dfm

Mode d'emploi Portail client DFM

Pour toute question contacter le **01 43 96 80 00** Choix **N°2**





I) Pou	rquoi utiliser le portail client DFM ?	3
II) Co	mment accéder au portail client ?	3
III) Fo	nctionnalités	4
i.	Visualiser votre PARC	4
ii.	Créer une demande d'intervention	4
iii.	Passer une commande de consommables	6
iv.	Saisir les relevés compteurs	9
۷.	Télécharger vos factures	10
vi.	Contacter les différents services DFM	11



Chez **DFM** nous attachons une grande importance à la qualité des relations que nous entretenons avec nos clients.

Nous mettons à votre disposition une plateforme sécurisée, personnalisée, gratuite, accessible 24h/24 et 7j/7 vous permettant de suivre l'ensemble de vos contrats.

i. Pourquoi utiliser le portail client DFM ?

Cet espace 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

ii. Comment accéder au portail client ?

Pour vous connecter au portail, cliquez sur le lien suivant :

https://portail-artis.dfm.fr/ et munissez-vous de votre identifiant et mot de passe.

Ce lien est également disponible depuis notre site internet : <u>https://dfm.fr/</u>, dans le haut du site, en cliquant sur le pictogramme



8



iii. Fonctionnalités

i. Visualiser votre PARC

Depuis le menu **PARC**, vous pouvez visualiser vos différents biens, leur localisation et les numéros de contrat.

	dfm		PARC	INTERVENTIONS	FACTURES COMMANDES	AUTRE 🜱	😧 PANIER 🔲	
			J.	44			-	1
A.L.	<u>۵</u>	> Parc						
	0	Certains biens nécessitent une :	saisie des relevés compteurs			×	Recherche	Q ×
					A		Métiers	
		A	≡~			≡ ~	Relation Client Opérateur	
		NLMA503346 I-SEN Installé le 18/1	SYS LBP 351x 0/2021	NL	MA503437 I-SENSYS LBP 351x Installé le 18/10/2021		Informatique Téléphonia	
							✓ Telephone ✓	
		00010473 Contrat d'Entretien	Système d'Impression	00010473 0	Contrat d'Entretien Système d'Impre	sion		
		ع 🖸	₩ 0	2 0	₩ []		
	Affict	nage de 15 à 17 sur 17			44 4 1	2 → ≫		

ii. Créer une demande d'intervention

Dans le menu **PARC**, cliquez sur « Déclencher une intervention » sur le bien souhaité.

dfm		PARC	INTERVENTIONS FACTURES	COMMANDES AUTRE ~	y panier 🔲
	☆ → Parc				
	Certains biens nécessitent ur	ne saisie des relevés compteurs		×	Recherche
	NU-	E → her une Intervention nder des consommables	NLMA503437 IS instalié te	≡ ~ ENSYS LBP 351x a/10/2021	Métiers Metiers Metiers Relation Client Opérateur Informatique
	Saisir le	s relevés			
	00010473 Contrat d'Entret	ien Système d'Impression	00010473 Contrat d'Entret	ien Système d'Impression भ 0	
	Affichage de 15 à 17 sur 17			€€ € 1 2 ⊨)∳	
CONTACTEZ-NOUS ACCUEIL	MES DOCUM	ENTS			



- Sélectionnez la nature de l'intervention dans la liste.
- 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 pour valider votre demande.

c	fm			PARC	INTERVENTIONS	FACTURES
			De	étail de la d	demande	
C	ode en					
	000075-003					
Ē	étail de la demande *					
	DEFAUT IMPRESSION					
L		Glissez les fichiers i	ci ou <u>rechercher</u>			
	DEMANDE INTERVENTION DFM.docx				Envoi terminé cliquez pour supprimer	
				ENREG	ISTRER	

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

iii. 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.



			Demandes	d'intervention		
		of the	- 24			
☆ → Liste N°	des interventior DATE	IS SITE	BIEN	DÉTAIL	DEMANDEUR	9
1000811700	29 juin 2022 En cours		- INFOGERANCE INFOGERANCE	Code erreur/panne : coupure electrique le 22/07/2022 bonjour suite à un contrôle de notre réseaux électrique pouvez vous éteindre tous les serveurs,	inf	ormatique DÉCLENCHER UNE INTERVENTION
00704385800	27 juil. 2021 En cours		G653-X3R-9421 OPENSCAPE BUSINESS V2 X3R SYSTEM BOX RACKABLE	Pouvez vous mettre le nouveau message (fait par VOXEA production 171911 répondeur été 2021)ce vendredi 17H ou lundi matin 9h avec possibilité de laiss	Té	Héphonie Filtre

iv. Passer une commande de consommables

Cliquez sur le menu **COMMANDE** puis COMMANDER DES CONSOMMABLES sur le bien souhaité.

dfm		PARC INTERVENTIONS	FACTURES COMMANDES	autre 🖌 😧 Panier 💷	
☆ → Parc → Saisie de con	nmande de consommables				
		NLMA503346 i-SENSYS LBP 3 Installé le 18/10/2021	151x		
		Articles à commander			
	PRODUIT	PRIX UNITAIRE	EHT	QTÉ SOUHAITÉE *	
٠ 4	TONER NOIR 039H - LBP 351/352 Référence : 0288C002AA	0.0	00€		- +
		یب AJOUTER LES ARTICLES AU PANIER			

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.

dfn		PARC INTERVENTIONS	Factures commandes autre $$ $$ panier 🚺	
∆ ⇒ P	Panier			
	PRODUIT	PRIX UNITAIRE HT	QTÉ SOUHAITÉE *	
٢	TONER NOIR 039H - LBP 351/352 Référence : 02880002AA Commandé pour : • NLMA503346 i-SENSYS LBP 351x	0.00€	0 - · · ·	
			Cotal HT 0.00 €	I
		Informations complémentaires		
Référen	nce interne de commande client			
Comme	entaires			

Om		PARU INTERVENTIONS TRUDORES COMMANDES AUTRES H PANIER 🔤
	Adresse de livraison	Adresse de facturation
		Ø MODIFIER LADRESSE DE FACTURATION
	VALIE	DER LA COMMANDE
CONTACTEZ-NOUS ACCUEIL	MES DOCUMENTS	

Cliquez sur VALIDER LE PANIER.

Un mail récapitulatif de votre commande vous sera adressé.



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

1-	1	1	Histori	que des co	ommandes	5			
	☆ → Liste des	commandes							
	COMMANDE	RÉFÉRENCE	ETAT	DATE	MONTANT TTC	DEMANDEUR		Filtre	
	03300005		En cours	10 juin 2022	0.00 €		Informatique	 Afficher uniquement les commandes en cours 	
								Métiers	
								✓ Relation Client	
								✓ Informatique	

Information sur l'état de votre commande :

- Saisie externe : commande en attente de validation par nos services.
- Livrable en totalité : Commande en cours de préparation.
- **Livré en totalité :** Commande expédiée Dans le 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.

PARC INTERVENTIONS FAC	CTURES DOCUMENTS	STATISTICHES CONTACTED E				ILST FORTAIL	
	Supp	ression de la commande		×			
B C		ez saisir un commentaire pour l'ann	ulation.				
Détail du bien MKBA005461 - I-SENSYS LBP76	BOCX					(3
Détail Suivi des interventions	Suivi des cor						
Demonster Difference							
Commande Reference	Etat				nsporteur	Annulation	
056398	Etat Saisie		VALIDER	ANNULER	nsponeur	Annulation	
056398 055138	Etat Saisie Archivé	17 mai 2017	VALIDER /	ANNULER	nsporteur	Annulation	
Commande Reference 056398 055138 054570 0	Etat Saisie Archivé Archivé	17 mai 2017 4 mai 2017	VALIDER 7 Test PORTAIL Test PORTAIL	ANNULER	nsponeur	Annulation	
Commande Reference 056398 055138 054570 054368	Etat Saisie Archivé Archivé Archivé	17 mai 2017 4 mai 2017 28 avr. 2017	VALIDER // Test PORTAIL Test PORTAIL Test PORTAIL	ANNULER	nsporteur	Annulation	
Commande Reference 056398 055138 054570 054368 054115 054115	Saisie Archivé Archivé Archivé Archivé	17 mai 2017 4 mai 2017 28 avr. 2017 24 avr. 2017	VALIDER 7 Test PORTAIL Test PORTAIL Test PORTAIL Test PORTAIL	ANNULER	nsporteur	Annulation	



PARC INTERVENTIONS F	ACTURES DOCUMENTS		ACTED EAVODIS-			TEST POP	ITAIL
	Suppres	sion de la commar	nde				
E B G	BRC 🛛	tre demande de suppressi	on a été transmise par ma	il.	ок		
Détail du bien MKBA005461 - I-SENSYS LBP7	680CX				- 10		K
Détail Suivi des interventions	Suivi des commandes	Statistiques					
Commande Référence	e 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			
E EXPORTER							

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

v. Saisir les relevés compteurs

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

OTM		PARC	INTERVENTIONS FACTORES	S COMMANDES AUTRE	H PAINIER
			Distant of the second s		
	☆ → Parc				
	Cortains highs nécessitent ur	no saisio dos rolavós comptours		3	Recherche
		a dalare des releves completio			9
					Métiers
					✓ Impression
	-E	Ξ-	- /	∍. ≡	✓ Relation Client
	Déclenc	her une intervention			✓ Opérateur
	NLN Comma	nder des consommables	NLMA5034371	SENSYS LBP 351x	 Informatique
	Saisir le	s relevés	Installe le	18/10/2021	✓ Téléphonie
	-				~
	00010473 Contrat d'Entret	ien Système d'Impression	00010473 Contrat d'Entr	etien Système d'Impression	
	م ال	₩ 🧕	ې 🖸	, ті	
	Affichage de 15 à 17 sur 17			4 4 1 2 5 8	
	- marine and a compared and 1970 1970 1970 1970 1970 1970				•
CONTACTEZ-NOUS	MES DOCUMI	ENTS			



	dfm			PARC INTERVENTIONS	FACTURES COMMANDES	autre 🖌 😯 Panier 🔟	
far			-	1 15		10	6
2	☆ → Parc → Saisi	e des relevés compteurs					
				NLMA503346 HSENSYS LE Installé le 18/10/2021	IP 351x.		
	Date de relevé *	NOM	05/07/2022 NOUVEAU RELEVÉ		DATE DU RELEVÉ PRÉCÉDENT	PRÉCÉDENT RELEVÉ	
	101	T1/Totalisateur			27 juin 2022	7 447	
				ENREGISTRER			

Cliquez sur la disquette pour valider. Un mail de confirmation vous sera adressé.

vi. Télécharger vos factures

Depuis le menu **FACTURES**, cliquez sur la facture que vous souhaitez visualiser.

dfm			PARC INT	ERVENTIONS I	FACTURES COMMAI	NDES AUTRE¥	Y PANIER 🖪	
			Facture	S				
		Retrouvez fa	cilement tout	es vos factur	es			
					11	A STATE		
		Concession of the local division of the loca						
	☆ → Liste des factures							J
	DOCUMENT N	UMÉRO DATE	MONTANT TTC	ETAT	ORIGINE		Recherche	
	Facture_10006063.pdf	04 juil. 2022	3 032.80	Non récupérée	Contrat :	Informatique	Q ×	
	Facture_10004948.pdf	30 juin 2022	98.35	Non récupérée	Contrat :	Impression	Métiers ✓ Impression	
	Facture_10004947.pdf	30 juin 2022	892.18	Non récupérée	Contrat :	Impression	Relation Client Opérateur	
	Facture_10003240.pdf	10 juin 2022	1 401.60	Non récupérée	LIVRAISON :	Téléphonie	Informatique Téléphonie	
	Eacture 10003004 odf	06 iuin 2022	2 021 07	Non récupérée	Contrat	Informatique	~	



vii. Contacter les différents services DFM

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

☆ → Contact			
Autre	^	🙎 Loo	alisation
		DEM OFFICE	_
Annuler une demande d'intervention	^	13 rue Séjourné 94000 CRETEIL	
Ré-ouvrir une demande d'intervention	_		
COMMANDES		د د	ontact
Suivi d'une commande		Tél : 01 43 96 80 00	
Annulation d'une commande		122.0143.90.0010	
Modification des données personnelles			
Autro			