



Fleet Management Portal (FMP)

Guide client

Présentation

Le Fleet Management Portal (FMP), portail de gestion de parc, constitue, pour les utilisateurs autorisés, une source d'informations en temps réel sur votre parc d'imprimantes et de périphériques multifonctions, ainsi que le point de départ pour visualiser et envoyer des tickets relatifs à l'impression.

Le service proposé est basé sur une solution de surveillance proactive à distance et seules les erreurs non enregistrées automatiquement par le périphérique doivent être manuellement signalées via le portail.

Le portail FMP propose également d'autres capacités, telles que la possibilité d'envoyer des commandes et des lectures de compteurs lorsqu'elles ne peuvent pas être obtenues automatiquement.

Ce document vous servira de guide pour la connexion au portail FMP (Fleet Management Portal) ainsi que pour les premiers pas dans l'utilisation de ses principales fonctionnalités.

Table des matières

Présentation	1
Première utilisation	2
Navigation.....	3
Imprimantes.....	4
Lectures de compteurs	7
Commandes de consommables.....	8
Demandes de service.....	9
Assistance de l'application MPS	12

Première utilisation

Vous devez réaliser les opérations suivantes lors de votre première connexion au système.

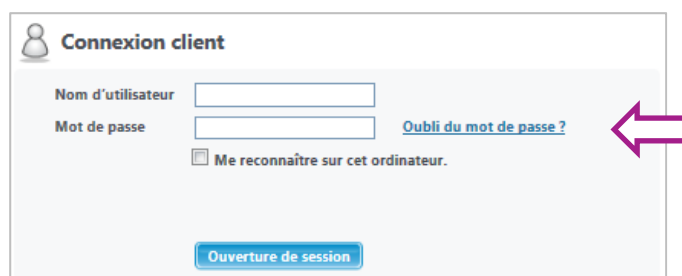
- 1) Pour vous connecter au portail FMP, veuillez utiliser l'adresse <https://office.services.xerox.com/FMP/>.

Remarque : vous trouverez ci-après la liste des navigateurs pris en charge :

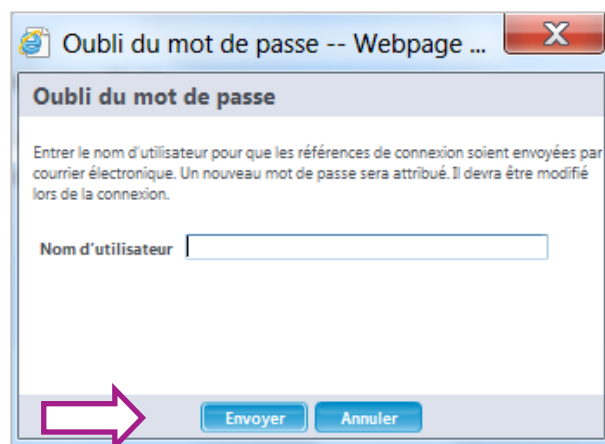
- Microsoft® Internet Explorer® 7.0, 8.0 et 9.0
- Firefox 11.0.X

Les fonctionnalités peuvent être affectées avec tout autre navigateur.

- 2) L'écran de connexion ci-dessous s'affiche.
- 3) Lors de votre première connexion au portail FMP, vous devez réinitialiser votre mot de passe. Cliquez sur le lien **Oubli du mot de passe**.



- 4) Saisissez votre nom d'utilisateur (généralement votre adresse électronique), puis cliquez sur **Envoyer** ; un nouveau mot de passe temporaire vous est envoyé par courrier électronique.

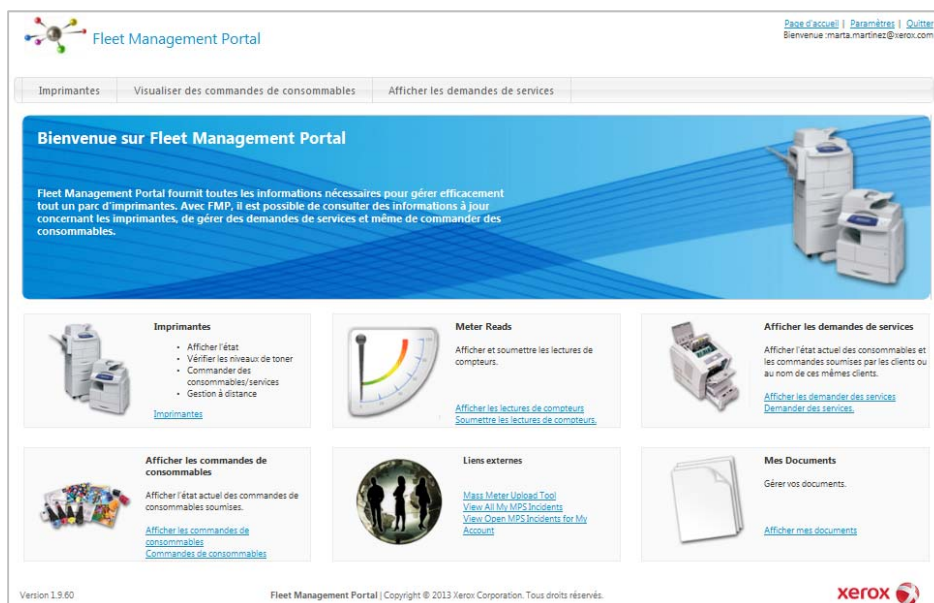


- 5) Connectez-vous à l'aide du mot de passe temporaire reçu par courrier électronique.

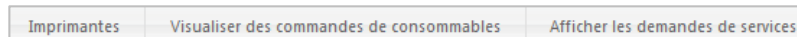
Remarque : il vous est demandé de modifier votre mot de passe lorsque vous vous connectez à l'aide de votre mot de passe temporaire. Un mot de passe doit être un code alphanumérique composé de 7 caractères au minimum, dont au moins un chiffre, une lettre majuscule et une lettre minuscule.

Navigation

Une fois la connexion correctement établie avec le portail FMP, l'écran d'accueil ci-dessous s'affiche :

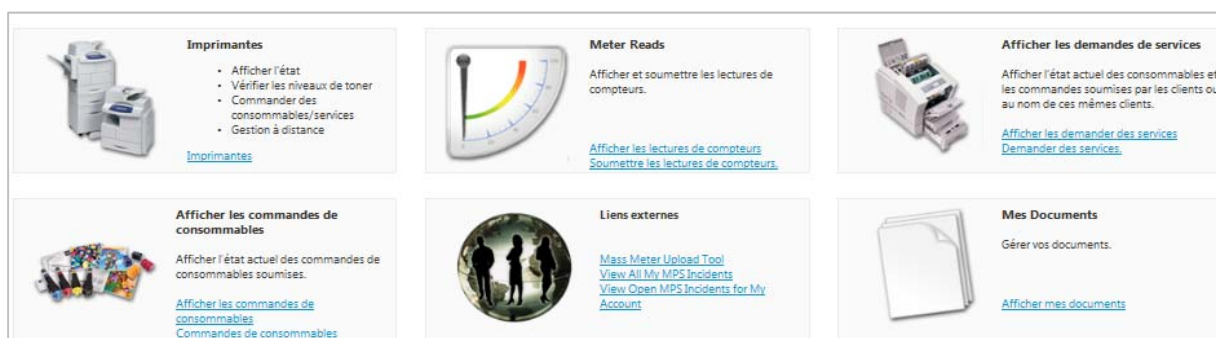


1) L'écran est composé de 3 onglets :



- **Imprimantes** : informations détaillées sur le statut du parc.
- **Afficher les commandes de consommables** : affichage du statut des commandes.
- **Afficher les demandes de service** : affichage du statut des demandes de pannes/réparations.

2) La zone principale de l'écran présente 6 volets de contenu :



- **Imprimantes** : informations détaillées sur le statut du parc.
- **Meter Reads** : possibilité d'afficher et d'envoyer des lectures de compteurs (Meter Reads).
- **Afficher les commandes de consommables** : possibilité d'envoyer et de vérifier le statut des commandes de consommables.

- **Afficher les demandes de service** : possibilité d'envoyer et de vérifier le statut des demandes de pannes/réparations.
- **Liens externes** : liens rapides permettant d'afficher les incidents/tickets.
- **Mes Documents** : affichage des documents partagés par le fournisseur de service.

3) L'angle supérieur droit présente 3 boutons de sélection : [Page d'accueil](#) | [Paramètres](#) | [Quitter](#)

- **Page d'accueil** : raccourci vers la page d'accueil depuis toute autre page.
- **Paramètres** : permet de choisir s'il convient, sur les pages correspondantes, d'afficher tous les incidents/tickets ou uniquement ceux des 90 derniers jours.
- **Quitter** : permet de se déconnecter du portail.

La suite du présent document contient des informations plus détaillées sur certaines des fonctionnalités clés du portail FMP.

Imprimantes

Le volet **Imprimantes** est l'un des plus importants du portail FMP, car il propose un affichage convivial de l'état actuel de votre parc d'imprimantes.

- 1) Depuis la page d'accueil, cliquez sur le lien **Imprimantes** du panneau de commande **Imprimantes**.



2) Vous pouvez filtrer les imprimantes affichées dans la grille des imprimantes pour obtenir différentes vues :

- Affichage des périphériques **Sous contrat** ou **Hors contrat** uniquement, ou les deux
- Affichage des périphériques récemment détectés uniquement
- Affichage uniquement des périphériques présentant un état précis, par exemple uniquement ceux présentant un avertissement ou une erreur
- Affichage basé sur l'état des incidents/tickets des imprimantes

The screenshot shows the Fleet Management Portal interface. On the left, there are three filter panels:

- Sous/hors contrat:**
 - Sous contrat (imprimantes surveillées)
 - Hors contrat (imprimantes non surveillées)
- Périphériques nouvellement découverts:**
 - Afficher uniquement les nouveaux périphériques
- État de l'imprimante:**
 - Erreur
 - Avertissement
 - OK
 - Autre

At the bottom of the filters, there is a section for **Par incident :**

- Nouveau
- En cours de traitement
- Terminer
- Aucun incident

The main table displays a list of printers with columns for Actions, État, Incident, Modèle, Numéro de série, and toner levels (Noir, Cyan, Magenta, Jaune, Compte de). The client is identified as 'ABC Cars / ABC London Pursuit'.

3) Cliquez sur un périphérique dans le tableau de bord de l'imprimante pour accéder aux informations détaillées.

Utilisez les onglets de la partie supérieure de l'écran pour naviguer.

The screenshot shows the 'Détails de l'imprimante: EC2-25L-WJ50' page. It features several tabs: État, Consommables, Informations, Compteur d'utilisation, Fonctionnalités, Diagnostics à distance, and Incidents. The 'État' tab is active.

Identité

- Modèle: ColorQube 9203
- Numéro de série: 813000305
- Emplacement de l'imprimante: 111/1/Webster/NY/USA
- Emplacement du périphérique: -
- Nom du système: EC2-25L-WJ50
- Adresse IP: 13.221.196.44
- Sous contrat: Oui

État des consommables et des compteurs

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

État de l'imprimante

- État général: Fonctionne mais affiche un ou plusieurs avertissements
- Avvertissements: Fin de papier, Bac d'entrée vide, Intervention requise
- Date de découverte: 2013-05-15 13:21:54
- Âge: 69 Jour(s), 23 Heure(s), 41 Minute(s), 51 Secondes
- Date d'état: 2013-06-11 10:00:24
- Dernière tentative d'état: 2013-06-11 10:00:24
- Temps machine utilisable: 70 Jour(s), 20 Heure(s), 19 Minute(s), 15 Secondes
- État de télécopie analogique: -
- État du scanner: Prêt à fonctionner

At the bottom, there is a 'Fermer' button.

Actions des imprimantes

Utilisez le menu **Actions** situé dans la partie supérieure de la grille des imprimantes pour sélectionner les actions relatives à une ou plusieurs imprimantes sélectionnées. Certaines actions sont limitées à des utilisateurs précis. L'option **Obtenir l'état de l'imprimante** est disponible pour tous.

The screenshot displays the Fleet Management Portal interface. At the top, there are navigation tabs: 'Imprimantes', 'Visualiser des commandes de consommables', and 'Afficher les demandes de services'. The 'Imprimantes' tab is active. On the left, there is a 'Filtre' (Filter) section with various options like 'Sous/hors contrat', 'Périphériques nouvellement découverts', and 'État de l'imprimante'. The main area shows a grid of printers with columns for 'Incident', 'Modèle', 'Numéro de série', and color levels (Noir, Cyan, Magenta, Jaune). A dropdown menu is open over the grid, listing actions such as 'Définir Sous/Hors contrat', 'Obtenir l'état de l'imprimante', 'Réinitialiser l'imprimante', 'Page Test d'impression', 'Mettre à jour l'emplacement', 'Commander des consommables', 'Afficher les compteurs', 'Soumettre les lectures du compteur', and 'Demander une intervention'. The grid shows several printer entries with their respective status icons and counts.

Incident	Modèle	Numéro de série	Noir	Cyan	Magenta	Jaune	Compte de...
	WorkCentre 5665 Series	3634093981		-	-	-	288 145
	WorkCentre 5755 Series	3643605014		-	-	-	46 848
	Phaser 8500N	WYN433180					34 316
Fin de papier, Bac d'entrée vide, Intervention r...	ColorQube 9203	218JPP1A1					503 681
Fin de papier, Bac d'entrée vide, Intervention r...	ColorQube 9203	813000305					681 235
Fin de papier, Bac d'entrée vide, Intervention r...	ColorQube 9303	3661862474					28 356
Fin de papier, Bac d'entrée vide	ColorQube 9203	821000341					620 519
Fin de papier, Bac d'entrée vide	WorkCentre Pro 165	2232514186		-	-	-	708 561
Fin de papier, Bac d'entrée vide	WorkCentre Pro 175	2232361762		-	-	-	1 462 511
Bac d'entrée vide, Intervention requise	WorkCentre 5675 v1 M...	3634555578		-	-	-	505 225

Les données de statut présentées pour les imprimantes de la grille ainsi que sur les écrans d'imprimantes détaillés peuvent parfois dater de plusieurs heures et elles sont généralement mises à jour une seule fois dans la journée. Pour accéder aux données actuelles, sélectionnez les imprimantes qui vous intéressent, puis choisissez la commande **Obtenir l'état de l'imprimante**. Au bout de quelques minutes seulement, le portail FMP est mis à jour et les données actualisées telles que les niveaux de consommables sont affichées.

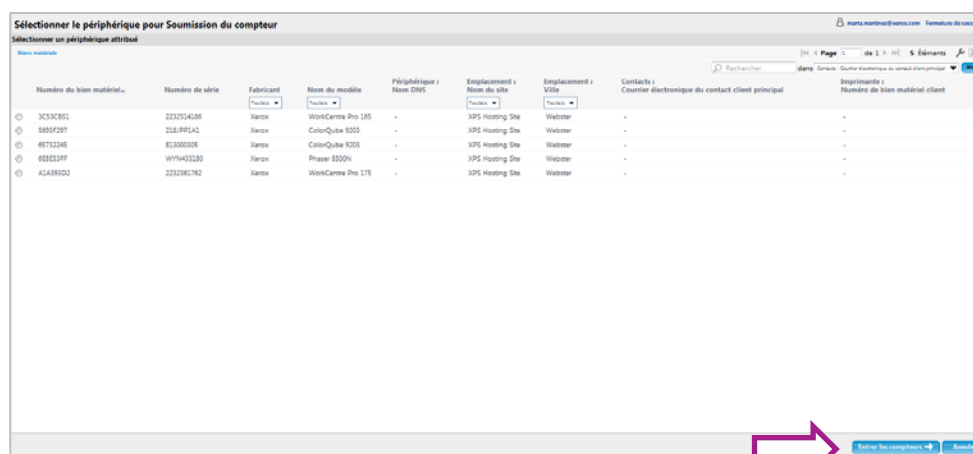
Lectures de compteurs

Pour envoyer une lecture de compteur, vous devez procéder comme suit. Par exemple, pour un périphérique non intégré au réseau, il se peut que vous deviez envoyer les lectures de compteurs chaque mois (tandis que pour les périphériques en réseau, ces lectures de compteurs sont généralement collectées automatiquement).

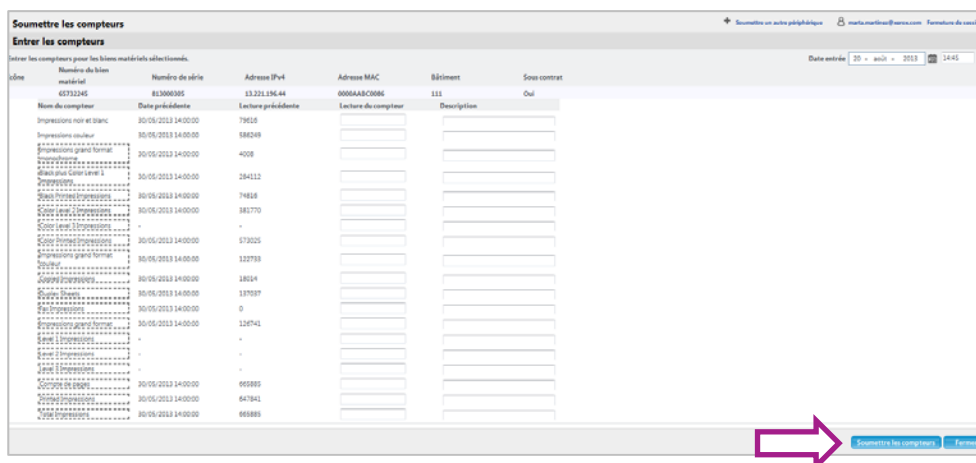
- 1) Cliquez sur le lien **Soumettre les lectures de compteurs** du volet **Meter Reads**.



- 2) Pour envoyer une lecture de compteur, sélectionnez le périphérique, puis cliquez sur **Entrer les compteurs**.



- 3) Saisissez les détails demandés, puis cliquez sur **Soumettre les compteurs**.



Vous pouvez, si vous le souhaitez, remplir le champ **Description**.

Remarque : les lectures de compteurs saisies doivent être supérieures aux lectures précédentes telles qu'elles sont affichées.

- 4) L'écran suivant affiche les lectures de compteurs envoyées et les plus récentes pour le périphérique.

Commandes de consommables

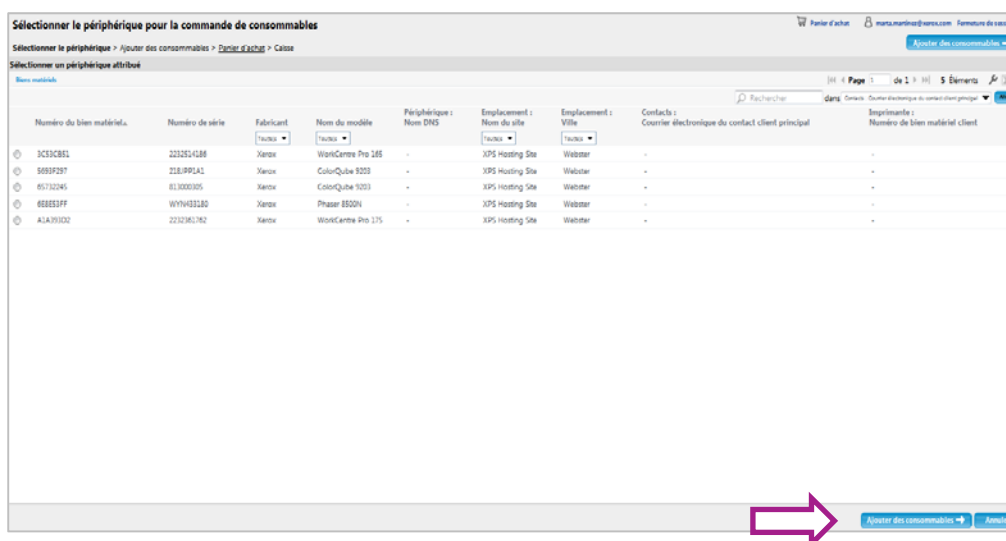
Depuis ce volet, vous pouvez commander des consommables pour vos périphériques. Etant donné que nous commandons la plupart des consommables de manière proactive avant que leur remplacement ne devienne nécessaire, nous vous conseillons de bien vérifier l'état avant d'envoyer une nouvelle commande. Pour cela, cliquez sur le lien **Afficher les commandes de consommables** pour accéder à la liste des commandes existantes.

- 1) Dans le volet des commandes de consommables, cliquez sur le lien **Commandes de consommables**.



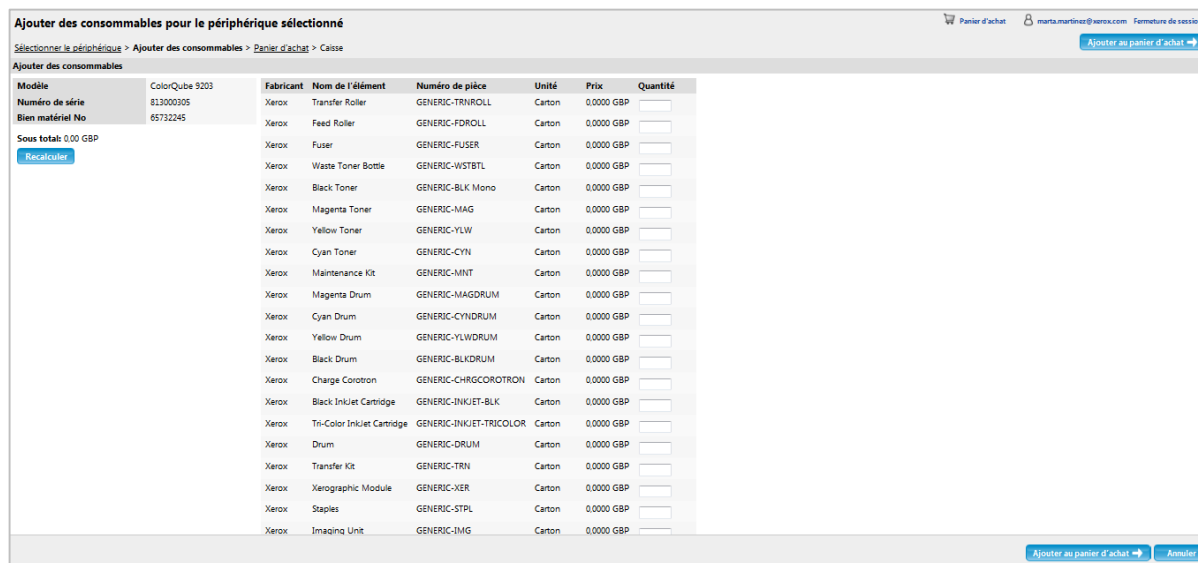
- 2) Les périphériques liés à votre profil sont alors répertoriés.

Sélectionnez le périphérique pour lequel vous souhaitez commander des consommables, puis cliquez sur **Ajouter des consommables**.



- 3) La fenêtre suivante affiche la liste des consommables disponibles en commande.

Remarque : si la liste présente des consommables génériques plutôt que des articles spécifiques au modèle de périphérique, choisissez l'article générique affiché. Le bureau d'assistance l'échangera contre l'article spécifique lors de l'expédition.



- 4) Saisissez la quantité requise, puis cliquez sur **Ajouter au panier d'achat**.
- 5) Une fois la commande terminée, cliquez sur **Caisse**.
- 6) Un récapitulatif de votre commande s'affiche.

Vérifiez que tous les champs obligatoires (ceux dont le nom est suivi du symbole *) sont renseignés, puis choisissez **Caisse** pour passer la commande.

Demandes de service

Vous pouvez être amené à soumettre des demandes de service manuelles en raison de défauts ou de problèmes, comme la qualité d'impression, qui ne peuvent pas être surveillés de manière automatique.

- 1) Au niveau du volet **Afficher les demandes de service**, cliquez sur le lien **Demander des services**.
- 2) L'écran suivant contient, sur un premier onglet, la liste des tickets ouverts pour votre site et, sur un deuxième onglet, la liste de tous les tickets ouverts pour tous vos sites.


Soumettre un ticket: Revoir tous les tickets ouverts marta.martinez@xerox.com Fermeture de session

Revoir les tickets ouverts. Si le problème a déjà été communiqué, cliquez sur « Annuler » puisqu'il n'est pas nécessaire de créer un nouveau ticket. Poursuivre en cliquant sur le bouton « Suivant ».

Ouvrir les tickets pour le site: XPS Hosting Site [Ouvrir les tickets pour le compte ABC Cars/ABC London Pursuit](#)

Tickets Page 1 de 1 7 Éléments

Matériel : Numéro de série	Matériel : Fabricant	Matériel : Nom du modèle	Matériel : Nom du site	Ticket : Numéro de ticket*	Ticket : Date d'occurrence	Ticket : Service	Ticket : État du ticket	Ticket : Récapitulatif	Client : Nom de famille	Client : Prénom
2232514186	Xerox	WorkCentre Pro 165	XPS Hosting Site	AQ532755	05/07/2013 10:05	XPS - Supplies - Triage Response	Nouveau	Add Supplies	Norman	Peter
2232514186	Xerox	WorkCentre Pro 165	XPS Hosting Site	AQ516886	04/07/2013 22:32	XPS - Supplies - Triage Response	Nouveau	Add Supplies	Norman	Peter
813000305	Xerox	ColorQube 9203	XPS Hosting Site	AO757234	28/05/2013 09:44	Submit a Service Request	Nouveau	Device Service Request	Jones FMP	David
813000305	Xerox	ColorQube 9203	XPS Hosting Site	AQ286604	16/05/2013 11:45	Submit a Service Request	Nouveau	Device Service Request	Jones FMP	David
218JPP1A1	Xerox	ColorQube 9203	XPS Hosting Site	AQ283219	16/05/2013 10:17	XPS - Supplies - Triage Response	Nouveau	Add Supplies	Jones FMP	David
VMA647999	Xerox	WorkCentre 3550	XPS Hosting Site	AO283218	16/05/2013 10:17	XPS - Supplies - Triage Response	Nouveau	Add Supplies	Jones FMP	David
218JPP1A1	Xerox	ColorQube 9203	XPS Hosting Site	AO283039	16/05/2013 10:13	Submit a Service Request	Nouveau	Device Service Request	Jones FMP	David

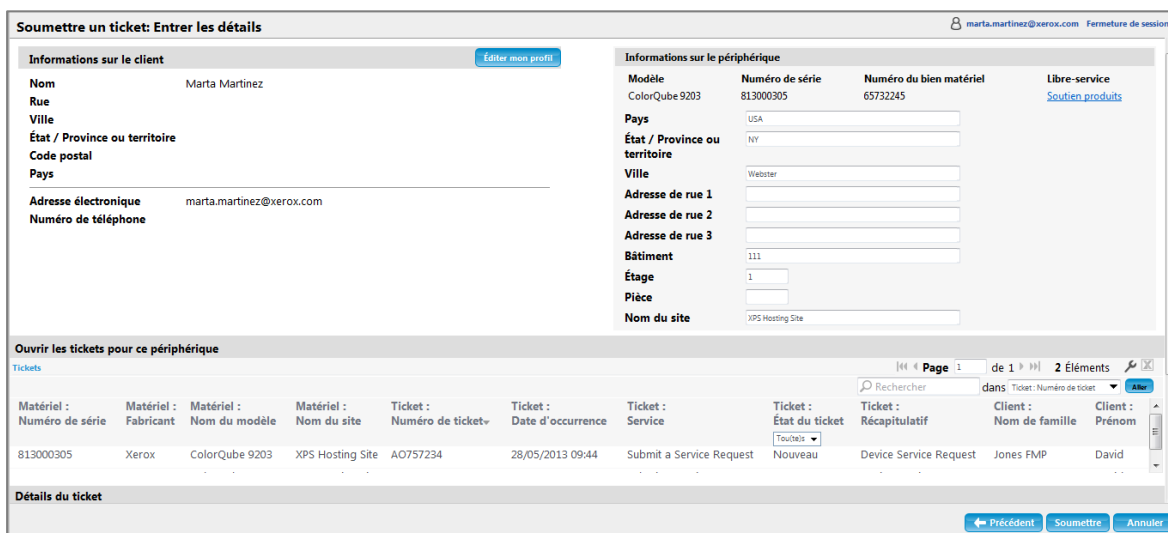
 [Suivant](#) [Annuler](#)

Vous pouvez vérifier si la demande de service que vous souhaitez soumettre se trouve déjà dans le système.

- 3) L'écran suivant contient la liste des périphériques associés à votre profil. Cliquez sur le périphérique pour lequel vous souhaitez soumettre une demande, puis cliquez sur **Suivant**.

4) L'écran est partagé en quatre zones :

- **Informations sur le client** : présente vos coordonnées.
- **Informations sur le périphérique** : présente les détails du périphérique sélectionné.
- **Ouvrir les tickets pour ce périphérique** : affiche les tickets ouverts pour le périphérique.
- **Détails du ticket** : permet de demander un service pour le périphérique sélectionné.



Soumettre un ticket: Entrer les détails

Informations sur le client [Éditer mon profil](#)

Nom: Marta Martinez
 Rue:
 Ville:
 État / Province ou territoire:
 Code postal:
 Pays:
 Adresse électronique: marta.martinez@xerox.com
 Numéro de téléphone:

Informations sur le périphérique

Modèle: ColorQube 9203
 Numéro de série: 813000305
 Numéro du bien matériel: 65732245
 Libre-service: [Soutien produits](#)

Pays: USA
 État / Province ou territoire: NY
 Ville: Webster
 Adresse de rue 1:
 Adresse de rue 2:
 Adresse de rue 3:
 Bâtiment: 111
 Étage: 1
 Pièce:
 Nom du site: XPS Hosting Site

Ouvrir les tickets pour ce périphérique

Tickets

Matériel : Numéro de série	Matériel : Fabricant	Matériel : Nom du modèle	Matériel : Nom du site	Ticket : Numéro de ticket	Ticket : Date d'occurrence	Ticket : Service	Ticket : État du ticket	Ticket : Récapitulatif	Client : Nom de famille	Client : Prénom
813000305	Xerox	ColorQube 9203	XPS Hosting Site	A0757234	28/05/2013 09:44	Submit a Service Request	Nouveau	Device Service Request	Jones FMP	David

Détails du ticket

Précédent Soumettre Annuler

5) Dans la section relative aux détails du ticket, cliquez sur le menu déroulant **Intervention requise**, puis sélectionnez le service exigé.

Submit a Field Service Request : permet de demander au bureau d'assistance de vérifier le périphérique et d'effectuer l'action requise, par exemple envoyer un ingénieur du service.

Request a Non Standard Consumable : permet de demander un consommable non standard. Les demandes de consommables standard doivent être envoyées sous la forme de commandes de consommables, comme indiqué plus haut dans le présent guide.

(MPS) Application Support : permet de demander de l'aide pour une solution tierce prise en charge par votre fournisseur. Vous trouverez plus de détails sur cette option ci-après.

Remove a device from your MPS contract : permet de retirer le périphérique de votre parc.

Demande de modification d'équipement : permet de demander une modification de configuration pour le périphérique.

Demande de déplacement physique d'équipement : permet de demander qu'un périphérique soit déplacé vers un autre emplacement.

Remarque : le nombre et les noms exacts des services proposés dans le menu **Intervention requise** peuvent quelque peu varier par rapport aux éléments indiqués ici.

- 6) Une fois le service requis sélectionné, indiquez une explication claire des détails de votre demande de service au niveau du champ **Description**. Si la description n'est pas claire, vous pourriez subir des retards.

Si vous souhaitez qu'une personne autre que l'utilisateur connecté soit la personne à contacter pour cette demande, veuillez remplir les champs facultatifs de client.

- 7) Après avoir rempli tous les champs nécessaires, cliquez sur **Soumettre** dans l'angle inférieur droit de l'écran pour envoyer votre demande de service au bureau d'assistance.

Pour vérifier la progression de la demande, cliquez sur le lien **Afficher les demandes de service** du portail FMP.

Soumettre un ticket : Sélectionner le type de service

Service Utilisateur

Service utilisateur pour : marla.martinez@xerox.com
Aucun périphérique n'est requis pour les services apparentés à l'utilisateur.

Sélectionner un périphérique attribué

Biens matériels

Page 1 de 1 5 Éléments

Numéro du bien matériel	Numéro de série	Fabricant	Nom du modèle	Périphérique : Nom DNS	Emplacement : Nom du site	Emplacement : Ville	Contacts : Courrier électronique du contact client principal	Imprimante : Numéro de bien matériel client
3CS3CB51	2232514186	Xerox	WorkCentre Pro 165	-	XPS Hosting Site	Webster	-	-
5693F297	2181PP1A1	Xerox	ColorQube 5203	-	XPS Hosting Site	Webster	-	-
65732245	813000305	Xerox	ColorQube 5203	-	XPS Hosting Site	Webster	-	-
6E8E33FF	WYN433180	Xerox	Phaser 8500N	-	XPS Hosting Site	Webster	-	-
A1A393D2	2232961762	Xerox	WorkCentre Pro 175	-	XPS Hosting Site	Webster	-	-

Précédent Suivant Annuler

Vous pouvez également envoyer des demandes de service sans rapport avec des périphériques existants. Pour cela, sélectionnez l'option des services d'utilisateur.

Assistance de l'application MPS

Cette section n'est pertinente que si nous proposons la prise en charge de solutions tierces telles que Equitrac et que le portail FMP est utilisé pour la mise en place de cette assistance.

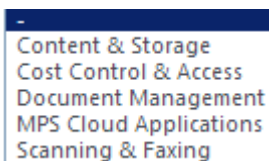
Suivez les instructions ci-avant pour soumettre une demande de service. Au niveau de l'écran **Entrer les détails**, cliquez sur le menu déroulant **Intervention requise**, puis sélectionnez **MPS Application Support**.

L'écran ci-dessous s'affiche.

Severity = Sélectionnez le niveau de gravité de départ (1 à 4).

- 1 - Critical: Very High Business Impact
- 2 - Severe: High Business Impact
- 3 - Moderate: Moderate Business Impact
- 4 - Minimal: Minimal Business Impact

Application = Choisissez la catégorie de l'application.



Chaque catégorie d'applications est associée à une liste d'applications, dont voici quelques exemples :

Pour **Content & Storage** : « Docushare »

Pour **Cost Control & Access**: « Cirrato », « Equitrac » et « Safecom »

Pour **Document Management** : « NSI Autostore »

Pour **MPS Cloud Applications**: « Mobile Print »

Pour **Scanning & Faxing**: « eCopy ShareScan », « iXWare », « RightFax » et « ScanFlowStore »

Les applications effectivement listées peuvent être différentes de celles répertoriées ici.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, saisir un **Source System Reference #**.

Enfin, décrivez la nature du problème dans la zone de description en texte libre et fournissez les meilleures informations possibles afin que nous puissions comprendre votre demande, puis cliquez sur **Soumettre**.

Pour vérifier la progression, cliquez sur le lien **Afficher les demandes de service**.