

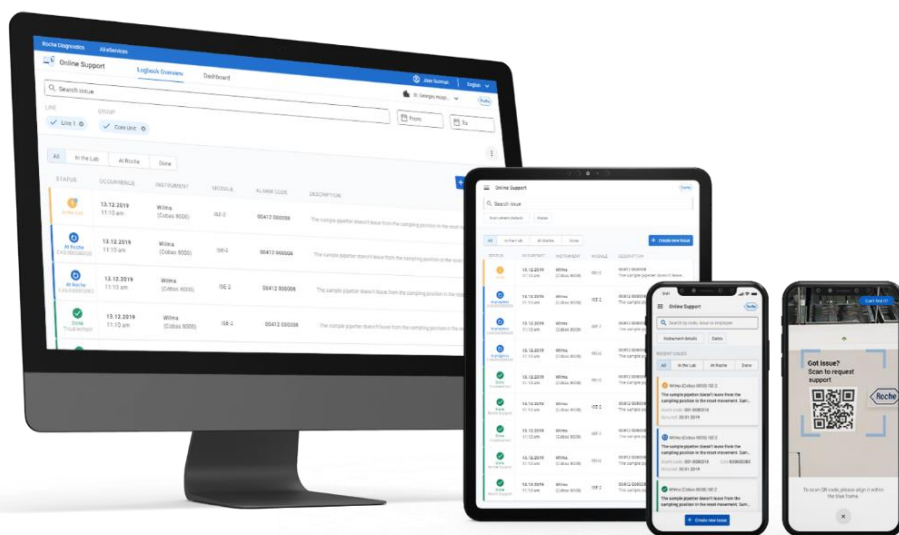
Technická a aplikační podpora s **Požadavkem podpory**

Vyžádejte si technickou a aplikační podporu online

Služba **Požadavek podpory** slouží k zaznamenávání a odesílání vašich servisních i aplikačních požadavků nebo dotazů na centrum zákaznické podpory Roche Diagnostics.

Pro používání služby se zaregistrujte na zákaznickém Portálu **navify®** na adrese navifyportal.roche.com.

- Službu můžete spustit přímo na adrese support.roche.com.
- Nebo můžete využívat samostatnou mobilní aplikaci **Online Support**, která nabízí stejné funkce jako webová verze služby.



[App Store](#)



[Google Play](#)

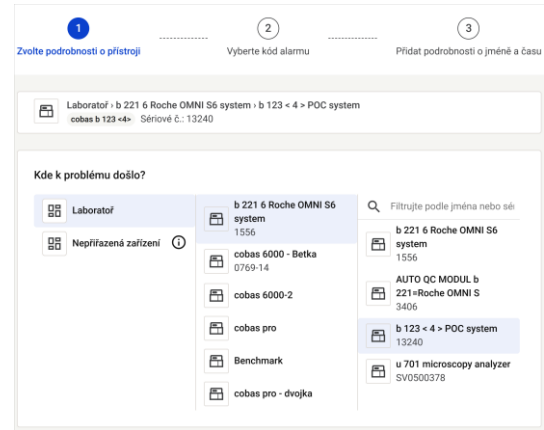
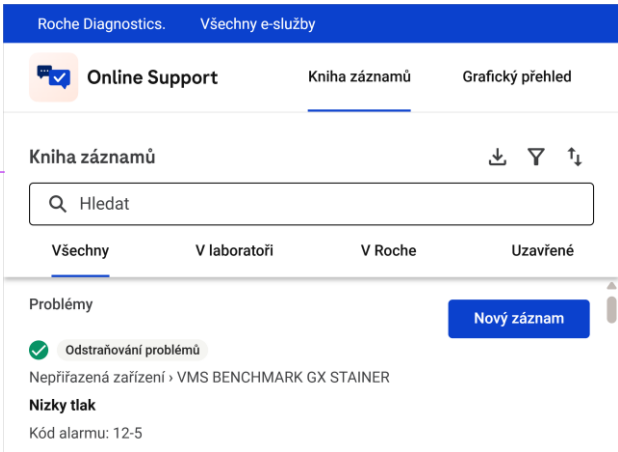


Zpracování vašich online požadavků

- Veškeré požadavky jsou vyřizovány prioritně v průběhu pracovní doby zákaznického centra (ve všední den mezi 7:00 - 16:00 hod.).
- Požadavky můžete zadávat i mimo pracovní dobu zákaznického centra – budou zpracovány jako první následující pracovní den.

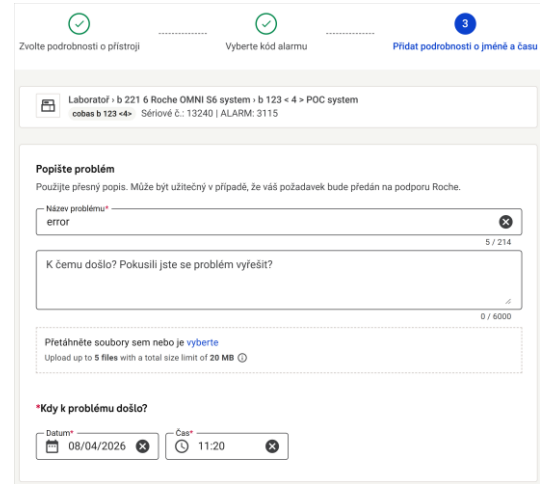
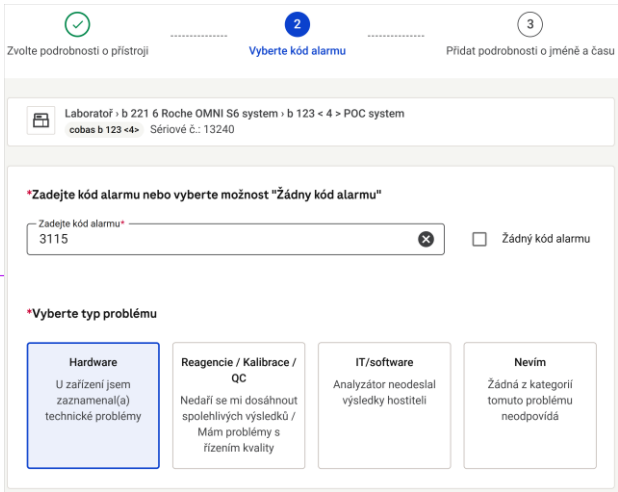
Tvorba nového požadavku

- 1
- Na domovské stránce Požadavku podpory klikněte na tlačítko **Nový záznam**.



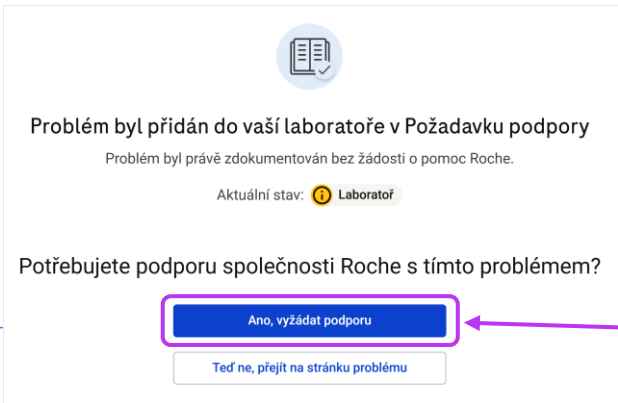
- 2
- Vyfiltrujte přístroj, kterého se váš požadavek týká. Pokud přístroj nenajdete ve vašich seznamech, tak se může nacházet v seznamu **Nepřipravená zařízení**.

- 3
- Na následující stránce zadejte **kód alarmu** (pokud je k dispozici) a zvolte, jaké oblasti se požadavek týká.



- 4
- Nakonec **popište**, čeho konkrétně se požadavek týká – čím víc informací vložíte, tím lépe mohou specialisté Roche požadavek řešit. K požadavku můžete také **připojit přílohy**, které pomohou v jeho řešení.

- 5
- Požadavek je tímto vytvořen, ale ještě není odeslán do Roche. Pro vyžádání podpory klikněte na **Ano, vyžádat podporu**.



Laboratoř • Benchmark • 5113833 BENCHMARK SPECIAL STAINS STAINER
Benchmark Special Stains Sériové č.: 5113833 | ALARM: 12:5

Je celá linka/instrument mimo provoz? ☒ Ano

Je dostupná záložní linka? ☒ Ano

Další informace

Přidat další popis

0 / 6000

Přetáhněte soubory sem nebo je [vyberte](#)
Upload up to 5 files with a total size limit of 20 MB

Kontaktní údaje

Číslo pro volání zpět: 00420123123456

Preferovaný čas zavolání zpět

☒ Jsem kontaktní osoba

Uděláme vše, co je v našich silách, abychom vás kontaktovali v uvedeném preferovaném čase

Všechny informace o problému včetně obrázků a příloh budou odeslány na podporu Roche.

☒ *Potvrzuji, že jsem četl(a) a souhlasím se zněním dokumentu [Podmínky žádosti o podporu](#). Potvrzuji, že v předložené žádosti o podporu nejsou žádná identifikovatelná patientská data.

Zrušit Odeslat

6

Při odesílání požadavku do Roche upřesněte informace na další stránce – můžete si zvolit **preferovaný čas**, kdy vás má podpora Roche kontaktovat.

Pokud bude daný požadavek za laboratoř řešit někdo jiný, můžete zde uvést jeho kontaktní údaje.

Návody pro řešení problémů svépomocí

U vybraných typů problémů vám systém nabídne průvodce, jak daný problém můžete zkusit vyřešit svépomocí. Tento průvodce se objeví po vytvoření požadavku – ještě **před** jeho **odesláním do Roche**. Pokud požadavek vyřešíte bez jeho odeslání na podporu Roche, **můžete ho sami uzavřít**.

Problém byl přidán do vaší laboratoře v Požadavku podpory

Problém byl právě zdokumentován bez žádosti o pomoc Roche.

Aktuální stav: Laboratoř

Skvělá zpráva! Našli jsme obsah související s vaším problémem
Může vám to pomoci vyřešit problém svépomocí. Možná nebude nutné odeslat problém do Roche.

Zkuste tato řešení (1)
Některá řešení jsou dostupná pouze v angličtině.

Alarm 3150: Sensor Cartridge is dirty or damaged
[Manual](#) For version: 4.14

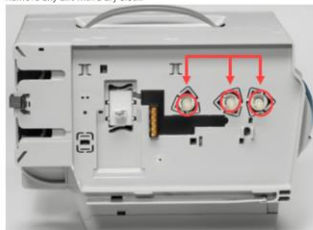
Vyzkoušeli jste všechno, ale potřebujete s tímto problémem podporu společnosti Roche?

[Teď ne, přejít na stránku problému](#) Ano, vyžádat podporu

Příručka pro řešení problémů

Check the Fluid Pack for dirt or crystallization in the contact points with the Sensor Cartridge

- To remove the Fluid pack, choose *Workplace > Change Fluid Pack*.
- Inspect the Fluid Pack for dirt or crystallization in the contact points with the Sensor Cartridge. Remove any dirt with a dry cloth.



- Reinstall the Fluid Pack.
- Reinstall the Sensor Cartridge.
- If the error persists, perform the following steps. Make sure to follow the steps in the specified order.
- To remove the system stops, choose *Utilities > Service functions > Instrument > Remove system stops*. Then, confirm with OK.

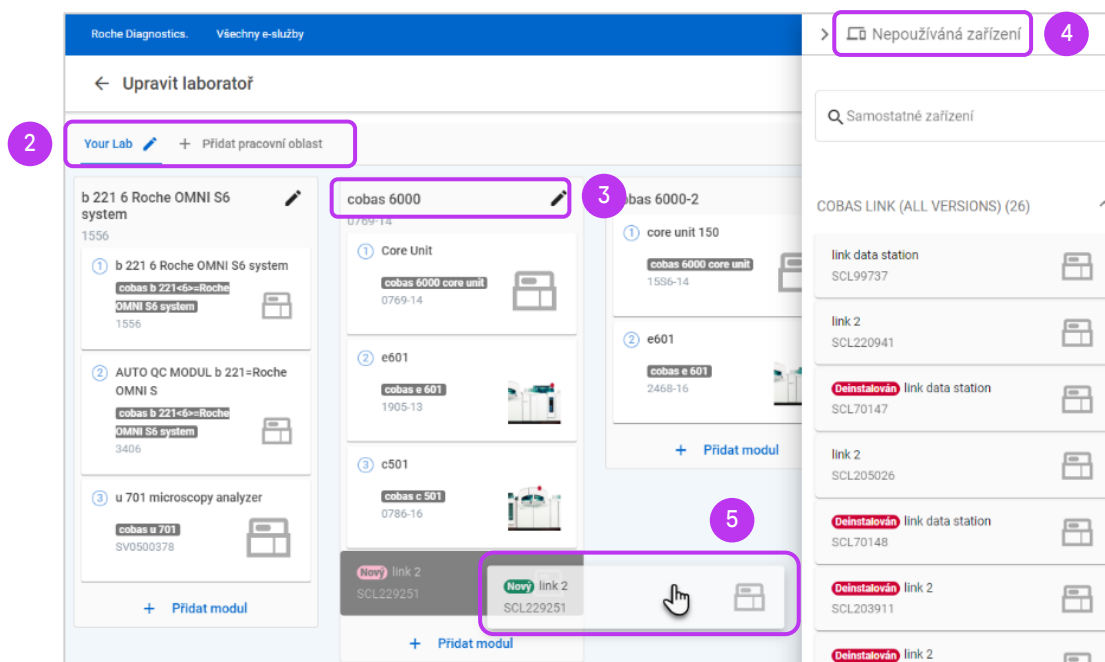
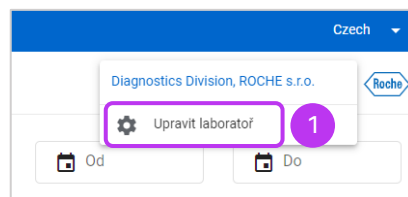
NOTE: This option is only accessible with a Supervisor or Service account. The instrument automatically reboots.

[+ Přidat podrobnosti](#) [VYŽÁDAT PODPORU](#) [✓ Označit jako uzavřené](#)

Nastavení laboratoře

- ➔ Nastavení laboratoře vám umožní uspořádat přístroje tak, abyste je při tvorbě požadavku našli co nejjednodušeji.
- ➔ Při změně instrumentace (např. při instalaci dodatečných přístrojů) ve vaší laboratoři je nutné nastavení upravit tak, aby odpovídalo novému uspořádání laboratoře.

1. Klikněte na **Upravit laboratoř** v pravém horním rohu stránky (po rozkliknutí účtu).
2. Můžete upravit **pracovní oblasti** podle uspořádání vaší laboratoře.
3. **Seznamy přístrojů** reprezentují jednotlivé linky, případně stejné typy přístrojů.
4. V panelu **Nepoužívaná zařízení** najdete nově nainstalované přístroje.
5. Přístroje přidáte na vybraný seznam přidržetím myši a přetažením do vybraného seznamu.



navify je obchodní značkou společnosti Roche.
© 2026

ROCHE s.r.o.
Sokolovská 685/136F
180 00 Praha

Nemáte přístup na Roche zákaznický Portál **navify**?
Zaregistrujte se jednoduše na stránce: navifyportal.roche.com