

Customer Portal

Guida rapida

Introduzione al Customer Portal

COS'È IL CUSTOMER PORTAL?

La «nuova» normalità sta trasformando il nostro modo di vivere e, conseguentemente, il modo in cui lavoriamo. In tempi che cambiano velocemente, l'uso della tecnologia è sempre maggiore e, per esserle più vicini e facilitare il modo in cui interagisce con noi, abbiamo lanciato il **Customer Portal**! Il nostro obiettivo è fornirle un'esperienza completa che, grazie alle molteplici funzioni del Customer Portal, possa soddisfare tutte le sue esigenze:

FUNZIONI CHIAVE



Accedere alle sue informazioni personali



Effettuare un ordine o rieseguire un ordine precedente*



Visualizzare le fatture attuali e passate*



Richiedere supporto e scorrere le richieste passate



Visualizzare gli appuntamenti commerciali e di assistenza tecnica



Visualizzare le informazioni della propria base installata

**Funzione opzionale*

Prosegua questa breve guida per imparare a utilizzare il Customer Portal!

Link al Customer Portal: <https://customer.biomerieux.com/>

COME ACCEDERE AL CUSTOMER PORTAL

 Per un' esperienza ottimale sul Customer Portal, consigliamo l'uso di Google Chrome.

PRIMO LOGIN

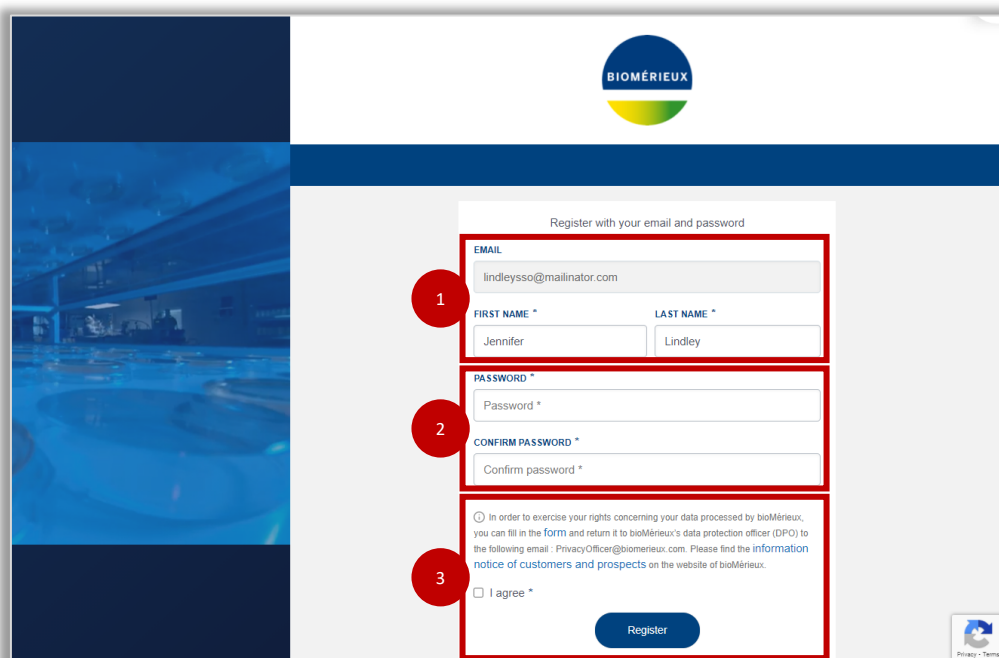
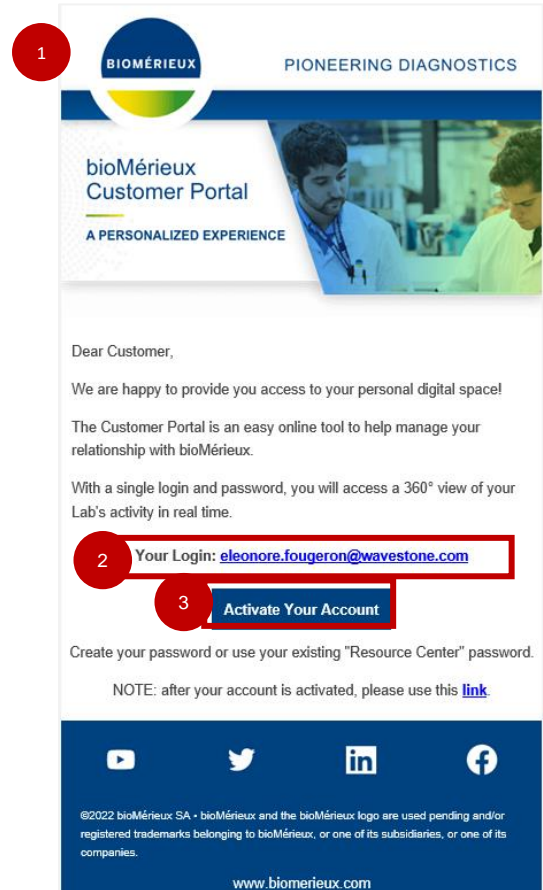
1. Riceverà una **Email di Benvenuto** per accedere al Customer Portal.
2. La sua **username** le apparirà nella email di benvenuto.
3. Cliccare su **“ATTIVI IL SUO ACCOUNT”** per creare la password

Dopo il primo Login, verrà indirizzato alla **Homepage**. Da questo momento può utilizzare il Customer Portal!

NUOVA LOGIN PAGE

Prima volta che si crea un profilo per accedere al Resource Center o al Customer Portal

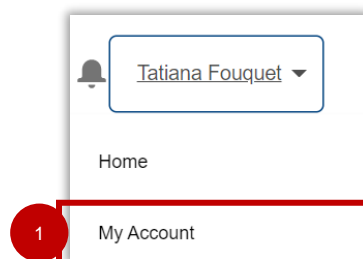
1. I propri dati sono già inseriti e le caselle **precompilate**
2. **Inserire** la propria password.
3. Spuntare la casella **“Mantienimi connesso”** e cliccare su **“Invia”**.



COME ACCEDERE AL CUSTOMER PORTAL

ACCEDERE AL PROPRIO PROFILO

Dalla homepage, cliccare su **My Account** per visualizzare le informazioni sul proprio profilo.



HA DIMENTICATO LA PASSWORD?

Accedere alla pagina **Login** del Customer Portal <https://customer.biomerieux.com/> e cliccare su **Dimenticato la Password?**

Le verrà richiesto di scrivere la propria **username**; in seguito riceverà una email con un **link per inserire una nuova password**.

A screenshot of a login form. It has two input fields: 'EMAIL *' containing 'lindleyssso@mailinator.com' and 'PASSWORD *' containing 'Password *'. Below the password field is a checkbox labeled 'Keep me logged-in' and a link labeled 'Forgot password?'. The 'Forgot password?' link is highlighted with a red rectangular box, and a red circle with the number '1' is placed to its left. At the bottom of the form is a blue 'Login' button.

ACCEDERE AL RESOURCE CENTER

1. Dalla homepage, cliccare su **Supporto**
2. Cliccare su **Resource Center** per accedervi direttamente dal Customer Portal.



COME INSERIRE UN ORDINE*

INSERIRE UN ORDINE

1. Cliccare su **Gestione Degli Ordini** e selezionare **Effettua un Ordine**.

The screenshot shows the 'PLACE AN ORDER' page. At the top right, there is a blue box labeled 'ORDER MANAGEMENT' with a red circle '1' next to the 'PLACE AN ORDER' button. Below this, a red box '2' highlights the 'Delivery address' dropdown menu. Another red box '3' highlights the 'Product search' input field and the 'Mass Upload' button. At the bottom right, a red box '4' highlights the 'Proceed to checkout' button. The shopping cart table below shows two items: 'YST TEST KIT VTK2 20CARDS - 21343' and 'ARROW VIDAS PC COMPUTER HP FlexPro W10 I - 423605'. The cart also has 'View Favorites' and 'Clear Cart' buttons.

Product	Quantity	Unit price	Total	Remove
★ YST TEST KIT VTK2 20CARDS - 21343	1	INR 4,700.00	INR 4,700.00	
★ ARROW VIDAS PC COMPUTER HP FlexPro W10 I - 423605	1	Need a quote		

2. Selezionare l'**indirizzo di consegna** per i prodotti ordinati.
3. Inserire il **nome del prodotto o SKU** nel tab della Ricerca Prodotto. E' possibile utilizzare la funzione **Mass Upload** copiando e incollando SKU/nome del prodotto con le quantità per ciascuno.

i Inserire una grande quantità di prodotti con il Mass Upload, **può comportare un'attesa più lunga per processare il suo ordine.**

4. Controllare i prodotti selezionati nel carrello e **procedere con l'acquisto.**
5. Nella schermata successiva le verrà richiesto di **inserire un unico numero di PO.**
6. Per completare l'ordine, cliccare su **Procedi con l'acquisto**. Il suo ordine è stato effettuato! Riceverà una email di conferma

L'ordine è **sottoposto a tassazione, trasporto merci, blocco della fatturazione e a una tariffa per minimo d'ordine.**

The screenshot shows the 'Order Summary' page. A red box highlights a field labeled '* PO Number' with the text 'A PO Number is required to checkout'. A red circle '5' is placed above the field.

i **Il Customer Portal deve essere usato solo per fare ordini standard.** Se deve effettuare ordini che richiedono spedizioni immediate o urgenti o per qualsiasi altra richiesta, la preghiamo di chiedere l'ordine telefonicamente, via email or altri canali.

COME ACCEDERE A CRONOLOGIA ORDINI* E RIEPILOGO FATTURE*

VISUALIZZARE LA CRONOLOGIA ORDINI

The screenshot shows the 'ORDER MANAGEMENT' section of the BIOMÉRIEUX LAB system. The 'ORDER HISTORY' menu item is highlighted with a red box and a '1' in a red circle. The 'ORDER HISTORY' dropdown menu is open, showing 'ORDER HISTORY', 'INVOICE LIST', 'STANDING ORDERS', and 'QUOTE REQUESTS'. The 'ORDER HISTORY' item is highlighted with a red box and a '2' in a red circle. The 'ORDER HISTORY' table shows columns for 'Sales order number', 'Order total', and 'Delivery status'. The first row is highlighted with a red box and a '3' in a red circle, and the 'Reorder' button is highlighted with a red box and a '3' in a red circle.

1. Cliccare su **Gestione Degli Ordini** e seleziona **Cronologia Ordini**. Qui potrai visualizzare tutti gli ordini registrati nel tuo Account.
2. E' possibile cliccare su **Dettagli Ordine** per visualizzare maggiori informazioni in merito all'ordine selezionato. Potrai anche visualizzare la fase di consegna di ciascun prodotto presente nel tuo ordine.
3. E' possibile cliccare su **Ripeti Ordine** per piazzare un nuovo ordine in base ai precedenti acquisti effettuati.

VISUALIZZARE IL RIEPILOGO FATTURE

The screenshot shows the 'ORDER MANAGEMENT' section of the BIOMÉRIEUX LAB system. The 'INVOICE LIST' menu item is highlighted with a red box and a '1' in a red circle. The 'INVOICE LIST' dropdown menu is open, showing 'INVOICE LIST', 'STANDING ORDERS', and 'QUOTE REQUESTS'. The 'INVOICE LIST' item is highlighted with a red box and a '2' in a red circle. The 'INVOICE LIST' table shows columns for 'Invoice number', 'Invoice status', and 'Download PDF'. The first row is highlighted with a red box and a '2' in a red circle, and the 'Download PDF' button is highlighted with a red box and a '2' in a red circle.

1. Cliccare su **Gestione Degli Ordini** e seleziona **Riepilogo Fatture**. In questa sezione si possono visualizzare tutte le fatture relative al proprio Account.
2. Cliccare su **Dettagli Fatture** per visualizzare maggiori dettagli in merito alla fattura selezionata.

COME ACCEDERE A RICHIESTE DI PREVENTIVO*

VISUALIZZARE I PREVENTIVI RICHIESTI

The screenshot shows the BIOMÉRIEUX LAB interface. The top navigation bar includes 'ORDER MANAGEMENT', 'APPOINTMENTS', 'SUPPORT', and 'BIOMÉRIEUX LAB'. A dropdown menu is open under 'ORDER MANAGEMENT', with 'QUOTE REQUESTS' highlighted in green and a red box around it, with a red circle containing the number 1. Below the menu, a table titled 'All Quote Requests' is displayed. The first row of the table is highlighted with a red box and a red circle containing the number 2. The table has the following data:

Request number	Date	Number of products	Total quantity
CART-0000031948	Feb 2, 2022	2	2

1. Cliccare su **Gestione degli Ordini** e selezionare **Richieste di Preventivo**, dove visualizzare tutte le richieste di preventivo che già create.
2. Cliccando sul **Numero di Richiesta** è possibile accedere ai dettagli relativi al preventivo.

The screenshot shows the 'Quote request details' page. The left sidebar contains account information: 'Account name' (Garg Pathology Lab), 'Account number' (0001086332), and 'Date' (May 12, 2022). The main content area is titled 'Products' and contains a table with the following data:

Product	Quantity
FRU HT COMPUTER SLED ASSEMBLY - HTFA-FRU-0014	1

3. Cliccando su **Dettaglio della Richiesta** è possibile accedere a tutte le informazioni relative ai prodotti presenti nella tua richiesta di preventivo.

COME CHIEDERE SUPPORTO (1/3)

APRIRE UNA RICHIESTA

Qualora abbia problemi di natura tecnica o dubbi, compilare questo form per aprire una richiesta di supporto. Cercheremo di risolvere quanto prima il suo problema.

1. Cliccare su Supporto e seleziona **Apri una Richiesta**.
2. **Compilare** tutte le voci del form. E' possibile allegare un file (non per problemi legati alla spedizione/ordini). **Si prega di considerare che i file inviati a bioMérieux non devono contenere dati di pazienti**, a meno che non siano resi anonimi.
3. Cliccare su **Invia**. Adesso la sua Richiesta è stata inoltrata!

The screenshot shows a 'SUPPORT' header with a blue background. Below it is a red-bordered button labeled 'OPEN A REQUEST' with a green arrow icon. A red circle with the number '1' points to this button. Below the button is a form titled 'I would like to raise a complaint or a query'. The form has several input fields: 'Name' (Vivek Garg), 'Email address' (vivekval@yopmail.com), 'Phone number' (+919897055661), 'Topic' (dropdown menu), 'Category' (dropdown menu), 'Subject' (text input), and 'Description' (text area). Below the form is an 'Attach files' section with 'Upload Files' and 'Or drop files' buttons. A note states: 'Files in the following format are accepted: .pdf, .jpg, .png. Each uploaded file must have a maximum of 5MB. Please keep in mind that no patient data must be sent without pseudonymisation or anonymisation of the file.' At the bottom of the form is a green 'Submit' button, highlighted with a red circle and the number '3'.

Call Me Back (funzione opzionale): qualora desideri essere contattato da noi, ti preghiamo di cliccare su Contattaci nella tab Supporto o nella Homepage. Faremo il possibile per contattarti alla data e all'orario richiesti.

CONTROLLARE LA RICHIESTA E LO STATUS

1. Cliccare su Supporto e seleziona **Cronologia Richieste**.
2. In questa sezione è possibile visualizzare **tutte le richieste evase e quelle attualmente in corso**. Oltre lo status di ciascuna richiesta: Aperta, In corso, In attesa di risposta del cliente o Chiusa.
3. Cliccare sul **Numero di Richiesta** per visualizzare dettagli sulla Richiesta.
4. Nella sezione **"Answer to Customer (ATC)"*** è possibile visualizzare la risposta di bioMérieux alla sua richiesta.

The screenshot shows a 'SUPPORT' header with a blue background. Below it is a red-bordered button labeled 'REQUEST HISTORY' with a green arrow icon. A red circle with the number '1' points to this button. Below the button is a table titled 'All requests'. The table has a search bar and a 'Request status' dropdown menu. The table has three columns: 'Request number', 'System', and 'Contact name'. A row is highlighted with a red box and the number '3', showing 'Request number' 30368828, 'System' SYS-BacT/ALERT 3D 0120, and 'Contact name' Narendra Garg. Below the table is a section titled 'Answer To Customer (ATC)' with a red-bordered box and the number '4'. The text area contains the following text: 'Checked mains voltages and earthing; Cleaned VITEK from inside/outside; Switched don instrument and visualised initialisation of instrument from inside; Checked all sensors; Cleaned optics and all sensors; Restore alignments and Run 3 ENG9 card.'

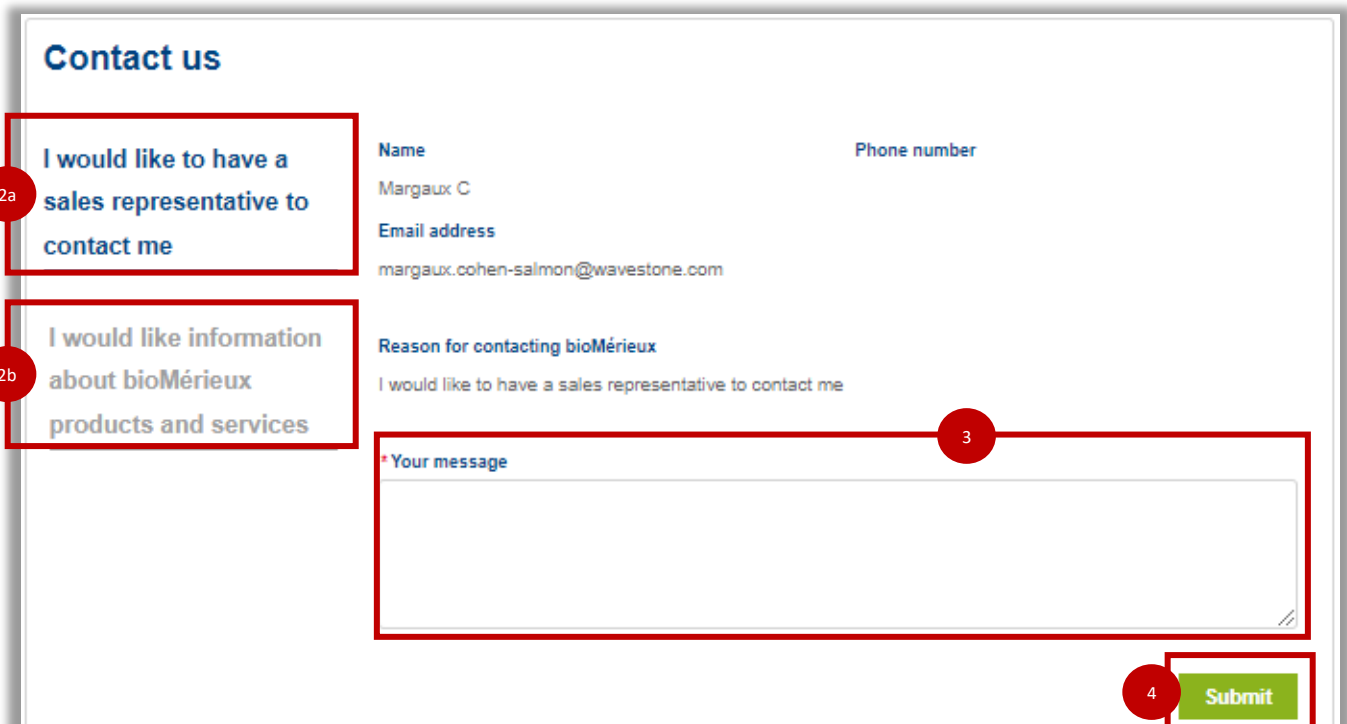
*Disponibile solo per la richiesta creata dopo l'onboarding.

COME CHIEDERE SUPPORTO (2/3)

COME CONTATTARCI PER ALTRE RICHIESTE

Cliccare sul tasto **Contattaci** e accedere al form per assistenza da bioMérieux in merito a domande o richieste in sospeso.

1. Cliccare su **Supporto** e seleziona **Contattaci**.
2. Selezionare una delle tre seguenti opzioni:
 - a) Vorrei essere contattato da un **collaboratore bioMérieux**
 - b) Vorrei informazioni sui **prodotti e servizi** bioMérieux
3. Nella sezione **Il tuo messaggio** descriva con più dettagli possibili il suo problema.
4. Cliccare su **Invia**. Ha appena contattato bioMérieux e qualcuno entrerà in contatto con lei quanto prima!



A screenshot of the 'Contact us' form. The form has the following fields and elements:

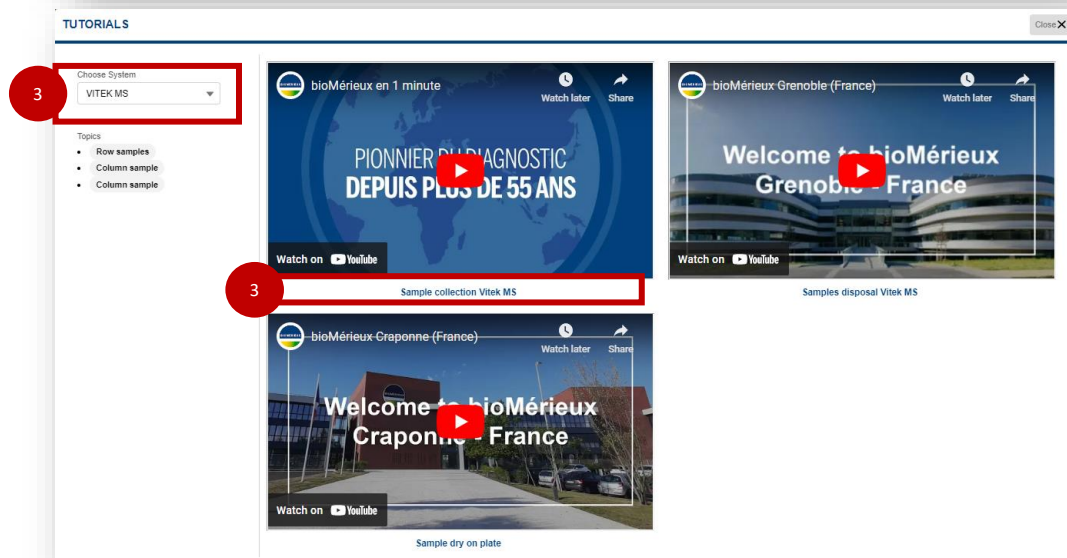
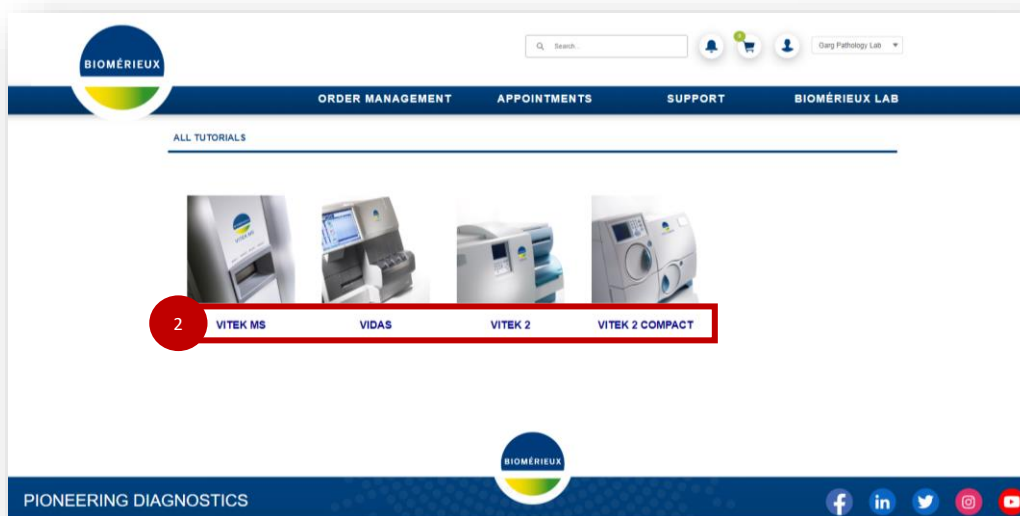
- Title:** Contact us
- Message:** I would like to have a sales representative to contact me (highlighted with a red box and a red circle containing '2a').
- Name:** Margaux C
- Phone number:** (empty)
- Email address:** margaux.cohen-salmon@wavestone.com
- Reason for contacting bioMérieux:** I would like to have a sales representative to contact me (highlighted with a red box and a red circle containing '2b').
- * Your message:** (empty text area, highlighted with a red box and a red circle containing '3').
- Submit:** (green button, highlighted with a red box and a red circle containing '4').

COME CHIEDERE SUPPORTO (3/3)

VISUALIZZAZIONE DI VIDEO TUTORIAL

E' possibile accedere a brevi video tutorial relativi ai prodotti bioMérieux.

1. Cliccare su **Supporto** e seleziona **Training**.
2. In questa sezione è presente una serie di **video classificati per sistema**. Ogni sistema può contenere diversi video di argomenti.
3. Cliccare su un sistema, tra quelli presenti, per aprire una **finestra che mostra i video tutorial a esso relati**.



COME VISUALIZZARE GLI APPUNTAMENTI

VISUALIZZARE GLI APPUNTAMENTI COMMERCIALI

1. Cliccare su **SUPPORTO** e selezionare **Appuntamenti**

SUPPORT

OPEN A REQUEST

1

Appointments

REQUEST HISTORY

SERVICE PLATFORMS

CONTACT US

2. Si visualizza la **lista** dei propri appuntamenti commerciali dotata di ogni dettaglio

Subject	Contact name(s)	Participant	Date/Time	Duration (Minutes)
Meeting	Vivek Garg	Ouafae BEN RHAZAL	04/06/2022, 10:00 AM	60

3. Cliccare sul **Numero di Servizio assegnato all'appuntamento** per visualizzarne i dettagli e i rapporti di servizio (in caso di prestazione già svolta). E' possibile **condividere un appuntamento** col proprio calendario per impostare un promemoria.

4. Per accedere ai **dettagli** dell'appuntamento cliccare **sull'oggetto dell'appuntamento** o su **Dettagli dell'appuntamento**.

COME ACCEDERE A BIOMÉRIÉUX LAB

VISUALIZZARE INFORMAZIONI SULLA BASE INSTALLATA

E' possibile accedere alle informazioni sui sistemi in vostra dotazione attraverso **bioMérieux Lab**.

1. Cliccare su **bioMérieux Lab**.

2. Apparirà la **lista di sistemi**, il numero seriale assegnato, la loro sede di installazione, il numero di **richieste aperte** per ciascun sistema e il loro **status**.

3. Cliccare su **Dettagli del Sistema** per visualizzare ulteriori informazioni.

BIOMÉRIÉUX LAB

1 INSTALLED BASE

SERVICE CONTRACTS

Installed Base

Q Search system name

Choose location all locations

Location	System name	System number	# of open requests	System status	System details
G-1, Maruti Plaza, 118/8 AGRA In...	SYS-BacT/ALERT 3D 0120	783631	5	Active	3

4. In questa sezione è possibile visualizzare **informazioni dettagliate sui propri sistemi in un'unica interfaccia**: Contratto di assistenza tecnica, Profilo di Sistema, Richieste correlate, Appuntamenti di Assistenza e Rapporti di Servizio.

System details

Choose location

G-1, Maruti Plaza, 118/8, AGRA, 28:

Choose system

SYS-VIDAS 0030 - 789030

Equipments

VIDAS ANALYZER [U] - 99735U
- IVD3001001

System: SYS-VIDAS 0030

Ask for modification

4 Maintenance Contracts Installed Base management

Service Contract	Contract name	End date	Status	Service Contract Renewal...
------------------	---------------	----------	--------	-----------------------------

▲ Please note that there is currently no on-going service contract subscribed for this System. For more information please contact your bioMérieux representative through [Contact us](#)

Equipment: VIDAS ANALYZER [U] - 99735U

4 Identity card Related requests Service appointments Service reports Documentation

5 Open Equipment associated documentation

5. Cliccare la documentazione tecnica associata al proprio sistema; si verrà reindirizzati al **Resorce Center**.

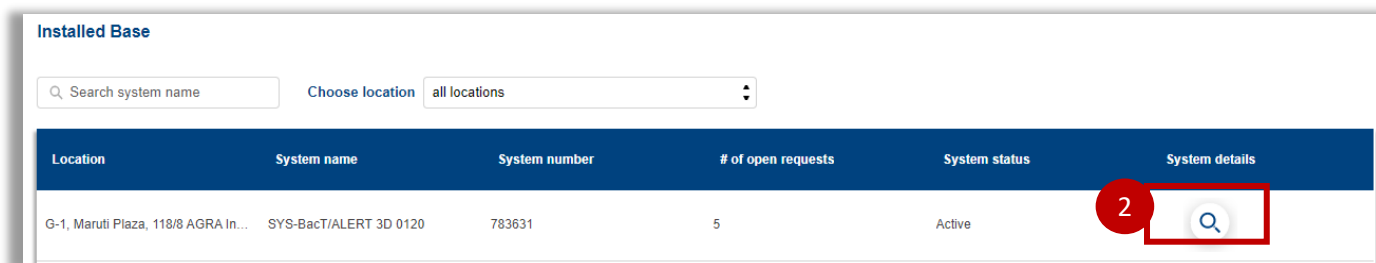
COME AGGIORNARE BIOMÉRIEUX LAB

AGGIORNARE LE INFORMAZIONI SUI SISTEMI INSTALLATI

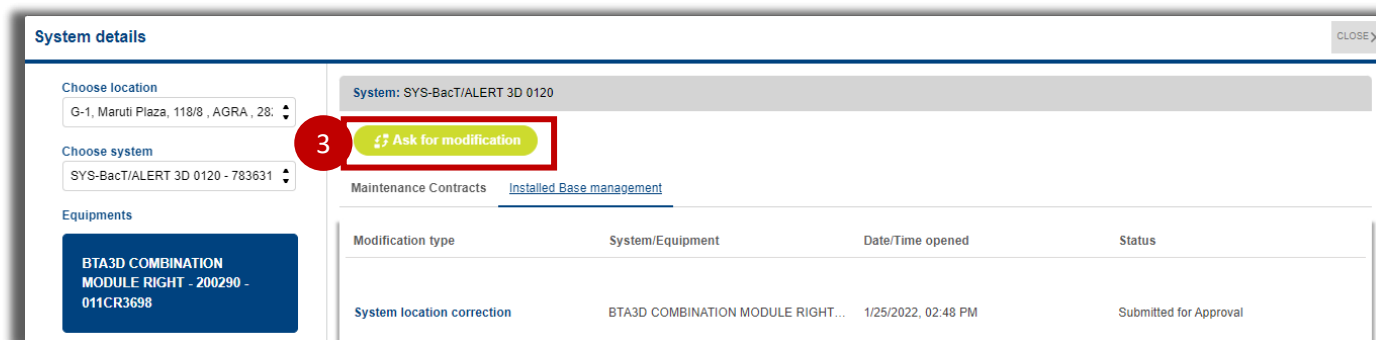
E' possibile aggiornare le informazioni sui sistemi installati attraverso la funzione **bioMérieux Lab**.



1. Cliccare su **bioMérieux Lab** e seleziona **Base Installata**
2. Cliccare su **Dettagli del Sistema** per visualizzare maggiori informazioni.



3. Per aggiornare le informazioni su un sistema o uno strumento, cliccare su **Richiedi una modifica**.



4. **Compilare il form** con tutte le informazioni da aggiornare.
5. Cliccare su **Invia**. Adesso la sua richiesta di aggiornamento è stata inoltrata correttamente!

A screenshot of the modification request form. The title is 'I would like to ask for a modification on my installed base'. The form contains several fields: 'Name' (Vivek Garg), 'System' (SYS-BacT/ALERT 3D 0120), 'Equipment' (a dropdown menu with '--None--' selected), 'Modification type' (a dropdown menu with '--None--' selected), and 'Requested changes' (a text area with the placeholder text 'Please describe the requested modification'). A red box highlights a green 'Submit' button at the bottom right, with a red circle containing the number '5' next to it.

COME ACCEDERE AI CONTRATTI DI ASSISTENZA TECNICA

VISUALIZZARE I PROPRI CONTRATTI DI ASSISTENZA TECNICA

E' possibile accedere alle informazioni sui propri contratti di assistenza tecnica tramite la funzione bioMérieux Lab.

BIOMÉRIEUX LAB
INSTALLED BASE
1 SERVICE CONTRACTS

1. Cliccare su **bioMérieux Lab** e selezionare **Contratto di assistenza tecnica**.
2. Apparirà un **elenco** dei contratti di assistenza tecnica con i dettagli chiave.

Service contracts 2

Show Active contracts

Service Contract Number	Service Contract Name	End date	Status	Service Contract Renewal Status
3 450365622	BMX - Service Contract - 450365622	12/31/2030	Active	N/A

3. È possibile cliccare **sul numero del contratto di servizio** per visualizzare ulteriori informazioni.
4. Ecco visualizzati tutti i **Contratti di Manutenzione** relativi al Contratto di Servizio selezionato.

Service contract details CLOSE X

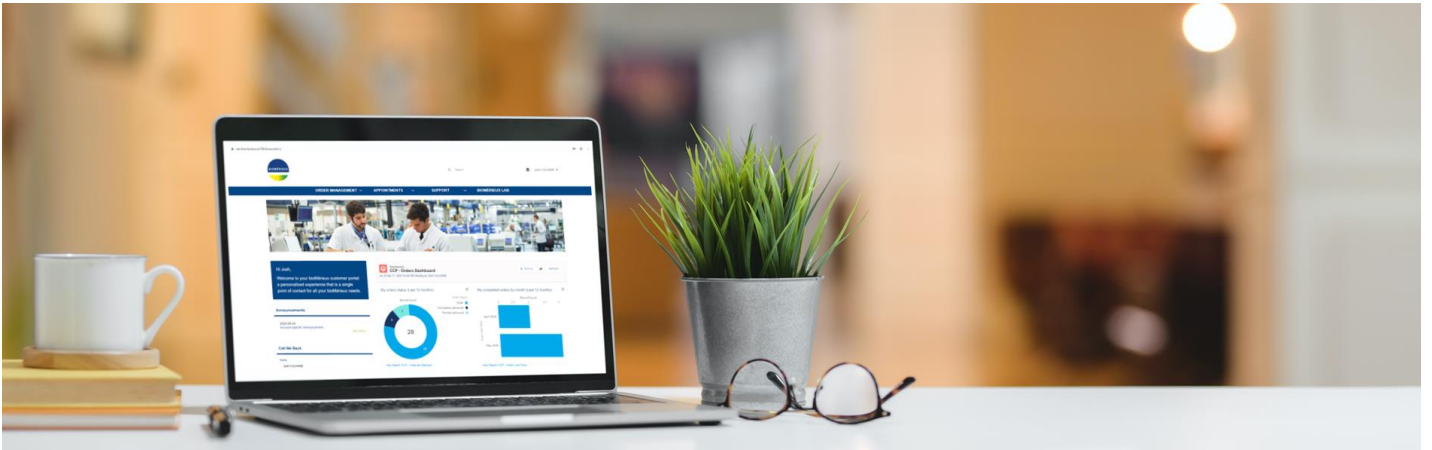
4 Maintenance Contracts

Service Contract Name
BMX - Service Contract - 450365622

Service Contract Number
450365622

Start date End date
1/1/2018 12/31/2030

Maintenance Contract Name	System	End date	Status
L2-MAINT. CONTRACT FILMARRAY ...	FILMARRAY 2.0 PC KIT (W) - FLM2-...	Dec 31, 2030	Active
L2-MAINT. CONTRACT FILMARRAY ...	FILMARRAY TORCH MODULE BOX (...)	Dec 31, 2030	Active



Per qualsiasi domanda, dubbio o commento, scriva a :

customerServicetaly@biomerieux.com