



# Documentation Nouvel espace client

**DEF** Informatique  
Editeur de logiciels & applicatifs métiers

# **PROCESS DE CRÉATION D'UN COMPTE CLIENT POUR LE NOUVEAU PORTAIL CLIENT DÉFI INFORMATIQUE**

A partir du 19 avril 2022, les clients DEFI Informatique changent d'espace client. L'accès à celui-ci se fera au travers d'une étape de réinitialisation des mots de passe et de mise à jour des informations clients.

**Le document que vous avez reçu avec les mots de passe administrateur et utilisateur sera donc caduc.**

**Voici une aide pour réaliser toutes les étapes utiles à la prise en main de ce nouvel espace client.**

## 1. Connexion au nouveau portail

Depuis le mail que j'ai reçu :

- Cliquer sur le lien du mail qui me redirige vers la nouvelle adresse de l'espace client
- Votre identifiant de connexion est affiché, et vous êtes invité à définir un nouveau mot de passe

### Procédure de réinitialisation de mot de passe

Votre identifiant de connexion : **d.dupont@defi.fr**

À propos de votre mot de passe

- ▲ Contient au moins 8 caractères
- ▲ Contient au moins un chiffre entre 0 et 9
- ▲ Contient au moins une majuscule
- ▲ Contient un des caractères suivant :  
\$, ?, !, &, %, \*, \_ , @

Nouveau mot de passe \*

Confirmaton du mot de passe \*



Depuis l'ancien espace client :

- Si vous ne l'avez pas reçu, allez sur le portail client actuel et connectez-vous :  
<https://clients.portail-defi.net/user/login>
- Un lien vous permettant de vous rendre sur le nouvel espace client vous sera ensuite affiché, il ne vous reste plus qu'à cliquer dessus pour être redirigé vers le nouvel espace client.

**Espace client - Nouvelle version disponible !**

Une nouvelle version de votre espace client est disponible !  
Découvrez-la en suivant ce lien : <https://clients-defi.fr>

## 2. Activation des comptes utilisateurs sur votre espace client

Bonjour !

Identifiez-vous pour accéder à votre ESPACE CLIENT !

Votre email \*

Votre mot de passe \*

Je me connecte > Mot de passe oublié ?

TÉLÉCHARGER L'APPLICATION SUR SMARTPHONE

DISPONIBLE SUR Google Play

Certification Qualiopi

Promotion de choc !  
Publié le 13/02/2022

Brigitte Macron et Jean-Michel Blanquer  
Ministère de l'Éducation Nationale

### Je suis utilisateur

Tous les utilisateurs des logiciels de Défi Informatique peuvent avoir un compte à l'espace client, lui permettant d'être informé personnellement de l'évolution de son ticket, par exemple.

La création d'un compte utilisateur devra systématiquement être validée par l'administrateur du compte client.

Dans l'attente, la fonction d'envoi de tickets sera le seul module activé.

### Je suis administrateur

Liste des interlocuteurs

C'est par ici que vous pouvez gérer les informations à propos des collaborateurs qui utilisent de près ou de loin l'un de nos produits.

Rechercher par nom, prénom, adresse email ou fonction

IDENTITÉ ↑	FONCTION	COORDONNÉES	
M. Dupont Dupont	Directeur adjoint	d.dupont@defi.fr	 
M. Tristan Marchand	Responsable formation	t.marchand@defi.net	 

Résultats par page : 10 1 - 2 à 2 < >

Si votre adresse email correspond au compte administrateur sur l'ancien espace client, à la première connexion, vous aurez la mission d'activer toutes les créations de comptes utilisateurs en cliquant sur l'icône cadenas rouge pour le passer en vert. À l'inverse, l'administrateur du compte pourra couper l'accès à l'espace client d'un utilisateur en cas de départ d'un salarié par exemple.

Si vous souhaitez devenir administrateur ou que vous avez oublié l'email de référence de votre structure, nous vous recommandons de nous faire un ticket.

### 3. Renseignements obligatoires/indispensables

**Ma structure**  
C'est ici que vous pouvez gérer et mettre à jour les informations relatives à votre structure. Chacune des modifications apportées est soumise à une validation par nos services.

**Mes informations**

Raison sociale \*  
DEFI Informatique

**Mes informations de localisation**

Adresse principale

Libellé \*  
Adresse principale

Numéro et libellé de la voie \*  
2 rue de l'Euron

Complément d'identification

Code postal  
54100 - MAXEVILLE

**Mes informations de communication**

Standard

Libellé \*  
Standard

N° de téléphone \*  
03.83.90.10.00

**Votre équipe**  
Ses renseignements nous permettent d'orienter au mieux nos communications.

Interlocuteur technique

Interlocuteur financier

Interlocuteur DPO

L'**administrateur** du compte devra **renseigner les informations sur sa structure** qui seraient manquantes ou erronées, comme :

- **Référent comptabilité** (pour l'envoi des factures, il peut y en avoir plusieurs)
- **Référent technique** (en cas de panne technique, c'est ce contact qui recevra les mailings d'alerte)
- **Référent DPO** (Délégué à la protection de Données, c'est la personne au sein de votre structure qui recevra les alertes sur des incidents liés à l'utilisation de vos données logiciel)

Seuls les utilisateurs validés dans l'espace client pourront être ajoutés. Vous pouvez en créer des nouveaux en appuyant sur l'icône +.

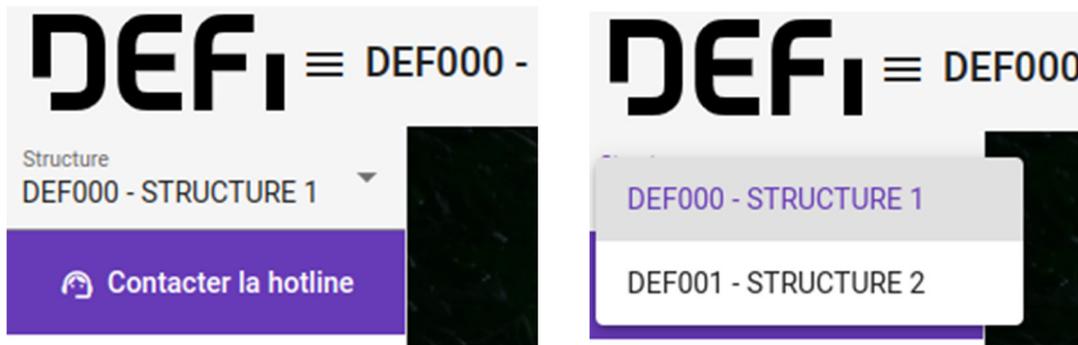
Il est également recommandé de mettre régulièrement à jour **la fonction de chaque utilisateur**, afin que DEFI Informatique puisse contacter rapidement les personnes concernées.

## 4. Nouveauté

### Un espace client unique pour les multi-structures

Fini le switch entre les différents comptes clients de l'espace client, vous avez désormais la possibilité de **passer d'un compte client à un autre sans vous déconnecter** en vous rendant en haut à gauche.

Si vous souhaitez gérer une structure qui n'est pas dans votre liste, nous vous recommandons de nous **faire un ticket**.



### Application mobile

**Votre espace client est disponible sur mobile.** En saisissant l'adresse du nouveau portail client [www. clients-defi.fr](http://www.clients-defi.fr) sur le navigateur de votre mobile, il vous sera proposé de télécharger l'application.

Vous y retrouverez toutes les fonctionnalités de l'espace client.

**Vous pouvez également être redirigé vers l'application mobile en scannant le QR code.**  
**L'application Espace client - DEFI est également disponible sur le Play Store Android.**