



GUIDE UTILISATEUR PORTAIL GAZ



SOMMAIRE

1. Connexion au portail	P.03
2. Je fais une demande de mise en service (F111-F121)	P.05
3. Je fais une demande de mise hors service (F211-F212)	P.15
4. Je fais une demande de changement de FR (F13)	P.21
5. Je fais une demande de modification (F311-F312)	P.26
6. Je recherche une référence de POD	P.30
7. Je consulte le détail d'un POD en portefeuille	P.32
8. Je consulte la liste de mes demandes	P.34
9. Je prends ou modifie un rendez-vous	P.37
10. Je crée une réclamation client	P.41

En dehors des prestations indiquées ci-dessus, toutes les autres demandes doivent nous être adressées par mail sur la boîte générique relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr afin que nous puissions les traiter.





Je me connecte
au portail



1. Connexion au portail fournisseur

1. Accéder à l'URL du portail fournisseur

<https://geg-distributeur-prd.launchpad.cfapps.eu10.hana.ondemand.com/site/PortailFournisseur#Shell-home>

2. Saisir l'email et cliquer sur « Me connecter »

3. Saisir le mot de passe et cliquer sur « Ouvrir une session »

The diagram illustrates the login process for the GreenAlp portal. It consists of two sequential screenshots of the login page, connected by a dashed yellow line. The first screenshot, labeled '1', shows the 'Ouvrir une session' page with the GreenAlp logo and a 'Me connecter' button. The second screenshot, labeled '2', shows the same page with the 'Mot de passe' field filled and the 'Ouvrir une session' button highlighted. The SAP logo is visible in the bottom left corner of both screenshots.

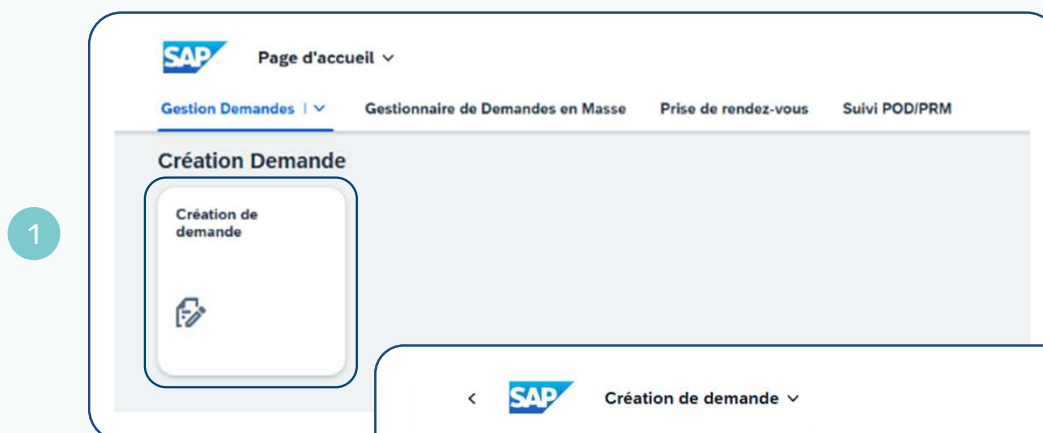
Je fais une
demande de mise
en service
F111-F121



2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

1. Cliquer sur **Création de demande**



2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider



2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

(CAS 1) PDL en périmètre

1. Les données contractuelles (contrat, produit, profil) sont automatiquement préremplies. Aucune saisie manuelle de la référence et de la date du contrat n'est nécessaire.

The image displays two overlapping screenshots of the SAP 'Création de demande' (Create Request) portal. The top screenshot shows the 'Point de Livraison' (Delivery Point) section, where the value 'GC1' is entered in a field. The bottom screenshot shows the 'Données contractuelles et techniques' (Contractual and technical data) section, which is pre-filled with data. A yellow dashed line highlights the 'Données contractuelles et techniques' section in the bottom screenshot.

1. Point de Livraison

GC1

Détails

Créé le: 1 mars 2025

2. Données contractuelles et techniques

Données contractuelles			
Créé le:	2 mars 2025	Statut:	ACTIF
Date de modification:	10 mars 2025	CpteFacturesGroupées:	-
Coordrtr rapprochmt:	-	Profil:	31000022
Désignation produit:	Acheminement Gaz T2	Description:	CDC Energie
Contrat:	300012575	T2	13 déc. 2024

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

(CAS 2) PDL hors périmètre

1. Un écran **Autorisation fournisseur** apparaît.

2. Saisir manuellement : **référence contrat, date de signature, choisir l'option contrat unique conclu/mandat.**

3. Cliquer sur **Suivant.**

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison — Autorisation fournisseur — Créer une demande — Informations client — Infor

1. Point de Livraison

'GC1'

Détails

en service

Créé le:
10 oct. 2025

2. Autorisation fournisseur

Contrat unique conclu Mandat Aucun

Référence du contrat unique conclu avec le client

Entrez la référence

Date de signature du contrat unique conclu
Par exemple : 31/12/2025

La saisie du numéro de contrat et de sa date de signature sont obligatoires et attestent que l'utilisateur du point de service ci-dessus vous a mandaté pour réaliser une transaction et (ou) obtenir des informations concernant son activité. La communication à des tiers d'informations visées par l'article 20 de la loi 2000-106 du 10 février 2000 modifiée peut porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination. Elle engagerait votre responsabilité. Il vous appartient donc d'assurer la confidentialité des informations que vous allez à présent obtenir.

Données contractuelles			
Créé le:	10 oct. 2025	ACTIF	Date de modification:
			5 déc. 2025
Designation produit:	Description:	CpteFacturesGroupées:	Coordtr rapprochmt:
Acheminement Gaz T4	CDC Énergie		
Contrat:			Profil:
300000094	T4	11 sept. 2025	31000009
Données techniques			
Valeur de caractèr:		Valeur de caractèr:	Limite infér. dates:

4

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – Information client

1. Demande de Gaz :
Sélectionner **Mise en service.**

2. Cliquer sur Suivant.

3. Remplir uniquement les champs obligatoires*

Type client/Référence client/Civilité, Nom, Prénom/Téléphone/e-mail.
Attention le téléphone est typé en « +33 » (ne pas mettre le « 0 »)

4. Cliquer sur Suivant.

The screenshot displays the SAP 'Création de demande' interface. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Création de demande > Information client'. Below this, a progress bar shows the current step as 'Informations client'. The main content area is divided into two sections:

- 3. Créer une demande:** This section contains a dropdown menu labeled 'Type de demande' with the selected option 'Demande de gaz'.
- 4. Informations client:** This section contains a form titled 'Informations Utilisateur Final' with the following fields:
 - TYPE DE CLIENT: Particulier
 - RÉFÉRENCE CLIENT: réf 6548725
 - TYPE DE RÉSIDENCE: (empty)
 - CIVILITÉ: M
 - NOM: (empty)
 - PRÉNOM: (empty)
 - TÉLÉPHONE FIXE: +33 (empty)
 - TÉLÉPHONE PORTABLE: +33 (empty)
 - DÉCLARATION TÉLÉPHONE INCONNU:
 - EMAIL: (empty)
 - DÉCLARATION EMAIL INCONNU:
 - ADRESSE CLIENT DIFF. PRIM:

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – Informations client

1. Remplir uniquement les champs obligatoires (*)

Type de profil (P011 ou P012)/Type de tarification (T1, T2...)
Fréquence de relève demandée (1mois CC – 6 mois CNC)
CAR prévisionnelle (kWh/an)

2. Cliquer sur Suivant

The image shows two screenshots of the SAP 'Création de demande' (Create Request) interface. The top screenshot shows the 'Informations client' step (2) with a dropdown menu for 'Type de demande' set to 'Demande de gaz'. The bottom screenshot shows the 'Informations contractuelles de la prestation' step (5) with a warning icon and a list of fields: PROFIL (* P011), TARIF (* T2), FRÉQUENCE DE RELÈVE DEMANDÉE (* 1M), CAR PRÉVISIONNELLE (KWH/AN) 3730, ASSUJETI TICGN (checkbox), ASSUJETI TICGN % (ASSUJETI TICGN %), DATE DEMANDÉE (* 13 août 2025), MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL (checkbox), and RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR (RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR).

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – Informations contractuelles

Le remplissage des informations contractuelles dépend du type de mise en service choisi :

MES ISO (sans changement de segment ou de profil)

- Conserver les données précédentes.

MES avec changement de tarif

- Renseigner le nouveau type de tarification
- Les autres champs restent identiques.

2. Mise en service gaz via le portail fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relevé ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

INTERVENTION EXPRESS :

OPTION : *

Auto-relevé

2. Mise en service Gaz via le portail fournisseur

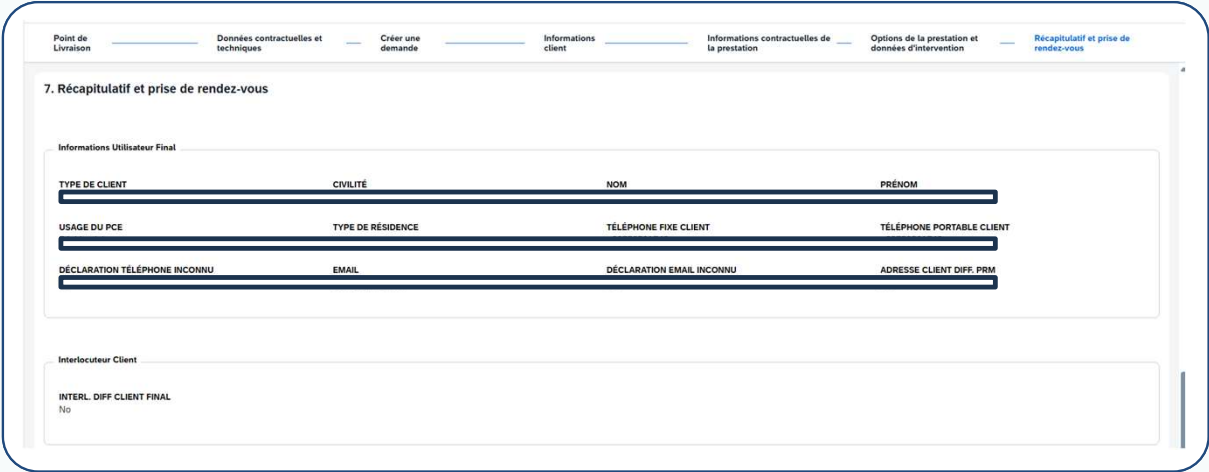
Création de la demande – Récapitulatif et envoi de la demande

1. Vérifier toutes les informations saisies (client, contrat, coordonnées).

2. Cliquer sur Envoi de la demande.

Un message de confirmation valide la création.

1



Point de Livraison — Données contractuelles et techniques — Créer une demande — Informations client — Informations contractuelles de la prestation — Options de la prestation et données d'intervention — Récapitulatif et prise de rendez-vous

7. Récapitulatif et prise de rendez-vous

Informations Utilisateur Final

TYPE DE CLIENT	CIVILITÉ	NOM	PRÉNOM
USAGE DU PCE	TYPE DE RÉSIDENCE	TÉLÉPHONE FIXE CLIENT	TÉLÉPHONE PORTABLE CLIENT
DÉCLARATION TÉLÉPHONE INCONNU	EMAIL	DÉCLARATION EMAIL INCONNU	ADRESSE CLIENT DIFF. PRM

Interlocuteur Client

INTERL. DIFF CLIENT FINAL
No

Précédent Envoi de la demande

2

3



✓ Succès

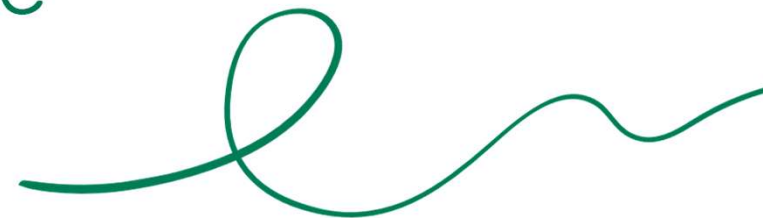
Demande créée avec succès!

ID de la demande: 10000000000000270058

OK

Attention si vous prenez un rendez-vous sur un site hors Grenoble ou Villard Bonnot, la date de planification correspondra à la date souhaitée par le client. Cette information sera transmise à notre prestataire qui reprendra contact avec ce dernier pour intervenir au plus proche du besoin.

Je fais une
demande de mise
hors service
F211-F212



3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

1. Cliquer sur **Création de demande.**

2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider

The image displays two screenshots from the SAP supplier portal. The top screenshot shows the 'Page d'accueil' (Home) with a navigation menu including 'Gestion Demandes', 'Gestionnaire de Demandes en Masse', 'Prise de rendez-vous', and 'Suivi POD/PRM'. A 'Création Demande' button is highlighted with a red box and a red circle containing the number '1'. The bottom screenshot shows the 'Création de nouvelle demande - Fournisseur' form. The 'Point de Livraison' field is highlighted with a red box and a red circle containing the number '2', with the value 'GC1' entered in the input field. Other fields in the form include 'Autorisation fournisseur', 'Créer une demande', and 'Informations client'.

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

Les données contractuelles (contrat, produit, profil) sont automatiquement préremplies.
Aucune saisie manuelle de la référence et de la date du contrat n'est nécessaire.

1. Point de Livraison

ic1

2. Données contractuelles et techniques

Données contractuelles			
0	Créé le: 2 mars 2025	ACTIF	Date de modification: 10 mars 2025
Désignation produit: Acheminement Gaz T2	Description: CDC Energie	CpteFacturesGroupées: -	Coordr rapprochmt: -
Contrat: 300012575	T2	13 déc. 2024	Profil: 31000022

Données techniques			
-	Valeur de caractèr: -	active	Valeur de caractèr: -
			Limite infér. dates: 16 févr. 2023

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – informations client

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison — Données contractuelles et... — [Créer une demande](#) — Informations client — Informations contractuelles de L... — Options de la prestation et...

3. Créer une demande

1. Type de demande
Demande de gaz

3. Type de demande de gaz
Mise hors service

1. Demande de Gaz.
Cliquer sur **Suivant**.

2. Informations client : **Aucune donnée client à renseigner car il s'agit d'une résiliation.**

3. Sélectionner **Mise hors service**.
Cliquer sur **Suivant**.

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Création de la demande – informations contractuelles

Dans le cadre d'une résiliation Gaz (Mise Hors Service), il n'existe pas de télé-opération !

Pour le champ « **Date Demandée** » : il faut saisir la date du jour J correspondant à l'intervention prévue.

Création de nouvelle demande - GC1 - Fournisseur

Point de Livraison — Données contractuelles et... — Créer une demande — Informations client — Informations contractuelles de L... — Options de la prestation et...

3. Créer une demande

Type de demande: Demande de gaz

Type de demande de gaz: Mise hors service

Création de nouvelle demande GC1 - Fournisseur

Données contractuelles et... — Créer une demande — Informations client — Informations contractuelles de L... — Options de la prestation et... — Récapitulatif et prise de rendez-...

Informations Contractuelles

⚠ DATE DEMANDÉE : 15 août 2025

RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR : RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR

Contexte de Résiliation

TYPE RESILIATION : Résiliation sans suppression du raccordement à l'initiative du client

MOTIF RESILIATION : Déménagement (particulier)

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relevé ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

DEMANDÉE EN EXPRESS :

PRÉCISIONS INTERVENTION / COMMENTAIRES :

Auto-relevé

DATE INDEX CLIENT :

INDEX AUTO-RELEVÉ :

INDEX CLIENT :

INDEX RÉALISATION :

3. Mise Hors Service Gaz via le portail fournisseur

Demande Mise Hors Service- Récapitulatif et envoi de la demande

1. Vérifier toutes les informations saisies (client, contrat, coordonnées).

2. Cliquer sur **Envoi de la demande.**

Un message de confirmation valide la création de demande de Mise Hors Service.

Attention si vous prenez un rendez-vous sur un site hors Grenoble ou Villard Bonnot, la date de planification correspondra à la date souhaitée par le client. Cette information sera transmise à notre prestataire qui reprendra contact avec ce dernier pour intervenir au plus proche du besoin.

The screenshot displays a web interface for a service request. At the top, a navigation bar includes: Point de Livraison, Données contractuelles et techniques, Créer une demande, Informations client, Informations contractuelles de la prestation, Options de la prestation et données d'intervention, and Récapitulatif et prise de rendez-vous. The main heading is '7. Récapitulatif et prise de rendez-vous'. Below this, a section titled 'Informations Utilisateur Final' contains a table of fields with red boxes around them, indicating they are to be verified. A circled '1' is placed to the left of this section. The table has the following fields:

TYPE DE CLIENT	CIVILITÉ	NOM	PRÉNOM
USAGE DU PCE	TYPE DE RÉSIDENCE	TÉLÉPHONE FIXE CLIENT	TÉLÉPHONE PORTABLE CLIENT
DÉCLARATION TÉLÉPHONE INCONNU	EMAIL	DÉCLARATION EMAIL INCONNU	ADRESSE CLIENT DIFF. PRM

Below the table, there are fields for 'Interlocuteur Client' and 'INTERL. DIFF CLIENT FINAL No'. A circled '2' is placed to the right of the 'Envoi de la demande' button. A confirmation modal is overlaid on the page, showing a green checkmark and the text 'Succès' followed by 'Votre demande a bien été prise en compte: 10000000000000270059' and an 'OK' button.

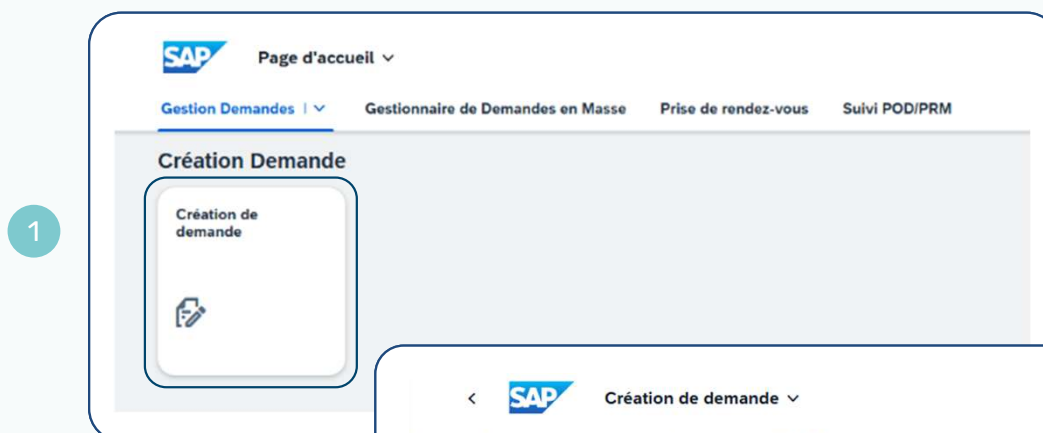
Je fais une
demande de
Changement de
Fournisseur
F13



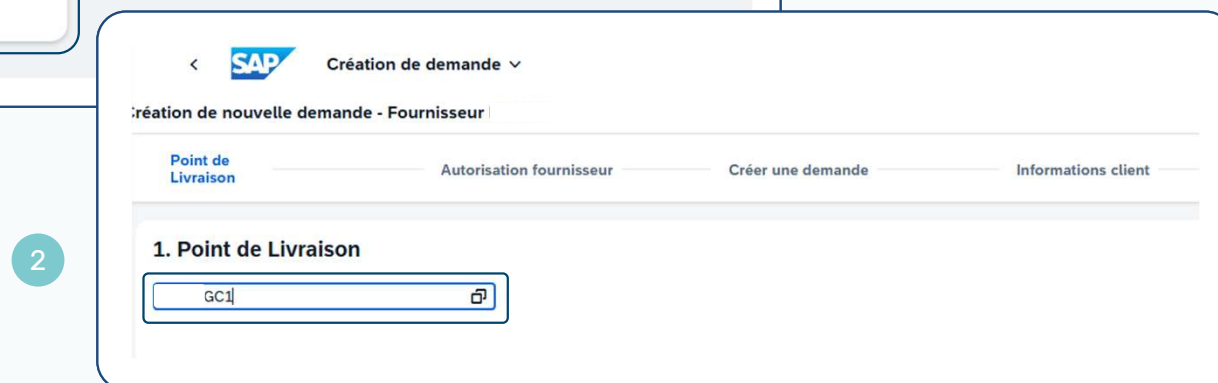
4. Changement de fournisseur

Création de la demande

1. Cliquer sur **Création de demande**



2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider



4. Changement de fournisseur

1. Un écran **Autorisation fournisseur** apparaît.

2. Saisir manuellement : **référence contrat, date de signature, choisir l'option contrat unique conclu/mandat.**

3. Cliquer sur **Suivant et sélectionner « changement de fournisseur »**

Création de nouvelle demande - **GC1 - Fournisseur**

Point de Livraison — **Autorisation fournisseur** — **Créer une demande** — **Informations client** — **Info cor**

1. Point de Livraison

Détails

en service

Créé le:
10 oct. 2025

2. Autorisation fournisseur

Contrat unique conclu Mandat Aucun

Référence du contrat unique conclu avec le client
Entrez la référence

Date de signature du contrat unique conclu
Par exemple : 31/12/2025

La saisie du numéro de contrat et de sa date de signature sont obligatoires et attestent que l'utilisateur du point de service ci-dessus vous a mandaté pour réaliser une transaction et (ou) obtenir des informations concernant son activité. La communication à des tiers d'informations visées par l'article 20 de la loi 2000-106 du 10 février 2000 modifiée peut porter atteinte aux règles de concurrence libre et loyale et de non-discrimination. Elle engagerait votre responsabilité. Il vous appartient donc d'assurer la confidentialité des informations que vous allez à présent obtenir.

Données contractuelles			
0	Créé le: 10 oct. 2025	ACTIF	Date de modification: 5 déc. 2025
Désignation produit: Acheminement Gaz T4	Description: CDC Énergie	CpteFacturesGroupées: -	Coordtr rapprochmt: -
Contrat: 300000094	T4	11 sept. 2025	Profil: 31000009

Données techniques			
	Valeur de caractèr: -	Valeur de caractèr: -	Limite infér. date: -

Type de demande de gaz

4. Changement de fournisseur

Les données client sont automatiquement préremplies et servent à titre de vérification

4. Informations client

Interlocuteur Client

NOM :

PRÉNOM :

LIB APPT ETAGE :

ADRESSE RUE :

ADRESSE CODE POSTAL COMMUNE :

ADRESSE CITY CODE :

Saisir les données contractuelles et cliquer sur « suivant »

5. Informations contractuelles de la prestation

Informations Contractuelles

PROFIL :

TARIF :

FRÉQUENCE DE RELÈVE DEMANDÉE :

CAR PRÉVISIONNELLE (KWHIAN) :

ASSUJETTI TICGN :

ASSUJETTI TICGN % :

DATE DEMANDÉE :

4. Changement de fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relevé ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

DEMANDÉE EN EXPRESS :

PRÉCISIONS INTERVENTION / COMMENTAIRES :

Auto-relevé

DATE INDEX CLIENT : 

INDEX AUTO-RELEVÉ :

INDEX CLIENT :

INDEX RÉALISATION :

4. Changement de fournisseur

Un récapitulatif de la demande vous est présenté avant envoi :

Point de Livraison — Autorisation fournisseur — Créer une demande — Informations client — Informations contractuelles de la prestation — Options de la prestation et données d'intervention — Récapitulatif et prise de rendez-vous

7. Récapitulatif et prise de rendez-vous

Interlocuteur Client

NOM	PRÉNOM	LIB APPT ETAGE	ADRESSE RUE
<input type="text"/>		-1-	3-Quai Crequi
ADRESSE CODE POSTAL COMMUNE	ADRESSE CITY CODE		
38000-GRENOBLE	38185		

Informations Contractuelles

PROFIL	TARIF	FRÉQUENCE DE RELÈVE DEMANDÉE	CAR PRÉVISIONNELLE (KWHIAN)
P012	T2	1M	10000
ASSUJETTI TICGN	ASSUJETTI TICGN %	DATE DEMANDÉE	MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL
No		01/01/206	No
RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR			

[Précédent](#) [Envoi de la demande](#)

Un message de confirmation valide la création de demande de changement de fournisseur

 **Succès**

Votre demande a bien été prise en compte: 1000000000000270059

[OK](#)

Je fais une
demande de
Modification
Contractuelle
F311-F33



5. Modification du contrat gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

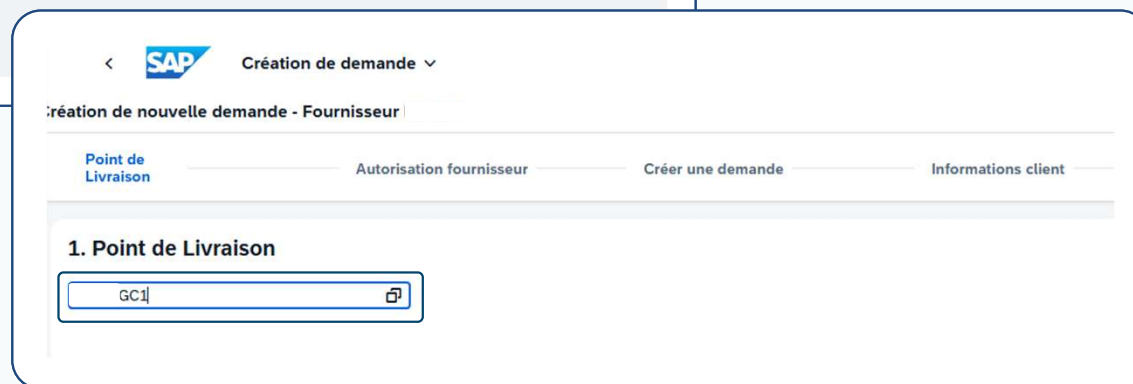
1. Cliquer sur **Création de demande**

1



2. Saisir le **PDL** (Point de Livraison) ou POD dans le champ prévu et valider

2



5. Modification du contrat gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

1. Les données contractuelles (contrat, produit, profil) sont automatiquement préremplies. Aucune saisie manuelle de la référence et de la date du contrat n'est nécessaire.

The screenshot displays the SAP 'Création de demande' (Create Request) interface. The top navigation bar includes 'Création de nouvelle demande' and 'GC1 - Fournisseur'. Below this, there are tabs for 'Point de Livraison', 'Données contractuelles et techniques', and 'Créer une demande'. A search bar with 'Recherche' and a 'TG' button is visible in the top right.

1. Point de Livraison

IGC1

Détails

:
en service

Créé le:
1 mars 2025

2. Données contractuelles et techniques

Données contractuelles			
: 0	Créé le: 2 mars 2025	: ACTIF	Date de modification: 10 mars 2025
Désignation produit: Acheminement Gaz T2	Description: CDC Energie	CpteFacturesGroupées: -	Coordrtr rapprochmt: -
Contrat: 300012575	: T2	: 13 déc. 2024	Profil: 31000022

5. Modification du contrat gaz via le portail fournisseur

Création de la demande

Choisir le type de demande « modification Tarif gaz »

3. Créer une demande

Type de demande
Demande de gaz

Type de demande de gaz
Modification Tarif Gaz

Sélectionner le segment et la date souhaités, puis continuer la démarche et envoyer la demande

5. Informations contractuelles de la prestation

Informations Contractuelles

TARIF : *
DATE DEMANDÉE : *
RÉFÉRENCE DU FOURNISSEUR :

- T1
- T2
- T3
- T4

Un message de confirmation valide la création de demande de modification

✓ **Succès**
Votre demande a bien été prise en compte: 10000000000000270059
OK

5. Modification du contrat de gaz via le portail fournisseur

AUTO-RELEVÉ et DEMANDE EXPRESS



La page suivante est proposée automatiquement sur le Portail mais la demande en express et l'auto-relevé ne sont pas encore pris en compte dans notre outil via le portail.

Nous vous remercions de nous faire suivre ses informations directement par mail à l'adresse générique : relation-GRD-F-GAZ@greenalp.fr

6. Options de la prestation et données d'intervention

Données d'intervention

DEMANDÉE EN EXPRESS :

PRÉCISIONS INTERVENTION / COMMENTAIRES :

Auto-relevé

DATE INDEX CLIENT :

INDEX AUTO-RELEVÉ :

INDEX CLIENT :

INDEX RÉALISATION :

Je recherche une
Référence de POD



6. Recherche de POD

1. Cliquer sur Suivi **POD/PRM** - Recherche point de livraison

GreenAlp Page d'accueil ▾

Gestion Demandes | ▾ Gestionnaire de Demandes en Masse Prise de rendez-vous **Suivi POD/PRM**

Suivi POD/PRM

Recherche point de livraison Recherche POD/PRM

Détails données point de livraison Données POD/PRM

2. Saisir les éléments de recherche et cliquer sur « lancer » : la ou les références correspondantes apparaissent

Standard* ▾

Rechercher Région : N° de localité : Ville :* Code postal :* Rue : N° de rue : N° d'appartement :

Étage : Complément : Division : Dés.pt de comptage :

Lancer Adapter les filtres (6)

Recherche PRM (2)

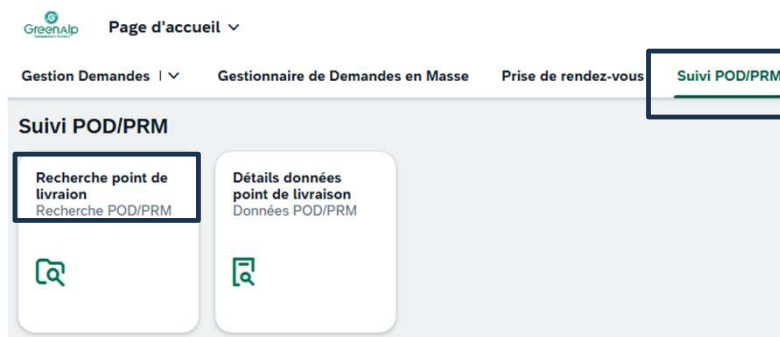
PRM	Complément d adr...	Etage	N° d'appartement	Numéro de la rue	Rue	Code postal	Commune	Code de la commune	Division	Région
114152GC1		1		12	rue de Londres	38000	GRENOBLE	38185	02	38
91003GC1		1		12	rue de Londres	38000	GRENOBLE	38185	02	38

Je consulte le détail d'un
POD en portefeuille



7. Consultation de POD

1. Cliquer sur **Détails données point de livraison**



2. Saisir la référence du POD et cliquer sur « lancer » : le détail du POD est affiché

Données générales

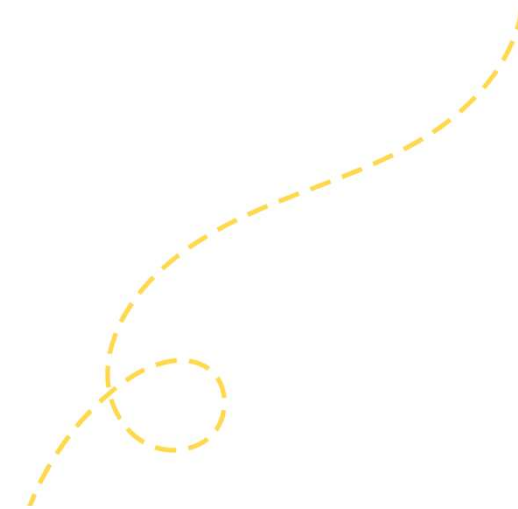
Point de livraison : IGC1	Etat : en service	Date de modification : -	Type gaz : gaz naturel	Num type et voie : r Lastella
Secteur d'activité : Gaz Naturel	Sous etat : -	Puissance limite PDS valeur : 0	Type de distribution : -	Code postal Commune : 38000 GRENOBLE
Prest. serv. fact. :	Date de création : 12 oct. 2025	Domaine tension : -	Appartement etage : RDC COM	

Données contractuelles (1)

Contrat	Consommation a...	Offre produit	Date de création	Statut du co...	Date de modifiati...	Date de fin de con...	Mode de pa...	Délai de paiement	Type de terme
300021832	0	ATRD_T2	13 oct. 2025	ACTIF	5 déc. 2025			Echéance à 15 jours	CDC Energie

Données techniques

Installation technique	Type matériel	Équipement	Numéro de série	Fabricant	Date de pose	Date de dépose	Emplacement appareil	tensions,
------------------------	---------------	------------	-----------------	-----------	--------------	----------------	----------------------	-----------

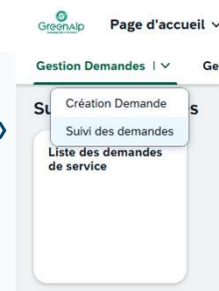


Je consulte la liste
de mes demandes



8. Consultation de la liste des demandes

Dans le pavé « gestion des demandes », cliquer sur « suivi des demandes »



La tuile de suivi de demande permet, via extraction ou non (en cliquant sur lancer), les demandes créées. Il est possible de faire une recherche par POD (« Dés. Pt de comptage ») :

Standard ▼ 🔗

Rechercher <input type="text" value="Rechercher"/> <input type="button" value="Q"/>	ID d'opération : <input type="text"/>	Statut de réalisation : <input type="text"/>	Type d'opération : <input type="text"/>	Urgence : <input type="text"/>	Répercussion : <input type="text"/>	Statut : <input type="text"/>
Statut final : <input type="text"/>	Salarié responsable : <input type="text"/>	Créée par : <input type="text"/>	Date création : <input type="text"/>	Date réception : <input type="text"/>	Date échéance : <input type="text"/>	Date cloture : <input type="text"/>
Catégorie niv. 1 : <input type="text"/>	Catégorie niv. 2 : <input type="text"/>	Dés. pt de comptage : <input type="text"/>	Contrat : <input type="text"/>	Segment tarifaire : <input type="text"/>	OfferType : <input type="text"/>	Coût réclamation : <input type="text"/>
Périmètre : <input type="text"/>	Fournisseur : <input type="text"/>	Ville : <input type="text"/>				

Adapter les filtres

Demands de service 🔗 ⚙️ 🔍 ▼

ID d'opération	Type d'opération	Description	Descript. opération	Langue
----------------	------------------	-------------	---------------------	--------

Il sera alors possible de consulter le détail de chacune des demandes

8. Visualisation du détail de la demande :

7000000067 (cette référence servira à la replanification éventuelle des affaires)

General Information

ID d'opération :	Nom du partenaire :	Canal entrant :	Salarié responsable :	Lieu de consommation :	Nom prest. service :
Type d'opération :	Catégorie du client :	Canal entrant (Descr.) :	Description :	Dés. pt de comptage :	Contrat CAD :
Description : Demande fournisseur Gaz	Contact :	Catégorie niv. 1 :	Date création :	Secteur d'activité :	Texte descriptif :
Descript. opération : Gaz - Mise Hors Service	Nom du partenaire :	Descr. catégorie : -	Date réception : -	Code postal : -	CoutRecl : 0,00
Langue : FR	Schéma de statuts : ZIT04DFG	Catégorie niv. 2 : -	Date échéance : -	Ville : -	CoutReclC : -
Urgence : -	Statut : En cours de traitement (E0028)	Descr. catégorie : -	EstimatedDueDateCriticality : 0	N° et rue : -	Perimetre : -
Description : -	Statut : En cours de traitement	Catégorie niv. 3 : -	Date envoi dem. client : -	Ville : -	recla_x : -
UrgencyCriticality : 0	IdFinalStatus : ZDFGZIT04DFGE0020	Descr. catégorie : -	Date réception rép. client : -	Contrat : -	demFour_x : 0
Répercussion : Aucune	Statut final : En cours de réalisation (050)	Motif : -	Date cloture : -	Segment tarifaire : -	demFourG_x : 0
Description : Aucune	FinalStatus_Text : En cours de réalisation	Descr. catégorie : -	Date demandée : 2 oct. 2025	-	-
Donneur d'ordre :	Statut de réalisation : En cours de réalisation	Créée par : BTP_ADMIN	Date réalisation : -	Fournisseur : -	-

Je prends ou modifie
un rendez-vous



9. Planification de rendez-vous

Gestion Demandes | v

Gestionnaire de Demandes en Masse

Prise de rendez-vous

1. Cliquer sur **Prise de rendez-vous**

Prise de rendez-vous



2. Saisir le **numéro d'affaire**
(référence commençant par un 7)



Prise de rendez-vous v

Numéro d'affaire : 7000000000

Numéro de document : Saisir le numéro de document...



13. Je crée une réclamation client

Le formulaire de réclamation n'étant pas disponible à ce stade au sein du portail, mais un formulaire est mis en place sur le site web GreenAlp : <https://greenalp.fr/reclamation-fournisseur>

