

2024-03-13

# EXTRANET

## Mode Opérateur

## Distributeur

L'Innovation, la créativité et le **Made in France**  
au coeur de notre ADN depuis 1920



A vertical strip on the left side of the slide showing a close-up of several red electrical connectors or cables.

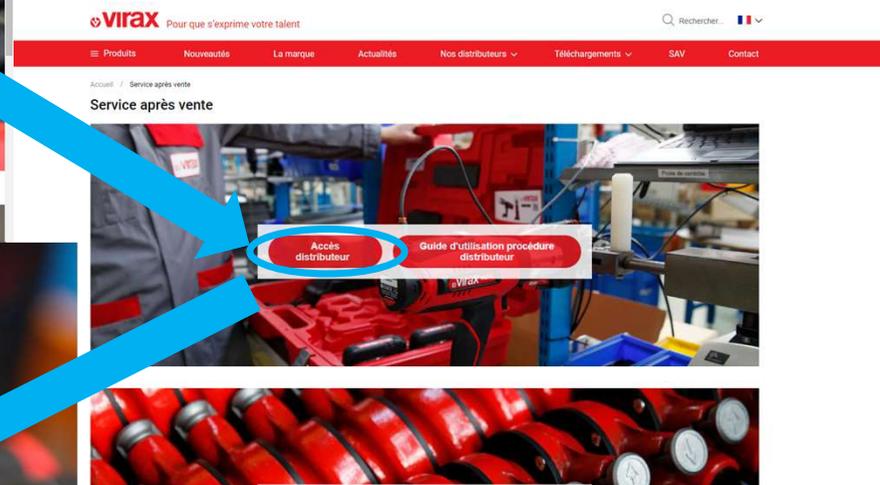
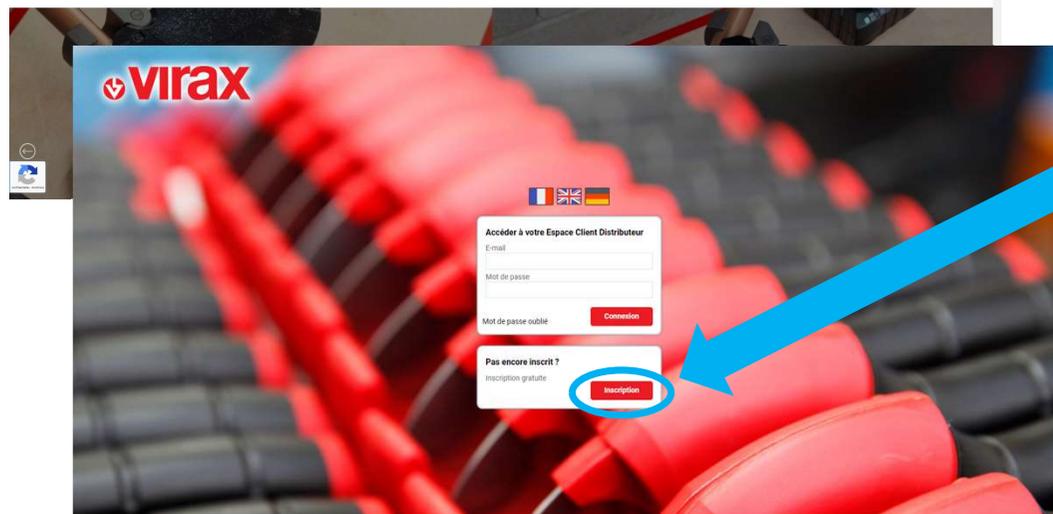
## SOMMAIRE

1. Créer son compte client - 1ère connexion
2. Connexion
3. Réaliser une demande de retour
4. Consulter l'état d'avancement des dossiers SAV

# 1. Créer son compte client – 1<sup>ère</sup> connexion

Accès via le site Internet VIRAX – rubrique SAV

<https://www.virax.com/fr>



Accès Extranet

[http://extranet.virax.com/eFOB\\_Virax\\_Customers\\_Portal](http://extranet.virax.com/eFOB_Virax_Customers_Portal)

# 1. Créer son compte client – 1<sup>ère</sup> connexion

Renseigner les 3 champs et valider

Le système vous indique le magasin renseigné – Confirmez si OK

Nouvelle inscription

Identification de votre société

Code client

1

Le numéro de client est un numéro à 6 chiffres commençant par 2 et figurant sur vos différents documents commerciaux : Accusé de réception de commande, Bon de livraison et Facture.

Code postal

2

Elephant  
Ballon  
Bureau  
Poubelle  
Ballon  
Bureau  
Ballon  
Bureau

Code de vérification

3

Veillez saisir le mot affiché en couleur dans l'image ci-dessus.

Annuler Suivant 4

Nouvelle inscription

Identification de votre société

Code client

1

Le numéro de client est un numéro à 6 chiffres commençant par 2 et figurant sur vos différents documents commerciaux : Accusé de réception de commande, Bon de livraison et Facture.

Code postal

2

51100

Elephant  
Ballon  
Bureau  
Poubelle  
Ballon  
Bureau  
Ballon  
Bureau

Code de vérification

3

Bureau

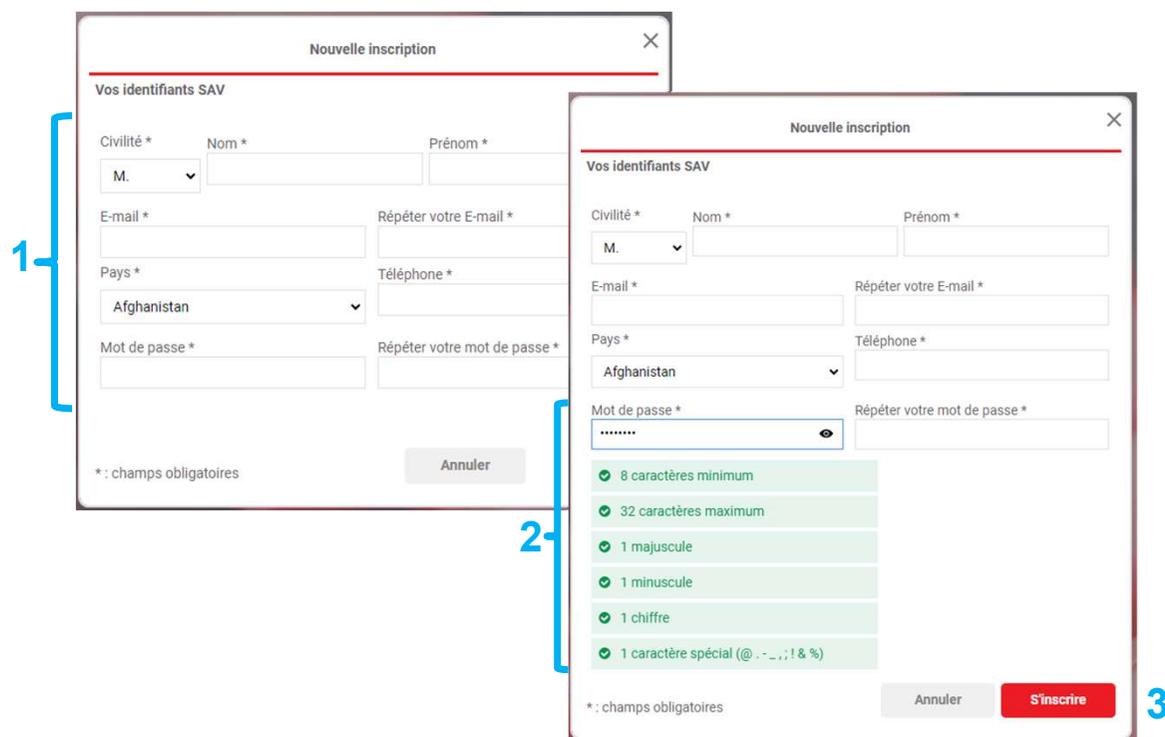
Veillez saisir le mot affiché en couleur dans l'image ci-dessus.

vous êtes le contact SAV de la société [masked] 51100 REIMS

Annuler Confirmer 5

# 1. Créer son compte client – 1<sup>ère</sup> connexion

Renseigner les 9 champs et enregistrer



**1**

**2**

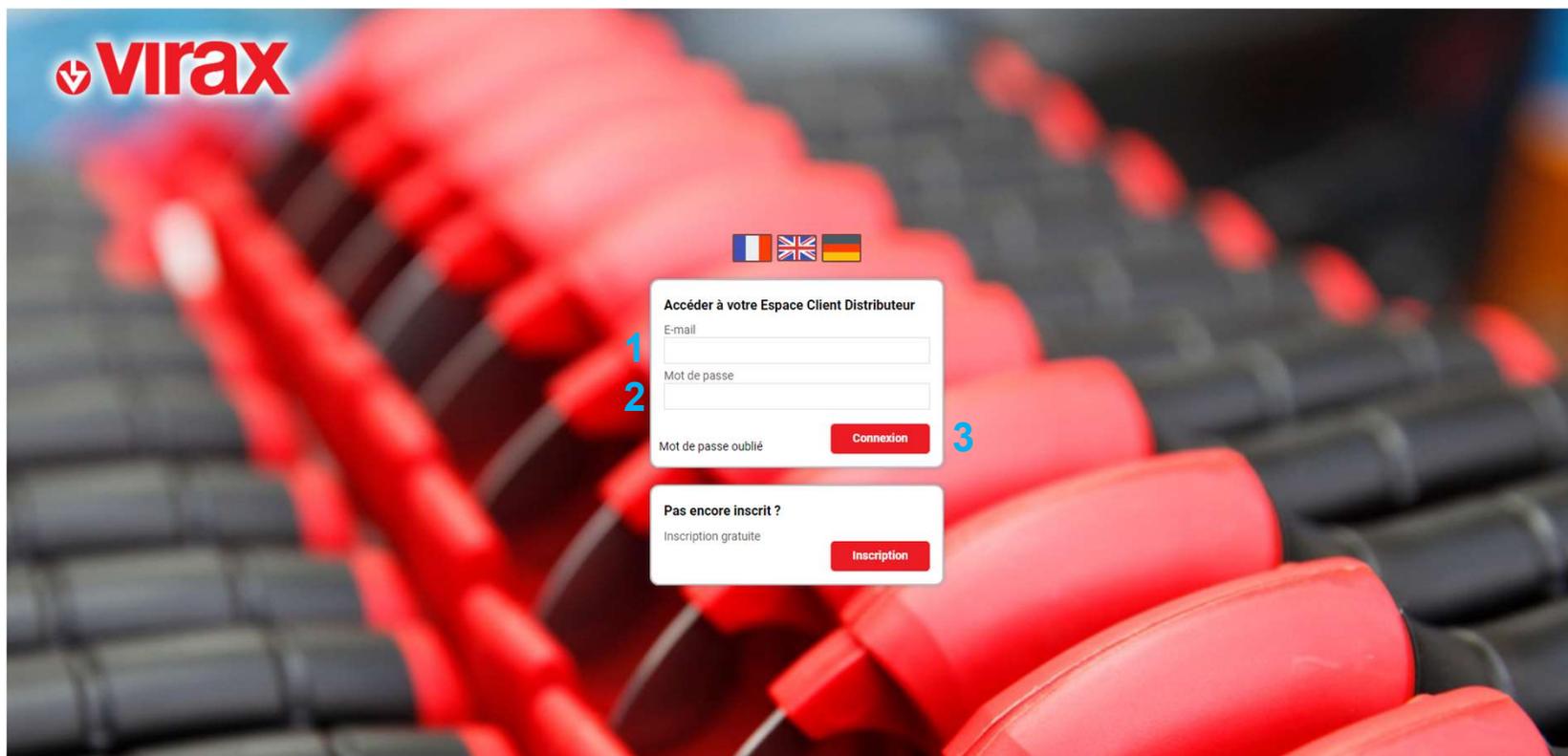
**3**

- L'adresse mail servira ensuite d'identifiant pour se connecter sur le compte client et recevra tous les mails de notifications d'avancement des dossiers
- Privilégier les adresses « génériques » pour un magasin ou créer plusieurs comptes si plusieurs utilisateurs dans un magasin

Le SAV vérifie ensuite le profil créé avant que celui-ci devienne actif

## 2. Connexion

Utiliser l'adresse mail et le mot de passe créé à l'étape 1



The screenshot shows the Virax login interface. At the top left is the Virax logo. Below it are three flags: France, United Kingdom, and Germany. The main content is a white box with the title "Accéder à votre Espace Client Distributeur". It contains two input fields: "E-mail" (labeled with a blue "1") and "Mot de passe" (labeled with a blue "2"). Below the password field is a link "Mot de passe oublié" and a red "Connexion" button (labeled with a blue "3"). Below this box is another white box with the title "Pas encore inscrit ?" and a link "Inscription gratuite" and a red "Inscription" button. The background is a blurred image of red and black electrical connectors.

### 3. Réaliser une demande de retour

Se connecter à son compte  
Sélectionner « nouvelle demande », l'écran suivant s'affiche

The screenshot displays the Virax Espace Distributeur interface. At the top, a red navigation bar contains the logo and the text 'Espace Distributeur', along with a search bar, a language selector (FR), and a power icon. Below this, a secondary red bar features a home icon and three menu items: 'Nouvelle demande' (marked with a blue '1'), 'Synthèse des demandes', and 'Forfaits SAV'. The main content area shows a welcome message and a 'FAIRE UNE DEMANDE DE SAV' button (marked with a blue '1'). A modal window titled 'Nouvelle demande d'autorisation de retour' is open, containing a search bar for 'Référence du produit retourné', a 'Désignation' field, radio buttons for 'HORS Garantie' and 'GARANTIE', and input fields for 'Numéro de série', 'Accessoires retournés', and 'Description du problème'. It also includes a field for 'Votre référence interne de suivi (Votre numéro de commande)', a 'Contact client final' section with fields for 'Nom du contact', 'Téléphone', and 'Email', and an 'Adresse de retour' section with a placeholder 'Exemple adresse'. At the bottom of the modal are buttons for 'Pièces jointes', 'Annuler', and 'Valider'. The footer of the page includes '© 2024 Virax Mentions légales' and 'Version 3.0.4'.

### 3. Réaliser une demande de retour (1/2)

Nouvelle demande d'autorisation de retour

**Demande de SAV**

Référence du produit retourné  
 1 295050

Désignation  
 VIRAFAL CENTRALE DESEMBOUAGE HAUT DEBIT

2  HORS Garantie  GARANTIE  
 2' N'oubliez pas de joindre la facture du client à l'aide du menu « Pièces jointes ».

3 Numéro de série Le matériel 295050 (VIRAFAL CENTRALE DESEMBOUAGE HAUT DEBIT) est concerné par le forfait SAV : [\(Voir Forfaits SAV\)](#)

4 Accessoires retournés

5 Description du problème

6 Votre référence interne de suivi (Votre numéro de commande)

7 **Contact client final** **Adresse de retour**

Nom du contact

Téléphone

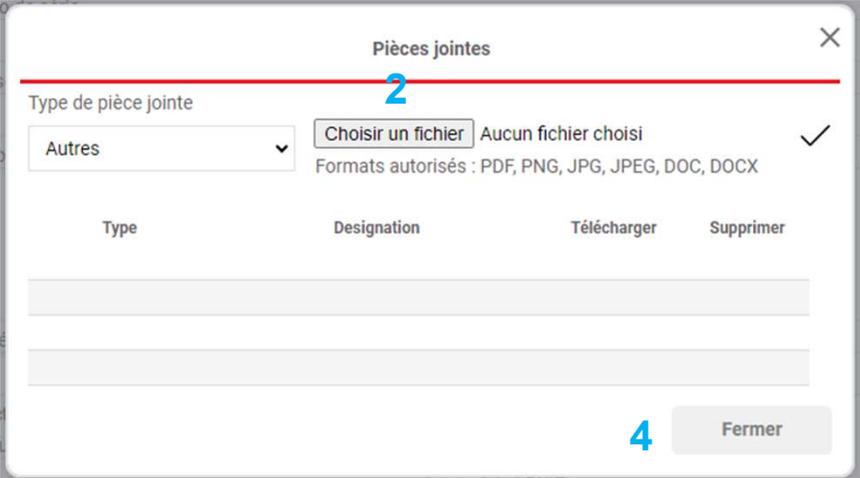
Email

Exemple adresse

8 **Pièces jointes**   9

- Sélectionner le produit concerné à l'aide du menu de recherche (référence ou mot clé)
- Sélectionner GARANTIE ou HORS Garantie
  - Garantie : Ne pas oublier de joindre la facture directement dans l'extranet (#8)
  - Hors Garantie : Si le produit est concerné par un forfait – lien vers le fichier des prix publics
- Numéro de série ou millésime à renseigner si disponible sur machine
- Indiquer les accessoires que vous retournez
  - Plus la machine est complète, plus l'analyse le sera
- Décrire le problème, avec le plus de détails possible (comment le problème est arrivé ?, type de tubes et/ou raccords utilisés ?...)
- Référence interne distributeur (si besoin)
- Possibilité de renseigner les coordonnées du client final - celui-ci pourra aussi recevoir les notifications de prise en charge et d'avancées de son produit) – il ne recevra pas le devis VIRAX (uniquement pour le distributeur)
- Possibilité d'ajouter des pièces jointes (factures, photos)

### 3. Réaliser une demande de retour (2/2)



The screenshot shows a dialog box titled "Pièces jointes" with a close button (X) in the top right corner. The dialog is divided into several sections:

- Section 1:** "Type de pièce jointe" with a dropdown menu currently set to "Autres".
- Section 2:** A button labeled "Choisir un fichier" and the text "Aucun fichier choisi".
- Section 3:** A checkmark icon and the text "Formats autorisés : PDF, PNG, JPG, JPEG, DOC, DOCX".
- Table:** A table with four columns: "Type", "Designation", "Télécharger", and "Supprimer". There are two empty rows below the headers.
- Section 4:** A "Fermer" button at the bottom right.

Blue numbers 1 through 4 are overlaid on the image to indicate the steps: 1 points to the dropdown menu, 2 points to the "Choisir un fichier" button, 3 points to the checkmark, and 4 points to the "Fermer" button.

1. Possibilité de sélectionner le type de documents
  - a) Facture
  - b) Photos
  - c) Autres

2. Choisir le fichier sur son PC

3. Valider le téléchargement du document

4. Valider

Plusieurs documents de chaque type peuvent être ajoutés

## 4. Consulter l'état d'avancement des dossiers SAV

Se connecter à son compte  
Sélectionner « synthèse de mes demandes », l'écran suivant s'affiche

**virax** Espace Distributeur

Nouvelle demande | Synthèse des demandes | Forfaits SAV

Bienvenue M. [Nom] **virax** Espace Distributeur

Cet espace client vous est dédié et vous permet de SAV et suivre son évolution.

Nouvelle demande | Synthèse des demandes | Forfaits SAV

**FAIRE UNE DEMANDE DE SAV**

**1** **SYNTHÈSE DES DEMANDES**

[www.virax.com](http://www.virax.com)

© 2024 Virax | Mentions légales

**2**

DEMANDES EN COURS

Demands: Toutes

F : Forfait accepté, A : Autorisation de retour, R : Pièces reçues, D : Devis transmis, C : Commande reçue, E : Pièces expédiées

N°	Autorisation	Garantie	Article	Désignation	Ma référence	Date de la demande	F	A	R	D	C	E	Détails
34865	200071200	N	253521	ML21+ 2 BATTERIES + PINCE MERE	A.P.C.E.M	14/12/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
33162	200069218	O	252910	VIPER I26 NUJE EN COFFRET	GUILLAUME TERRANERE	25/09/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
32623	200068608	O	010930	PINCE VANADIX MULTIPRISE 300 MM	BARNABA	28/08/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
32167	200068050	O	253522	ML21+ PINCE MERE + TH 16-20-26 + 2 BATT	A.P.C.E.M GILLES PR	18/07/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
32105	200067963	N	253261	VIPER P25+ 2 BATTERIES 18V 3AH +CHARGEUR	MASSONAT	13/07/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
31913	200067718	N	251856	EUROSTEM II CINTR 230V 14-16-18-22-28MM	SAV GILLES OLORON	03/07/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
31816	200067581	N	253514	M21+ PINCE MERE + U 16-20-25 + 2 BATT	BAPTISTE VIGNEAU	26/06/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
31662	200067374	N	295020	DESEMBOUEUSE 24 L	017-0000	16/06/2023	●	●	●	●	●	●	🔍
26798	200061049	N	253522	ML21+ PINCE MERE + TH 16-20-26 + 2 BATT	A.P.C.E.M GILLES PR	15/09/2022	●	●	●	●	●	●	🔍
26782	200061033	O	252913	VIPER I26 + INSERTS TH 16-20-26	ABL MAINTENANCE	15/09/2022	●	●	●	●	●	●	🔍
23251	200056331	N	253521	ML21+ 2 BATTERIES + PINCE MERE	A.P.C.E.M GILLES PR	18/01/2022	●	●	●	●	●	●	🔍
22135	200054767	N	253250	VIPER M20+ LI-ION COFF+CHARG+BAT	ETS SARIE	04/11/2021	●	●	●	●	●	●	🔍
21454	200053808	N	262080	CONTROLEUR D'TANCHEITE GAZ 60 MBAR	ARAUJO SEIGNAT	24/09/2021	●	●	●	●	●	●	🔍
21330	200053642	N	050116	MOTEUR CAROTTEUSE V150+ SEUL	JOSEPH PATRIQ	16/09/2021	●	●	●	●	●	●	🔍
21165	200053408	O	253244	BATTERIE 14.4V 2.4AH LITHIUM-ION	ETS SARIE	07/09/2021	●	●	●	●	●	●	🔍
17662	200048421	N	262015	POMPE EPREUVE MANUELLE 50BAR 10L	gilles pryet	13/01/2021	●	●	●	●	●	●	🔍
17383	200047980	N	253250	VIPER M20+ LI-ION COFF+CHARG+BAT	GILLES PRYET	16/12/2020	●	●	●	●	●	●	🔍
17165	200047686	N	050116	MOTEUR CAROTTEUSE V150+ SEUL	patrick joseph	04/12/2020	●	●	●	●	●	●	🔍

© 2024 Virax | Mentions légales | Version 3.0.4

## 4. Consulter l'état d'avancement des dossiers SAV

Par défaut sur « En cours »  
mais peut permettre de  
consulter les « clôturées »

- Filtre pour recherche d'une demande
- Extraction des demandes affichées
- Création d'une nouvelle demande
- Suppression des filtres

virax Espace Distributeur

Jean-michel RUIZ  
RICHARDSON SA

Nouvelle demande Synthèse des demandes Forfaits SAV

DEMANDES EN COURS

Demande: Toutes

F : Forfait accepté, A : Autorisation de retour, R : Pièces reçues, D : Devis transmis, C : Commande reçue, E : Pièces expédiées

N°	Autorisation	Garantie	Article	Désignation	Ma référence	Date de la demande	F	A	R	D	C	E	Détails
34865	200071200	N	253521	ML21+ 2 BATTERIES + PINCE MERE		14/12/2023	●	●	●	●	●	●	
33162	200069216	O	252910	VIPER I26 NUE EN COFFRET		25/09/2023	●	●	●	●	●	●	
32623	200068608	O	010930	PINCE VANADIX MULTIPRISE 300 MM		28/08/2023	●	●	●	●	●	●	
32167	200068050	O	253522	ML21+ PINCE MERE + TH 16-20-26 + 2 BATT		18/07/2023	●	●	●	●	●	●	
32105	200067963	N	253261	VIPER P25+ 2 BATTERIES 18V 3AH +CHARGEUR		13/07/2023	●	●	●	●	●	●	
31913	200067718	N	251856	EUROSTEM II CINTR 230V 14-16-18-22-28MM		03/07/2023	●	●	●	●	●	●	
31816	200067581	N	253514	M21+ PINCE MERE + U 16-20-25 + 2 BATT		26/06/2023	●	●	●	●	●	●	
31662	200067374	N	295020	DESEMBOUEUSE 24 L		16/06/2023	●	●	●	●	●	●	
26798	200061049	N	253522	ML21+ PINCE MERE + TH 16-20-26 + 2 BATT		15/09/2022	●	●	●	●	●	●	
26782	200061033	O	252913	VIPER I26 + INSERTS TH 16-20-26		15/09/2022	●	●	●	●	●	●	
23251	200056331	N	253521	ML21+ 2 BATTERIES + PINCE MERE		18/01/2022	●	●	●	●	●	●	
22135	200054767	N	253250	VIPER M20+ LI-ION COFF+CHARG+BAT		04/11/2021	●	●	●	●	●	●	
21454	200053808	N	262080	CONTROLEUR D'ETANCHEITE GAZ 60 MBAR		24/09/2021	●	●	●	●	●	●	
21330	200053642	N	050116	MOTEUR CAROTTEUSE V150+ SEUL		16/09/2021	●	●	●	●	●	●	
21165	200053408	O	253244	BATTERIE 14.4V 2.4AH LITHIUM-ION		07/09/2021	●	●	●	●	●	●	
17662	200048421	N	262015	POMPE EPREUVE MANUELLE 50BAR 10L		13/01/2021	●	●	●	●	●	●	
17383	200047980	N	253250	VIPER M20+ LI-ION COFF+CHARG+BAT		16/12/2020	●	●	●	●	●	●	
17165	200047686	N	050116	MOTEUR CAROTTEUSE V150+ SEUL		04/12/2020	●	●	●	●	●	●	

Exemples référence

© 2024 Virax Mentions légales Version 3.0.4

Avancement  
étapes – Vert =  
Etape validée

- Une pièce jointe est disponible (Devis)
- Accès au détail de la demande

## 4. Consulter l'état d'avancement des dossiers SAV

Vue détaillée d'une demande  
Possibilité de voir les dates de chaque étape

DEMANDE DE RETOUR N° 34865

---

**Demande de garantie**

Référence du produit retourné	Date de la demande
253521	14/12/2023
Désignation	
ML21+ 2 BATTERIES + PINCE MERE	
Demande	
HORS GARANTIE	
Autorisation de retour	Numéro de série
200071200	INCONNU
Accessoires retournés	
AUCUN	
Description du problème	
REVISION COMPLETE DU PRODUIT	
Référence distributeur	
A.P.C.E.M	

**Statut de la demande**

- Autc.....
- 14/12/2023
- Pièces reçues
- 20/12/2023
- Devis transmis
- 20/12/2023
- Commande enregistrée
- 03/01/2024
- Pièces expédiées**
- 10/01/2024

**Contact client final**

Nom du contact

Téléphone

Email

Adresse de retour

Exemple adresse

**Pièces jointes** ← Possibilité de télécharger le devis