



dfm

Mode d'emploi  
Portail client DFM

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



I) Pourquoi utiliser le portail client DFM ? .....	3
II) Comment accéder au portail client ? .....	3
III) Fonctionnalités .....	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
v. 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

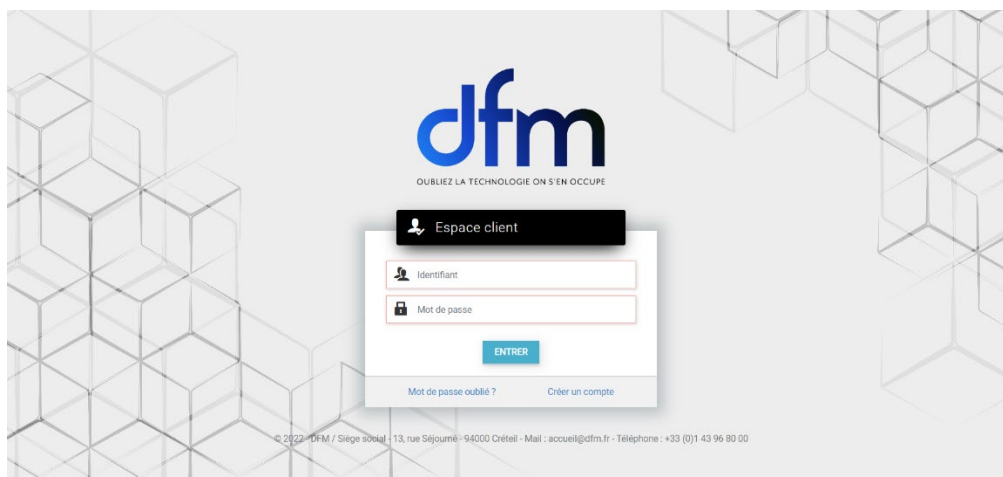
## ii. Comment accéder au portail client ?

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 :

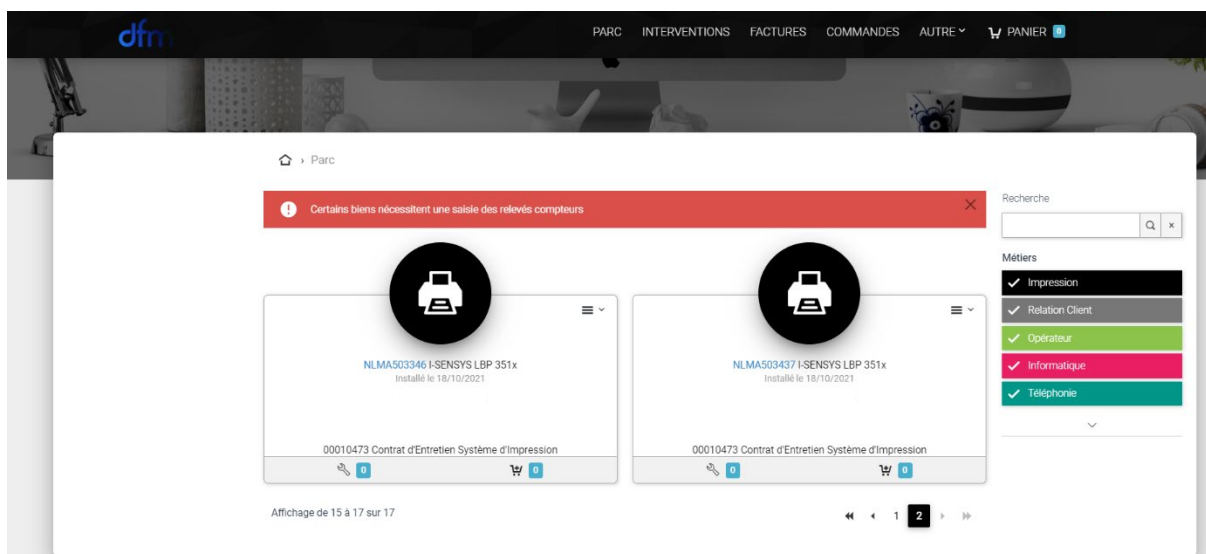
<https://dfm.fr/>, dans le haut du site, en cliquant sur le pictogramme



## iii. Fonctionnalités

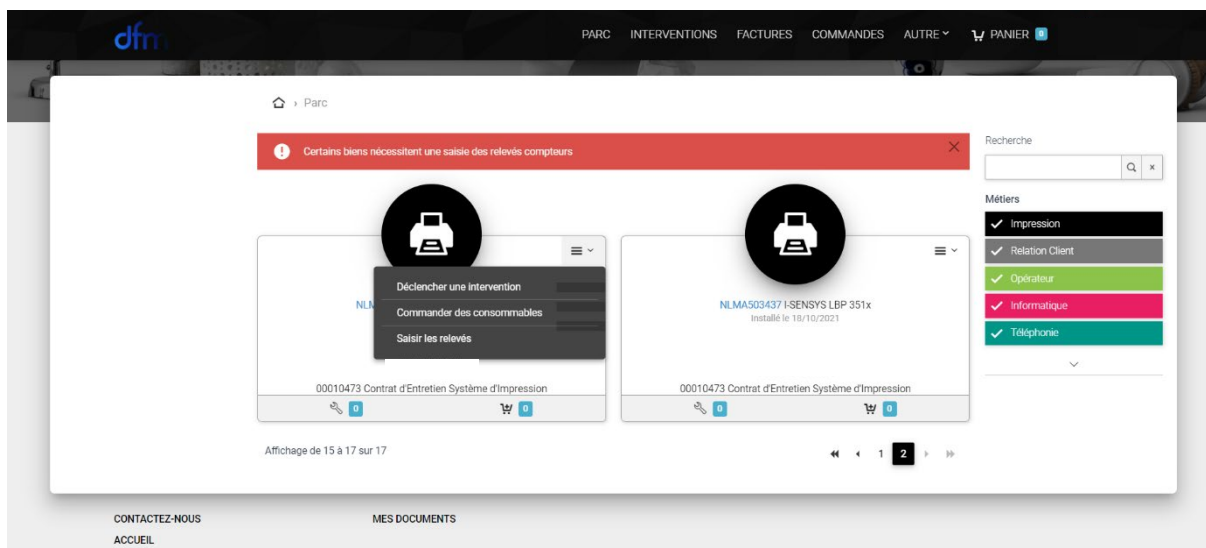
### i. Visualiser votre PARC

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



### ii. Créer une demande d'intervention

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





- 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.

dfm

PARC INTERVENTIONS FACTURES

Détail de la demande

Code err

000075-003

Détail de la demande \*

DEFAULT IMPRESSION

Glissez les fichiers ici ou [rechercher](#)

DEMANDE INTERVENTION DFM.docx  
19 MB

Envoi terminé  
cliquez pour supprimer

ENREGISTRER

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

🏠 > Liste des interventions

N°	DATE	SITE	BIEN	DÉTAIL	DEMANDEUR
1000811700	29 juin 2022 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">En cours</span>		- INFOGERANCE INFOGERANCE	Code erreur/panne : coupure électrique le 22/07/2022 bonjour suite à un contrôle de notre réseaux électrique pouvez vous éteindre tous les serveurs,	<span style="background-color: #E91E63; color: white; padding: 2px;">Informatique</span>
00704385800	27 juil. 2021 <span style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px;">En cours</span>		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	<span style="background-color: #00A651; color: white; padding: 2px;">Téléphonie</span>

Recherche  🔍 ✕

Filtre

- Afficher les demandes en cours
- Afficher les demandes à clôturer

**DÉCLANCHER UNE INTERVENTION**

#### 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 0

🏠 > Parc > Saisie de commande de consommables

NLMA503346 | SENSYS LBP 351x  
Installé le 18/10/2021

Articles à commander

	PRODUIT	PRIX UNITAIRE HT	QTÉ SOUHAITÉE *
	TONER NOIR 039H - LBP 351/352 <small>Référence : 0288C002AA</small>	0.00 €	<input style="width: 100%;" type="text"/> - +

**AJOUTER LES ARTICLES AU PANIER**

Renseignez les quantités souhaitées et le stock actuel pour chaque référence.

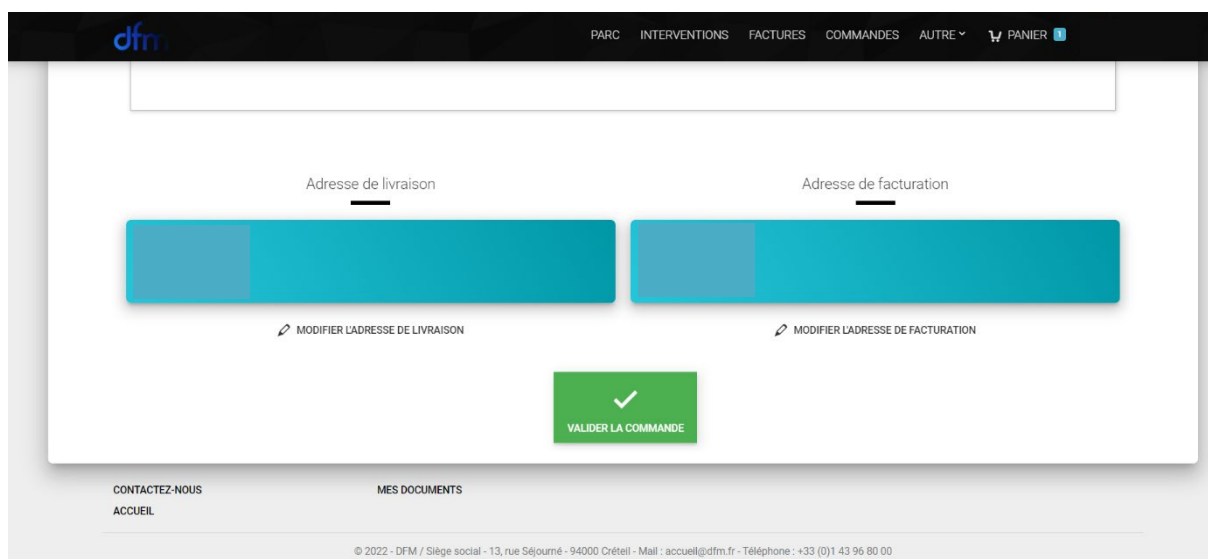
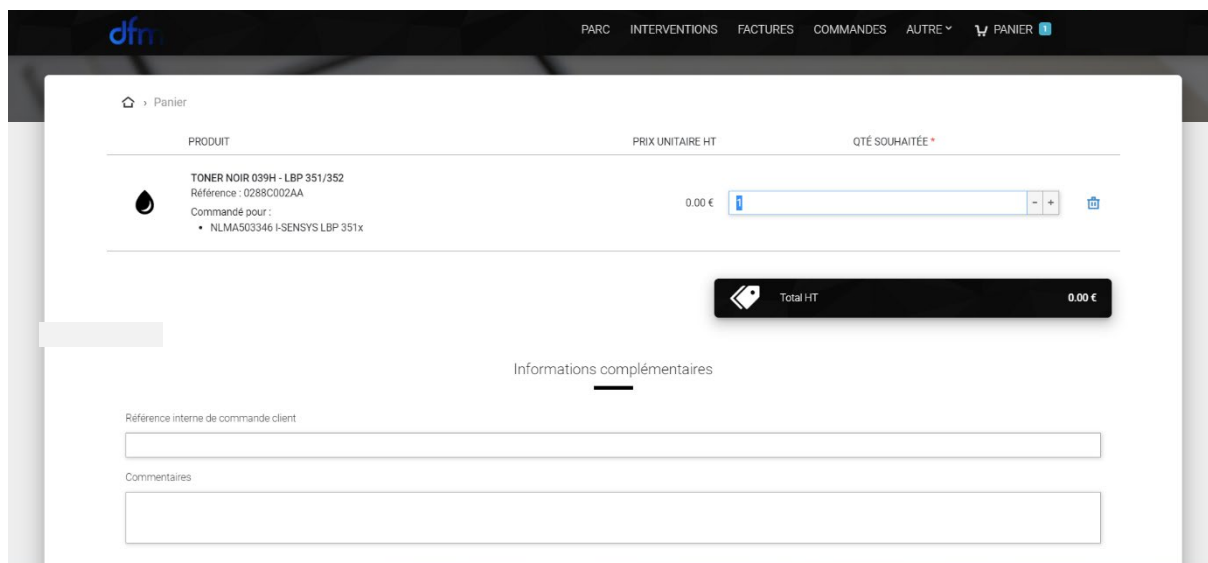
Dans le champ commentaire, spécifiez les codes d'accès, bâtiment - porte, contact, service...



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.



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.

COMMANDE	RÉFÉRENCE	ETAT	DATE	MONTANT TTC	DEMANDEUR
03300005		En cours	10 juin 2022	0.00 €	Informatique

Filtre

- 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.

Suppression de la commande

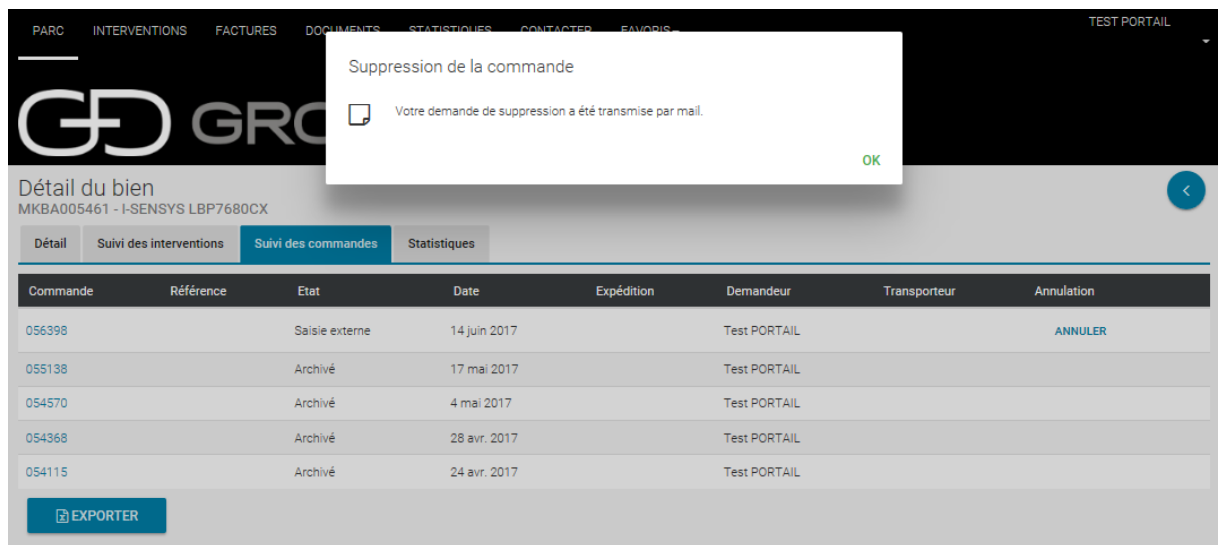
Veillez saisir un commentaire pour l'annulation.

VALIDER ANNULER

Commande	Référence	Etat	Date	Transporteur	Annulation
056398		Saisie			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

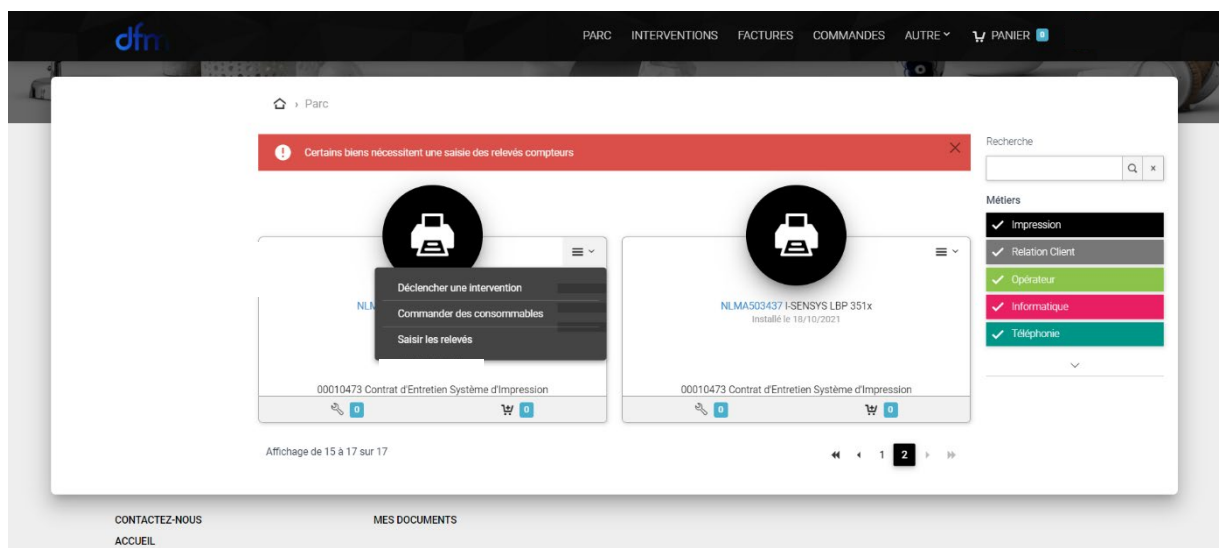




Un mail confirmant l'annulation de votre commande vous sera adressé.

## v. Saisir les relevés compteurs


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



dfm

PARC INTERVENTIONS FACTURES COMMANDES AUTRE PANIER

Parc > Saisie des relevés compteurs

 NLMA503346 I-SENSYS LBP 351x  
Installé le 10/10/2021

Date de relevé \*

CODE	NOM	NOUVEAU RELEVÉ	DATE DU RELEVÉ PRÉCÉDENT	PRÉCÉDENT RELEVÉ
101	T1/Totalisateur	<input type="text"/>	27 juin 2022	7.447

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 INTERVENTIONS FACTURES COMMANDES AUTRE PANIER

## Factures

Retrouvez facilement toutes vos factures

Liste des factures

DOCUMENT	NUMÉRO	DATE	MONTANT TTC	ETAT	ORIGINE
<a href="#">Facture_10006063.pdf</a>		04 juil. 2022	3 032.80	Non récupérée	Contrat : Informatique
<a href="#">Facture_10004948.pdf</a>		30 juin 2022	98.35	Non récupérée	Contrat : Impression
<a href="#">Facture_10004947.pdf</a>		30 juin 2022	892.18	Non récupérée	Contrat : Impression
<a href="#">Facture_10003240.pdf</a>		10 juin 2022	1 401.60	Non récupérée	LIVRAISON : Téléphonie
<a href="#">Facture_10000004.pdf</a>		06 juin 2022	9 031.07	Non récupérée	Contrat : Informatique

Recherche

Métiers

- Impression
- Relation Client
- Opérateur
- Informatique
- Téléphonie



## 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.

