

Guide client FMP

JIHENE SELLAMI



Le Groupe OPEN

Spécialisé depuis 30 ans dans la distribution de solutions documentaires, le Groupe Open se différencie par sa capacité à créer pour ses clients des offres exclusives répondant aux besoins et spécificités métiers.

Nous cultivons cette approche en étant à l'écoute de nos clients, en mettant leurs enjeux au cœur de notre démarche dans un objectif clair : pour les comprendre afin de mieux agir.

C'est ça être Créateur de solutions !



PLAN

- I. LES BONNES PRATIQUES
- II. LE PORTAIL CLIENT FMP : FLEET MANAGEMENT PORTAL:
 1. Connexion au portail
 2. Visualiser votre parc
 3. Les relevés des compteurs
 4. Lancer et visualiser une intervention technique
 5. Lancer et visualiser une commande de consommables
 6. Suivre les tickets
- III. Lexique FMP

❖ LES BONNES PRATIQUES

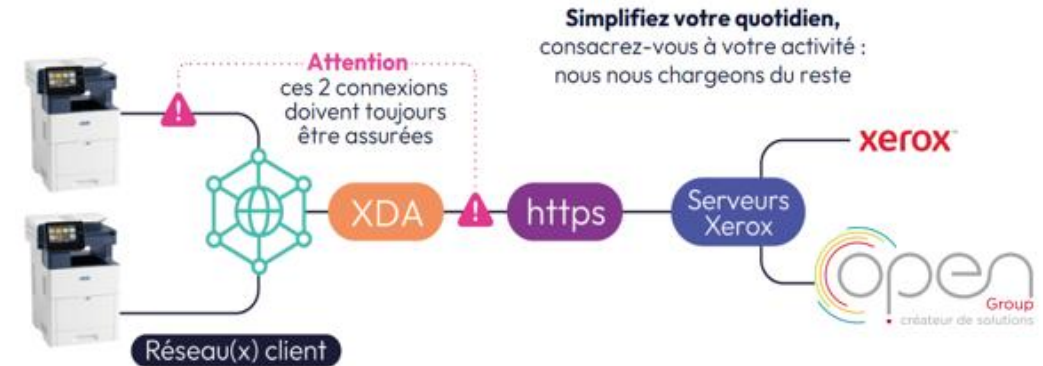
L'IMPORTANCE DE LA CONNECTIVITÉ XDA

Dans le cadre de votre contrat XPPS, la majorité des consommables sont commandés de façon automatique (proactive).

L'agent XDA (Xerox Device Agent), est un outil de gestion de parc qui :

- Surveille l'état des périphériques sous contrat.
- Permet d'assurer le déclenchement des commandes automatiques.

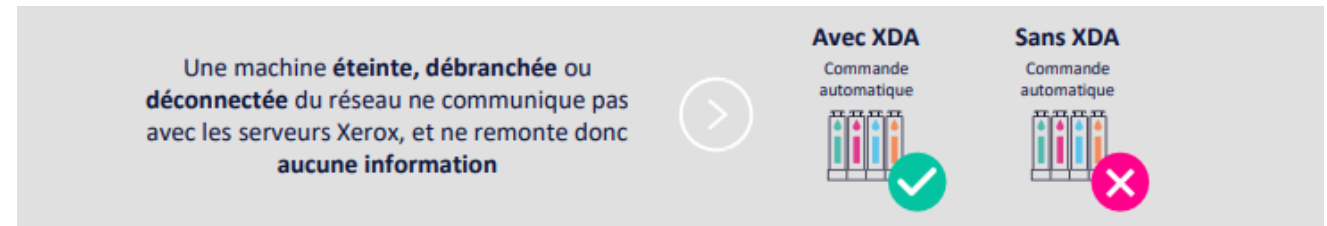
XDA doit être installé dans un environnement **Windows** (incompatible avec Apple et Linux) et doit communiquer avec nos systèmes au minimum 3 jours par semaine.



L'IMPORTANCE DE LA CONNECTIVITÉ XDA

Le cas échéant :

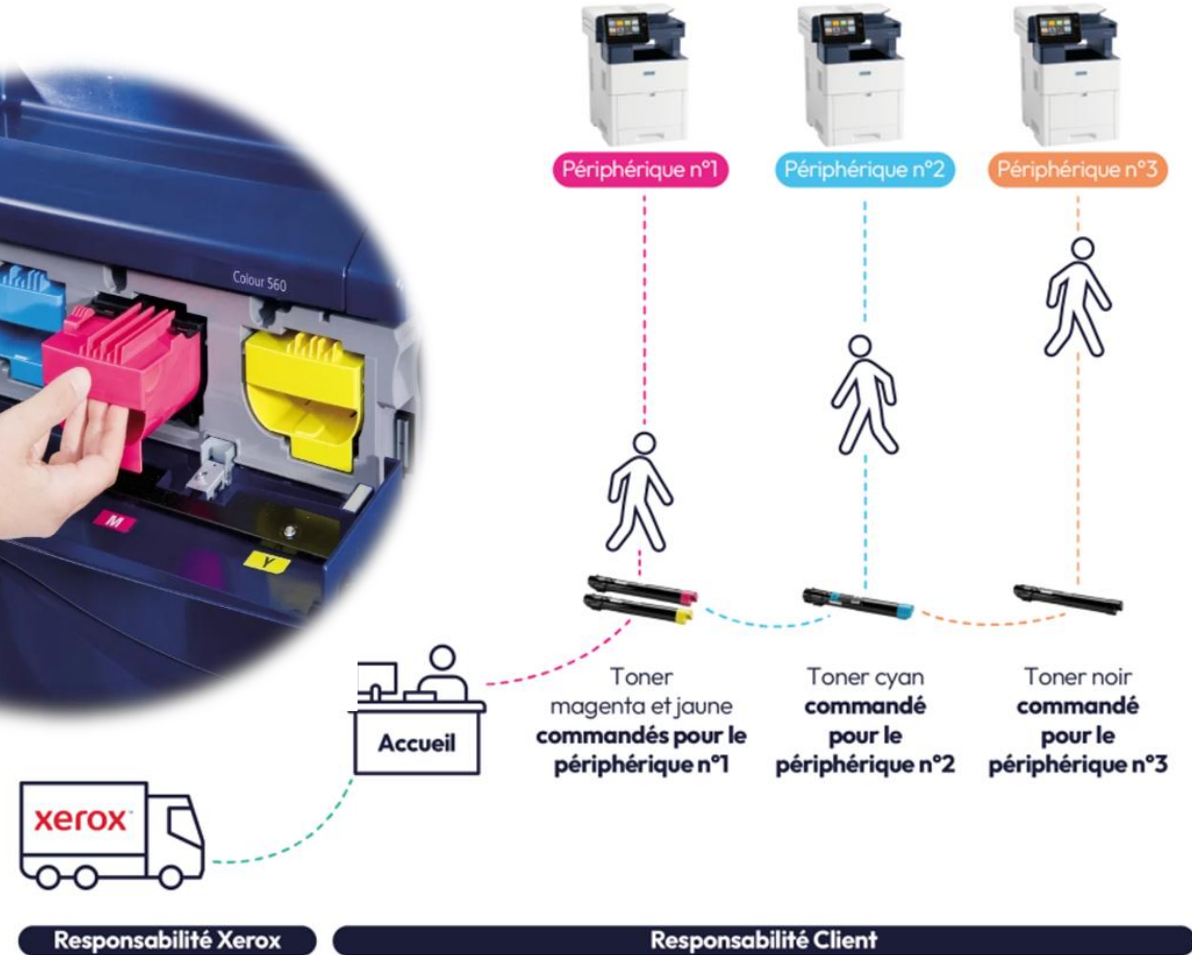
- La gestion proactive des consommables ne sera pas assurée.
- Le Groupe Open ne pourra pas proposer une qualité de service optimale.
- Les relevés des compteurs ne pourront se faire de façon automatique.
- Vous ne pourrez également plus avoir accès en temps réel à l'état de vos équipements depuis votre portail FMP (état des équipements, niveaux des consommables)



QUE DOIT-ON FAIRE A LA RECEPTION DES CONSOMMABLES

Vos consommables sont livrés à l'accueil de votre société. Une fois réceptionnés, vous devez impérativement les acheminer vers le bon équipement.

En effet, une mauvaise affectation, induit des erreurs dans le calcul de l'algorithme et affectera le bon fonctionnement général.



Responsabilité Xerox

Responsabilité Client

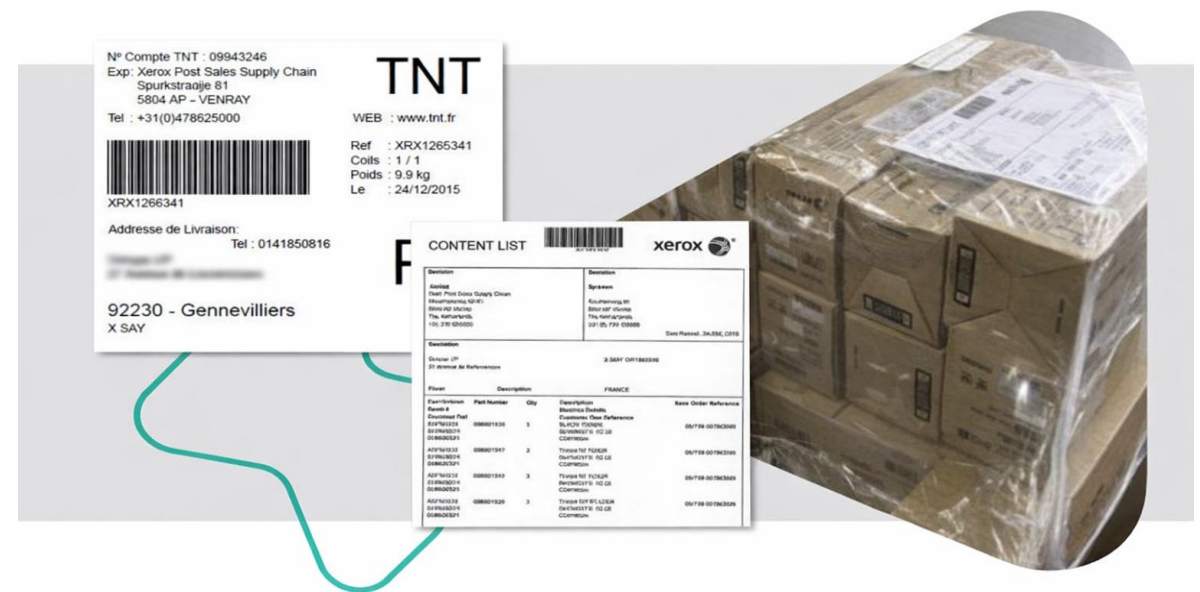
L'IMPORTANCE DES DERNIERS METRES

Un consommable est commandé pour un matériel spécifique (**numéro de série associé à l'équipement**) et doit absolument être affecté à celui-ci.

Dans le cas contraire, la mauvaise affectation d'un consommable engendrera **un dérèglement des commandes automatiques**.



Si vous avez un doute ou une demande spécifique, rapprochez-vous de nous !



Pour allouer le bon consommable au bon équipement, vous devez vous référer **aux informations contenues sur les étiquettes** et sur la « **content list** ».

Des détails supplémentaires peuvent figurer sur l'étiquette (comme un contact, un service, un étage...).

Rapprochez-vous de votre chargé de clientèle pour **personnaliser les informations de livraison**.

QUAND REMPLACER LE CONSOMMABLE ?

Message d'alerte N°1



Niveau faible consommable Pas d'urgence **ne surtout pas** remplacer le consommable, il reste en moyenne 20%



Si le remplacement a lieu à cette alerte cela risque d'impacter l'approvisionnement automatique de l'équipement



Message d'alerte N°2



Remplacer consommable C'est la **seule alerte** qui nécessite le remplacement du consommable



Pour optimiser l'approvisionnement automatique, il est important de respecter les alertes consommables



- Veuillez également consulter le site de suivi [Track & Trace – Xerox](#) en renseignant le numéro de série de la machine et le numéro de département.
- Pour commander des consommables ou demander une intervention technique, vous pouvez contacter la hotline Xerox au **0 825 540 107**.

COMMENT RECYCLER MON CONSOMMABLE ?

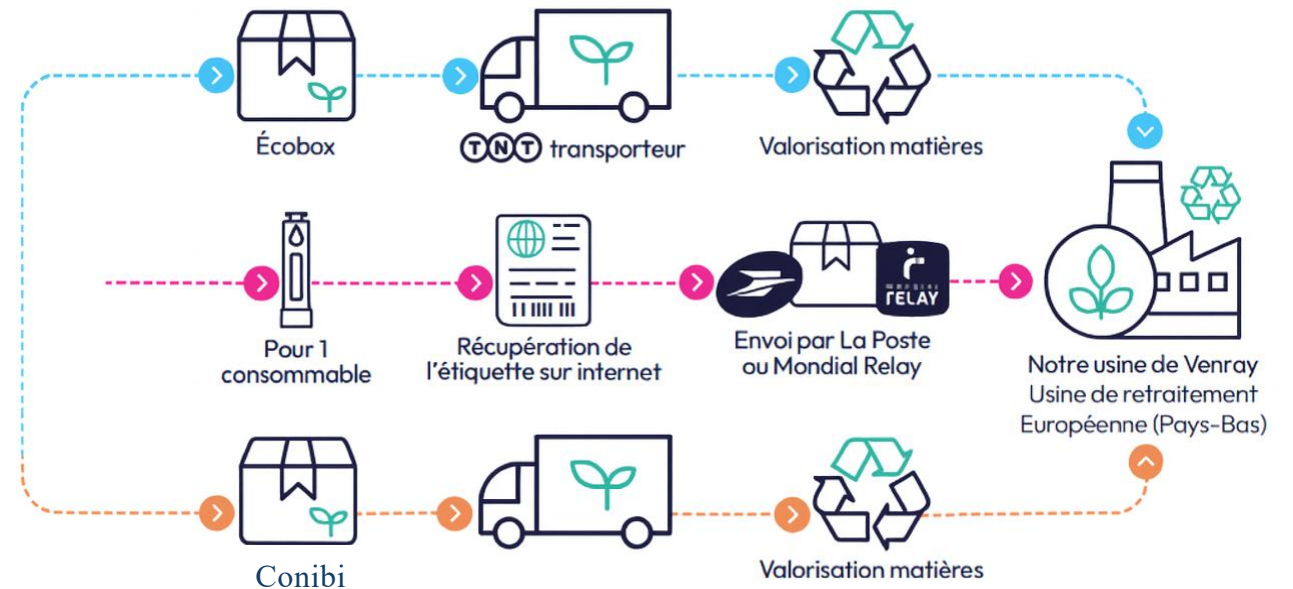
Xerox met gratuitement à votre disposition plusieurs moyens de collecte:

- **TNT** : Carton Ecobox Xerox, exclusivement réservé à la collecte des **consommables usagés de Xerox**
- **CONIBI** : Carton Ecobox **Multimarques**

Si vous n'avez pas encore de moyen de collecte XEROX, nous vous recommandons l'utilisation de l'Ecobox TNT



3 Processus Possibles

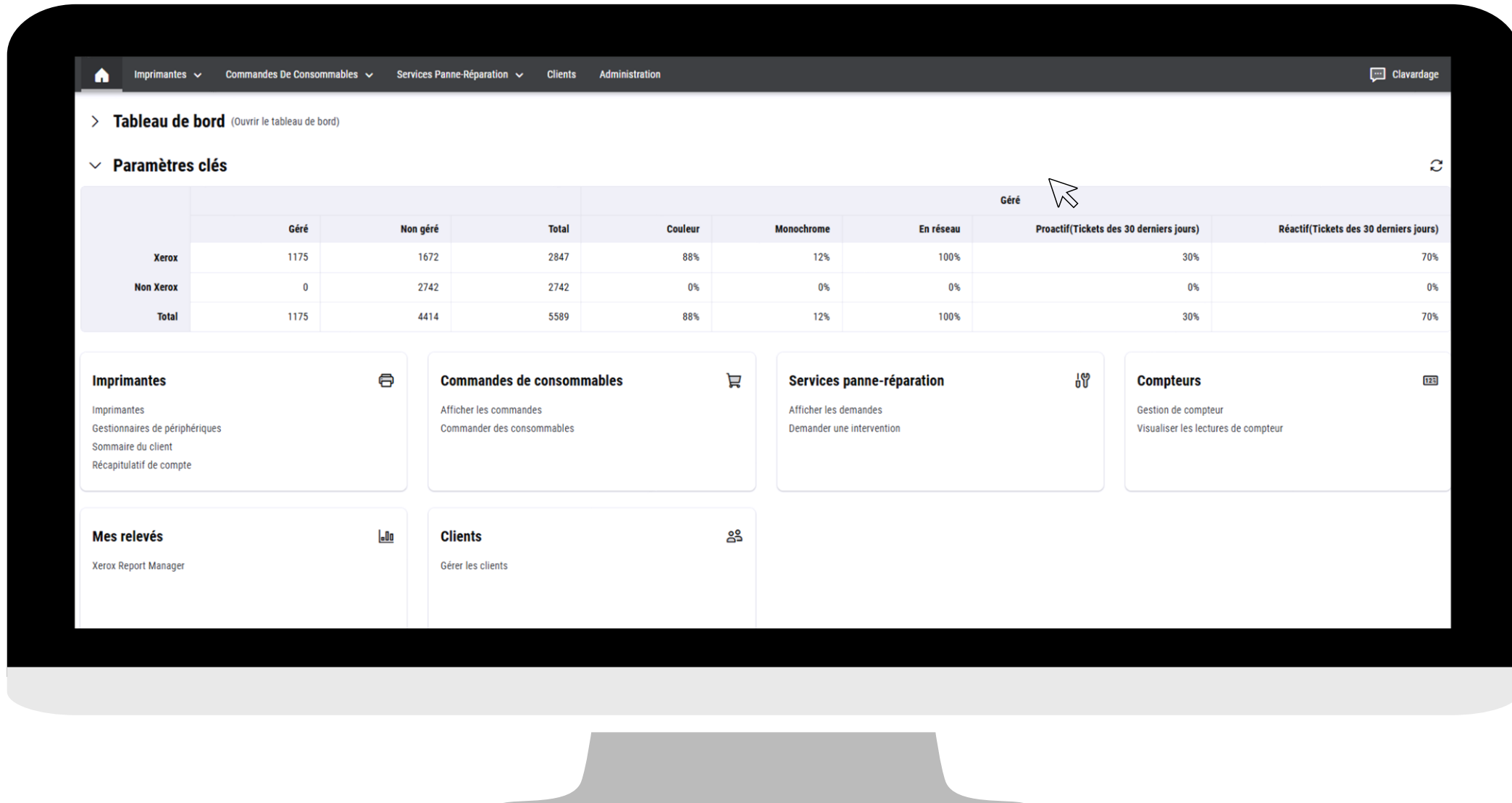


II. LE PORTAIL CLIENT FMP : FLEET MANAGEMENT PORTAL

Le portail vous permet de :

- Voir le statut des équipements en parc : (vue globale)
l'état de vos machines, les relevés des compteurs et le niveau des consommables.
- Visualiser les compteurs.
- Ouvrir et suivre les incidents/les interventions techniques.
- Commander des consommables sans passer par la hotline.
- Vérifier l'avancement des demandes (l'historique des incidents).

LE PORTAIL CLIENT FMP : FLEET MANAGEMENT PORTAL

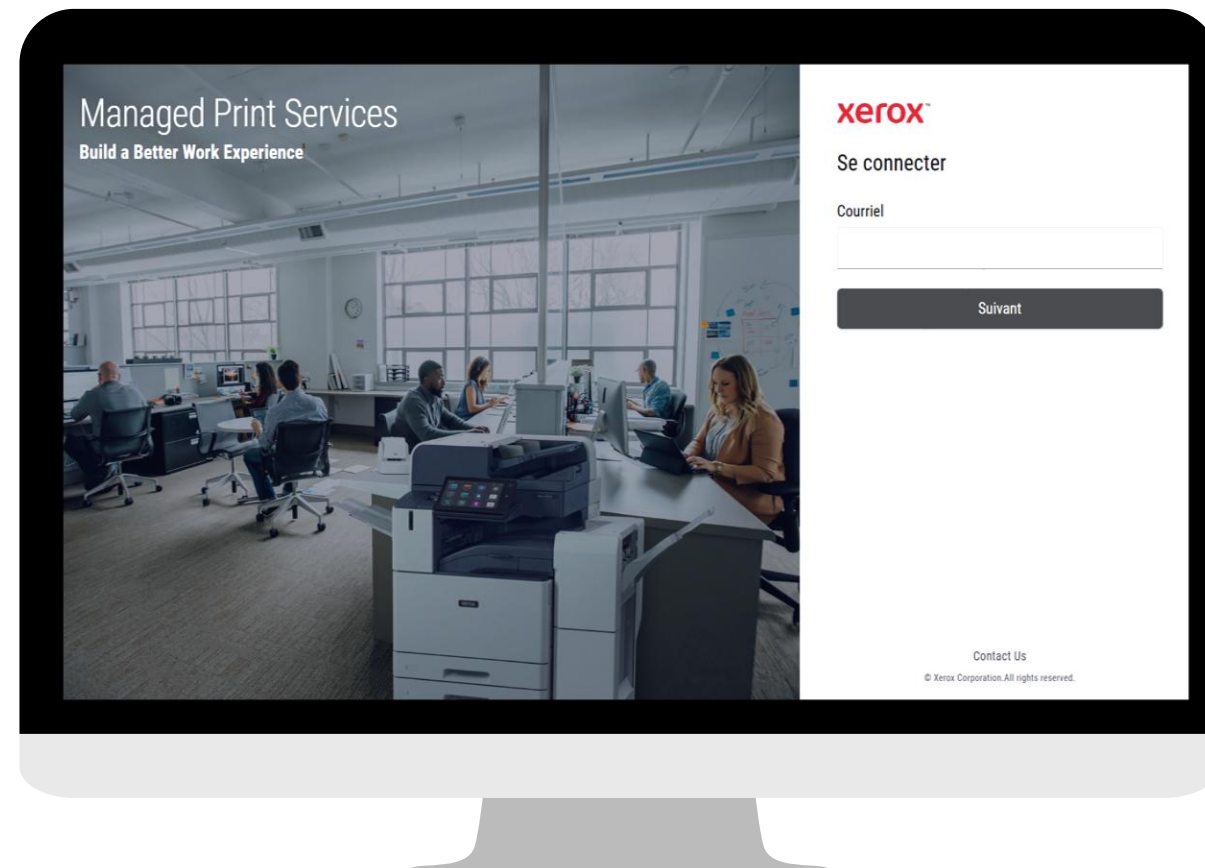


1. CONNEXION AU PORTAIL

Pour vous connecter au portail,
rendez-vous sur le site :
<https://office.services.xerox.com/FMP/>

Nom d'utilisateur : Adresse email de la personne ayant accès au portail

Mot de passe : *****

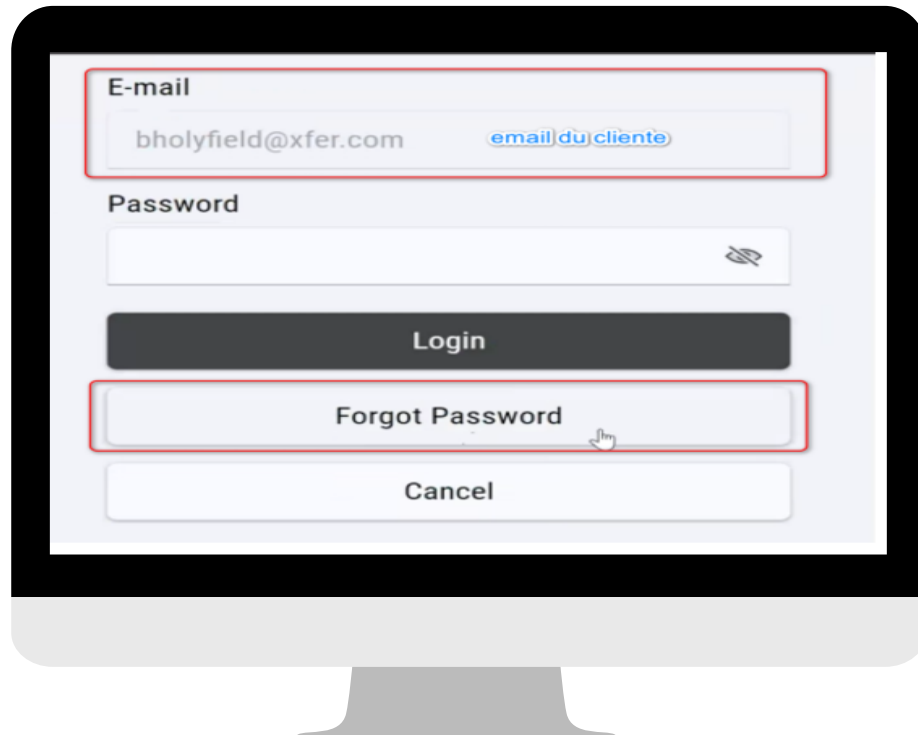


CONNEXION AU PORTAIL

Dès que le lien est ouvert, merci de cliquer sur "OK", d'entrer votre adresse électronique et de sélectionner "mot de passe oublié"

Un nouvel onglet s'ouvrira, vous devrez appuyer sur "envoyer le code de vérification", qui sera transmis à votre adresse email.

Dès réception, vous n'aurez qu'à respecter les instructions pour entrer le code reçu et définir votre mot de passe personnalisé.



2. VISUALISER VOTRE PARC

Imprimantes | Commandes De Consommables | Services Panne-Réparation | Clients | Administration | Clavardage

> **Tableau de bord** (Ouvrir le tableau de bord)

▼ **Paramètres clés** ↻

				Géré				
	Géré	Non géré	Total	Couleur	Monochrome	En réseau	Proactif(Tickets des 30 derniers jours)	Réactif(Tickets des 30 derniers jours)
Xerox	1175	1672	2847	88%	12%	100%	30%	70%
Non Xerox	0	2742	2742	0%	0%	0%	0%	0%
Total	1175	4414	5589	88%	12%	100%	30%	70%

Imprimantes

Imprimantes
Gestionnaires de périphériques
Sommaire du client
Récapitulatif de compte

Commandes de consommables

Afficher les commandes
Commander des consommables

Services panne-réparation

Afficher les demandes
Demander une intervention

Compteurs

Gestion de compteur
Visualiser les lectures de compteur

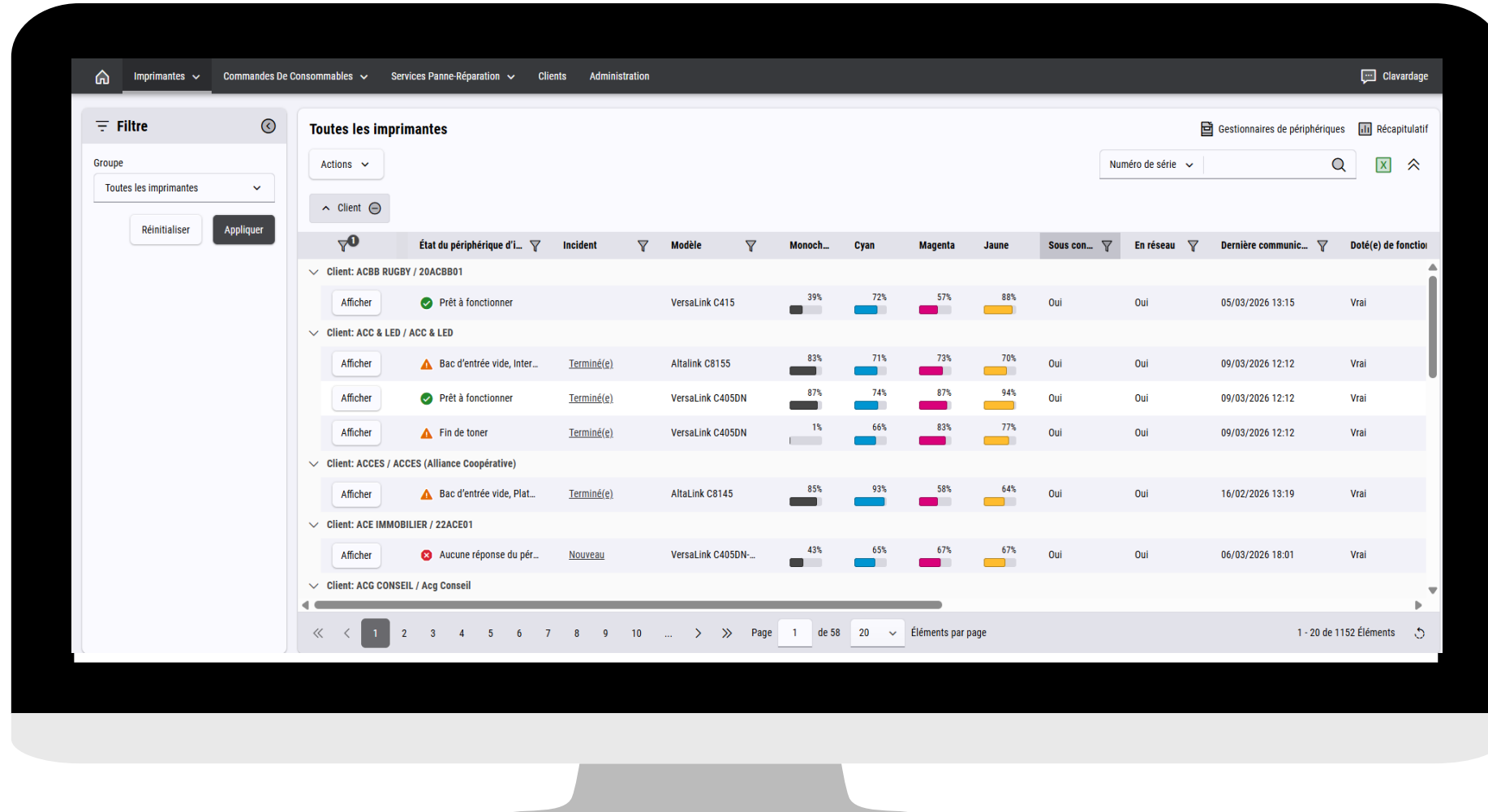
Mes relevés

Xerox Report Manager

Clients

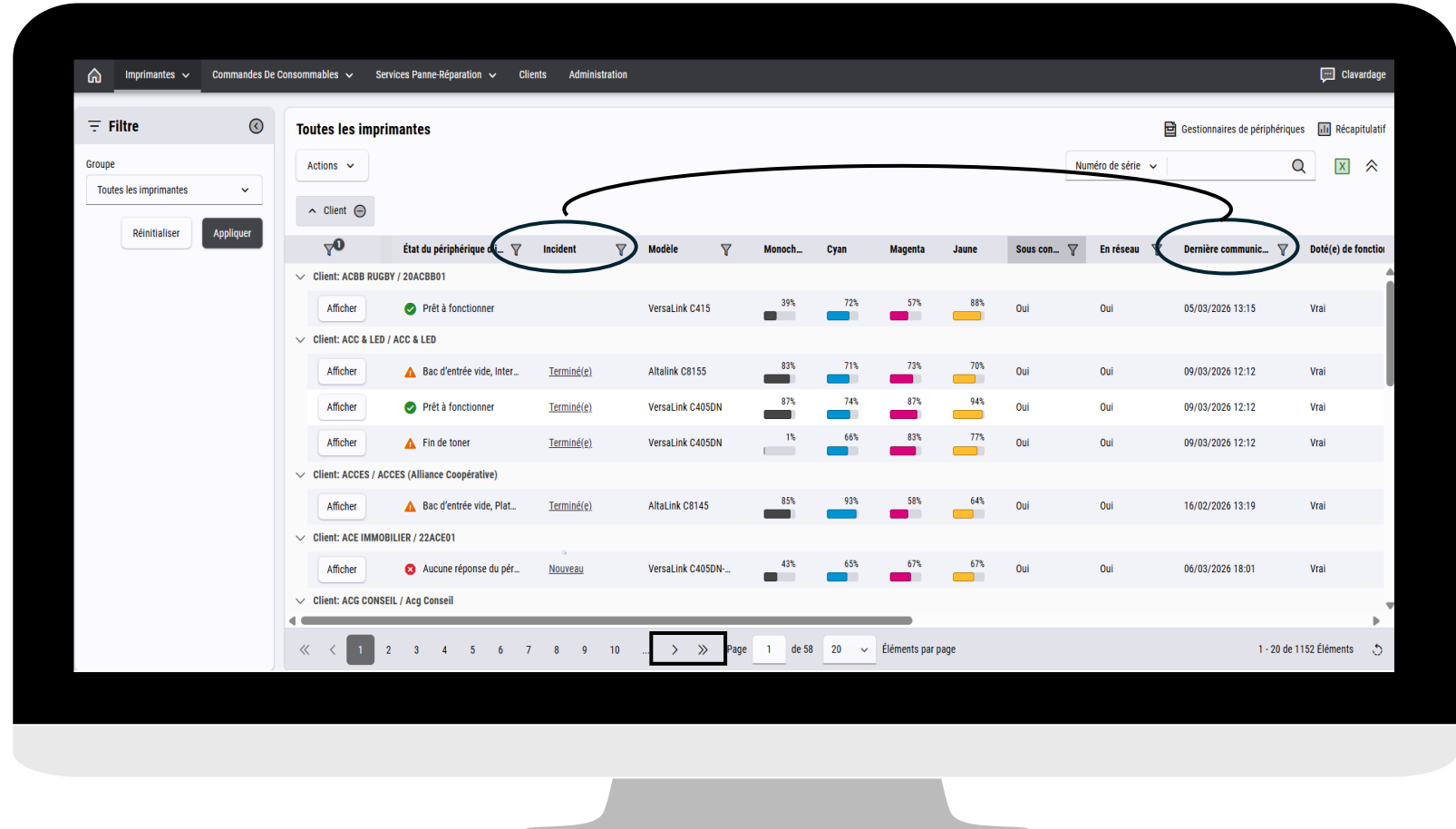
Gérer les clients

→ Cliquez sur **“Imprimantes”**



➔ Le menu « Imprimantes » vous permet d'accéder à la liste des équipements installés.

- **FMP** vous permet d'accéder rapidement aux informations clés : **état des imprimantes, niveau des consommables, compteurs, etc.**
- Cliquez un champ dans l'en-tête de colonne puis faites glisser afin de faciliter l'identification des périphériques et d'obtenir un affichage clair et efficace.
- Pour naviguer d'une page à l'autre et pour sélectionner le nombre d'équipements à afficher par page.



❑ **L'icône**

- permet un tri croissant ou décroissant,
- permet de sélectionner les colonnes à afficher,
- Permet de choisir un filtre spécifique.

❑ **L'icône**

permet de sélectionner les champs à afficher.

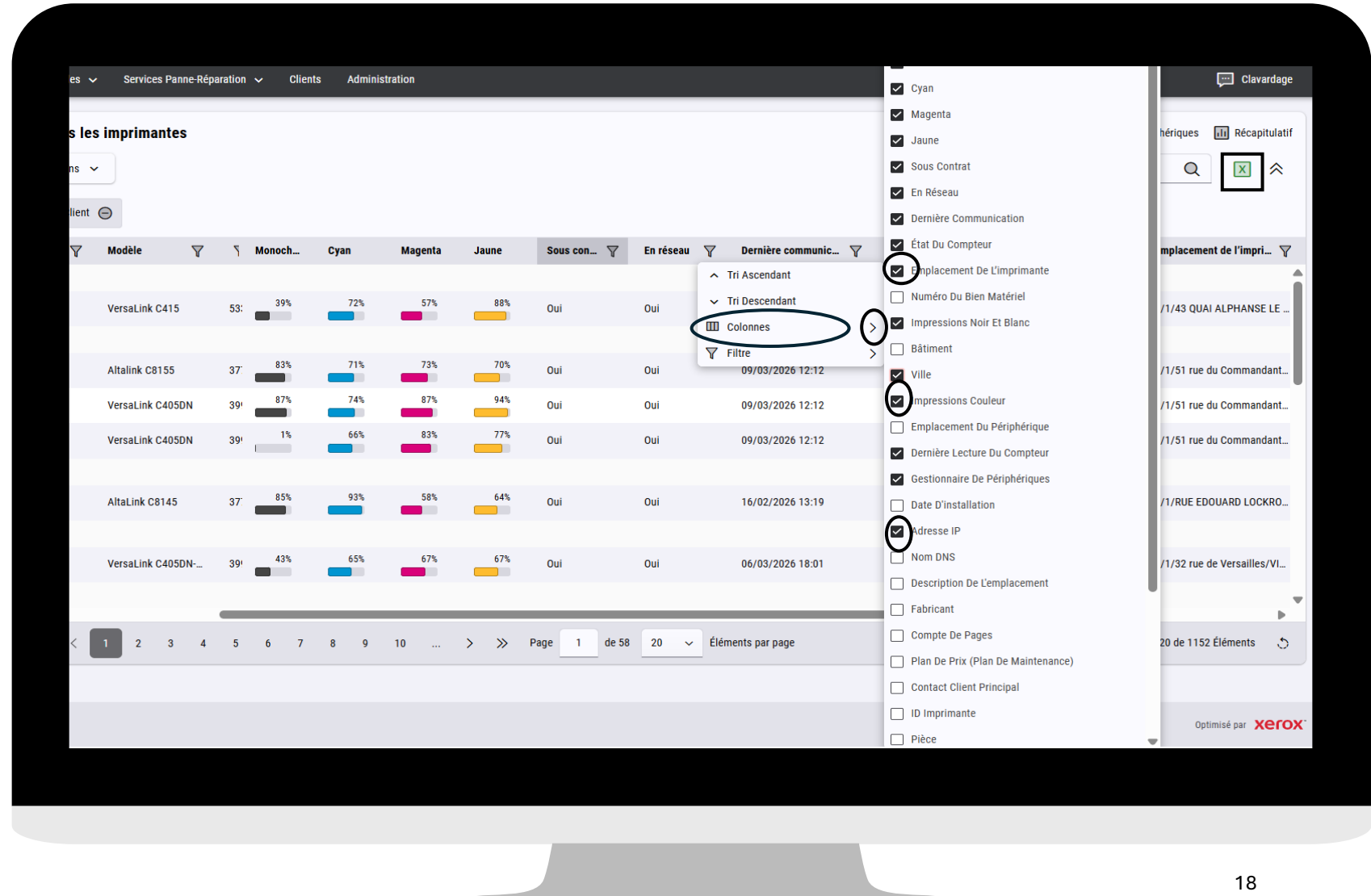
❑ **L'icône**

permet de choisir un filtre dans et d'effectuer une recherche par site, modèle, numéro de série, équipement sous contrat



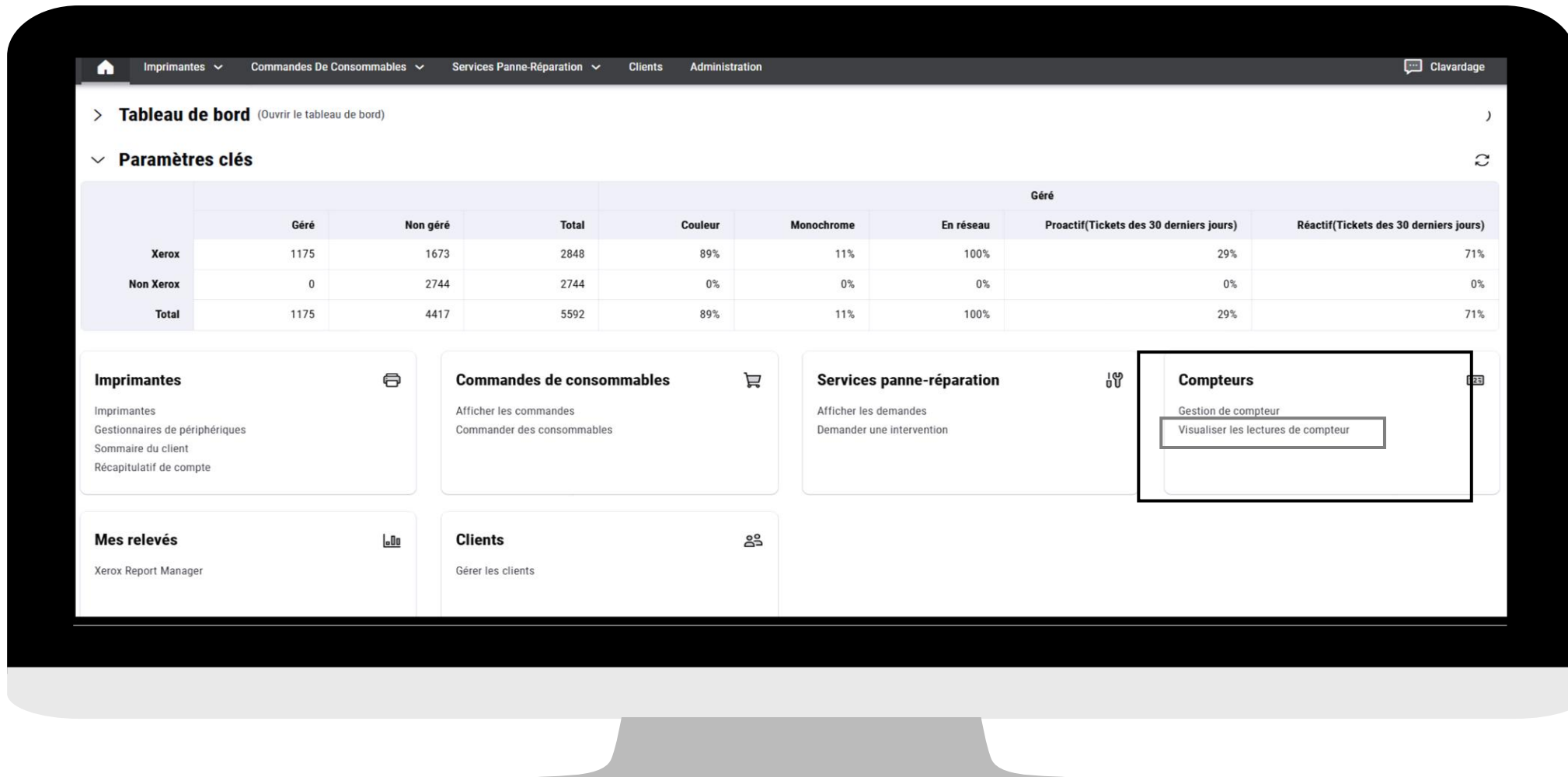
AFFICHER LES COLONNES – LES CHAMPS IMPORTANTS

- Dans le menu déroulant, sélectionnez colonnes, puis sélectionnez les champs que vous souhaitez afficher.
- Pour afficher les colonnes des compteurs, cochez « Impression couleur » et « Impression Noir & Blanc ».
- Pour identifier l'emplacement du périphérique, cochez « Emplacement » et/ou « Adresse IP ».
- Vous pouvez également cliquer sur l'icône Excel (en haut à droite) afin d'exporter l'ensemble des données affichées dans un tableau.



3. LES RELEVES DES COMPTEURS

✓ Méthode 1



ETAPE 2

Saisissez le numéro de série et cliquez sur « **afficher les compteurs** » :

The screenshot shows a web application interface with the following elements:

- Header:** "Sélectionner le périphérique pour afficher les compteurs" and a user email "jihene.agecom@idemaps.fr".
- Form:** "Nom du compte" dropdown menu set to "Tou(te)s".
- Table:** A table titled "Biens matériels" with columns: "Numéro du bien matériel", "Nom du modèle", "Fabricant", "Périphérique : Nom DNS", and "Emplacement : Ville".
- Table Data:**

Numéro du bien matériel	Nom du modèle	Fabricant	Périphérique : Nom DNS	Emplacement : Ville
0005A3FC	VersaLink C7030-PGPK	Xerox	-	STEENVOORDE
0011172A	AltaLink C8035-PGPK	Xerox	C8035_LYON.adgroupe.priv	LYON
002ADC99	AltaLink C8170 Office Color Tandem Tray	Xerox	-	BOULOGNE BILLANCOURT
002E7DD5	B315	Xerox	-	NEUILLY SUR SEINE
0048AD3B	AltaLink C8070-PGPK	Xerox	-	QUIMPER
00C613A2	VersaLink C405DN	Xerox	-	BOULOGNE BILLANCOURT
00DB1B67	VersaLink C415	Xerox	Bz-p-2eme-Direction.bizet.com	PARIS
015FDA2D	AltaLink C8035-PGPK	Xerox	20185207-ptr.lpd.corp.altengroup.dir	BOULOGNE BILLANCOURT
01AAD48D	VersaLink C7030-PGPK	Xerox	FRSTE0202LS10.printer.bio-rad.com	STEENVOORDE
01F6AD82	VersaLink C415	Xerox	-	PARIS
021A5612	VersaLink C405DN-PGPK	Xerox	-	COLOMBES
- Footer:** "Page 1 de 47" and "1 - 25 de 1160 Éléments".
- Buttons:** "Annuler" and "Afficher les compteurs".

✓ Méthode 2

Etape 1

Cliquez sur
« Imprimantes »
Puis sélectionnez la
machine concernée en
cliquant sur « afficher » .

Etape 2

Cliquez sur les compteurs
Bruts.

Détails de l'imprimante

État Consommables Informations Compteur d'utilisation Fonctionnalités Diagnostics à distance Incidents **Compteurs bruts** Compteurs comptabilisables

Compteurs bruts

Actions

Afficher Tou(te)s

Glissez un en-tête de colonne ici afin de grouper d'après cette colonne.

	Date de lecture	Utilisateur	2 Sided Sheets	Impressions n...	Impressions gr...	Black plus Col...	Black Printed I...	Impressions c...	Impressions gr
Éditer	23/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19597	15702	507		11824	83257	4964
Éditer	21/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19575	15695	507		11817	83197	4963
Éditer	20/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19561	15665	507		11792	83118	4958
Éditer	19/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19504	15633	507		11764	83005	4958
Éditer	18/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19494	15621	507		11755	82928	4953
Éditer	17/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19426	15612	507		11746	82710	4942
Éditer	16/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19398	15584	506		11720	82608	4930
Éditer	15/02/2026 12:01	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19398	15575	506		11711	82571	4929
Éditer	14/02/2026 12:02	HV01 /08F1EA6E1270 /VITS	19398	15575	506		11711	82571	4929
Éditer	13/02/2026 10:00	HP-ELITEG2-02 /F8B46AC2...	19376	15566	506		11702	82505	4926
Éditer	12/02/2026 10:00	HP-ELITEG2-02 /F8B46AC2...	19350	15528	493		11664	82321	4903
Éditer	11/02/2026 10:00	HP-ELITEG2-02 /F8B46AC2...	19320	15510	493		11648	82235	4903
Éditer	10/02/2026 10:00	HP-ELITEG2-02 /F8B46AC2...	19288	15468	493		11639	82159	4903

Page 1 de 17 20 Éléments par page 1 - 20 de 337 Éléments

Fermer

4. LANCER UNE INTERVENTION TECHNIQUE

→ Cliquez sur imprimantes

The screenshot shows a dashboard with a navigation bar at the top containing: Imprimantes, Commandes De Consommables, Services Panne-Réparation, Clients, and Administration. A 'Clavardage' icon is in the top right.

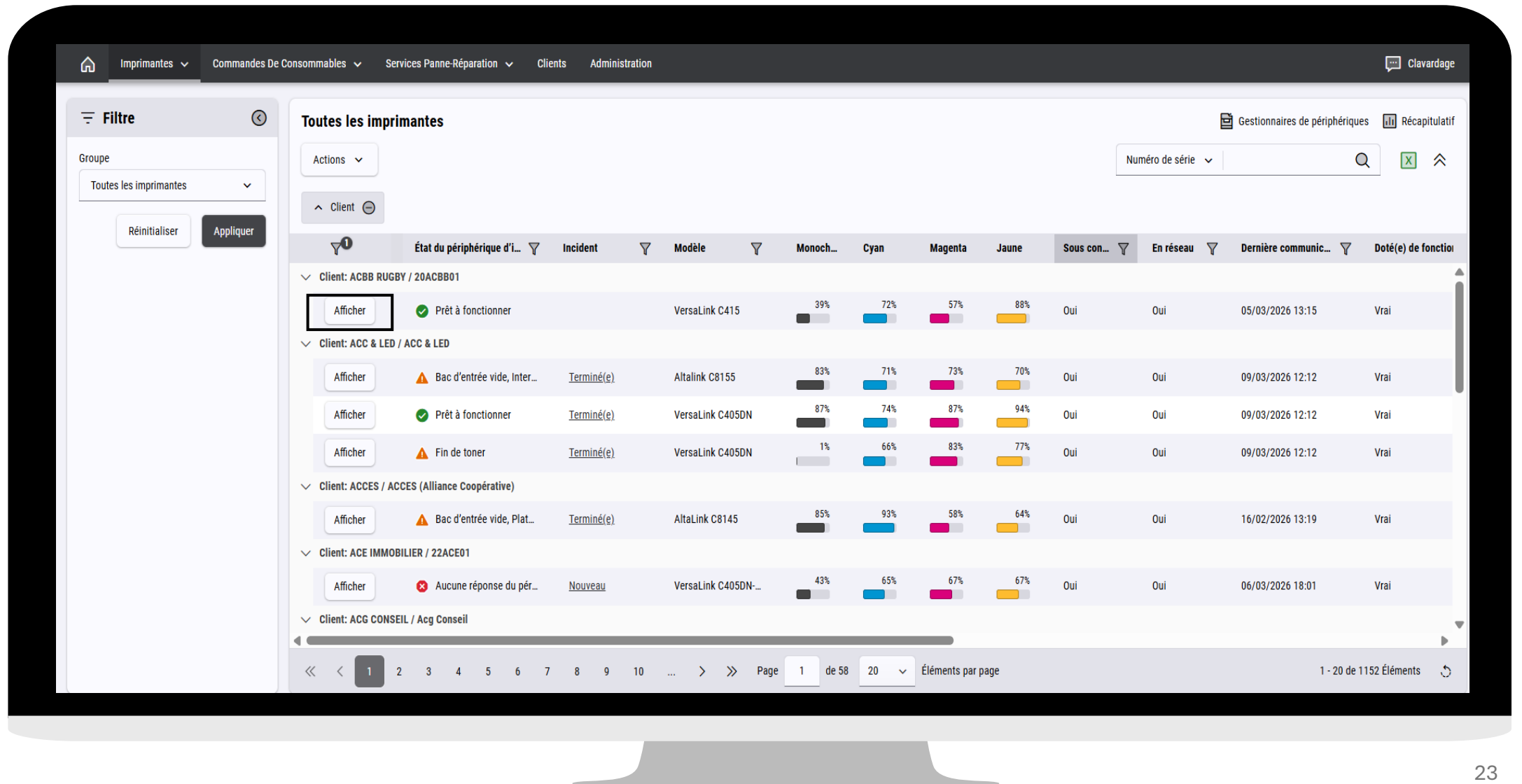
The main content area is titled 'Tableau de bord (Ouvrir le tableau de bord)'. Below it is a section 'Paramètres clés' with a refresh icon. It contains a table with the following data:

	Géré			Géré				
	Géré	Non géré	Total	Couleur	Monochrome	En réseau	Proactif(Tickets des 30 derniers jours)	Réactif(Tickets des 30 derniers jours)
Xerox	1175	1672	2847	88%	12%	100%	30%	70%
Non Xerox	0	2742	2742	0%	0%	0%	0%	0%
Total	1175	4414	5589	88%	12%	100%	30%	70%

Below the table are several action cards:

- Imprimantes** (Printer icon): Imprimantes, Gestionnaires de périphériques, Sommaire du client, Récapitulatif de compte.
- Commandes de consommables** (Shopping cart icon): Afficher les commandes, Commander des consommables.
- Services panne-réparation** (Wrench icon): Afficher les demandes, Demander une intervention.
- Compteurs** (Meter icon): Gestion de compteur, Visualiser les lectures de compteur.
- Mes relevés** (Report icon): Xerox Report Manager.
- Clients** (People icon): Gérer les clients.

→ Cliquez sur « **Afficher** » sur l'imprimante pour laquelle vous souhaitez créer une demande d'intervention technique.



ETAPE 2

Détails de l'imprimante Dépannage

Actions imprimante

- Actualiser une étiquette de bien matériel
- État de l'imprimante
- Réinitialiser l'imprimante
- Page Test d'impression
- Base de connaissances
- Télécharger le pilote d'imprimante
- Base de connaissances sur les périphériques

Liens clients

- Commander des consommables
- Afficher les compteurs pour cette imprimante
- Soumettre les lectures du compte
- Demander un service panne-réparation
- Clavardage

État Consommables Informations Compteur d'utilisation Fonctionnalités Diagnostics à distance Incidents Compteurs bruts Compteurs comptabilisables

Identité

Modèle :	AltaLink C8030	Nom du système :	Xerox_C8030
Numéro de série :	3717263706	Adresse IP :	192.168.1.101
Emplacement de l'imprimante :	1/1/43 BIS AVENUE VLADIMIR ILITCH LÉNIN/NANTERRE/NONE/FRA/92000	Étiquette de bien matériel d'une tierce partie:	--
Bâtiment :	1	Sous contrat :	✓ Oui
Pièce :	--	État du bien matériel:	Actif - Tous services
Emplacement du périphérique :	--	État de la connectivité:	--
		Dernière date de connexion:	--

État des consommables et des compteurs

Consommables en suspens :	Non	État de lecture des compteurs :	Inconnu(e)
Raison Hold approvisionnement :	--	Notifications activées :	Non

État de l'imprimante

État général	Date de découverte :	02/05/2022 10:22:48
✖ Aucune réponse du périphérique	Âge :	3 Jour(s) 4 Heure(s) 25 Minute(s) 38 Seconde(s)
	Date d'état :	05/12/2025 11:30:52
	Dernière tentative d'état :	08/12/2025 10:00:10
	Temps machine utilisable :	4 Jour(s) 15 Heure(s) 30 Minute(s) 31 Seconde(s)
	État de téléphonie analogique :	--

Dans la section « **Liens clients** »

→ Demander une intervention, cliquez sur « **demandeur un service panne-réparation** ».

ETAPE 3

Une page va s'ouvrir
automatiquement, cliquez
sur :

**“Honoré la demande de
service
panne-réparation”**

The screenshot shows a dashboard with a navigation bar at the top containing: Imprimantes, Commandes De Consommables, Services Panne-Réparation, Clients, Administration, and Clavardage. The main content area is titled 'Tableau de bord' and includes several summary cards: 'Gestionnaires de périphériques hors services' (42), 'Aucune communication' (182), 'Compteurs manquants' (256), 'Fournitures nécessaires - Périphériques gérés' (3), and 'Service requis' (2). Below these is a 'Paramètres clés' table with columns for 'Géré', 'Non géré', 'Total', and performance metrics. A chat window titled 'Clavardage / aide en direct' is overlaid on the dashboard, containing the text: 'Pour du service immédiat, le clavardage est offert pour CHAT WITH SUPPORT' and a button labeled 'Honoré la demande de service panne-réparation'. At the bottom of the dashboard are four main action categories: 'Imprimantes', 'Commandes de consommables', 'Services panne-réparation', and 'Compteurs', each with a list of sub-actions.

	Géré	Non géré	Total				Géré			
Xerox	1175	1673	2848	89%	11%	100%	Proactif(Tickets des 30 derniers jours)	29%	Réactif(Tickets des 30 derniers jours)	71%
Non Xerox	0	2744	2744	0%	0%	0%		0%		0%
Total	1175	4417	5592	89%	11%	100%		29%		71%

ETAPE 4

→ Remplissez les champs requis : email, nom, téléphone..

→ Dans “**Intervention requise**” toujours mettre “**soumettre une demande pour votre équipement**”.

→ Allez dans “**Description**” et compléter les informations de votre demande (ex : bourrages récurrents, problème de qualité etc.)

En priorité : indiquer le code erreur.

→ Puis, cliquez sur “**Soumettre**” en bas à droite et fermer

Soumettre un ticket: Entrer les détails

Informations sur le client

Nom	Jihene Sellami	Rue	--
Ville	--	État / Province ou territoire	--
Pays	--	Code postal	--
	Adresse électronique	Numéro de téléphone	--
	jihene.agecom@idemaps.fr		

Détails du ticket

Tous les champs sont obligatoires, sauf mention « Facultatif ».

Intervention requise: Choisir... (dropdown menu)

Numéro de référence: (input field)

Description: (input field)

Facultatif: (input field)

Remarque : Toute chaîne supérieure à 3 000 caractères sera tronquée.

Informations sur le périphérique

Modèle: VersaLink C40SDN

Numéro de série: 3990113741

Libre-service: (input field)

Soutien produits: (input field)

Pays: FRA

État / Province ou territoire: NONE

Ville: LE BOURGET

Adresse de rue 1: 51 rue du Commandant Rolland

Adresse de rue 2: (input field)

Adresse de rue 3: (input field)

Bâtiment: 1

Étage: 1

Pièce: (input field)

Nom du site: FRA/NONE/LE BOURGET/51 rue du Commandant Rol

Solutions de dépannage

Ce périphérique prend en charge le soutien technique à distance

Voici certains Solutions de dépannage

Masquer cette indication à l'avenir (Vous pouvez cliquer sur l'icône lorsqu'elle est activée)

Ouvrir les tickets pour ce périphérique

Annuler Précédent Soumettre

ETAPE 5

→ Ticket soumis. Afin que **votre demande soit prise en compte**, pensez à cliquer sur « Fermer » en bas à droite.

Ticket soumis : JV119580 Afficher des tickets Soumettre un autre ticket jean

Identité du ticket

Numéro de ticket JV119580	Récapitulatif Device Service Request
Intervention requise Soumettre une demande de service	Numéro de référence --

Description
problème au niveau du module de finition (Square Fold) la découpe n'est pas droite

Renseignements sur l'appareil mis à jour

Modèle PrimeLink C9065 with Xerox EX-i C9065 Print Server Powered by Fiery	Numéro de série 3771720896	Numéro du bien matériel 4CB51610
Pays FRA	État / Province ou territoire NONE	Ville PARIS
Rue 73 BOULEVARD HAUSSMANN		Bâtiment 1
Étage 1	Pièce --	Nom du site INVEST ET ASSOCIES

Informations sur le périphérique

Modèle PrimeLink C9065 with Xerox EX-i C9065 Print Server Powered by Fiery	Numéro de série 3771720896	Nu 40
Pays FRA	État / Province ou territoire NONE	Vil PA
Rue 73 BOULEVARD HAUSSMANN		Bâ 1
Étage 1	Pièce --	No IN

VISUALISER LES INTERVENTIONS TECHNIQUES

➔ Pour suivre les incidents, cliquez sur « afficher les demandes » dans la rubrique « Services panne- réparation ».

Navigation: Imprimantes, Commandes De Consommables, Services Panne-Réparation, Clients, Administration

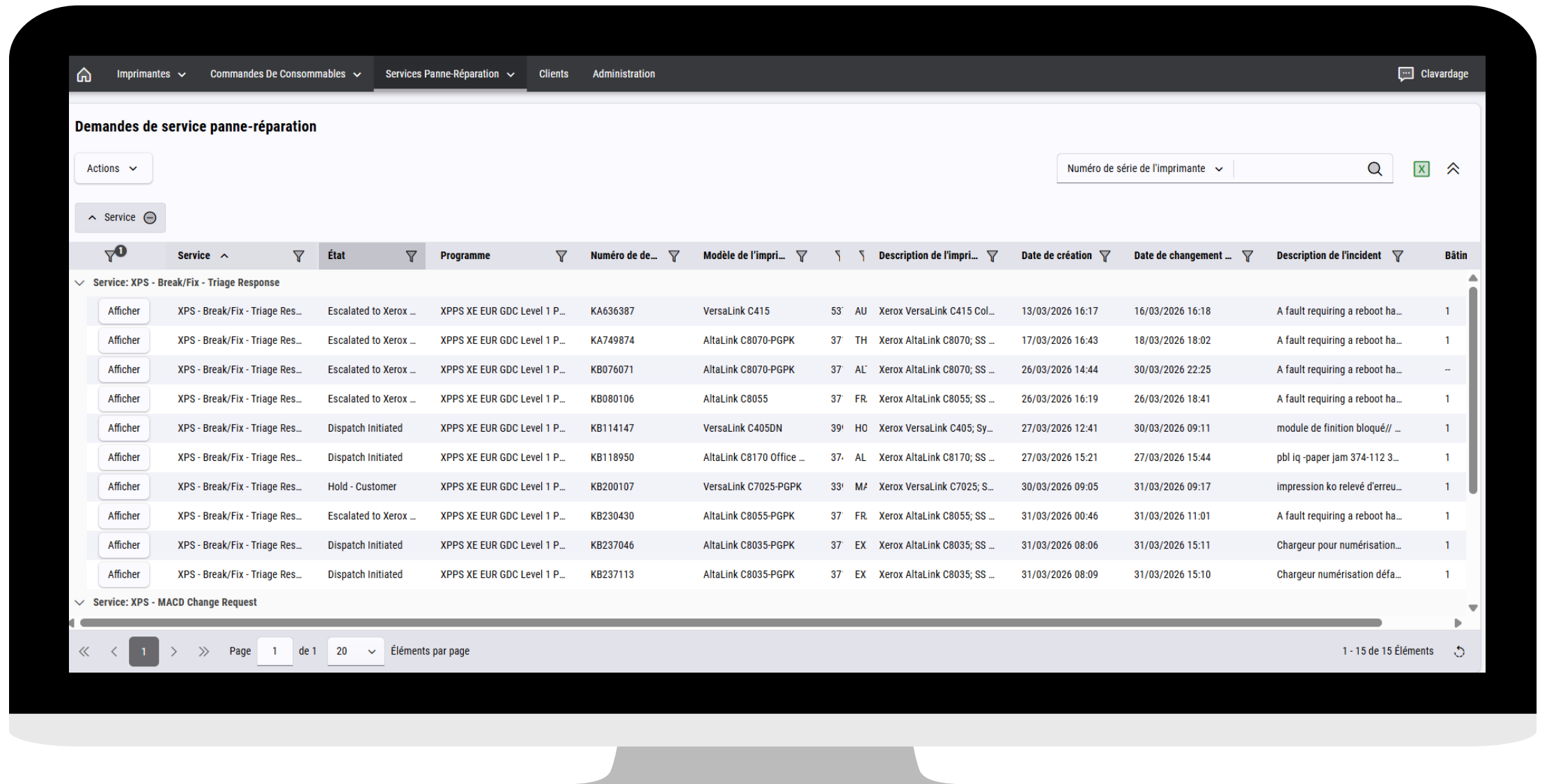
Tableau de bord (Ouvrir le tableau de bord)

Paramètres clés

	Géré			Géré				
	Géré	Non géré	Total	Couleur	Monochrome	En réseau	Proactif(Tickets des 30 derniers jours)	Réactif(Tickets des 30 derniers jours)
Xerox	1175	1672	2847	88%	12%	100%	30%	
Non Xerox	0	2742	2742	0%	0%	0%	0%	
Total	1175	4414	5589	88%	12%	100%	30%	

Services panne-réparation: Afficher les demandes, Demander une intervention

→ Visualisez le statut de vos demandes d'interventions techniques



The screenshot shows a web application interface for managing technical intervention requests. The top navigation bar includes 'Imprimantes', 'Commandes De Consommables', 'Services Panne-Réparation', 'Clients', and 'Administration'. The main heading is 'Demandes de service panne-réparation'. Below this, there are filters for 'Service' and a search bar for 'Numéro de série de l'imprimante'. The data is presented in a table with columns: Service, État, Programme, Numéro de de..., Modèle de l'impri..., Description de l'impri..., Date de création, Date de changement..., Description de l'incident, and Bâtin. The table is filtered by 'Service: XPS - Break/Fix - Triage Response' and shows 10 rows of data. At the bottom, there is a pagination control showing 'Page 1 de 1' and 'Éléments par page'.

	Service	État	Programme	Numéro de de...	Modèle de l'impri...		Description de l'impri...	Date de création	Date de changement ...	Description de l'incident	Bâtin
Service: XPS - Break/Fix - Triage Response											
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Escalated to Xerox ...	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KA636387	VersaLink C415	53'	AU Xerox VersaLink C415 Col...	13/03/2026 16:17	16/03/2026 16:18	A fault requiring a reboot ha...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Escalated to Xerox ...	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KA749874	AltaLink C8070-PGPK	37'	TH Xerox AltaLink C8070; SS ...	17/03/2026 16:43	18/03/2026 18:02	A fault requiring a reboot ha...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Escalated to Xerox ...	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB076071	AltaLink C8070-PGPK	37'	AL' Xerox AltaLink C8070; SS ...	26/03/2026 14:44	30/03/2026 22:25	A fault requiring a reboot ha...	--
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Escalated to Xerox ...	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB080106	AltaLink C8055	37'	FR. Xerox AltaLink C8055; SS ...	26/03/2026 16:19	26/03/2026 18:41	A fault requiring a reboot ha...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Dispatch Initiated	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB114147	VersaLink C405DN	39'	HO Xerox VersaLink C405; Sy...	27/03/2026 12:41	30/03/2026 09:11	module de finition bloqué// ...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Dispatch Initiated	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB118950	AltaLink C8170 Office ...	37'	AL Xerox AltaLink C8170; SS ...	27/03/2026 15:21	27/03/2026 15:44	pbl iq -paper jam 374-112 3...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Hold - Customer	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB200107	VersaLink C7025-PGPK	33'	Mf Xerox VersaLink C7025; S...	30/03/2026 09:05	31/03/2026 09:17	impression ko relevé d'erreu...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Escalated to Xerox ...	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB230430	AltaLink C8055-PGPK	37'	FR. Xerox AltaLink C8055; SS ...	31/03/2026 00:46	31/03/2026 11:01	A fault requiring a reboot ha...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Dispatch Initiated	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB237046	AltaLink C8035-PGPK	37'	EX Xerox AltaLink C8035; SS ...	31/03/2026 08:06	31/03/2026 15:11	Chargeur pour numérisation...	1
Afficher	XPS - Break/Fix - Triage Res...	Dispatch Initiated	XPPS XE EUR GDC Level 1 P...	KB237113	AltaLink C8035-PGPK	37'	EX Xerox AltaLink C8035; SS ...	31/03/2026 08:09	31/03/2026 15:10	Chargeur numérisation défa...	1
Service: XPS - MACD Change Request											

5. COMMANDER DES CONSOMMABLES

Tableau de bord (Ouvrir le tableau de bord)

Paramètres clés

	Géré	Non géré	Total	Couleur	Monochrome	En réseau
Xerox	1175	1672	2847	88%	12%	100%
Non Xerox	0	2742	2742	0%	0%	0%
Total	1175	4414	5589	88%	12%	100%

Imprimantes
Gestionnaires de périphériques
Sommaire du client
Récapitulatif de compte

Commandes de consommables
Afficher les commandes
Commander des consommables

Services panne-réparation
Afficher les demandes
Demander une intervention

Mes relevés
Xerox Report Manager

Clients
Gérer les clients

METHODE 1

Toutes les imprimantes

Actions

Numéro de série

État du périphérique d'L...	Incident	Modèle	Monoch...	Cyan	Magenta	Jaune	Sous con...	En réseau	Dernière communic...	Doté(e) de fonction
Prêt à fonctionner		VersaLink C415	39%	72%	57%	88%	Oui	Oui	05/03/2026 13:15	Vrai
Bac d'entrée vide, Inter...	Terminé(e)	AltaLink C8155	83%	71%	73%	70%	Oui	Oui	09/03/2026 12:12	Vrai
Prêt à fonctionner	Terminé(e)	VersaLink C405DN	87%	74%	87%	94%	Oui	Oui	09/03/2026 12:12	Vrai
Fin de toner	Terminé(e)	VersaLink C405DN	1%	66%	83%	77%	Oui	Oui	09/03/2026 12:12	Vrai
Bac d'entrée vide, Plat...	Terminé(e)	AltaLink C8145	85%	93%	58%	64%	Oui	Oui	16/02/2026 13:19	Vrai
Aucune réponse du pér...	Nouveau	VersaLink C405DN...	43%	65%	67%	67%	Oui	Oui	06/03/2026 18:01	Vrai

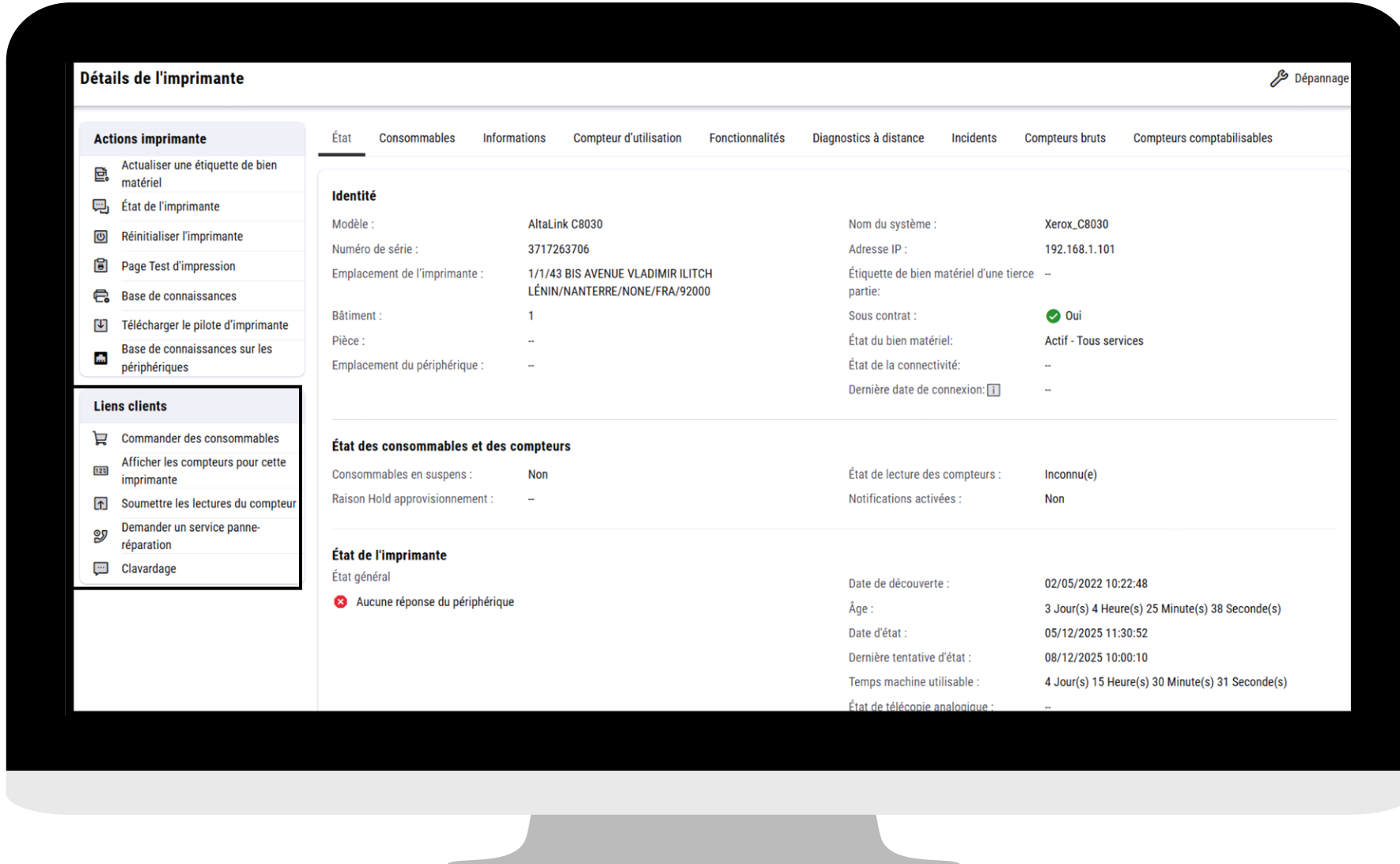
Page 1 de 58 Éléments par page

ETAPE 1-2

Refaire les étapes 20-21 : Imprimantes

Puis cliquez sur “ **Afficher**”.

ETAPE 3



Cliquez sur « **Liens clients** »

puis « **Commander des consommables** ».

✓ METHODE 2

The screenshot shows a web dashboard with a navigation bar at the top containing: Imprimantes, Commandes De Consommables, Services Panne-Réparation, Clients, and Administration. A 'Clavardage' icon is in the top right. Below the navigation is a 'Tableau de bord' section with a refresh icon. The main content area features a 'Paramètres clés' section with a table titled 'Géré'.

	Géré							
	Géré	Non géré	Total	Couleur	Monochrome	En réseau	Proactif(Tickets des 30 derniers jours)	Réactif(Tickets des 30 derniers jours)
Xerox	1175	1672	2847	88%	12%	100%	30%	70%
Non Xerox	0	2742	2742	0%	0%	0%	0%	0%
Total	1175	4414	5589	88%	12%	100%	30%	70%

Below the table are several service tiles:

- Imprimantes**: Imprimantes, Gestionnaires de périphériques, Sommaire du client, Récapitulatif de compte.
- Commandes de consommables**: Afficher les commandes, **Commander des consommables** (highlighted with a red box).
- Services panne-réparation**: Afficher les demandes, Demander une intervention.
- Compteurs**: Gestion de compteur, Visualiser les lectures de compteur.
- Mes relevés**: Xerox Report Manager.
- Clients**: Gérer les clients.

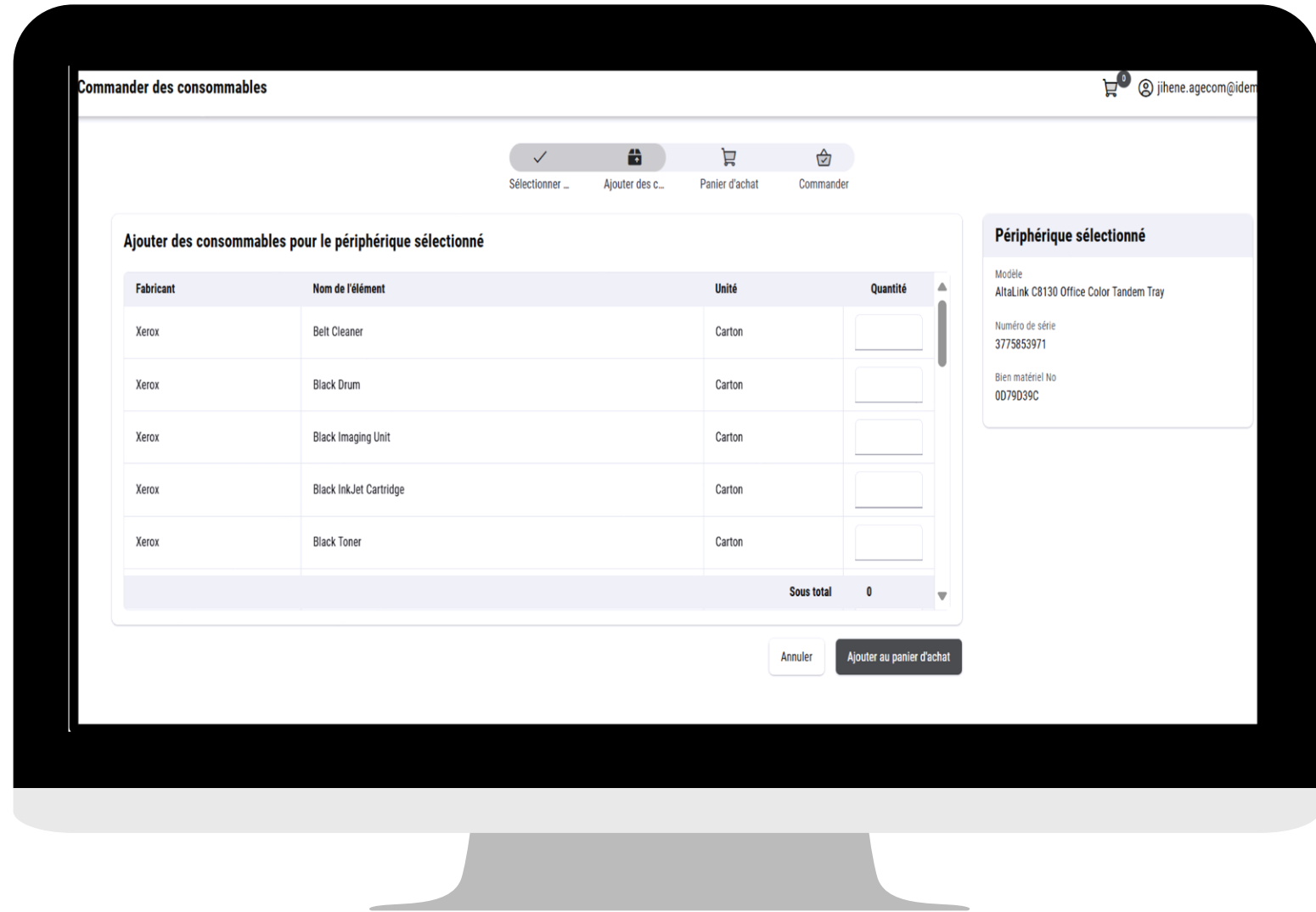
Cliquez sur « **Commander des consommables** », puis renseignez le **numéro de série (NS)** de la machine concernée, puis cliquez sur « **ajouter des consommables** ».

ETAPE 4 (suite de la méthode 1 ou 2)

→ Sélectionnez dans un premier temps le matériel pour lequel vous souhaitez commander en cochant la case correspondante.

→ Tapez "1" sur la quantité du matériel.

→ Puis, cliquez sur "Ajouter au panier d'achat" en bas à droite



ETAPE 5

✓ Sélectionner ...
✓ Ajouter des c...
🛒 Panier d'achat
📦 Commander

Panier d'achat (1 Éléments)

Modèle: AltaLink C8130 Office Color Tandem Tray | Numéro de série: 3775853971 | Bien matériel No: 0D79D39C

Fabricant	Nom de l'élément	Unité	Quantité	
Xerox	Black Drum	Carton	1	🗑️
Total			1	

Annuler + Ajouter plus de consommables 🗑️ Supprimer un périphérique

Récapitulatif de commande

Quantité totale: **1**

Expédition: Standard ⌵

Commander

Effacer le panier

→ Puis cliquez sur la flèche et sélectionnez le délai d'expédition : **Standard** (sous 3-5 jours) ou **Expedited** (sous 24 à 48 h).

→ Puis, cliquez sur "**Commander**"

ETAPE 6

→ Vérifiez que l'adresse de livraison des consommables ainsi que les informations de contact sont correctes.

Commander des consommables jihene.agecom@idemaps.fr

Sélectionner ... Ajouter des c... Panier d'achat Commander

Emplacement de l'imprimante
Veuillez valider l'adresse. Puis cliquer sur le bouton « Soumettre la commande ».

Adresse de rue 1: 47 Rue de la République
Adresse de rue 2: --
Adresse de rue 3: --
Ville: Meyzieu
Pays: FRA
État / Province ou territoire: 69 Rhône
Code postal: 69330

Nom: Jihene Sellami (Nécessaire)
Adresse électronique: jihene.agecom@idemaps.fr (Nécessaire)
Numéro de téléphone: (Nécessaire)

Récapitulatif de commande
Quantité totale: 1
Expédition: Normal

Commande par
Nom: Jihene Sellami
Nom de l'utilisateur: jihene.agecom@idemaps.fr
Courriel: jihene.agecom@idemaps.fr
Numéro de téléphone:

Bon de commande
Numéro de bon de commande:

Source externe
Numéro de référence:

Remarques / description

Annuler Soumettre la commande

→ Puis cliquez sur “ Soumettre la commande ”.

ETAPE 7

Après soumettre, vous voyez tous les détails de la commande :

Numéro de série, l'adresse de la machine, tous les détails de la commande passée etc ..

Conserver le numéro de la commande, pour voir l'avancement si besoin.

Merci de votre commande!

[Imprimer cette page pour vos dossiers.](#)

Récapitulatif de commande

No. Commande
KA487514

Date
10-mars-2026

État
Nouveau

AFFICHER LES COMMANDES

→ Cliquez sur “**Afficher les commandes**” pour visualiser le statut de vos commandes.

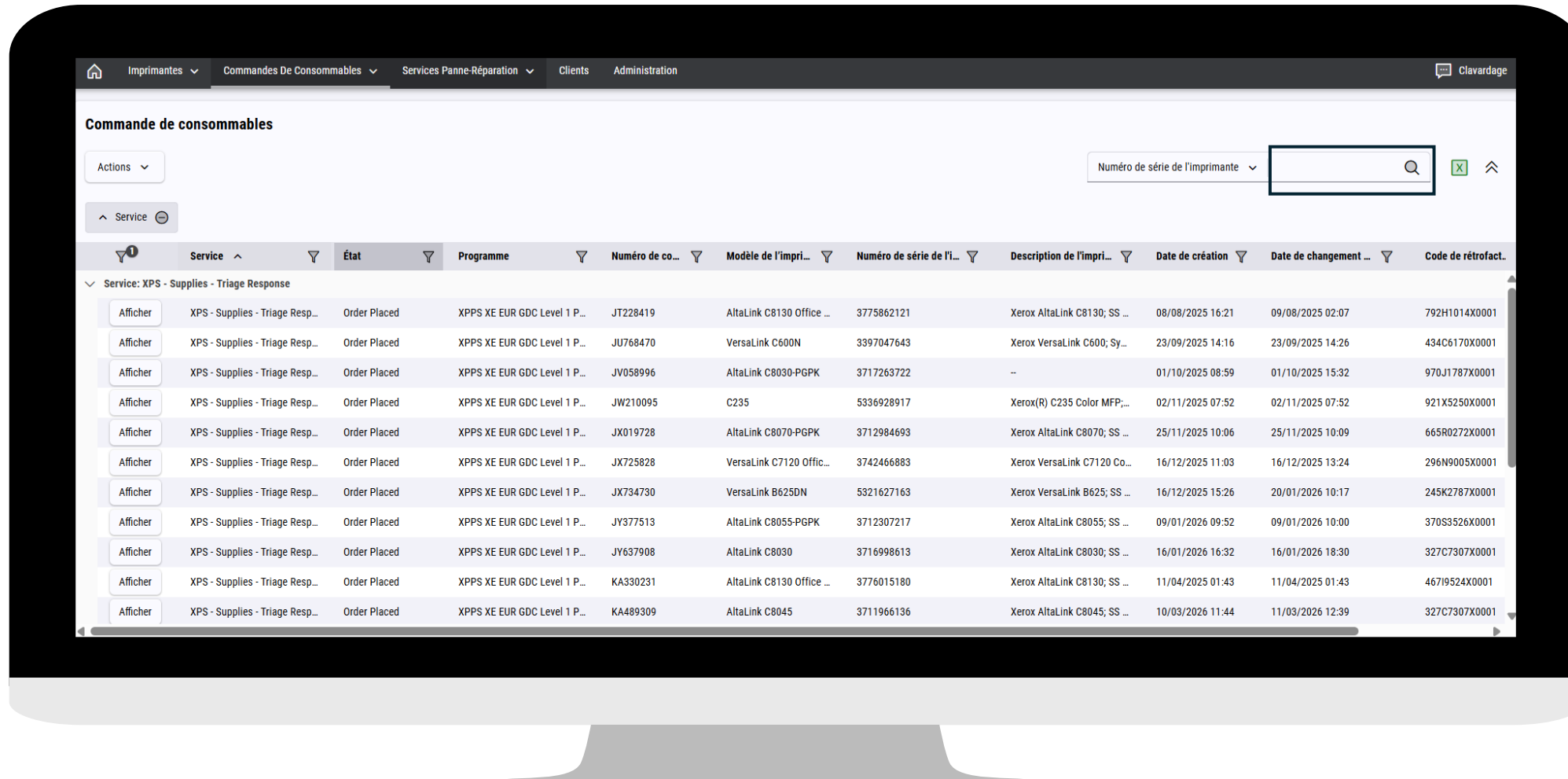
The screenshot displays a web dashboard with a navigation bar at the top containing: Imprimantes, Commandes De Consommables, Services Panne-Réparation, Clients, and Administration. A search bar labeled 'Clavardage' is on the right. Below the navigation, there is a 'Tableau de bord' section with a refresh icon. The main content area features a table titled 'Paramètres clés' with the following data:

	Géré							
	Géré	Non géré	Total	Couleur	Monochrome	En réseau	Proactif(Tickets des 30 derniers jours)	Réactif(Tickets des 30 derniers jours)
Xerox	1175	1672	2847	88%	12%	100%	30%	70%
Non Xerox	0	2742	2742	0%	0%	0%	0%	0%
Total	1175	4414	5589	88%	12%	100%	30%	70%

Below the table, there are several menu cards:

- Imprimantes** (Printer icon): Imprimantes, Gestionnaires de périphériques, Sommaire du client, Récapitulatif de compte.
- Commandes de consommables** (Shopping cart icon): **Afficher les commandes** (highlighted with a red box), Commander des consommables.
- Services panne-réparation** (Wrench icon): Afficher les demandes, Demander une intervention.
- Compteurs** (Gauge icon): Gestion de compteur, Visualiser les lectures de compteur.
- Mes relevés** (Bar chart icon): Xerox Report Manager.
- Clients** (People icon): Gérer les clients.

→ Visualisez le statut de vos demandes des consommables.



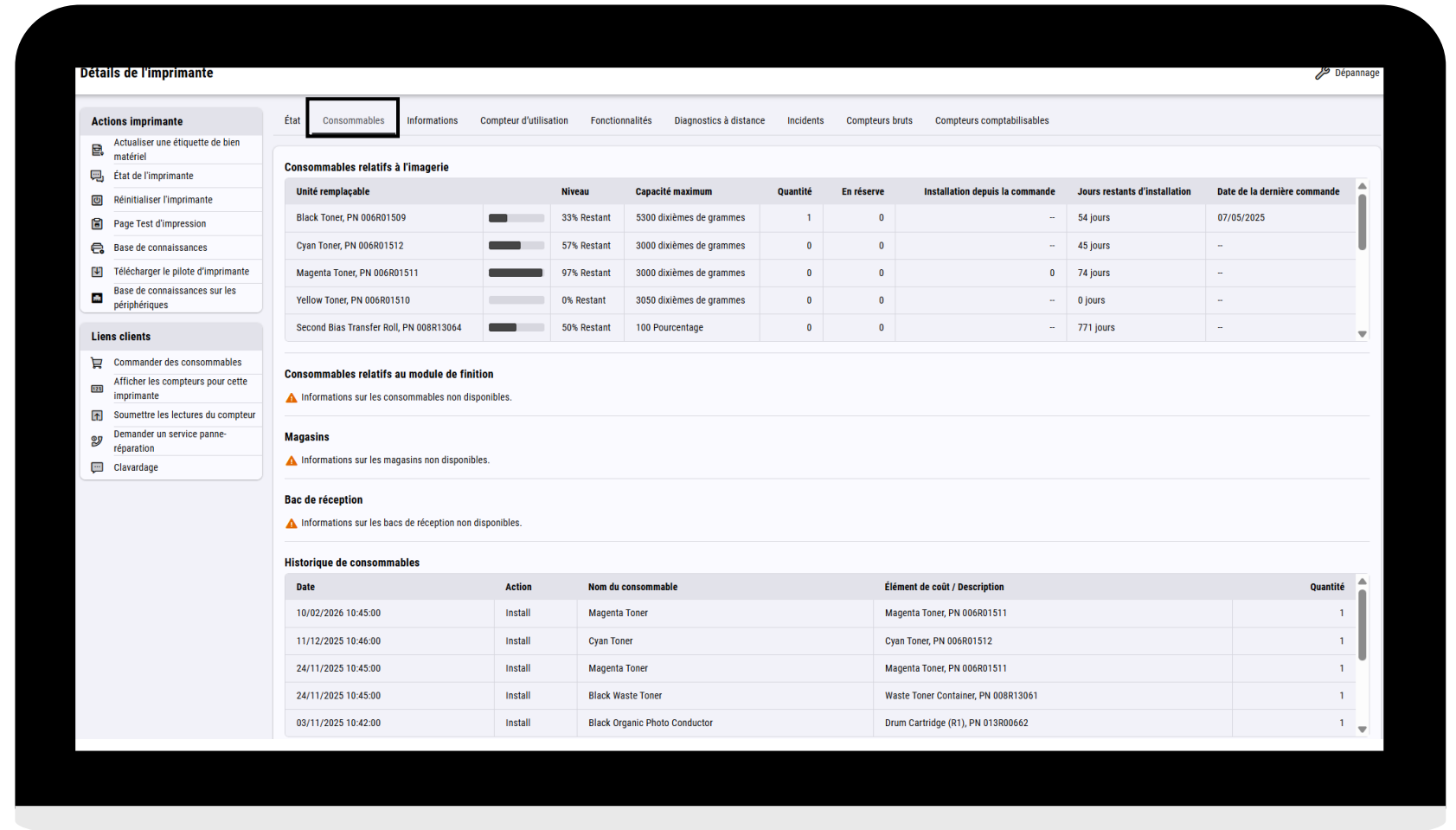
→ **A SAVOIR** : vous pouvez également faire une recherche par numéro de série, ou par modèle si vous cherchez une commande précise en vous rendant dans la rubrique **“Rechercher”**.

VERIFIER L'ETAT DES CONSOMMABLES

→ Refaire les étapes 20-21 : de rubrique “**Imprimantes**”

→ Puis cliquez sur “**Afficher**” pour la machine concernée en vous basant sur son numéro de série.

→ En cliquant sur “**consommables**”, vous pouvez Vérifier l'état des consommables.



Cliquez sur « **Afficher** », puis vous accédez aux « **Détails des commandes** ».

The screenshot displays a web interface for viewing order details. The main heading is "Détails des commandes de consommables: JQ555993". The interface is divided into two main sections: "Commande de consommables" on the left and "Éléments de consommables" on the right. The left section contains a list of order details, and the right section contains a table of consumable items.

Commande de consommables

Numéro de commande : JQ555993

Numéro de référence: --

État: Order Placed

Date de changement d'état: 17/11/2025 17:02:00

Date de création : 23/05/2025 11:54:00

Description: Pic de production

Toute dernière activité :

Éléments de consommables

Type de consommable ^	Numéro de pièce	Quantité
Black Toner	Black Toner	1
Black Toner Cartridge Mete...	106R03392	1

6. SUIVRE LES TICKETS (CONSOMMABLES ET TECHNIQUES)

→ Cliquez sur
“Imprimantes”, puis
afficher sur la machine
concernée.

→ Et puis sélectionnez sur
“incidents”.

À noter :

- **Supplies** : tickets liés aux consommables.
- **Break/fix** : tickets liés aux interventions techniques.

The screenshot displays the 'Détails de l'imprimante' (Printer Details) page. The left sidebar contains 'Actions imprimante' (Printer Actions) and 'Liens clients' (Client Links). The main area shows a navigation menu with 'Incidents' selected. Below the menu is a table of incidents. Two incidents are highlighted with red boxes: 'XPS - Break/Fix - Triage R...' and 'XPS - Supplies - Triage R...'. The table columns include Service, État, Programme, Numéro d'incident, M., Num., Date d'occurrence, Description de l'imprimante, and Client.

Service	État	Programme	Numéro d'incident	M.	Num.	Date d'occurrence	Description de l'imprimante	Client
XPS - Break/Fix - Triage R...	Closed - Dispatch	XPPS XE EUR GDC Level 1...	JV227018	VersaL...	3941987...	06/10/2025 10:43	Xerox VersaLink C7025; System 57.64.1, Cont...	MAI
XPS - Break/Fix - Triage R...	Closed - Remote Solved	XPPS XE EUR GDC Level 1...	JW289708	VersaL...	3941987...	04/11/2025 16:39	Xerox VersaLink C7025; System 57.64.1, Cont...	MAI
XPS - Supplies - Triage R...	Closed - Delivered	XPPS XE EUR GDC Level 1...	JN841851	VersaL...	3941987...	12/03/2025 11:06	Xerox VersaLink C7025; System 57.64.1, Cont...	MAI
XPS - Supplies - Triage R...	Closed - Customer Requ...	XPPS XE EUR GDC Level 1...	JN953145	VersaL...	3941987...	14/03/2025 15:18	Xerox VersaLink C7025; System 57.64.1, Cont...	MAI
XPS - Supplies - Triage R...	Closed - Delivered	XPPS XE EUR GDC Level 1...	JW262422	VersaL...	3941987...	04/11/2025 01:19	Xerox VersaLink C7025; System 57.64.1, Cont...	MAI
XPS - Supplies - Triage R...	Closed - Delivered	XPPS XE EUR GDC Level 1...	JN607859	VersaL...	3941987...	06/03/2025 01:44	Xerox VersaLink C7025; System 57.64.1, Cont...	MAI

III. LEXIQUE FMP

- **Dispatch Initiated** : demande d'intervention technicien terrain faite.
- **Triage** : incident pris en compte par Xerox, le diagnostic est en cours.
- **Order placed** : commande passée.
- **Referred to site contact** : incident transmis au contact machine (ou à la personne qui a contacté Xerox) pour un diagnostic sur place avant d'envoyer un technicien.
- **Escalated internal** : incident transmis au Groupe OPEN, en attente de notre retour.
- **Product delay** : en attente de pièce (rupture de stock conso par ex.)
- **Hold customer** : en attente client (si le client est injoignable après 2 tentatives, dit qu'il rappellera plus tard, est en congés ou si le site est fermé).
- **Flacon récupérateur** (nommé R5 dans le périphérique) ou **Waste toner** ou **Bac à déchets** : éléments qui récupèrent la poudre des toners.
- **Drum cartridge** (R1 / R2 / R3 / R4) : est un module photorécepteur (tambour)
- **Fuser** : un four
- **Transfer belt** : une courroie de transfert

CONTACTS



GROUPE OPEN

174 quai de Jemmapes,
75010 PARIS
Tél. : 01 40 22 08 80

SERVICE XPPS

Jihene SELLAMI
Jihene.sellami@openlab-xerox.com

Jean Gabriel TEIXIERA
jeangabriel.teixeira@open-xerox.com

**MERCI
POUR VOTRE
ATTENTION**