



# CANON SELF-SERVICE PORTAL

Guide de démarrage



# INTRODUCTION

Ce guide s'adresse à la personne responsable de la gestion des produits et services Canon dans votre structure.

## Contenu

Bienvenue au Self-Service Canon	3
Responsabilités	4
Où commencer?	5
Comment gérer les autres utilisateurs dans mon organisation?	6
Comment gérer mes produits?	7-8
Comment gérer mes demandes?	9
Comment gérer mes demandes d'assistances ouvertes et fermées?	10-11
Comment gérer mon stock de toner?	12
Knowledge Center / Gestion des connaissances	13
Vos bénéficiaires	14
Qui contacter pour une aide complémentaire?	15



# BIENVENUE AU CANON SELF-SERVICE

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous cherchons à constamment améliorer l'expérience de nos services et à vous rendre la vie plus agréable. Le Self-Service Canon est un service en ligne sécurisé et convivial qui vous donne un accès immédiat à toutes les informations importantes sur vos produits et services Canon réunis en un seul endroit. La gestion de vos comptes et le transfert des demandes d'assistance sont ainsi grandement facilités.

## Comment s'enregistrer?

Pour obtenir plus d'informations sur le Self-Service Canon, rendez-vous sur le site:

[http://fr.canon.ch/for\\_work/canon\\_self\\_service/](http://fr.canon.ch/for_work/canon_self_service/)

Enregistrez-vous sur [http://fr.canon.ch/for\\_work/canon\\_self\\_service/registration/](http://fr.canon.ch/for_work/canon_self_service/registration/). Les informations suivantes vous seront demandées:

Le nom de votre société

Votre nom et prénom

Votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone

Vous recevrez ensuite un e-mail contenant un lien personnel vous permettant de terminer votre enregistrement (accordez-nous 24h environ pour cette confirmation par e-mail; la durée effective dépendra des horaires d'ouverture). Lorsque vous recevez le message, cliquez sur le lien et suivez les instructions pour activer votre compte utilisateur.

**Canon**

# RESPONSABILITÉS

## **Gestionnaire des comptes / Account Manger**

Le gestionnaire de comptes détient toutes les droits administratifs pour gérer les demandes de produits et de services, y compris pour créer des comptes de responsables de produits dans l'organisation et pour gérer les droits d'accès.

## **Responsable de produits / Product Manager**

Les responsables de produits prennent au nom du gestionnaire de comptes la responsabilité des produits. Ils peuvent visualiser les informations de leurs produits et les mettre à jour ainsi que créer des demandes d'assistance via le portail.

## **Responsable de stock / Stock Manager**

Les responsables de stock et des demandes de toner (contrôler les stocks de toner, changer le nom de stock etc.).

## **Responsable de produit et stock**

Rôle combiné.

**Canon**

# OÙ COMMENCER

Canon

Service Documents Produits et connaissances Gestion du stock Administration lorena.baldelli@canon.ch

Bienvenue Lorena Baldelli

Services en ligne

Gestion du Print & Scan Capture intelligente Purchase-to-Pay Web-to-Print

Découvrez les avantages de nos services en ligne pour votre entreprise

**Service**  
Rubrique avec les possibilités des demandes de ticket

**Produits et connaissances**  
Gérer les produits  
Gestion de connaissance

**Gestion du stock**  
Vue au stock et possibilité de faire des changements

**Administrateur**  
Inviter des collègues

**voire profil**  
Modifier vos données personnelles, la question de sécurité et les réglages de notifications par e-mail

Produits Gestion du stock

Rechercher un produit par numéro de série Rechercher

Créer un ticket Soumettre un relevé de compteur Ajouter un utilisateur Commentaires & Suggestions

Lien rapide pour les fonctions les plus importantes

Canon

# COMMENT GÉRER LES AUTRES UTILISATEURS DANS MON ORGANISATION ?

Service Documents Produits et connaissances Gestion du stock Administration **Administration** lorena.baldelli@canon.ch

## Administration

Un administrateur peut inviter d'autres utilisateurs, modifier les droits d'accès, voir toutes les informations, etc...

Utilisateurs

Comptes

## Utilisateurs

Inviter des collègues

Ajouter un utilisateur >

Rechercher par nom de famille

Rechercher

Toutes les personnes de votre compte >

Actif

En attente

Suspendre

Refusé

< Précédent 1-5 Suivant >

Prénom	Nom	Responsabilités	Date de contact	Actions
Nathanael	Ammann	Administrateur	14/08/2015 09:58	Droits d'accès Suspendre

Lister les utilisateurs selon leur statut

Canon

Document Name

18/05/2022

6

# COMMENT GÉRER MES PRODUITS ?

## Produits et connaissances

Visualiser et vérifier le détail des produits, et accéder au Centre de connaissances

### Produits

Produits en livraison

Centre de connaissances

## imageRUNNER ADVANCE C5035i

< Retour à la présentation des produits



Sample Image Only

Adresse de l'emplacement	CANON (SCHWEIZ) AG Almüsenacherstrasse 4 AG EIGENBEDARF Mägenwil 5506	<a href="#">Modifier</a>
Emplacement	Showroom, 2.Stock	<a href="#">Modifier</a>
Tickets en cours	1	
Nom d'emplacement du stock	ZL-Field Service Desk	
Statut de la synchronisation	Activé	

Autre nom	CCH-MGWI-PR102	<a href="#">Modifier</a>
Numéro de série du produit	GNV13787	
Référence du produit	39395371	
Numéro de compte client	2174782	
Numéro de compte système	1204811	
E-maintenance	Oui	
Constructeur	Canon	
Statut de cycle de vie du produit	4-SHIPMENT START	
N° commande	Best65042015/Herr Sturzenegger	<a href="#">Modifier</a>

Responsables de produits & Détails techniques

Changer l'adresse d'emplacement qu'est valide pour des visites d'interventions

Changer le pseudonyme pour une identification plus aisée des produits, vous pouvez utiliser des noms personnalisés

Demande e-Maintenance



Créer une demande e-Maintenance

# COMMENT GÉRER MES PRODUITS ?

Configuration  
d'imprimantes

The screenshot shows a user interface for managing products. At the top, there is a navigation bar with five tabs: 'Tickets', 'Relevés de compteurs', 'Contrat', 'Configuration', and 'Informations'. The 'Tickets' tab is selected and highlighted in red. Below the navigation bar, the main content area is divided into two sections. The left section is titled 'Tickets' and contains the text: 'Affichez les tickets ouverts pour ce produit, vérifiez les tickets précédents ou soumettez un nouveau ticket.' Below this text are two buttons: 'Créer un ticket' and 'Créer une demande de déménagement'. The right section is titled 'Avez-vous un problème avec votre produit ?' and contains a search bar with the text 'Rechercher un numéro de ticket' and a red 'Rechercher' button. Below the search bar are two links: 'Recherche avancée >' and 'Afficher la liste complète des tickets >'. There are also two filter buttons at the bottom: 'Tickets ouverts' and 'Tickets fermés'. Several red circles with white text provide additional context: 'Vue de relevées de compteur' is near the 'Tickets' title; 'Détails de contrat' is near the 'Contrat' tab; 'Gestion de connaissances pour un produit spécifié' is near the search bar; and 'Visualisez l'historique des demandes d'assistance ouvertes et clôturées pour ce produit' is near the filter buttons.

Tickets

Relevés de compteurs

Contrat

Configuration

Informations

**Tickets**

Affichez les tickets ouverts pour ce produit, vérifiez les tickets précédents ou soumettez un nouveau ticket.

**Avez-vous un problème avec votre produit ?**

Créer un ticket

Créer une demande de déménagement

Rechercher un numéro de ticket

Rechercher

Recherche avancée >

Afficher la liste complète des tickets >

Tickets ouverts

Tickets fermés

Vue de relevées de compteur

Détails de contrat

Gestion de connaissances pour un produit spécifié

Visualisez l'historique des demandes d'assistance ouvertes et clôturées pour ce produit



# COMMENT GÉRER MES DEMANDES?

Demande de relocalisation – si vous avez besoin d'un transport et/ou un technicien

Créer une demande de compte (facture, contrat, leasing etc.)

Envoyer des relevés de compteur

Demande de service en ligne  
Informations sur les logicielles (coûts, version d'évaluation)

Demande e-Maintenance (statut, stock, produits)

Commentaires et suggestions

Service    Produits et connaissances    Gestion du stock    Administratio

## Service

Soumettre un ticket, une demande, un relevé de compteur ou passer une commande

 Tickets, demandes et questions
Créer un ticket
Créer une demande de déménagement
Créer une demande de renseignement
Soumettre un relevé de compteur
Commentaires & Suggestions
Créer une demande e-Maintenance
Demande de Online Services

## Tickets, demandes et



Créer un ticket



Soumet  
relevé  
comp

Tickets ouverts

Tickets fermés

Visualisez l'historique des demandes d'assistance ouvertes et clôturées

# COMMENT GÉRER MES DEMANDES D'ASSISTANCE OUVERTES ?

N° de ticket : 1-16458853331

Mis à jour le 10/07/2017 13:32

Annuler le ticket

Mises à jour

Partager une mise à jour

Demande de mise à jour

**Statut du ticket**

Statut de ticket

```
graph LR; A((Créé)) --> B((En cours)); B --> C((Résolu)); C --> D((Closed));
```

**Détails de votre ticket**

Détails du produit

Nom du produit  
imageRUNNER ADVANCE C505ii

Numéro de série  
GQP11972

Autre nom  
CCH-MGW1-PR103

Emplacement  
Bistro

Adresse  
CANON (SCHWEIZ) AG  
Almüsenacherstrasse 4  
Mägenwil  
5506

Détails du ticket

Contact

Contact principal pour ce ticket

**Katharina Bringold**  
✉ [katharina.bringold@canon.ch](mailto:katharina.bringold@canon.ch)  
☎ +41625566081

Soumis par

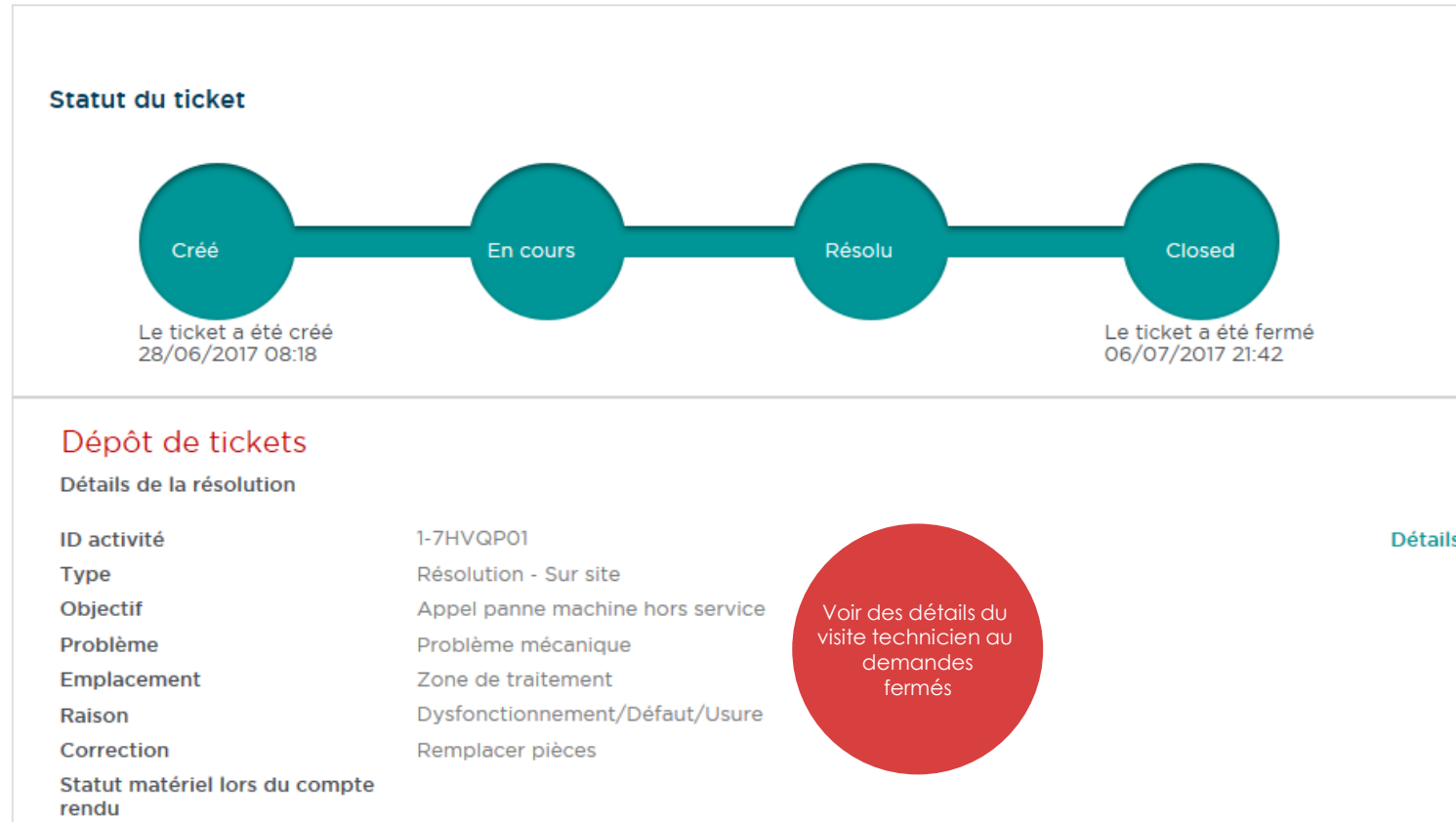
**NotUse\_Cinzia PostOffice**  
✉ [alice.nuenlist@canon.ch](mailto:alice.nuenlist@canon.ch)  
☎ +4162556067

Communiquez vos mises à jour

# COMMENT GÉRER LES DEMANDES D'ASSISTANCE FERMÉES?

N° de ticket : 1-16321873111

Mis à jour le 06/07/2017 21:42



# COMMENT GÉRER MON STOCK DE TONER ?

Service Produits et connaissances **Gestion du stock** Administration lorena.bali



## Gestion du stock

Visualiser et gérer les informations de l'emplacement du stock

Emplacements de Stocks

## ZL-Field Service Desk

< Allez vers Sélectionner l'emplacement de stock



Nom d'emplacement du stock **Modifier**  
Numéro de commande IRM/Field Service Desk **Modifier**  
Statut de la synchronisation Activé  
Informations sur la livraison **Modifier**

Adresse d'expédition  
CANON (SCHWEIZ) AG  
Almüsenacherstrasse 4  
5506  
Mägenwil  
Switzerland

Changer le nom du stock

Changer la référence (visible sur l'étiquette de livraison)

Changer l'information d'envoi (visible sur le bulletin de livraison)

Niveaux de stocks **Produits du client**

Rechercher un produit par numéro de série **Rechercher**

[Afficher la liste complète des produits >](#)

< Précédent 1-3

Numéro de série	Nom du produit	Pseudonyme	Numéro de compte système	Statut de la synchronisation
GNY13787	IR ADV C5035I MODEL	CCH-MGW1-PR102	1204811	Activé
GNY13795	IR ADV C5035I MODEL	CCH-MGW1-PR101	1204811	Activé
GQP11972	IR ADV C5051I MODEL	CCH-MGW1-PR103	1204811	Activé

Produits associées au stock



# KNOWLEDGE CENTER

Pour vous aider à gérer les demandes d'assistance, une base de données de gestion et connaissances est disponible sur le portail. Vous pouvez rechercher et consulter les connaissances créées pour un produit spécifique. Avec ces informations, vous pouvez effectuer vous-même un diagnostic et rechercher des solutions rapides pour vos demandes d'assistance.

The screenshot shows the Canon Knowledge Center interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Service', 'Produits et connaissances' (highlighted), 'Gestion du stock', and 'Administration'. Below this is a banner for 'Produits et connaissances' with the text 'Visualiser et vérifier le détail des produits, et accéder au Centre de connaissances'. On the left, a sidebar menu shows 'Produits' and 'Centre de connaissances' (highlighted). The main content area is titled 'Centre de connaissances' and contains a two-step process: 1. Sélectionner un produit, 2. Rechercher des informations. Below step 2, there is a text block explaining that information is available in French and a section for 'Informations disponibles sur votre produit' with a list of articles. At the bottom, there are two buttons: 'Rechercher les mises à jour logicielles, les pilotes et les manuels de votre produit Canon' and 'Centre de téléchargement Canon'.

Lien avec le Download Center (mise à jour des logicielles, des pilotes et manuels)

# VOS BÉNÉFICES

Disponible sur  
24 heures

Aperçu des  
demandes

Pas des barrières  
linguistiques

Historique

Notifications  
par e-mail

Produits auto-  
matiquement  
disponibles



# QUI CONTACTER POUR UNE AIDE COMPLÉMENTAIRE ?

Si vous souhaitez de l'aide concernant le portail ou si vous avez des questions d'ordre général, utilisez les liens Web pour des informations et l'enregistrement ou appelez le centre de contact Canon:

+41 (0) 848 833 834

Ou par e-mail: [ch@support.canon-europe.com](mailto:ch@support.canon-europe.com)

Instructions vidéo

(D) <http://de.canon.ch/extranet/instructions/>

(F) <http://fr.canon.ch/extranet/instructions/>