

Požadavek podpory

Online nástroj pro **zaznamenání a odeslání** vašich servisních a aplikačních požadavků na centrum zákaznické podpory Roche Diagnostics. Váš přístup k nové generaci zákaznické podpory.

Flexibilní přístup k zákaznickému centru

- Šetří váš čas a umožňuje rychlejší přeměrování požadavků na patřičného specialistu.

Zpracování vašich online požadavků

- Veškeré požadavky jsou vyřizovány prioritně v průběhu pracovní doby zákaznického centra (všední den 7:00-16:00 hod.).
- Máte možnost zadávat požadavky i mimo pracovní dobu zákaznického centra.
- Požadavky zadané mimo pracovní dobu zákaznického centra jsou zpracovány jako první následující pracovní den.

Snadná dohledatelnost a transparentnost

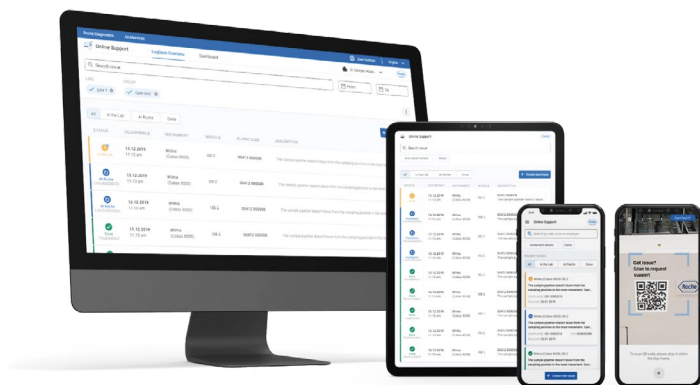
- Můžete sledovat historii a vývoj zadaných požadavků (bez ohledu na způsob jejich založení).
- Všechny související servisní aktivity a servisní výkazy máte na jednom místě.

Najdete na navifyportal.roche.com

Požadavek podpory

Dostupnost služby

- Pro spuštění služby musíte být přihlášení na navify® Portal.
- Pokud ji nemáte aktivní, klikněte na „**Požádat o přístup**“ v okénku aplikace.
- Můžete využít i samostatnou mobilní aplikaci **Online Support**, která je dostupná pro systémy android i iOS.
- Přihlašovací údaje jsou ve všech případech totožné s přihlašovacími údaji na navify® Portal.
- Přímý odkaz pro spuštění aplikace je: support.roche.com



Požadavek podpory - tipy

Online Požadavek podpory vám umožní:

- Zobrazit historii servisních zásahů včetně servisních zpráv

Status	Nastalo	Přístroj	Modul	Kód alarmu	Předmět	Poslední aktivita
Laborať	22.09.2021 11:16	Remote connection (Other)	link data station	Jiný nebo žádný alarm	Nefunguje připojení	Vytvořeno 22 Zář 11:17 Od P. Nová
Uzavřené	13.09.2021 09:14	cobas 8000-1 (cobas 8000)	ISE	Jiný nebo žádný alarm	test	Odstraňov... 22 Zář 11:13 Od P. Nová

Uloženo do vašeho provozního deníku
POZOR!

PRO ODESLÁNÍ DO ROCHE KLIKNĚTE NA "VYŽÁDAT PODPORU".

Zobrazit záznam

VYŽÁDAT PODPORU

- Vytvářet interní záznamy laboratoře
- Vyžádat podporu u Roche

Požadavek podpory - tipy

Nastavení laboratoře

- Při prvním použití je potřeba provést **jednorázové nastavení laboratoře**.
- Slouží ke kontrole instrumentů v laboratoři.
- V případě, že v aplikaci nenajdete přístroje, které máte v laboratoři, sdělte nám to na e-mail prague.navifyportal@roche.com.
- Při výměně instrumentace ve vaší laboratoři je potřeba nastavení laboratoře upravit tak, aby odpovídalo laboratoři.



The screenshot shows the top navigation bar of the Navify Portal. On the left, there is a user profile section with the name 'Petra Nová' and a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing options: 'Upravit laboratoř', 'Odhlásit', 'Podmínky použití', and 'Privacy Policy'. A blue arrow points from the text on the right to the 'Upravit laboratoř' option. Below the user profile, there is a 'Fak' (Facts) section with a grid icon and a date range 'Od' to 'Do'. The Roche logo is visible in the top right corner of the interface.

K nastavení laboratoře se dostanete přes ikonku uživatele.

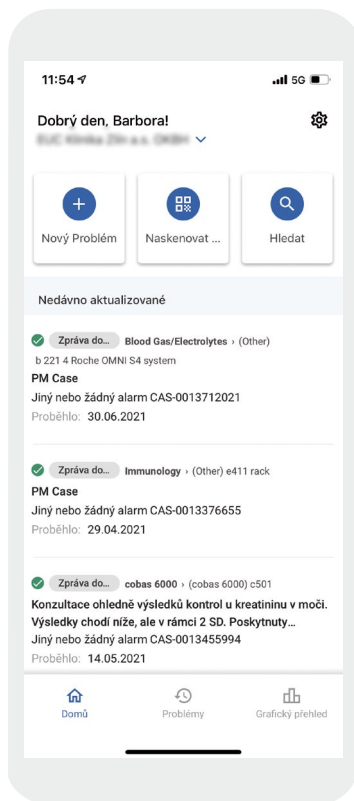
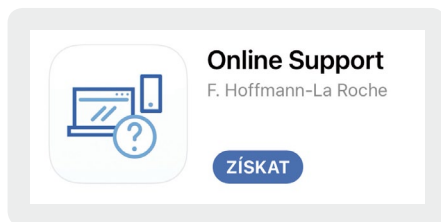
Další návody najdete na webové adrese go.roche.com/PozadavekPodpory.

Požadavek podpory - tipy

Mobilní aplikace Online Support

- Pro vytváření požadavku podpory můžete využít i samostatnou mobilní aplikaci.
- Najdete ji pod názvem Online Support v Google Play Store i v App Store.
- Disponuje stejnými funkcemi jako webová verze.
- Kromě toho přináší možnost skenování QR kódu v průběhu tvorby požadavku pro snadnější identifikaci přístroje.

Nechce se vám do telefonu instalovat aplikaci? Nevadí – webová stránka support.roche.com se automaticky přizpůsobí vašemu telefonu a můžete ji tak pohodlně používat i bez instalace aplikace.



Požadavek podpory - tipy

QR kódy

Pokud ještě nemáte na přístrojích umístěné QR kódy, ozvěte se nám. Zajistíme jejich tisk i umístění na přístroje (obratte se buď na obchodního zástupce Roche, nebo napište e-mail na prague.navifyportal@roche.com).



Skenování QR kódů je možné i bez instalace aplikace – webová verze služby se automaticky přizpůsobí vašemu mobilnímu telefonu nebo tabletu.



Najdete na navifyportal.roche.com