

Portail Cloud
MPS Brother

atyourside.brother.fr

Tutoriel revendeurs :
Créer une demande
d'intervention sur un
contrat Brother MPS



Définition :

Votre client rencontre une problématique technique concernant une ou plusieurs imprimantes de son contrat ? Vous pouvez créer une demande d'intervention via votre portail Cloud MPS pour le compte de votre client.

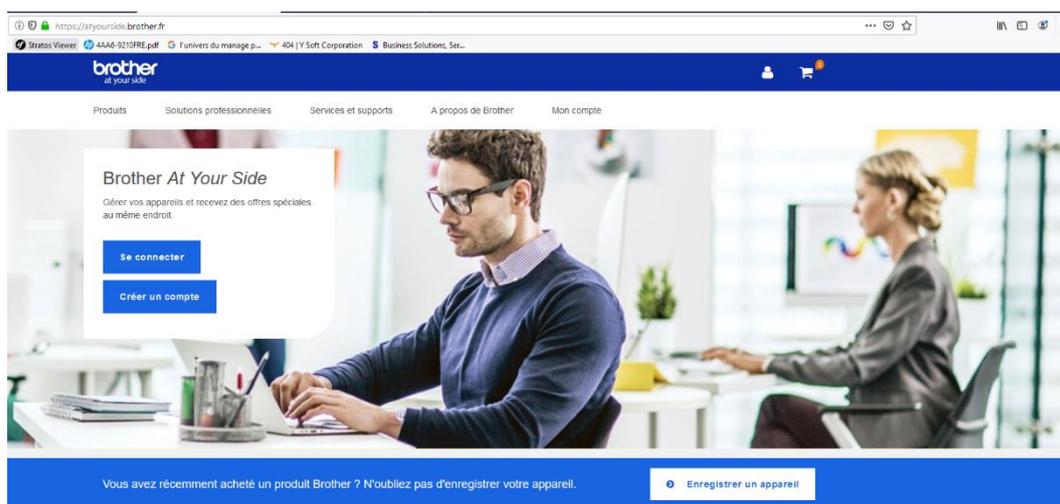
Préambule - Conditions à remplir afin de créer une demande d'intervention :

- ✚ Une demande d'intervention ne peut être déclenchée que pour un contrat en cours*.

* contrat en cours = contrat qui a démarré, pour lequel les imprimantes ont été connectées au portail

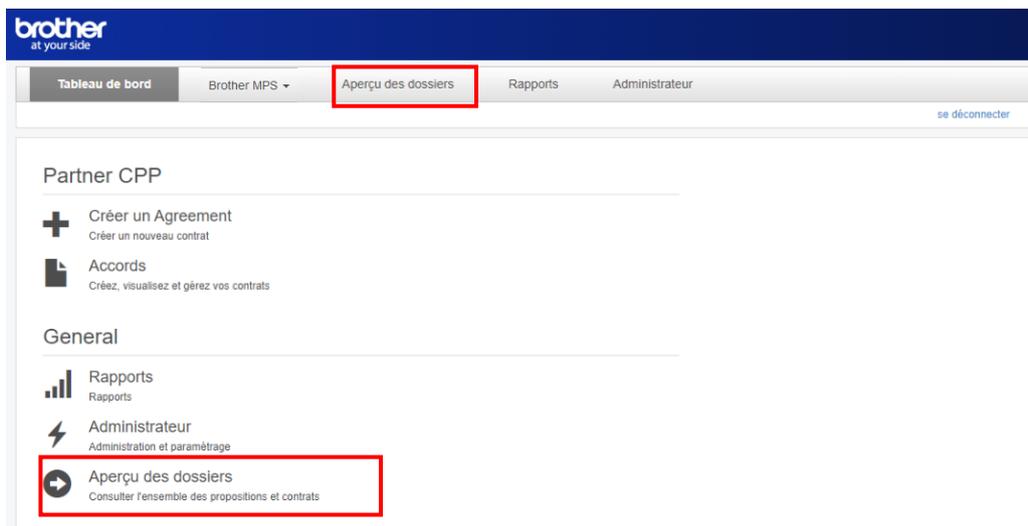
Etape 1 :

Rendez-vous sur votre portail Revendeur Brother Online.



Etape 2 :

Cliquez sur « *Aperçu des dossiers* ».



Etape 3 :

Recherchez le contrat concerné par la demande d'intervention.

Cliquez sur le contrat concerné puis cliquez sur l'onglet « *Machines* ».

brother at your side

Tableau de bord Brother MPS ▾ **Aperçu des dossiers** Rapports Administrateur

[se déconnecter](#)

Actualiser la recherche (Effacer)

Identifiant:

Référence:

Numéro de série:

Client:

A partir du:

Jusqu'au:

Rechercher par dates de fin

Client:

#	Agreement : Pre-install	Client	Mois de début	Durée	Nbre Pdts	Investissement
187114		-	-	36	1	2 321,78 €
186820		-	-	36	1	59,00 €
186502		-	-	36	1	113,00 €
186477		-	-	36	1	263,00 €
186475		-	-	36	1	113,00 €
186448		-	-	36	1	113,00 €
186381		-	-	36	1	113,00 €
186378		-	-	36	1	113,00 €
186282		-	-	60	10	2 690,00 €
186172		-	-	36	1	113,00 €
186142		-	-	36	1	113,00 €
186125		-	-	36	1	113,00 €
186097		-	-	36	1	113,00 €
186089		-	-	36	1	113,00 €
186041		-	-	36	1	113,00 €

Mois de début - Mois de début, Durée - Durée, Nbre Pdts - Nombre de produits

Etape 4 :

Cliquez sur le bouton « *Actions* » situé à droite de l'imprimante concernée par la demande d'intervention.

Un menu déroulant apparaît. Cliquez sur « *Envoyez une demande d'intervention* ».

The screenshot shows the Brother MPS web interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Tableau de bord, Brother MPS, Aperçu des dossiers (highlighted), Rapports, and Administrateur. Below this is a secondary navigation bar with: Récapitulatif, Informations, Machines (highlighted with a red box), Facturation, Consommables, Demande d'intervention, Historique, and Machines silencieuses. The main content area displays a contract reference (188639) and several action buttons: Paramétrer les données de la machine, Envoyer une demande d'installation, Export de données, Importer les données, and Tout exporter. Below these buttons, there is a table with columns: Modèle, Numéro de série, Statut, and Adresse. The table contains one entry: DCP-8110DN, D1A077849, with a red status indicator. To the right of this entry is an 'Actions' dropdown menu (highlighted with a red box). The dropdown menu is open, showing several options: Voir les compteurs pages, Voir les caractéristiques de l'imprimante, Voir les commandes de consommables, Voir les demandes d'intervention, Paramétrer les données de la machine, Imprimante de remplacement, Réinitialiser/ Réinstaller la machine, Demander un consommable, and Envoyer une demande d'intervention (highlighted with a red box). At the bottom left, there is a 'Retour' link.

brother
at your side

Tableau de bord Brother MPS **Aperçu des dossiers** Rapports Administrateur [se déconnecter](#)

Récapitulatif Informations **Machines** Facturation Consommables Demande d'intervention Historique Machines silencieuses

Référence contrat : 188639

Paramétrer les données de la machine Envoyer une demande d'installation Export de données Importer les données Tout exporter

Volume d'action Données

Afficher 100 éléments

<input type="checkbox"/>	Modèle	Numéro de série	Statut	Adresse	Actions
<input type="checkbox"/>	DCP-8110DN	D1A077849	●		<ul style="list-style-type: none"> Voir les compteurs pages Voir les caractéristiques de l'imprimante Voir les commandes de consommables Voir les demandes d'intervention Paramétrer les données de la machine Imprimante de remplacement Réinitialiser/ Réinstaller la machine Demander un consommable Envoyer une demande d'intervention

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments

[Retour](#)

Etape 5 :

Renseignez l'objet, le type de votre demande et ajoutez-y une description.

Une fois votre demande complète cliquez sur « *Envoyez une demande d'intervention* ».

brother
at your side

Tableau de bord Brother MPS ▾ **Aperçu des dossiers** Rapports Administrateur [se déconnecter](#)

Récapitulatif Informations Machines Facturation Consommables **Demande d'intervention** Historique Machines silencieuses

Veuillez compléter le formulaire ci-dessous pour soumettre votre demande d'intervention

Données de l'appareil	
Modèle	DCP-8110DN
Numéro de série	D1A077849
Emplacement du dispositif	RDC
Adresse de livraison	Raquin & Co.

Description du problème

Objet *

Type de demande

Description *

[Retour](#) Envoyer une demande d'intervention

Etape 6 :

Validez la création de votre demande d'intervention en cliquant sur « *Ok* ».

mps.fr.cds.uat.brother.eu.com indique

Voulez-vous vraiment soumettre cette demande de service ?

OK Annuler

NB : votre demande d'intervention sera traitée sous un délai de 24h.
Le service technique de Brother contactera votre client afin d'établir un diagnostic.

brother
at your side

www.brother.fr

BROTHER FRANCE S.A.S.
Parc des Reflets - Paris Nord 2
165, avenue du Bois de la Pie - BP 46061
95913 ROISSY CDG CEDEX