

# Demande et suivi d'assistance en ligne

## A partir du site Roche DiaLog



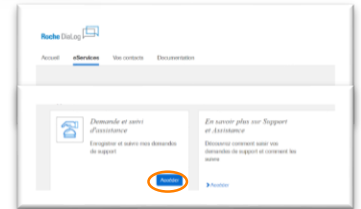
### Etapes

### Description

1

Connexion à votre compte Roche DiaLog

- Connectez vous à votre compte Roche DiaLog ([www.dialog.roche.com](http://www.dialog.roche.com))
- Cliquez sur l'onglet « e-Service » puis accédez à la rubrique 'Support et Assistance'
- Sur la carte 'Demande et suivi d'assistance', Cliquez sur [Accéder](#)



2

Page d'accueil du Service

- Consultez le détail des dossiers déjà créés en cliquant sur la référence de dossier concerné (ouverts ou fermés sur une période rétroactive de 6 mois)  
Les rapports d'interventions des dossiers fermés sont téléchargeables dans le détail du dossier.
- Effectuez une recherche de dossiers enregistrés, par instrument, par numéro de dossier ou par numéro de série
- Exportez au format pdf un récapitulatif des dossiers soumis sur les 6 derniers mois.
- Créez une demande d'assistance en cliquant sur 'Créer une nouvelle demande d'assistance' en haut à droite de l'écran.



3

Créer une demande d'assistance

- Vérifiez vos coordonnées.  
Le numéro de téléphone mentionné servira à vous recontacter. Il peut être modifié pour privilégier une ligne téléphonique proche de l'instrument concerné.
- Précisez votre demande et indiquez le statut de l'instrument (fonctionnel ou non, avec ou sans backup)  
Le sujet de votre demande apparaîtra dans le tableau récapitulatif de la page d'accueil.  
Un descriptif précis permettra une prise en charge rapide de votre demande.

**Attention** : aucune donnée patient ne doit nous parvenir, prenez soin de flouter les données sensibles.

- Sélectionnez l'instrument concerné  
Cette rubrique est déterminante ! Prenez soin de préciser le numéro de série du module concerné
- Validez votre demande en acceptant les conditions générales et en cliquant sur [Soumettre](#)  
Le dossier ainsi créé est immédiatement disponible sur la page d'accueil, avec son N° de suivi (Case ID).  
Vous avez la possibilité de le compléter en cliquant sur le dossier pour y ajouter des pièces jointes ou des commentaires.



### Une question ?

Visionnez le [tutoriel en ligne](#)  
ou  
Contactez-nous  
[meylan.dialog@roche.com](mailto:meylan.dialog@roche.com)

