

# MANUALE D'USO PER IL PORTALE CLIENTI DI ROCHE PHARMA



**Autore: Sacha Piacentini**

**Revisore: Claudia Lombardi, Evelin Vissel**

**Approvatore: Christian Maggini**

*Versione aggiornata il 19/12/2022*

## Sommario

FRONT OFFICE.....	2
INTRODUZIONE AL PORTALE CLIENTI.....	2
REGISTRAZIONE AL PORTALE CLIENTI.....	3
LOGIN AL PORTALE CLIENTI .....	5
VISUALIZZAZIONE DELLA LISTA FATTURE.....	6
VISUALIZZAZIONE DELLA LISTA ORDINI.....	9
INVIO E CONSULTAZIONE RICHIESTE .....	12
PASSWORD DIMENTICATA.....	16



## FRONT OFFICE

# INTRODUZIONE AL PORTALE CLIENTI

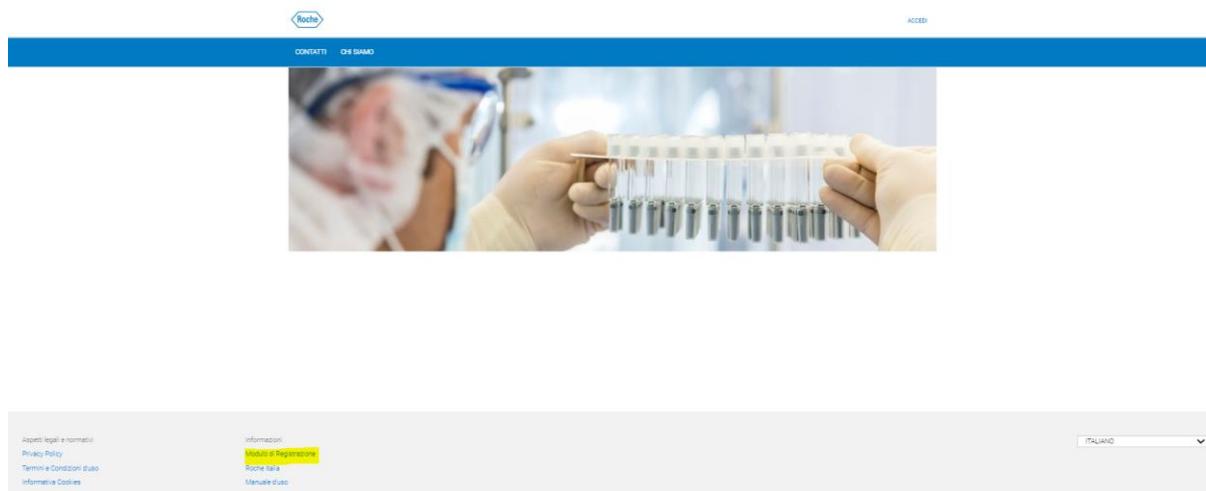
Il Portale Clienti di Roche Pharma è una piattaforma online che permette di recuperare informazioni e documenti in modo semplice e immediato. Il Portale permette di consultare lo storico ordini, scaricare i PDF delle fatture (disponibili dal 1 gennaio 2021) e inviare richieste scritte al Customer Service.

In aggiunta, il canale ospedaliero e le farmacie Retail potranno verificare lo stato di avanzamento di una consegna e scaricare in autonomia il relativo Documento di Trasporto (DDT).

Solo Grossisti ed Enti Privati potranno inviare ordini direttamente dal Portale Clienti in quanto le strutture pubbliche afferenti al SSN sono tenute a inviare gli ordini in NSO.

# REGISTRAZIONE AL PORTALE CLIENTI

Cliccare sul "Modulo di Registrazione" dalla pagina iniziale



Compilare tutti i campi richiesti e successivamente cliccare su "invia" alla pagina numero 2 del modulo di registrazione

**Richiesta di registrazione al Portale Clienti di Roche Pharma**

L'accesso è riservato a Distributori Intermedi del farmaco, Aziende Sanitarie e Ospedaliere, Farmacie e Case di Cura che siano già clienti Roche.

L'indirizzo email che indicherà qui sotto sarà il suo codice di accesso al Portale, e sarà utilizzato e per le comunicazioni ad esso relative.

**\*Campo obbligatorio**

Email \*

Il tuo indirizzo email

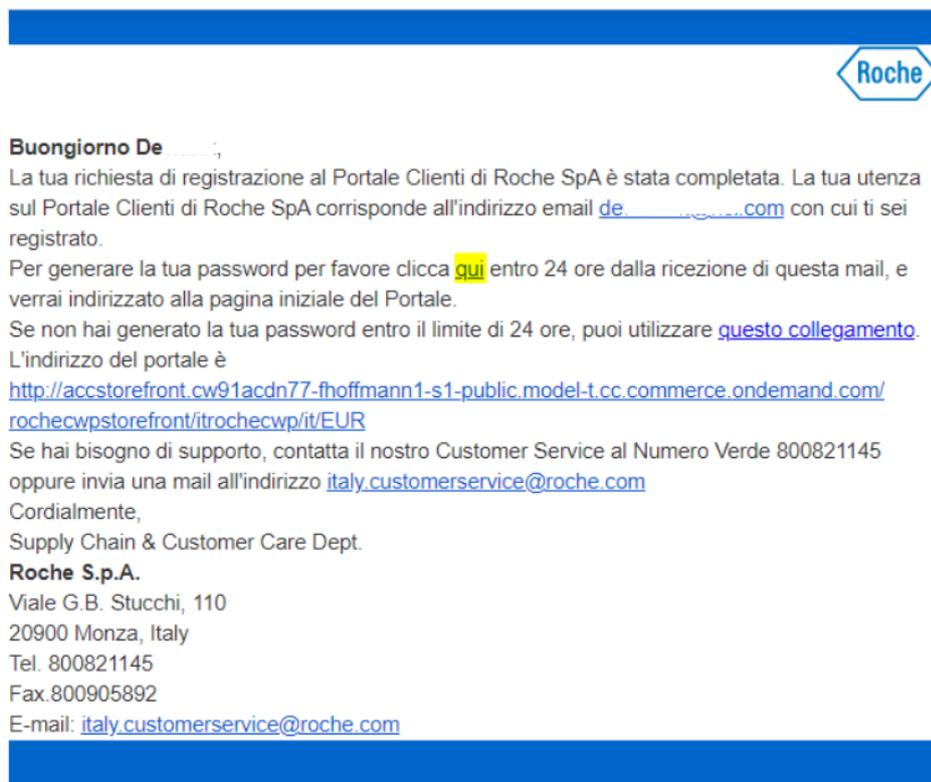
Se ha già ricevuto la lettera di invito alla registrazione sul nuovo Portale Clienti di Roche Pharma, la preghiamo di indicare qui sotto il codice numerico di 8 cifre da Roche assegnato al cliente, in essa riportato:

Codice Cliente Roche riportato nell'invito \*

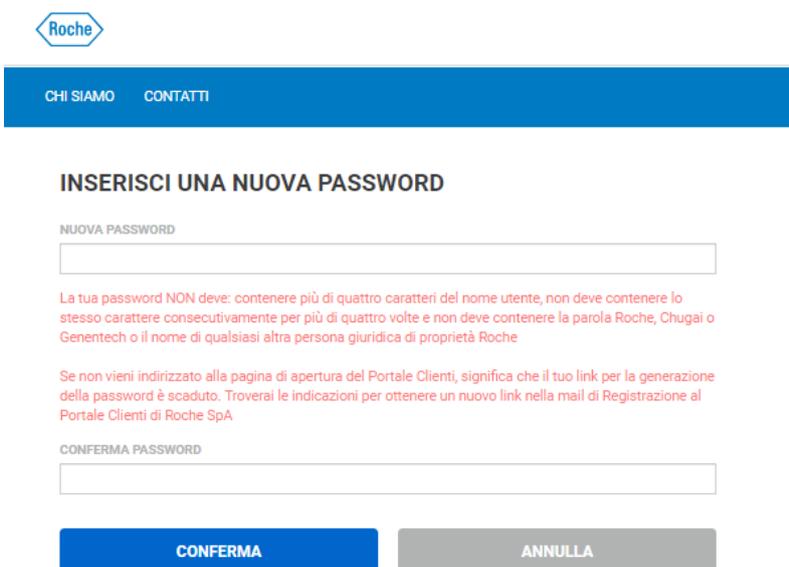
La tua risposta

Non appena la Vostra richiesta di registrazione verrà approvata riceverete un'e-mail contenente un link per la generazione della password. Il link avrà una validità di 24 ore.

Qui sotto un esempio della mail che riceverete



Il link porta ad una pagina per la creazione della password





CHI SIAMO    CONTATTI

### INSERISCI UNA NUOVA PASSWORD

NUOVA PASSWORD

La tua password NON deve: contenere più di quattro caratteri del nome utente, non deve contenere lo stesso carattere consecutivamente per più di quattro volte e non deve contenere la parola Roche, Chugai o Genentech o il nome di qualsiasi altra persona giuridica di proprietà Roche

Se non vieni indirizzato alla pagina di apertura del Portale Clienti, significa che il tuo link per la generazione della password è scaduto. Troverai le indicazioni per ottenere un nuovo link nella mail di Registrazione al Portale Clienti di Roche SpA

CONFERMA PASSWORD

**CONFERMA**    ANNULLA

Se al momento della creazione della password sono già passate 24 ore occorre premere su "questo collegamento" e verrete reindirizzati in una pagina all'interno della quale è richiesto l'inserimento della Vostra mail per ricevere nuovamente per posta elettronica le indicazioni per reimpostare la password

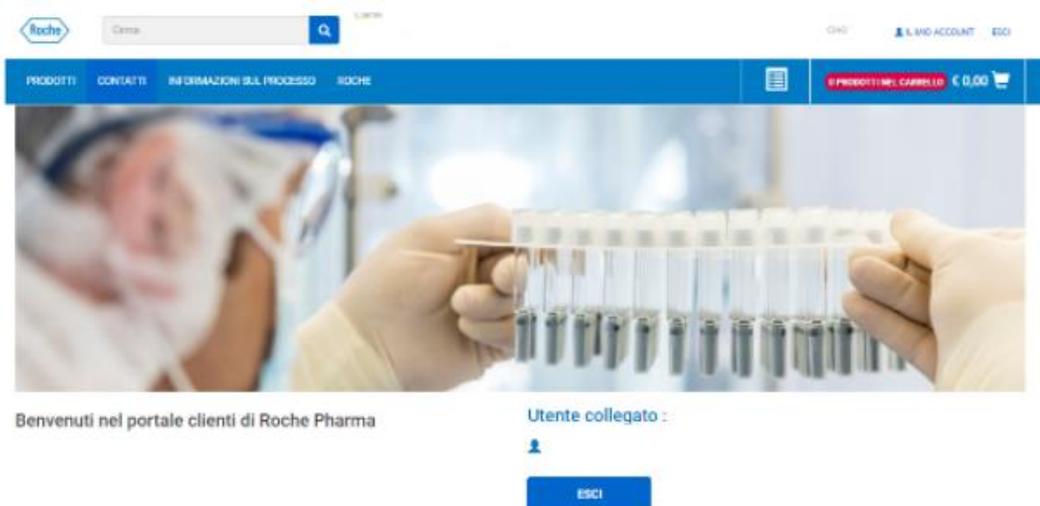
The screenshot shows the top of a website with the Roche logo on the left and an "ACCEDE" link on the right. Below the navigation bar, there are two links: "CHI SIAMO" and "CONTATTI". The main content area contains the text: "Inserisci l'indirizzo email del tuo account. Le istruzioni su come reimpostare la password verranno inviate a questo indirizzo." Below this is a text input field labeled "INDIRIZZO EMAIL". At the bottom of the form is a blue button with the text "RICHIEDI UNA NUOVA PASSWORD".

## LOGIN AL PORTALE CLIENTI

Per effettuare il login al Portale Clienti occorre inserire l'email e la password scelte in fase di registrazione

The screenshot shows the login page for the Roche Pharma Client Portal. At the top, there is the Roche logo and an "ACCEDE" link. Below the navigation bar, there are three links: "CONTATTI", "INFORMAZIONI SUL PROCESSO", and "ROCHE". A large image shows a person in a lab coat and safety glasses holding a rack of test tubes. Below the image, there is a welcome message: "Benvenuti nel Portale Clienti di Roche Pharma. Per accedere è necessario registrarsi compilando online il MODULO DI REGISTRAZIONE disponibile in fondo alla pagina". To the right, there is a login section titled "Accedi" with the text "Hai già un account? Inserisci le tue credenziali per entrare". Below this are two text input fields: "EMAIL PER ACCEDERE" and "PASSWORD". A blue button labeled "ACCEDE" is positioned below the fields. At the bottom of the login section, there is a link that says "Password dimenticata?".

Una volta inserite e-mail e password l'utente si ritrova nella pagina iniziale



## VISUALIZZAZIONE DELLA LISTA FATTURE

Per visualizzare la lista fatture cliccare su "IL MIO ACCOUNT" -> Altre liste:



Selezionare "REPORT FATTURA"

[HOME](#) > [PROSPETTI](#)

## Prospetti

**REPORT FATTURA**

Compare l'elenco delle fatture, delle note di credito e delle note di debito

**Lista Fatture**

FILTRA PER:  N. DOCUMENTO  CODICE AIC

ORDINA PER:

9 documenti

N. DOCUMENTO	NUMERO ORDINE ROCHE	NUMERO D'ORDINE INTERNO	N. ORD D'ACQUISTO	NOME DESTINATARI O MERCE	TIPO DI DOCUMENTO	DATA DEL DOCUMENTO	SCADENZA	IMPORTO	FATTURA
<a href="#">675130XXXX</a>	670412XXXX	670412XXXX	prova 1	CLIENTE TEST	fattura	04-gen-21	05-mar-21	€ 158,60	<a href="#">Scarica</a>
<a href="#">675130XXXX</a>	670412XXXX	670412XXXX	prova 2	CLIENTE TEST	fattura	05-gen-21	06-mar-21	€ 258,56	<a href="#">Scarica</a>
<a href="#">675130XXXX</a>	670412XXXX	670412XXXX	prova 3	CLIENTE TEST	fattura	05-gen-21	06-mar-21	€ 8.268,80	<a href="#">Scarica</a>
<a href="#">675130XXXX</a>	670412XXXX	670412XXXX	prova 4	CLIENTE TEST	fattura	05-gen-21	06-mar-21	€ 39.068,25	<a href="#">Scarica</a>
<a href="#">675130XXXX</a>	670412XXXX	670412XXXX	prova 5	CLIENTE TEST	fattura	07-gen-21	08-mar-21	€ 35.310,97	<a href="#">Scarica</a>
<a href="#">675130XXXX</a>	670412XXXX	670412XXXX	prova 6	CLIENTE TEST	fattura	12-gen-21	13-mar-21	€ 28.049,70	<a href="#">Scarica</a>

È possibile ricercare la fattura o l'elenco di fatture desiderate secondo diversi criteri

**Lista Fatture**

FILTRA PER:  N. DOCUMENTO  CODICE AIC

- N. DOCUMENTO
- N. DOCUMENTO DA - A
- TIPO DI DOCUMENTO
- DATA DOCUMENTO DA - A
- DATA SCADENZA DA - A
- IMPORTO DA - A
- N. ORD. D'ACQUISTO
- DESC. PRODOTTO
- CODICE UNIVOCO UFFICIO
- CODICE UFFICIO ORDINANTE
- SPEDISCI A NOME CLIENTE

< 1 2 >

Inserendo nella ricerca un numero fattura appare quella ricercata

### Lista Fatture

FILTRA PER

ORDINA PER

1 documento

N. DOCUMENTO	NUMERO ORDINE	NUMERO D'ORDINE	N. ORD D'ACQUISTO	NOME DESTINATARIO MERCE	TIPO DI DOCUMENTO	DATA DEL DOCUMENTO	SCADENZA	IMPORTO	FATTURA
675130XXXX	670412XXXX	670412XXXX	PROVA 1	CLIENTE TEST	fattura	04-gen-21	05-mar-21	€ 158,60	<a href="#">Scarica</a>

È altresì possibile scaricare la fattura in formato PDF

### Lista Fatture

FILTRA PER

ORDINA PER

1 documento

N. DOCUMENTO	NUMERO ORDINE	NUMERO D'ORDINE	N. ORD D'ACQUISTO	NOME DESTINATARIO MERCE	TIPO DI DOCUMENTO	DATA DEL DOCUMENTO	SCADENZA	IMPORTO	FATTURA
<a href="#">675130XXXX</a>	670412XXXX	670412XXXX	PROVA 1	CLIENTE TEST	fattura	04-gen-21	05-mar-21	€ 158,60	<a href="#">Scarica</a>

# VISUALIZZAZIONE DELLA LISTA ORDINI

Per visualizzare la lista ordini cliccare "IL MIO ACCOUNT" -> Lista Ordini

Nella parte alta della pagina sarà possibile impostare la ricerca in base a diversi criteri

Visualizzazione da 1 a 10 di 94 voci

NOME DESTINATARIO MERCE	NUMERO D'ORDINE INTERNO	NUMERO ORDINE ROCHE	NUMERO ORD. ACQ.	DATA ORD. D'ACQUISTO	STATO DELL'ORDINE	DATA DI INSERIMENTO	TOTALE	FATTURA IMPORTO	CODICE UNIVOCO UFFICIO	CODICE UFFICIO ORDINANTE
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 1	04/01/2021	Fatturato	04/01/2021 10:15	€158,60	€158,60	U.....	U.....
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 2	04/01/2021	Fatturato	04/01/2021 13:55	€8,268,80	€8,268,80	U.....	U.....
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 3	04/01/2021	Fatturato	05/01/2021 10:00	€39,068,25	€39,068,25	U.....	U.....
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 4	12/01/2021	Fatturato	12/01/2021 13:35	€28,049,70	€28,049,70	U.....	U.....
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 5	12/01/2021	Fatturato	12/01/2021 16:15	€4,134,40	€4,134,40	U.....	U.....
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 6	14/01/2021	Fatturato	14/01/2021 11:20	€4,933,80	€4,933,80	U.....	U.....

Ad esempio, inserendo nella ricerca il numero ordine d'acquisto la tabella filtra solo l'ordine ricercato

Visualizzazione da 1 a 1 di 1 voci

NOME DESTINATARIO MERCE	NUMERO D'ORDINE INTERNO	NUMERO ORDINE ROCHE	NUMERO ORD. ACQ.	DATA ORD. D'ACQUISTO	STATO DELL'ORDINE	DATA DI INSERIMENTO	TOTALE	FATTURA IMPORTO	CODICE UNIVOCO UFFICIO	CODICE UFFICIO ORDINANTE
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 1	04/01/2021	Fatturato	04/01/2021 10:15	€158.60	€158.60		

Per visualizzare il dettaglio di un singolo ordine cliccare su "NUMERO D'ORDINE INTERNO"

Visualizzazione da 1 a 1 di 1 voci

NOME DESTINATARIO MERCE	NUMERO D'ORDINE INTERNO	NUMERO ORDINE ROCHE	NUMERO ORD. ACQ.	DATA ORD. D'ACQUISTO	STATO DELL'ORDINE	DATA DI INSERIMENTO	TOTALE	FATTURA IMPORTO	CODICE UNIVOCO UFFICIO	CODICE UFFICIO ORDINANTE
CLIENTE TEST	670412XXXX	670412XXXX	PROVA ORDINE 1	04/01/2021	Fatturato	04/01/2021 10:15	€158.60	€158.60		

Qualora il numero di consegna risulti essere cliccabile sarà possibile visualizzare lo stato della spedizione

**< | Dettagli dell'ordine**

NUMERO D'ORDINE INTERNO	NUMERO ORDINE ROCHE	DATA DI INSERIMENTO 2 lug 2021 17:55	OOD. UNIVOCO UFF
NUMERO ORD. ACQ.	DATA ORDINE D'ACQUISTO 02/07/2021	TOTALE € 318,80	OOD. UFF. ORDINANTE
STATO DELL'ORDINE Fatturato	ORDINE INSERITO DA C4HANA_IT	FATTURA IMPORTO € 318,80	
DESTINATARIO FATTURA			

**Dettagli della spedizione**

DESTINAZIONE MERCE CONFERMATI	SPEDISCI A NOME	METODO DI SPEDIZIONE Consegna normale	ISTRUZIONI DI CONSEGNA
INDIRIZZO			

**NUMERO CONSEGNA**

NUMERO DI CONSEGNA #1  
6711150496

**Fatture**

6751229974

DESCRIZIONE	QTA	PREZZO	UNITÀ DI MISURA	TOTALE
Rivotril 2,5 mg/ml - gocce orali 10 ml 022159039	180	€ xxx	Confezioni	€ xxx
Madopar 100mg + 25mg - 30 compresse dispersibili 022142058	80	€ xxx	Confezioni	€ xxx

Totale parziale: € xxx

**ORDINE TOTALE** € xxx

Il totale include € 0,00 le tasse

Per i numeri di consegna cliccabili sarà possibile premere su "BOLLA DISPONIBILE" per visualizzare la bolla firmata in formato PDF

**Consegna 671114XXXX**

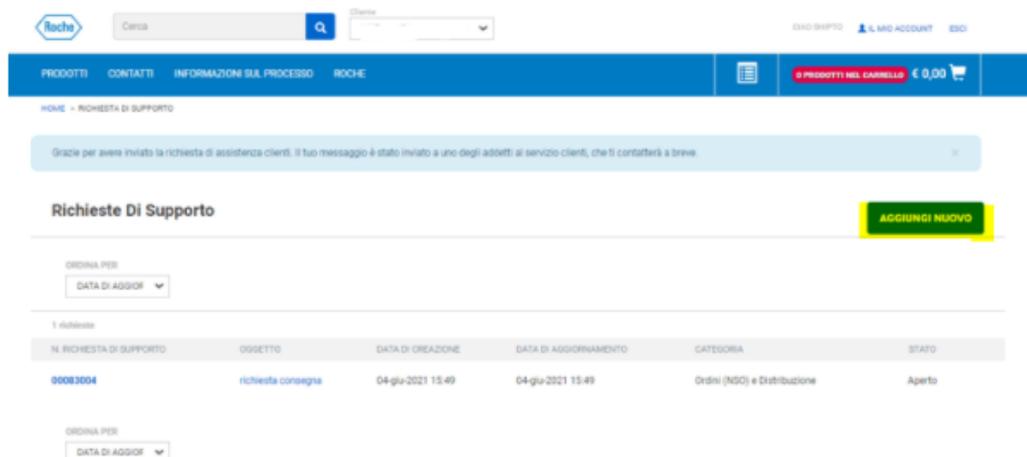
DATA / ORA	STATO	NOTE
21-05-2021 10:34:00	Bolla disponibile per il download	
08-04-2021 14:35:00	Bolla in preparazione per il download	
08-04-2021 10:00:00	Merce consegnata	
07-04-2021 09:39:00	Merce in consegna/Affidata ad autista	
07-04-2021 08:23:00	Ultima posizione	S.ANTONIO ABATE
06-04-2021 19:02:00	Ultima posizione	MONTEROTONDO
06-04-2021 17:32:00	Merce uscita dal deposito	

**BOLLA DISPONIBILE**

## INVIO E CONSULTAZIONE RICHIESTE

Dal Portale Clienti è possibile inviare richieste scritte al Customer Service Roche.

Da "IL MIO ACCOUNT" cliccare su "LE MIE RICHIESTE" e verrà mostrata la pagina con lo storico delle richieste e la possibilità di inviarne una nuova selezionando "AGGIUNGI NUOVO"



The screenshot shows the Roche Customer Service Portal interface. At the top, there is a search bar and navigation links for 'PRODOTTI', 'CONTATTI', 'INFORMAZIONI SUL PROCESSO', and 'RICHE'. Below the navigation, there is a message: 'Grazie per avere inviato la richiesta di assistenza clienti. Il tuo messaggio è stato inviato a uno degli addetti al servizio clienti, che ti contatterà a breve.' The main section is titled 'Richieste Di Supporto' and features a 'AGGIUNGI NUOVO' button. Below this, there is a table with the following data:

NUM. RICHIESTA DI SUPPORTO	OGGETTO	DATA DI CREAZIONE	DATA DI AGGIORNAMENTO	CATEGORIA	STATO
00083004	richiesta consegna	04-giu-2021 15:49	04-giu-2021 15:49	Ordini (NSO) e Distribuzione	Aperto

Appare un pop-up che ricorda di **non segnalare eventi avversi e/o reclami prodotti tramite il Portale Clienti**. Si ricorda che qualora, in ottemperanza alla normativa vigente in tema di farmacovigilanza, si venisse a conoscenza di sospetti Eventi Avversi (EA), Situazioni Speciali e Reclami legati all'uso di un medicinale, è richiesto di segnalare tali eventi al Responsabile di farmacovigilanza della relativa struttura di appartenenza, o direttamente online seguendo le istruzioni sul sito AIFA (<https://www.aifa.gov.it/content/segnalazioni-reazioni-avverse>), o, in alternativa, se si tratta di un prodotto Roche, contattare il Dipartimento di Farmacovigilanza Roche sul sito [<https://www.roche.it/it/pharma/contatti-pharma.html>] selezionando la voce <farmacovigilanza/segnalazione eventi avversi> oppure inviando direttamente una mail con la segnalazione a [monza.drug\\_safety@roche.com](mailto:monza.drug_safety@roche.com)

### Disclaimer

Questa pagina dell'assistenza clienti non deve essere utilizzata per la segnalazione di eventi avversi e / o reclami sui prodotti. Per segnalare eventi avversi e / o reclami sui prodotti, andare su roche.com - menu - Contatti e seguire le istruzioni per utilizzare il modulo AE.

OK

Nel compilare la richiesta di supporto occorre scegliere tra le quattro categorie disponibili dal menu a tendina qui sotto evidenziate

< | Richieste di supporto

CATEGORIA

SELEZIONA CATEGORIA

SELEZIONA CATEGORIA

FATTURAZIONE

ORDINI (NSO) E DISTRIBUZIONE

RIMBORSI AIFA

QUALITÀ

NUMERO DI RIFERIMENTO

OGGETTO

MESSAGGIO

INDIETRO

INVIA

Compilare tutti i restanti campi e cliccare su "INVIA"

< | Richieste di supporto

CATEGORIA

ORDINI (NSO) E DISTRIBUZIONE

INDIRIZZO DI DESTINAZIONE DELLA MERCE

ARGOMENTO

PROBLEMI SUL SISTEMA NSO

NUMERO DI RIFERIMENTO

3006

OGGETTO

verifica ricezione ordine

MESSAGGIO

Buongiorno,

avete ricevuto l'ordine nr 3006 tramite piattaforma NSO?

grazie, attendo conferma.

saluti

INDIETRO

INVIA

Verrete reindirizzati alla pagina dello storico richieste dove sarà già possibile visualizzare la richiesta inviata

[PRODOTTI](#)
[CONTATTI](#)
[INFORMAZIONI SUL PROCESSO](#)
[ROCHE](#)


**0 PRODOTTI NEL CARRELLO € 0,00**

HOME > RICHIESTA DI SUPPORTO

Grazie per avere inviato la richiesta di assistenza clienti. Il tuo messaggio è stato inviato a uno degli addetti al servizio clienti, che ti contatterà a breve. ✕

### Richieste Di Supporto AGGIUNGI NUOVO

ORDINA PER  
DATA DI AGGIORV ▼

2 richieste

N. RICHIESTA DI SUPPORTO	OGGETTO	DATA DI CREAZIONE	DATA DI AGGIORNAMENTO	CATEGORIA	STATO
<a href="#">00083005</a>	verifica ricezione ordine	04-giu-2021 16:26	04-giu-2021 16:26	Ordini (NSO) e Distribuzione	Aperto
<a href="#">00083004</a>	richiesta consegna	04-giu-2021 15:49	04-giu-2021 15:49	Ordini (NSO) e Distribuzione	Aperto

ORDINA PER  
DATA DI AGGIORV ▼

Una volta inviata la richiesta dal Portale Clienti riceverete un'e-mail riepilogativa all'indirizzo con cui vi siete registrati

**CWP - 00083005 - verifica ricezione ordine** ➤ Posta in arrivo ✕

**cwp@roche.com**  
a me ▼

Buongiorno shipto UAT,

E' stata aperta la seguente richiesta di supporto:

**Numero Richiesta** : 00083005

**Titolo** : verifica ricezione ordine

**Categoria** : Ordini (NSO) e Distribuzione

**Sottocategoria** : Problemi sul sistema NSO

**Testo** :

Buongiorno,

avete ricevuto l'ordine nr 3006 tramite piattaforma NSO?

grazie, attendo conferma.

saluti

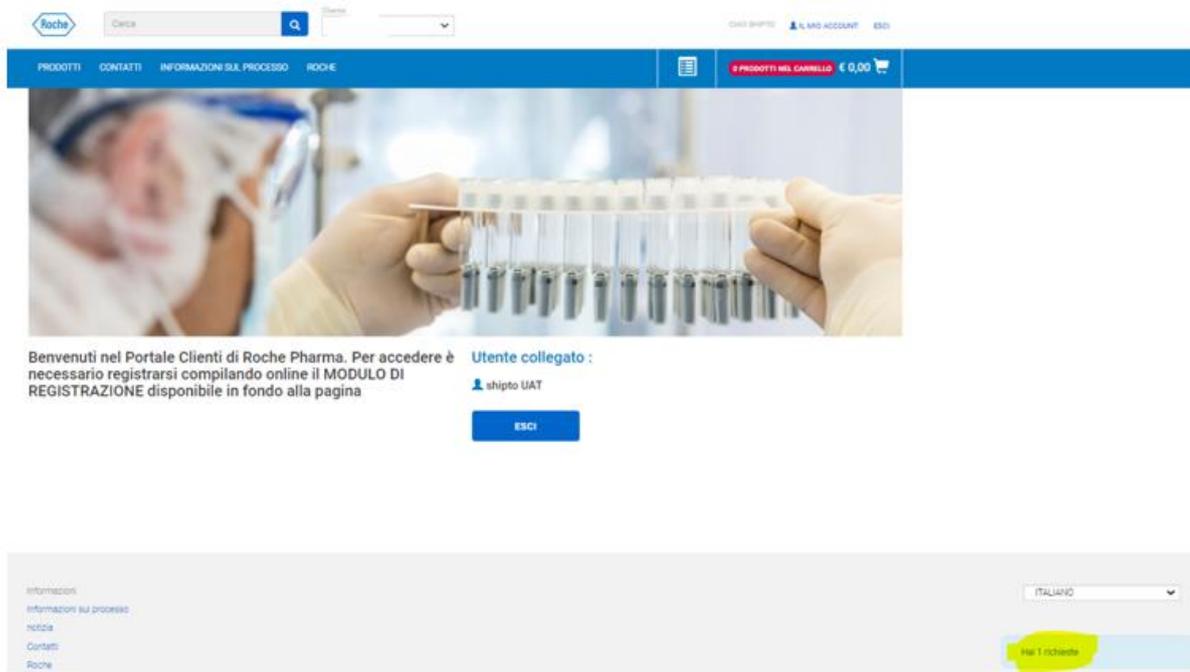
Nel caso volessi contattarci via mail o via telefono, ti preghiamo di prendere nota del numero di richiesta.

Grazie

Supply Chain & Customer Care Dept.  
**Roche S.p.A.**  
 Viale G.B. Stucchi, 110  
 20900 Monza, Italy  
 Tel. 800821145  
 Fax: 800905892  
 E-mail: [italy.customerservice@roche.com](mailto:italy.customerservice@roche.com)

Non appena il Customer Service risponderà alla Vostra richiesta riceverete l'avviso in due diverse modalità:

1) apparirà un pop-up nel Portale Clienti



2) Riceverete un'email che vi avviserà della presenza di una risposta alla Vostra richiesta

Nuovo messaggio sul Portale Clienti di Roche SpA Posta in arrivo X

**Roche Supporto CWP Italia** <supporto.cwp@roche.com>  
a me ▾

Buongiorno shipto UAT,

Clicca su questo [link](#) per accedere al Portale e leggere il nuovo messaggio per la richiesta numero 00083005

Cordialmente,

Supply Chain & Customer Care Dept.  
**Roche S.p.A.**  
Viale G.B. Stucchi, 110  
20900 Monza, Italy  
Tel. 800821145  
Fax.800905892  
E-mail: [italy.customerservice@roche.com](mailto:italy.customerservice@roche.com)

← Rispondi ➡ Inoltra

# PASSWORD DIMENTICATA

Cliccare su "Password dimenticata?" dalla pagina di accesso al Portale

Inserire l'indirizzo e-mail nel campo evidenziato

Segue conferma di corretta esecuzione e ricezione di un'e-mail per il cambio password

Nell'e-mail ricevuta occorre cliccare il link per effettuare il cambio password

 Roche Supporto CWP Italia <supporto.cwp@roche.com>  
a me ▾

16:03 (0 minuti fa)







Buongiorno shipto UAT,

Per generare la tua nuova password per il Portale Clienti di Roche SpA, per favore [clicca qui](#)

**Attenzione:** per ragioni di sicurezza, il link qui sopra riportato scade in 30 minuti. Per favore aggiorna la tua password entro 30 minuti dal ricevimento di questa mail.

Se il link è già scaduto, per favore ripeti la richiesta a questo link: [Genera una nuova password](#)

Se hai bisogno di supporto, contatta il nostro Customer Service al Numero Verde **800821145** oppure invia una mail all'indirizzo [italy.customerservice@roche.com](mailto:italy.customerservice@roche.com)

Cordialmente,

Supply Chain & Customer Care Dept.

**Roche S.p.A.**

Viale G.B. Stucchi, 110

20900 Monza, Italy

Tel. 800821145

Fax: 800905892

E-mail: [italy.customerservice@roche.com](mailto:italy.customerservice@roche.com)

Si aprirà una nuova pagina dove sarà possibile impostare la nuova password

[CONTATTI](#)   [INFORMAZIONI SUL PROCESSO](#)   [ROCHE](#)

## INSERISCI UNA NUOVA PASSWORD

NUOVA PASSWORD

*La password deve essere lunga almeno otto caratteri e deve contenere almeno una lettera maiuscola, almeno una lettera minuscola e almeno una cifra numerica.*

Forte

*La tua password NON deve: contenere più di quattro caratteri del nome utente, non deve contenere lo stesso carattere consecutivamente per più di quattro volte e non deve contenere la parola Roche, Chugai o Genentech o il nome di qualsiasi altra persona giuridica di proprietà Roche*

CONFERMA PASSWORD

**CONFERMA**

**ANNULLA**

Dopo aver inserito una password conforme agli standard richiesti, apparirà un messaggio di conferma e sarà quindi possibile effettuare il log in con le nuove credenziali

[CONTATTI](#) [INFORMAZIONI SUL PROCESSO](#) [ROCHE](#)

Modifica riuscito! Ora puoi accedere utilizzando la tua nuova password.



Benvenuti nel Portale Clienti di Roche Pharma. Per accedere è necessario registrarsi compilando online il **MODULO DI REGISTRAZIONE** disponibile in fondo alla pagina

#### Accedi

Hai già un account? Inserisci le tue credenziali per entrare

EMAIL PER ACCEDERE

PASSWORD

**ACCEDI**

[Password dimenticata?](#)