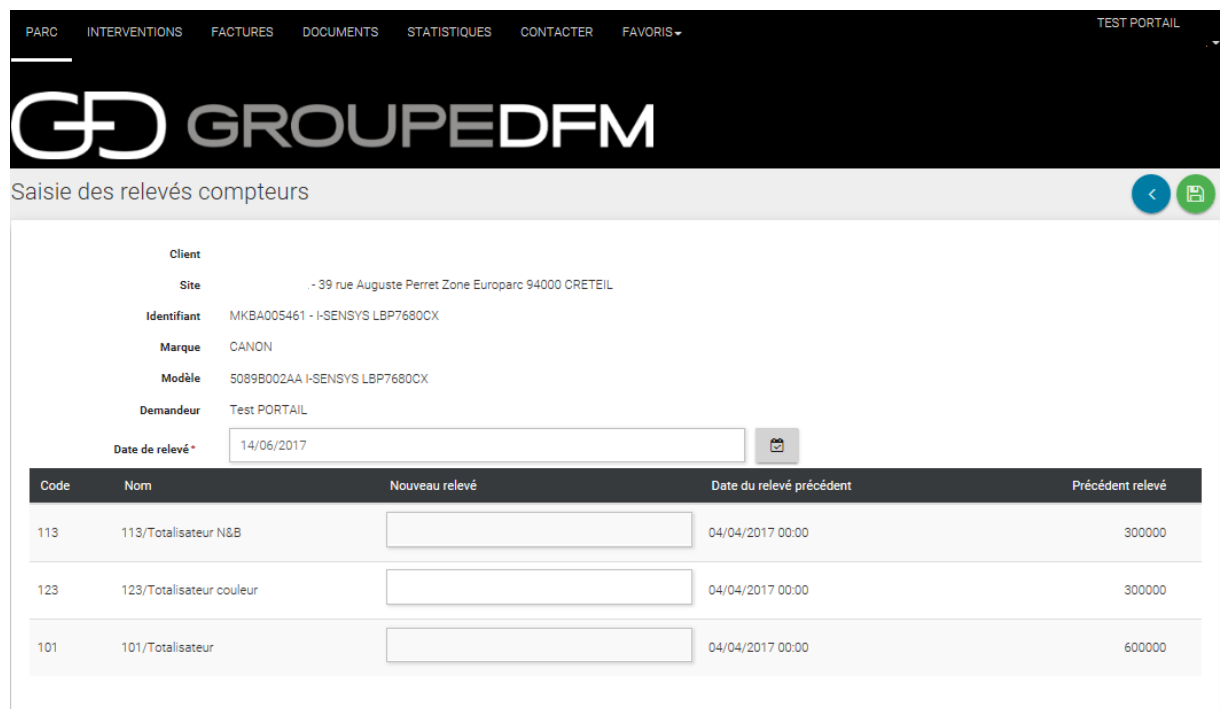
OK

Commande	Référence	Etat	Date	Expédition	Demander	Transporteur	Annulation
056398		Saisie externe	14 juin 2017		Test PORTAIL		ANNULER
055138		Archivé	17 mai 2017		Test PORTAIL		
054570		Archivé	4 mai 2017		Test PORTAIL		
054368		Archivé	28 avr. 2017		Test PORTAIL		
054115		Archivé	24 avr. 2017		Test PORTAIL		

Un mail confirmant l'annulation de votre commande vous sera adressé.

## 6. Saisir les relevés compteurs

Depuis l'écran PARC, cliquez sur SAISIR LES RELÈVES COMPTEURS.



Client

Site : - 39 rue Auguste Perret Zone Europarc 94000 CRETEIL

Identifiant : MKBA005461 - I-SENSYS LBP7680CX

Marque : CANON

Modèle : 5089B002AA I-SENSYS LBP7680CX

Demandeur : Test PORTAIL

Date de relevé\* : 14/06/2017

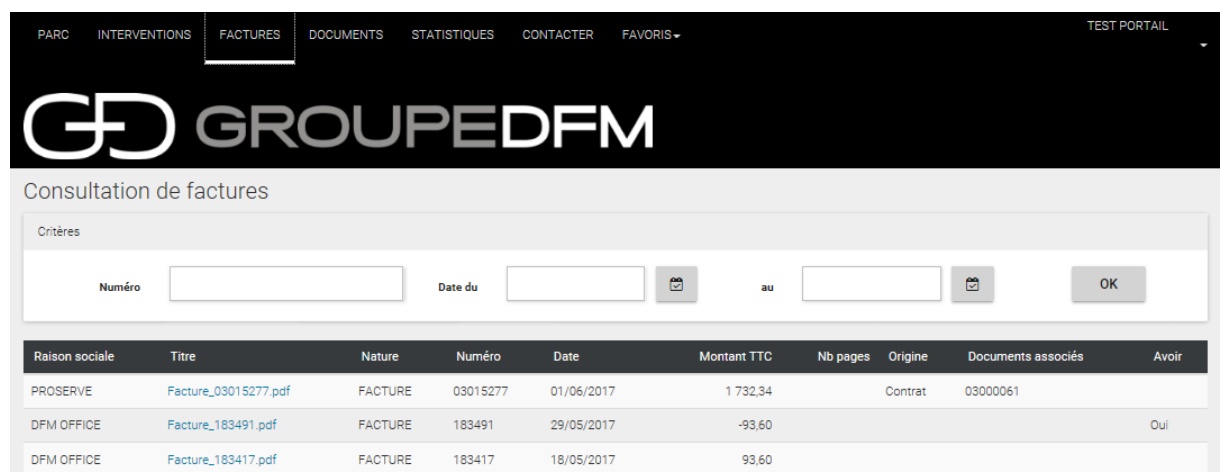
Code	Nom	Nouveau relevé	Date du relevé précédent	Précédent relevé
113	113/Totalisateur N&B	<input type="text"/>	04/04/2017 00:00	300000
123	123/Totalisateur couleur	<input type="text"/>	04/04/2017 00:00	300000
101	101/Totalisateur	<input type="text"/>	04/04/2017 00:00	600000

Cliquez sur la disquette pour valider.

Un mail de confirmation vous sera adressé.

## 7. Télécharger vos factures

Depuis le menu FACTURES, cliquez sur les factures que vous souhaitez visualiser.



Consultation de factures

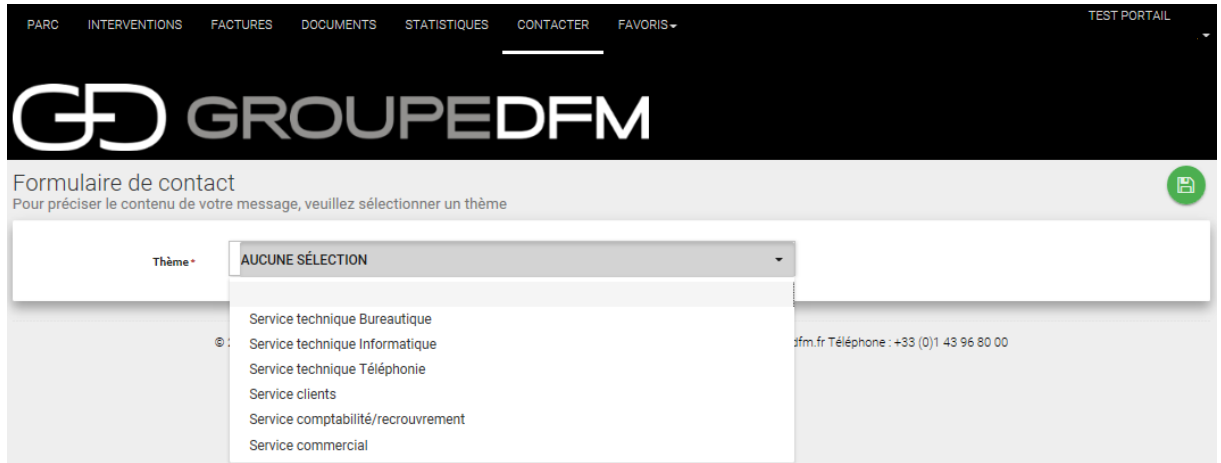
Critères

Numéro  Date du  au  OK

Raison sociale	Titre	Nature	Numéro	Date	Montant TTC	Nb pages	Origine	Documents associés	Avoir
PROSERVE	<a href="#">Facture_03015277.pdf</a>	FACTURE	03015277	01/06/2017	1 732,34		Contrat	03000061	
DFM OFFICE	<a href="#">Facture_183491.pdf</a>	FACTURE	183491	29/05/2017	-93,60				Oui
DFM OFFICE	<a href="#">Facture_183417.pdf</a>	FACTURE	183417	18/05/2017	93,60				

## 8. Contacter les différents services

Depuis le menu CONTACTER vous avez la possibilité d'envoyer vos différentes demandes aux différents services disponibles dans la liste déroulante.



PARC INTERVENTIONS FACTURES DOCUMENTS STATISTIQUES CONTACTER FAVORIS TEST PORTAIL

## GD GROUPEDFM

Formulaire de contact  
Pour préciser le contenu de votre message, veuillez sélectionner un thème

Thème \* AUCUNE SÉLECTION

- Service technique Bureautique
- Service technique Informatique
- Service technique Téléphonie
- Service clients
- Service comptabilité/recouvrement
- Service commercial

fm.fr Téléphone : +33 (0)1 43 96 80 00