

Uw machine. Uw IQ.

De klantgids voor uw machines, service, werkbonnen en beschikbare bestelopties.

1. Open IQ of scan uw machine

Ga naar **iq.baristocraat.nl/inloggen**. Deze ene link geeft na inloggen toegang tot al uw toegewezen machines. Een IQ-nummer is niet nodig. U kunt ook de QR-code scannen of uw telefoon bij de NFC-sticker op de machine houden.

2. Log in met het juiste account

Gebruik het e-mailadres waarvoor Baristocraat uw toegang heeft ingesteld. Vraag een e-mailcode aan en vul de ontvangen zes cijfers in. Een gekoppeld telefoonnummer is niet nodig. Inloggen via uw webshopaccount of een gekoppeld telefoonnummer blijft ook mogelijk.

3. Kies uw machine

Open **Mijn machines** in het Dashboard en kies de juiste machine. Controleer het model, serienummer en de locatie. Een directe machinelink opent de bijbehorende machine zodra uw toegang is bevestigd.

4. Kies wat u wilt doen

Bij uw machine vindt u de functies die voor u zijn toegestaan, zoals **Service aanvragen**, **Voortgang & werkbonnen** en **Handleidingen**. Bestellen en facturen bekijken zijn afzonderlijke rechten. Kies onder **Voortgang & werkbonnen** voor **Dashboard**; de tab **Machinegegevens** bevat serienummer, eigenaar, datums en machinestatus. Iedere actie opent een eigen scherm. Kies **Terug naar machine** om terug te keren naar de knoppen.

Uw account bepaalt uw toegang

U ziet alleen de machines en functies waarvoor u bevoegd bent. Een QR-code of doorgestuurde link geeft op zichzelf geen extra toegang.

In deze gids: inloggen (2) · uw account (3) · collega's en rechten (4) · service en werkbonnen (5) · bestellen en hulp (6) · offertes (7).

Inloggen en uw machine openen

Gebruik steeds hetzelfde e-mailadres als in uw uitnodiging of toegangsregistratie.

Via de link of sticker van uw machine

Open de ontvangen machinelink, scan de QR-code of houd uw telefoon bij de NFC-sticker. Als u nog niet bent ingelogd, volg dan de inlogstappen. Vul uw geregistreerde e-mailadres of gekoppelde telefoonnummer in en vraag een code aan.

De ontvangen code invullen

Vul de ontvangen code in op hetzelfde scherm. Kies bij telefoonlogin de beschikbare methode, bijvoorbeeld sms of een telefoontje. Uw telefoonnummer moet vooraf aan uw account zijn gekoppeld. Gebruik een nummer waarop u de code zelf kunt ontvangen.

Via de IQ-chat

Open **iq.baristocraat.nl/toegang**. Vul het IQ-nummer op de sticker in of scan de QR-code. Volg de stappen om uw e-mailadres of telefoonnummer met een code te bevestigen. Kies daarna **Mijn IQ openen** wanneer dit wordt aangeboden.

Alle machines via één link

Open **iq.baristocraat.nl/inloggen**. Vul uw ingestelde e-mailadres in, kies **E-mailcode aanvragen** en vul de code in. U komt direct bij **Mijn machines**. Kies daar de juiste machine. Bewaar deze link als favoriet.

Wel een code, maar geen machine zichtbaar?

Een juiste code bevestigt wie u bent. Baristocraat moet ook toegang tot de machine hebben toegekend. Geef bij ontbrekende toegang uw login-e-mailadres, bedrijfsnaam en IQ-nummer aan ons door.

Verder op een ander apparaat

Na scannen ziet u eerst het inlogscherf. Na inloggen kiest u **Verder op een ander apparaat**. Gebruik een overdrachtscode, of scan op uw telefoon de QR-code die op de computer verschijnt. Log op het andere apparaat in met uw eigen account; uw chatgesprek wordt niet overgezet.

Nieuw als klant?

Volg de registratiestappen die IQ aanbiedt. Baristocraat controleert de machinekoppeling afzonderlijk. Bent u al als medewerker toegevoegd? Gebruik dan het ingestelde e-mailadres; maak geen tweede account met een ander adres.

Uw persoonlijke account

Met uw eigen account blijven contactgegevens en toegangsrechten bij de juiste persoon.

Telefoonlogin instellen

Log eerst in en kies bovenaan **Telefoonlogin instellen**. Vul uw eigen nummer in, kies een beschikbare ontvangstmethode en bevestig de code. Het nummer is pas gekoppeld nadat u de code heeft bevestigd.

Mijn gegevens

Als **Mijn gegevens** beschikbaar is, kunt u daar uw gegevens controleren en aanvullen. Vul straat en huisnummer apart in en sla de wijzigingen op. Bij beheerde medewerkersaccounts kan dit onderdeel ontbreken: vraag Baristocraat dan om een correctie.

Uw webshopwachtwoord instellen

Als deze functie voor uw account beschikbaar is, kiest u bij **Mijn gegevens** voor **Webshopwachtwoord instellen**. Controleer het e-mailadres, vul het nieuwe wachtwoord twee keer in en sla het op. Dit kan ook als uw registratie al voltooid is.

Geen knop Mijn gegevens?

Dat kan bij een medewerkersaccount horen. U hoeft uw bedrijfs- of machinegegevens niet opnieuw te registreren. Baristocraat beheert dan de koppeling en uw rechten.

Een nieuw nummer of e-mailadres

Een nieuw telefoonnummer bevestigt u via **Telefoonlogin instellen** nadat u op een andere manier bent ingelogd. Neem voor een wijziging van uw login-e-mailadres contact op met Baristocraat. Vermeld uw naam, bedrijf en het oude en nieuwe adres.

Actief in IQ en uitloggen

Voor ondersteuning kan Baristocraat uw login en recente activiteit in IQ zien, zoals het geopende onderdeel. Er worden geen toetsaanslagen gevolgd. Kies **Uitloggen** na gebruik op een gedeeld apparaat. Deel geen wachtwoorden of codes.

Collega's, machines en rechten

Eén bedrijf kan meerdere afdelingen, locaties, machines en verantwoordelijke medewerkers hebben.

Toegang per medewerker

Baristocraat koppelt uw account aan de afgesproken locaties of losse machines. Een collega kan andere machines en rechten hebben. Vraag wijzigingen aan met de naam, het e-mailadres, de bedrijfsnaam en de betreffende locaties of IQ-nummers.

Vijf rechten, afzonderlijk ingesteld

Service aanvragen: een storing of serviceverzoek voor toegewezen machines indienen.

Werkbonnen bekijken: beschikbare voortgang en werkbonnen van toegankelijke machines inzien.

Bestellen: koffie, reinigingsmiddelen en passende artikelen bestellen.

Facturen bekijken: de facturen inzien waarvoor financiële toegang is toegekend.

Offertes bekijken: verzonden offertes van het eigen bedrijf bekijken en downloaden, zonder extra bestel-, factuur- of machinerechten.

Financiële medewerker

Factuurtoegang kan voor het hele bedrijf of voor geselecteerde locaties worden ingesteld. Een financiële medewerker hoeft daarvoor geen machinerechten te krijgen. Bij particuliere klanten moeten naam en klantnummer overeenkomen. Facturen worden alleen getoond als de bedrijfs- of locatiekoppeling is gecontroleerd.

Uw machinekaartje

Het kaartje toont model, serienummer, installatie en laatste service. Groen: alles oké. Oranje: service ingepland of binnen één kalendermaand nodig. Rood: een storings- of servicebon moet nog worden uitgevoerd. Ontbrekende datums en onbevestigde statussen worden aangegeven. Klik voor de machinefuncties.

Een medewerker vertrekt of wisselt van afdeling

Meld dit aan Baristocraat met de naam, het login-e-mailadres en de gewenste wijziging. Beheer kan rechten bewerken, toegang intrekken of een account blokkeren. Andere medewerkers behouden hun eigen toegang.

Een machine aanmelden of overnemen

Gebruik **Machine aanmelden** als die optie voor u beschikbaar is. Bij een beheerd medewerkersaccount laat u de koppeling door Baristocraat aanpassen. De QR- of NFC-sticker blijft bij de machine; scannen draagt geen eigendom of rechten over.

Service en werkbonnen

Open eerst de juiste machine. Daarna kunt u direct de beschikbare servicefuncties gebruiken.

Service aanvragen

Open **Service** voor aanvragen en werkbonnen. Kies **Nieuwe serviceaanvraag** en uw machine. Kies soort en onderwerp. Bij **Onderhoud**: jaarlijks onderhoud, servicebeurt, onderhoudsmelding of terugkerende storingen. Kies een bekende contactpersoon en telefoonnummer of **Zelf invullen**. Controleer de gegevens vóór verzending.

Ontvangen is nog geen afspraak

Service@baristocraat.nl bevestigt uw klacht met het BCR-werkbonnummer. De klacht komt direct op de werkbbon. Een afspraakbevestiging volgt na inplanning.

Voortgang & werkbonnen

Service toont twee bonnen. Via **Alle werkbonnen** zoekt u BCR-bonnen. De gekozen bon komt direct in beeld. Met **Afdrukken / bewaren als PDF** kunt u de getoonde bon bewaren.

Welke werkbonnen ziet u?

Alleen werkbonnen die aantoonbaar bij toegankelijke machines horen worden getoond. Een bon met meerdere machines kan ontbreken als u niet tot alle machines op die bon toegang heeft. Neem bij een ontbrekende bon contact op met Baristocraat.

Handleidingen en reiniging

Kies **Handleidingen** bij uw machine en open de PDF voor uw exacte model. Volg de instructies voor dagelijks gebruik en reiniging. Ontbreekt een handleiding, vraag ons dan om hulp. Onderhouds- en filterinformatie is afhankelijk van uw account beschikbaar.

Hulp bij een storing

De storingsassistent helpt u met informatie voor het gekozen model. De webshop toont dezelfde machinehulp als IQ. Voor Black & White 3 geeft de exacte TX-code Nederlandse uitleg met de displayafbeelding. Voor Momento 100, 120 en 200 vindt u Nederlandse uitleg met afbeeldingen voor storingen, instellingen en reiniging. De 120 heeft aparte ontkalkstappen voor koffie en melk. Aguila 220 bevat displaymeldingen, lampjes, instellingen en wekelijkse reiniging. Klik op een afbeelding voor vergroting; klik Sluiten om terug te keren. Uw tekst en machinemodel worden daarbij door OpenAI verwerkt. Vraag technische hulp als een melding blijft bestaan. Bij reparatie of revisie kiest u uw machine of **Andere machine / zelf invullen**.

Gebruik de machine niet verder bij rook, brandlucht, vonken of water bij elektrische delen. Neem contact op en voer geen interne reparaties uit.

Bestellen en persoonlijke hulp

Bestelopties en financiële informatie zijn beschikbaar volgens uw toegekende rechten.

Koffie, reiniging en onderdelen bestellen

Met bestelrechten kiest u **Snel bestellen** of **Bestellen**. Aguila 220/420/440 toont automatisch passende onderdelen en alle koffiepads. De 220 heeft een eigen afvoerslang; melkcontainer 104.436 is voor de 220/420. Productfoto's hebben een transparante achtergrond. Controleer aantallen, verpakkingen, prijzen en betaling.

Bestellingen & facturen

Open **Bestellingen & facturen**. Bij een openstaande factuur met online betaallink kiest u **Betaal hier** of scant u de QR-code. De betaalprovider opent voor die factuur. IQ controleert uw factuurrechten en openstaande saldo opnieuw. Betaald: groen; open: oranje; te laat: rood. Koffieadvies vult bekende klantgegevens in; controleer deze. Via **NL / ENG** rechtsboven kiest u de schermtaal; IQ onthoudt uw keuze. Originele klantdocumenten behouden hun eigen taal.

Geen code of geen toegang?

Controleer het e-mailadres of nummer en kijk in ongewenste e-mail. Een telefoonnummer voor inloggen moet vooraf gekoppeld zijn. Vraag bij een verlopen code een nieuwe code aan. Ontbreekt daarna een machine of functie? Laat Baristocraat uw rechten controleren.

Hulp & chat

Open **Hulp & chat** voor uitleg en contact. De assistent kan direct uitleg geven. Een bericht aan Baristocraat wordt door een medewerker beantwoord zodra die reageert. Een chatbericht is op zichzelf geen bevestigde afspraak, bestelling of annulering.

Terugbelverzoek en WhatsApp

Vul uw naam en telefoonnummer in; een gewenst tijdstip is een voorkeur. Gebruik de zakelijke WhatsApp-link voor contact. Kies voor inlogcodes een beschikbare optie op het inlogscherm.

IQ-updateberichten

Bij **IQ-updateberichten en handleiding** onderaan IQ vindt u de handleiding en kiest u of u e-mail over vrijgegeven updates wilt ontvangen.

Wij helpen u graag verder

IQ: iq.baristocraat.nl

E-mail: service@baristocraat.nl

Telefoon: 0111 234000

Vermeld uw naam, bedrijf en bij machinevragen het IQ-nummer, model en serienummer. Stuur geen wachtwoord of verificatiecode mee.

Mijn offertes

Uw beschikbare offertes uit OutSmart en IQ op één plek.

Mijn offertes

Open **Mijn offertes** om beschikbare offertes van uw eigen klantdossier te bekijken en als PDF te downloaden. Voor medewerkers vinkt beheer **Offertes bekijken** apart aan bij **Medewerkers & rechten**. Dit recht geldt voor het hele geselecteerde bedrijf. Concepten en offertes van andere klanten zijn niet zichtbaar. Alleen machinetoegang of locatierechten geven geen toegang tot alle offertes van de opdrachtgever.

Offerte bekijken en bewaren

Bij iedere offerte ziet u het offertenummer, de versie, de status, de offertedatum en de geldigheidsdatum. Kies **Offerte bekijken (PDF)** of **PDF downloaden** voor de oorspronkelijke offerte met de volledige voorwaarden.

Alleen uw eigen klantdossier

IQ controleert bij het openen opnieuw uw accountrechten, het klantnummer van de offerte en de beschikbaarheid van de offerte. Een doorgestuurde IQ-link geeft geen extra toegang. Bij ingetrokken rechten kunt u de offerte niet meer via IQ openen.

Welke offertes ziet u?

Concepten worden alleen in beheer getoond. Een IQ-offerte kan klaarstaan voor onboarding. Verzonden offertes kunnen later bijvoorbeeld geaccepteerd, afgewezen of verlopen zijn. De geldigheidsdatum en de voorwaarden in de offerte blijven leidend. IQ verstuurt of accepteert geen offerte wanneer u deze bekijkt.

Ontbreekt een offerte?

Klik op **Vernieuwen**. Staat de offerte er nog niet bij, neem dan contact op met Baristocraat en vermeld het offertenummer en uw bedrijfsnaam. Wij controleren de klantkoppeling en of de offerte al verzonden is.

Vragen over uw offerte?

Neem contact op via **service@baristocraat.nl** of **0111 234000**. Vermeld het offertenummer en de versie zodat wij dezelfde offerte erbij kunnen pakken.

Uw koffievoorstel

Een nieuwe machine of een andere koffieoplossing? Begin met uw wensen.

Open de keuzehulp

Ga naar **iq.baristocraat.nl/koffieadvies**. U heeft geen account nodig. De keuzehulp is ook bereikbaar via **Koffieadvies** in IQ, via **Koffiemachine kiezen** in de IQ-chat en via de links op het inlog- en servicescherm.

Kies wat bij uw bedrijf past

Geef uw locatie, voorkeur voor pads of bonen, dagverbruik, melkwensen, bediening en wateraansluiting aan. Bij het verbruik gaat het om de hele locatie op een drukke dag, verdeeld over alle machines. Kies daarna huur, koop of een vergelijking.

Gebruik en service

Vul het aantal machines en gebruiksdagen per week in. Geef bij huur uw gewenste looptijd aan en kies de gewenste service. Baristocraat beoordeelt of de uitvoering en service bij uw gebruik passen.

Controleer en verstuur

Vul uw gewenste startmoment, bedrijfsnaam, contactpersoon, KvK-nummer, e-mailadres, telefoonnummer en plaatsingsadres in. Heeft uw organisatie geen Nederlands KvK-nummer? Vermeld de reden. Geef een afwijkend factuuradres apart op. Geef toestemming om contact op te nemen over de aanvraag. Controleer uw antwoorden en kies **Vraag mijn koffievoorstel aan**.

Uw aanvraag is vrijblijvend

Na het opslaan ziet u een aanvraagreferentie en opent u uw persoonlijke voorstel met PDF. Baristocraat controleert de machinekeuze en prijs en neemt contact met u op. U sluit met de aanvraag geen huur-, koop- of serviceovereenkomst. Prijs, uitvoering en inbegrepen service worden bevestigd in de offerte.

In beheer

Open **Verkoop > Koffievoorstellen** voor de aanvragen en contactgegevens. Via **Machine- en offertetarieven** legt u kosten en leasefactoren vast. Controleer de kosten voordat u prijsberekening activeert. Kies bij een aanvraag een machine en maak een nieuw voorstel met PDF. U kunt de status aanpassen naar Nieuw, In behandeling of Afgehandeld. Een statuswijziging verstuurt geen klantbericht en maakt niet automatisch een offerte in OutSmart.

Huurovereenkomsten

Nederlandse en Engelse modellen in IQ-beheer.

Modellen en klantconcepten

Baristocraat opent **Verkoop > Huurovereenkomsten**. Daar staan een Nederlands en Engels huurmodel. Machine, looptijd, bedragen en serviceafspraken kunnen per klant worden ingevuld. Klantgegevens worden op klantnummer uit OutSmart opgehaald en gecontroleerd. Een model kan worden gekopieerd naar een afzonderlijk klantconcept.

Controle vóór ondertekening

De PDF is een concept. Alle juridische bedrijfsgegevens, bedragen, betaaltermijnen en serviceafspraken moeten vóór ondertekening worden gecontroleerd en ingevuld. Met **Toevoegen aan klantdossier** bewaart beheer het ingevulde klantconcept en zet de PDF rechtstreeks bij de gecontroleerde OutSmart-klant. Downloaden en opnieuw uploaden is niet nodig. De PDF blijft eerst alleen voor beheer zichtbaar. Opslaan en toevoegen verstuurt geen klantbericht.

Online tekenen en incasso

Online ondertekenen en Mollie-machtigingen zijn nog niet aangesloten op dit beheerscherm. Een incasso keuze is geen actieve machtiging. Automatische incasso kan pas starten nadat de afzonderlijke betaalstep en machtiging zijn bevestigd.

Wie ontvangt de facturen?

Geef uw factuurmailadres en eventuele extra ontvangers door aan Baristocraat. Deze worden apart van uw contactpersoon en werkbommailadres vastgelegd bij **Klanten > Onboarding & klantcommunicatie** in beheer en gecontroleerd in Moneybird. Extra ontvangers ontvangen dezelfde factuur; er is geen afzonderlijke CC-markering. Een factuurmailadres geeft geen toegang tot IQ. Een ontbrekende Moneybird-klant kan beheer hier direct vanuit OutSmart aanmaken, met hetzelfde klantnummer. Een bestelling of werkbom is niet nodig. Bij een dubbel klantnummer stopt IQ. Wacht op de bevestiging in Moneybird voordat u factureert. Bij klant ophalen ziet beheer de contactpersoon uit OutSmart; het contactadres wordt voorgesteld voor onboarding. Controleer de ontvanger. Bij Klanten > Medewerkers kan beheer de hoofdcontactpersoon of een aparte OutSmart-contactpersoon kiezen. Het e-mailadres wordt ingevuld; beheer controleert en bewaart de rechten. Factuuradressen geven geen toegang. Met het aparte recht Contracten & documenten bekijken ziet een medewerker alleen door beheer beschikbaar gestelde klant-PDF's. Beheer bewaart een PDF via het klantdossier en stelt die daarna beschikbaar; dit verstuurt geen e-mail.

Welkom in uw klantportaal

Persoonlijke toegang en documenten voor uw bedrijf.

Persoonlijke onboardingmail

Beheer kiest Nederlands of Engels voor de mail. De aanhef gebruikt de naam van uw contactpersoon. Beschikbaar gestelde PDF's uit uw klantdossier kunnen als bijlage meegaan, naast de IQ-handleiding in de gekozen taal. Beheer controleert de ontvanger, mailinhoud en exacte PDF-bijlagen in het voorbeeld vóór verzending. Een conceptovereenkomst is ter beoordeling; de mail ondertekent of accepteert deze niet.

Documenten in IQ

Open Contracten & documenten in uw klantdossier. U ziet alleen documenten die Baristocraat beschikbaar heeft gesteld en waarvoor uw account documentrechten heeft. Een doorgestuurde link geeft geen extra rechten.

Voor beheer: documenten kiezen

Open de onboarding bij Klanten. Haal de klant op uit OutSmart, kies de medewerker en de taal van de mail. Vink de gewenste klantdocumenten aan en kies Mailvoorbeeld bekijken. De IQ-handleiding wordt automatisch in de gekozen taal toegevoegd: Nederlands of Engels. Het voorbeeld toont de bestandsnamen en links naar alle geselecteerde PDF's. Stel een verborgen document eerst beschikbaar in het klantdossier.

Controleer vóór verzending

Controleer de naam, het e-mailadres, de taal en elke PDF-bijlage. Vink de bevestiging aan en kies Onboardingmail versturen. Deze versie vrijgeven en Wachtrij verwerken zijn voor IQ-updateberichten; ze versturen uw overeenkomst niet als onboardingmail.

Leveringen en naleveringen

Beschikbare artikelen kunnen in afzonderlijke zendingen worden geleverd.

Uw bestelling blijft herkenbaar

Alle zendingen horen bij hetzelfde bestelnummer. Baristocraat houdt per artikel bij wat besteld, al verstuurd en nog na te leveren is. Uw oorspronkelijke bestelde aantallen blijven behouden.

Een pakbon per zending

De pakbon bevat alleen de artikelen die in die zending meegaan, zonder prijzen. U ziet het bestelde aantal, eerdere leveringen, de huidige zending en het aantal dat nog volgt. Uw factuur staat los van deze pakbonnen.

Een label zodra de artikelen beschikbaar zijn

Een nalevering krijgt pas een eigen verzendlabel wanneer de artikelen binnen zijn, verpakt en klaar voor verzending. Elke fysieke zending heeft eigen labels. Meerdere artikelen samen in één pakket gebruiken één label.

Uw verzendbevestiging

U ontvangt per nieuwe zending een e-mail met de pakbon en beschikbare track-en-tracegegevens. Een aangemaakt label betekent dat de zending is voorbereid. De actuele vervoersstatus volgt zodra de vervoerder het pakket verwerkt.

Open tot alles is verstuurd

Een deellevering blijft open zolang er nog artikelen te verzenden zijn. Het maken of betalen van een factuur rondt een openstaande nalevering niet af. De bestelling wordt pas compleet nadat Baristocraat ook de laatste artikelen als daadwerkelijk verstuurd heeft geregistreerd.

Voor Baristocraat-beheer

Open Instellingen > Verzending & naleveringen. Registreer alleen artikelbestellingen die per pakket worden verzonden. Kies de beschikbare aantallen, vul het gewogen gewicht inclusief verpakking en de afmetingen per pakket in, en sla de voorbereiding op. Kies de verzendwijze en maak de labels zodra de zending klaar is. Registreer daarna de daadwerkelijke verzending. Eerder verstuurde artikelen worden als historie vastgelegd, zonder nieuw label of nieuwe mail. Service op locatie, afhaling en eigen bezorging vallen buiten deze werkwijze.