



Požadavek podpory je nová e-slужba dostupná prostřednictvím portálu DiaLog, která vám umožní kontaktovat zákaznické centrum podpory online.

## Požadavek podpory – snadný a flexibilní způsob zákaznické podpory na portálu Roche Dialog

Ing. Mgr. BARBORA MOTLOVÁ

ROCHE s.r.o., Diagnostics Division

V případě dotazu nebo potřeby asistence s analyzátory Roche tak prostřednictvím portálu DiaLog vytvoříte během několika kliknutí online žádost o podporu.

Online požadavky můžete vytvářet kdykoliv – budou zpracovány během pracovních hodin zákaznického centra, kde je budou naši zaměstnanci řešit buď vzdáleně, nebo je předají servisnímu technikovi. Na portálu poté můžete sledovat změny stavu svého požadavku až po jeho uzavření a máte také možnost stáhnout si servisní výkazy. Prostřednictvím e-slужby máte na portálu přehled o historii servisních aktivit na vašich analyzátorech Roche.



### Flexibilní přístup k zákaznickému centru

- Alternativa k telefonu při komunikaci se zákaznickým centrem
- Možnost zadávat požadavky i mimo pracovní dobu zákaznického centra



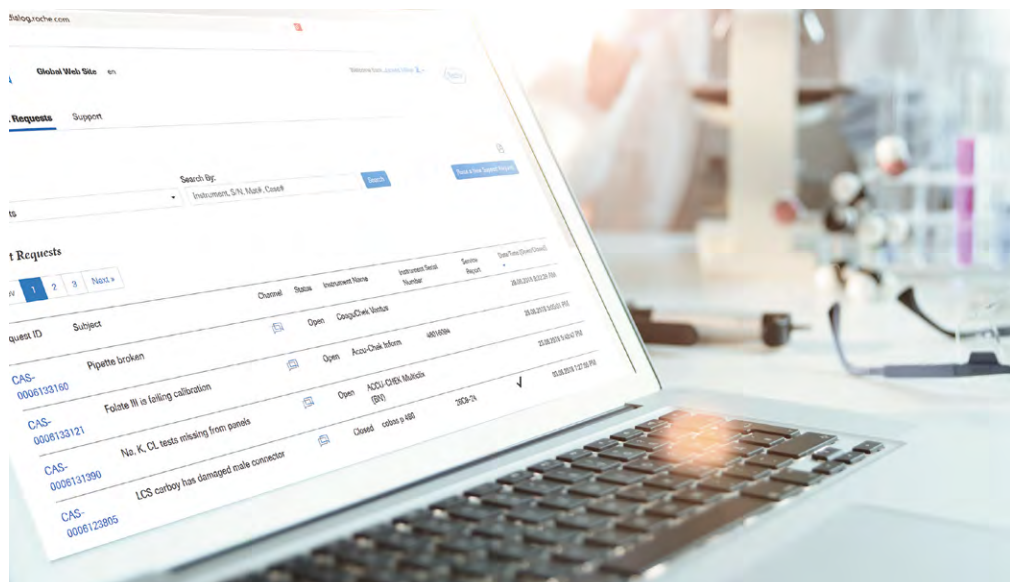
### Jednoduchá navigace a zadávání požadavku

- Vytvoření požadavku během několika kliknutí
- Intuitivní uživatelské prostředí
- Řada předvyplněných polí šetřících váš čas



### Proaktivní aktualizace statusu

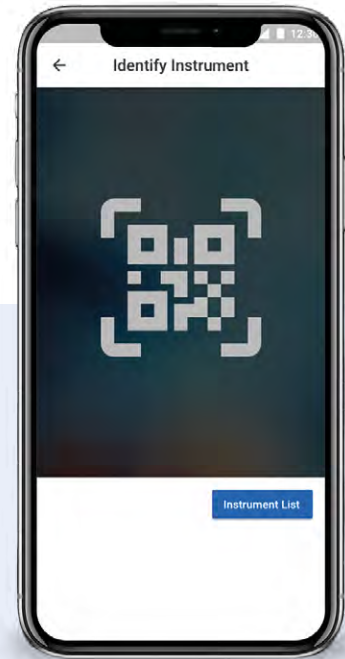
- Možnost sledovat historii a vývoj zadaných požadavků (bez ohledu na způsob jejich založení)
- Všechny související servisní aktivity a servisní výkazy na jednom místě





Kromě toho je k dispozici mobilní verze této služby, která vám umožňuje pro vytvoření požadavku naskenovat QR kód na analyzátoru Roche a jednoduše tak identifikovat daný přístroj. Pro používání mobilní verze není zapotřebí instalovat žádnou aplikaci – služba se

spouští prostřednictvím webové stránky: **www.supportrequest.roche.com**. Výhodou mobilní verze je možnost přiložit fotodokumentaci přímo z telefonu nebo tabletu, což může urychlit řešení vašeho požadavku.



### Žádost o podporu (mobil)

Nejsnazší způsob, jak odeslat požadavek

- + Optimalizováno pro chytré telefony a tablety
- + Naskenujte QR kód (pokud je aplikován) na přístroji a vytvořte požadavek
- + Dostáváte aktualizace stavu prostřednictvím oznámení



Mobilní verze je k dispozici na adrese  
**www.supportrequest.roche.com**

## 5 KROKŮ K VYŘEŠENÍ VAŠEHO POŽADAVKU



**Roche** DiaLog



#### Ing. Mgr. Barbora Motlová

Kontakt: barbora.motlova@roche.com

Od začátku roku 2018 pracuje na oddělení profesionálního servisu v Roche, kde má na starosti podporu servisních techniků a kontrolu dat v CRM. Kromě toho se věnuje správě uživatelů a obsahu portálu DiaLog a testuje jeho nové e-služby.