



# Sharp Customer Web Mode d'emploi

Sharp Suisse, Version française, V 1.0

**SHARP**  
Be Original.

15.03.2019

---

# Table des matières

1. Login / Connexion.....	3
1.1 S'inscrire avec le nom d'utilisateur et le mot de passe .....	3
1.2 Mot de passe oublié .....	4
1.3 Enregistrer un nouvel utilisateur.....	5
2. Demande de service.....	6
2.1 Demande d'intervention .....	6
3. Commande de toner.....	7
4. Etat compteur.....	9
4.1 Un compteur trop bas.....	10

# 1. Login / Connexion

Sous [https://customerweb.sharp.eu/ecw\\_ch/Login.aspx?db=1&lang=fr-FR](https://customerweb.sharp.eu/ecw_ch/Login.aspx?db=1&lang=fr-FR) vous pouvez vous connecter avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, demander un nouveau mot de passe si vous l'avez oublié et vous enregistrer pour la première fois.

- A. Langue
- B. Connexion
- C. Cliquez ici pour vous inscrire
- D. Mot de passe oublié?

The screenshot shows the SHARP login interface. At the top left is the SHARP logo. Below it are three input fields: 'Nom d'utilisateur' (username) with the value 'ursina.waelte@sharp.eu', 'Mot de passe' (password) with masked characters, and 'Langue' (language) with a dropdown menu set to 'French (France)'. A 'Connexion >>' button is located below the language dropdown. At the bottom left is a blue link 'Cliquez ici pour en savoir plus' with an arrow labeled 'D' pointing to it. At the bottom right is a blue link 'Mot de passe oublié ?' with an arrow labeled 'C' pointing to it. In the center, there are two arrows labeled 'A' and 'B' pointing to the password and language dropdown fields respectively. At the bottom center, there is a footer with the text 'ECW Build: 4.3.1.4519 \ 19 avr. 2017 ©Copyright Evatic AS 1991-2019'.

Figure 1

## 1.1 S'inscrire avec le nom d'utilisateur et le mot de passe

L'inscription se fait toujours avec votre adresse e-mail et un mot de passe personnel. La langue désirée peut être sélectionnée avant de se connecter via une liste déroulante.

This screenshot is identical to Figure 1, showing the SHARP login page with the same form fields and footer information.

Figure 2

## 1.2 Mot de passe oublié

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez en demander un nouveau en ligne. Pour ce faire, sélectionnez "Mot de passe oublié", puis passez à la page suivante.

The screenshot shows the SHARP login interface. At the top left is the SHARP logo. Below it, there are three input fields: 'Nom d'utilisateur' (User Name) containing 'ursina.waelte@sharp.eu', 'Mot de passe' (Password) with masked characters, and 'Langue' (Language) set to 'French (France)'. A 'Connexion >>' button is positioned below these fields. At the bottom of the page, there are two blue links: 'Cliquez ici pour en savoir plus' on the left and 'Mot de passe oublié ?' on the right. The footer contains the text 'ECW Build: 4.3.1.4519 \ 19 avr. 2017 ©Copyright Evatic AS 1991-2019'.

Figure 3

Entrez votre adresse e-mail, qui est également votre nom d'utilisateur, dans le champ du même nom et sélectionnez "Envoyer un nouveau mot de passe". Votre mot de passe vous sera envoyé rapidement par e-mail.

The screenshot shows the SHARP page for requesting a new password. It features the SHARP logo at the top left. In the center, there is a 'Nom d'utilisateur' (User Name) input field and a button labeled 'Envoyer un nouveau mot de pi'. At the bottom right, there is a blue link 'Retour à la connexion'. The footer contains the text 'ECW Build: 4.3.1.4519 \ 19 avr. 2017 ©Copyright Evatic AS 1991-2019'.

Figure 4

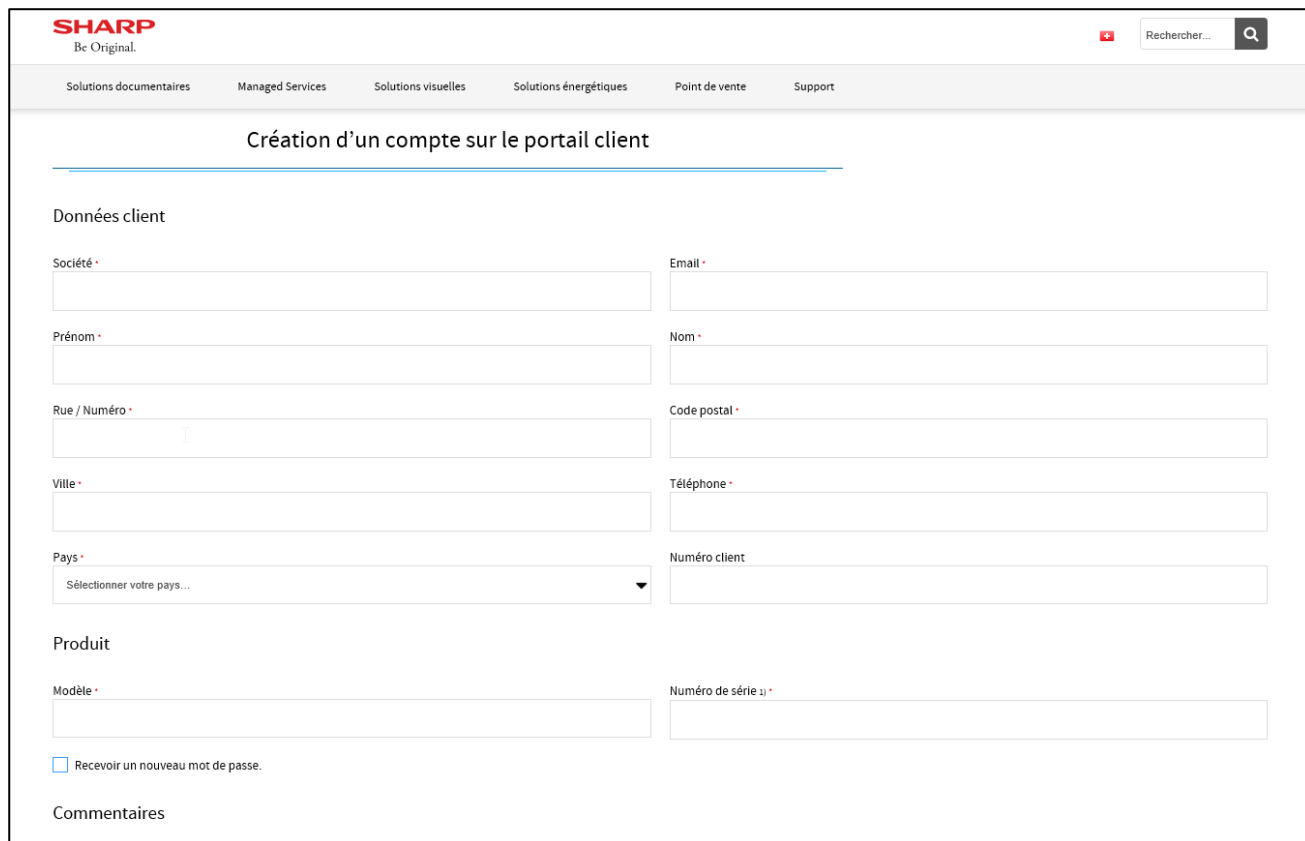
Pour des raisons de sécurité, nous vous demanderons ensuite de changer votre mot de passe. Après avoir entré votre ancien mot de passe (envoyé par e-mail), cliquez sur "Modif. le mot de passe".

The screenshot shows the SHARP page for changing a password. At the top right, there is a table with client information: 'Client: SHARP Electronics (Schweiz) AG' and 'N° Client : 7406003265'. Below this is a navigation bar with buttons for 'Service', 'Commande', 'Relevé de compteur', 'Modif. mot de passe' (highlighted in green), and 'Déconnexion'. The main area contains three input fields: 'Ancien mot de passe' (Old password), 'Nouveau mot de passe' (New password), and 'Retaper' (Repeat). A 'Modif. mot de passe' button is located at the bottom of these fields. The footer contains the text 'ECW Build: 4.3.1.4519 \ 19 avr. 2017 ©Copyright Evatic AS 1991-2019'.

Figure 5

## 1.3 Enregistrer un nouvel utilisateur

- Sélectionnez "Cliquez ici pour vous inscrire" pour vous connecter en tant que nouvel utilisateur
- Entrez vos données dans le masque. Vous recevrez bientôt le mot de passe par e-mail.



The screenshot shows the SHARP client portal registration page. The header includes the SHARP logo and navigation links: Solutions documentaires, Managed Services, Solutions visuelles, Solutions énergétiques, Point de vente, and Support. A search bar is located in the top right corner. The main heading is "Création d'un compte sur le portail client".

**Données client**

Société *	Email *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Prénom *	Nom *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rue / Numéro *	Code postal *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ville *	Téléphone *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pays *	Numéro client
Sélectionner votre pays... ▼	<input type="text"/>

**Produit**

Modèle *	Numéro de série <sup>1)</sup> *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Recevoir un nouveau mot de passe.

Commentaires

Figure 6

- Pour des raisons de sécurité, nous vous demanderons de changer votre mot de passe comme indiqué sur Figure 5.

## 2. Demande de service

### 2.1 Demande d'intervention

- Sélectionnez l'onglet "Service" dans le menu
- Utilisez maintenant le menu déroulant "Sélectionner la machine" sur la gauche pour sélectionner la machine nécessitant un service.
- \* champs obligatoire
- Sous "Code de symptôme", entrez "S100" pour la maintenance, "S200" en cas de dysfonctionnement et "S500" pour le logiciel.
- Dans le champ "Description", vous pouvez formuler les informations concernant votre demande.
- Confirmez votre demande avec "Envoyer".
- Vous recevrez rapidement une confirmation de votre demande, y compris un numéro de projet, par courrier électronique.

**SHARP**

Client: SHARP Electronics (Schweiz) AG  
N° Client : 7406003265

Service | Commande | Relevé de compteur | Modif. mot de passe | Déconnexion

Sélectionner la machine\* AM-400[12277]

Nom de visite SHARP Electronics (Schweiz) AG Adresse 1 Könizstrasse 161

Adresse 2 Adresse 3

Code postal 3097 Bern-Liebefeld Lieu

Contact

Nom\* Mise à jour contact

Tél.\*

E-mail\*

Code symptôme\*

Description \*

Effacer Soumettre

Figure 7

## 3. Commande de toner

- Sélectionnez "Commande" dans le menu
  - L'écran de démarrage s'affiche.
  - Utilisez maintenant le menu déroulant pour sélectionner la machine pour laquelle vous souhaitez commander du matériel.
  - Les consommables adéquats seront maintenant affichés.
  - Entrez les consommables souhaités dans la colonne de droite (quantité maximum de commande : 1 pièce par machine) et appuyez sur le bouton "plus de ligne de commande" si nécessaire. Si vous souhaitez commander du matériel pour une autre machine, sélectionnez une autre machine et répétez le processus.
  - Attention : Ceci n'est possible que si les consommables sont livrés à la même adresse. Pour commander à une autre adresse, vous devez répéter le processus de commande.
- Dans le cas où l'article est pris en charge à travers votre contrat, le mot "inclus" apparaît dans la colonne "Contrat".

The screenshot shows the 'Commande' tab selected. The machine selected is AR-M201[9800013X]. The client is SHARP Electronics (Schweiz) AG, located at Moosstrasse 2a, 8803 Rüschiikon. A table below shows one article: AR208T (Tonerkartusche) with a quantity of 0. The 'Contrat' column for this article contains the word 'inclus'.

Article n°	Description	Contrat	Qté
AR208T	Tonerkartusche	inclus	0

Figure8

- Sélectionnez "Confirmer" pour enregistrer la commande.

The screenshot shows the 'Commande' tab selected. The machine selected is AM-400[97100473]. The client is SHARP Electronics (Schweiz) AG, located at Könizstrasse 161, 3097 Liebefeld. A table below shows one article: AM30DC (Toner für AM300/400) with a quantity of 1. The 'Contrat' column for this article is empty.

Article n°	Description	Contrat	Qté
AM30DC	Toner für AM300/400		1

Figure9

- Veuillez vérifier la commande maintenant et la modifier si nécessaire. Dans la colonne "Fac", vous pouvez voir si l'article à un coût:  signifie que l'article générera une facturation.

**SHARP**

Client: SHARP Electronics (Schweiz) AG  
N° Client : 7406003265

Service **Commande** Relevé de compteur Modif. mot de passe Déconnexion

Client : SHARP Electronics (Schweiz) AG  
Client n° : 7406003265  
Date : 16/01/2019  
Votre référence : \*  
E-mail : \* ursina.waeite@sharp.eu

Adresse de livraison : \* SHARP Electronics (Schweiz) AG  
Adresse de facturation : \* SHARP Electronics (Schweiz) AG

Nom: SHARP Electronics (Schweiz) AG  
Adresse 1: Könizstrasse 161  
Adresse 2:  
Code postal: 3097 Liebefeld

Nom: SHARP Electronics (Schweiz) AG  
Adresse 1: Könizstrasse 161  
Adresse 2:  
Code postal: 3097 Liebefeld

Information Générale :

Article n°	Description	Fac	Qté
Machine n°: 97100473	Type du modèle:AM-400		
AM30DC	Toner für AM300/400	<input checked="" type="checkbox"/>	1

Articles : 1

Figure 10

- Pour finaliser la commande, sélectionnez "Finaliser la commande".
- Vous recevrez une confirmation de commande par e-mail.

**SHARP**

Client: SHARP Electronics (Schweiz) AG  
N° Client : 7406003265

Service **Commande** Relevé de compteur Modif. mot de passe Déconnexion

Sélectionner la machine

Nom de visite Adresse 1  
Adresse 2 Adresse 3  
Code postal Lieu

Article n°	Description	Contrat	Qté
Articles : 0			

Commande [235329] enregistré avec succès

Figure 11



## 4. Etat compteur

- Les relevés de compteurs peuvent toujours être communiqués du dernier jour du mois jusqu'au 8 du mois suivant.
- Sélectionnez l'onglet "Relevé de compteur" dans le menu.
- Recherchez la machine dans le menu déroulant "Sélectionner la machine".  
Si le champ est vide et que vous ne pouvez pas sélectionner une machine, aucun relevé de compteur n'est à effectuer.

Compteur	Type du modèle	Machine n°	ID n°	Lieu	Adresse de la machine	N° Client	Nom du client
Compteur de confirmation	AR-M201	9800013X *	12460		Moosstrasse 2a	7402100003	

Figure 12

- Sous "Dernier compteur", vous verrez le dernier relevé du compteur facturé et, à gauche, la dernière date de facturation.
- Entrez le relevé actuel du compteur dans la colonne de droite.

Compteur	Dernière date	Dernier compteur	Nouvelle date	Nouveau compteur
A4B	30/09/2015	70198	16/01/2019	76198 X

Compteur de confirmation de lecture e-mail sera envoyé à

Figure 13

- Confirmez l'entrée avec "Mettre à jour".

SHARP Client: SHARP Electronics (Schweiz) AG  
N° Client : 7402100003

Service Commande **Relevé de compteur** Modif. mot de passe Déconnexion

Sélectionner une machine AR-M201[9800013X \*]

Compteur	Dernière date	Dernier compteur	Nouvelle date	Nouveau compteur	Utilisation
A4B	30/09/2015	70198	16/01/2019	78198	8000

Compteur de confirmation de lecture e-mail sera envoyé à

Figure 14

- Veuillez vérifier l'entrée du relevé du compteur et corrigez-le si nécessaire avec "Changer".
- Si la saisie est correcte, veuillez confirmer avec "Accepter".
- Vous recevrez rapidement un e-mail de confirmation avec les compteurs enregistrés.

Attention : La lettre de relevé est disponible au plus tard le 1er du mois suivant. Seulement, à partir de cette date vous pouvez enregistrer vos compteurs. Un rappel automatique peut-être programmé. Grâce à ce rappel, vous serez informé automatiquement quand vous pouvez enregistrer vos compteurs. Au cas où vous voulez activer cette fonction, envoyez un e-mail à [zaehler.ch@sharp.eu](mailto:zaehler.ch@sharp.eu).

#### 4.1 Un compteur trop bas

Dans de rares cas, il arrive que le compteur de la dernière facture soit plus élevé qu'aujourd'hui en raison d'une estimation du volume. Etant donné qu'aucune mesure inférieure ne peut être entrée dans le système, le système signale un message d'erreur.

SHARP Client: SHARP Electronics (Schweiz) AG  
N° Client : 7402100003

Service Commande **Relevé de compteur** Modif. mot de passe Déconnexion

Sélectionner une machine AR-M201[9800013X \*]

Compteur	Dernière date	Dernier compteur	Nouvelle date	Nouveau compteur
A4B	30/09/2015	70198	16/01/2019	<input type="text" value=""/>

Compteur de confirmation de lecture e-mail sera envoyé à

**Le nouveau compteur doit être supérieure à 70198 dans la 1 ligne**

Figure 15

- Dans ce cas, veuillez contacter [zaehler.ch@sharp.eu](mailto:zaehler.ch@sharp.eu) ou contactez-nous au 044 846 61 11.