

# Portal de servicios electrónicos Roche DiaLog

## *Guía rápida del servicio electrónico Support Request*

[dialog.roche.com](https://dialog.roche.com)

Familiarizarse  
con el servicio

Crear una petición de  
servicio

Supervisar el estado de  
la petición

## Familiarizarse con el servicio

### ¿Cómo puedo utilizar el servicio electrónico Support Request?

---

- 1 Abra en su navegador la página ***dialog.roche.com***
- 2 Seleccione su país o región en el menú desplegable
- 3 Haga clic en **Iniciar sesión** en la barra de navegación superior
- 4 Introduzca sus credenciales y haga clic en Iniciar sesión

### ¿Puedo utilizar el servicio electrónico Support Request en mi smartphone?

---

Sí. Abra ***supportrequest.roche.com*** en el navegador de su teléfono para acceder a las funciones del servicio electrónico Support Request en DiaLog. Tenga en cuenta que la solución móvil ofrece actualmente una funcionalidad limitada.

Para obtener más información, visite ***go.roche.com/support\_request\_mobile***

### Continuidad empresarial

---

Establecer un plan de continuidad empresarial para la solución Online Support Request es responsabilidad de las filiales. Nuestra sugerencia es indicar el canal telefónico como una opción de continuidad empresarial.

#### ¿Sabías que...?

Las funciones del servicio electrónico Support Request de Dialog también están disponibles en Online Support Request ***supportrequest.roche.com***



# Crear una petición de servicio

1. Haga clic en el botón Crear una nueva petición de servicio en la pantalla principal

2. Compruebe la información de contacto y actualice el teléfono para devolución de llamada

Los campos de esta pantalla se rellenan automáticamente con los datos almacenados en su perfil de usuario. El campo Teléfono para devolución de llamada puede modificarse aquí en caso necesario.

3. Introduzca los detalles de la petición

Introduzca el Asunto de la petición y la Descripción del problema. A continuación, seleccione el estado del sistema de las opciones Caída del sistema y el Tipo de petición.

4. Identifique el instrumento

Seleccione el instrumento afectado de la lista desplegable

Nombre del instrumento (número de serie)

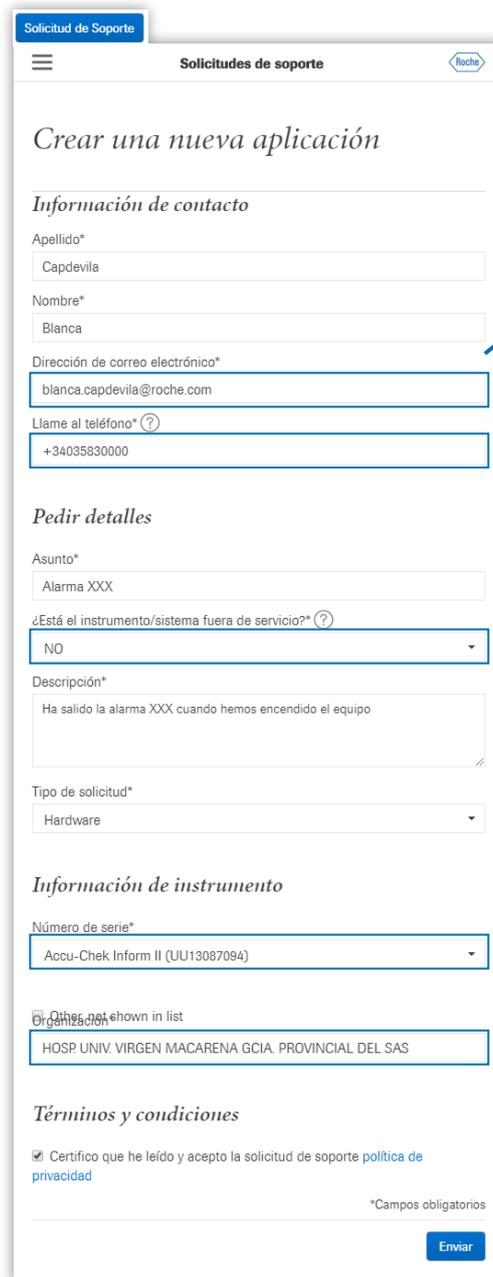
Si no aparece en la lista: Seleccione Otro en la lista desplegable Nombre del instrumento (número de serie). A continuación, seleccione la Organización, la Familia de instrumentos y la Línea del instrumento.

5. Envíe la petición

Acepte los Términos y condiciones y haga clic en Enviar.

6. Comentarios y adjuntos

Opcional: puede añadir comentarios y archivos adjuntos a las peticiones que aún no se hayan cerrado. Abra el caso enviado y busque el campo Adjunto y Comentario en el lado derecho de la pantalla.



The screenshot shows a mobile application interface for creating a support request. The form is titled 'Crear una nueva aplicación' and is divided into several sections:

- Información de contacto:** Includes fields for 'Apellido\*' (Capdevila), 'Nombre\*' (Blanca), 'Dirección de correo electrónico\*' (blanca.capdevila@roche.com), and 'Llame al teléfono\*' (+34035830000).
- Pedir detalles:** Includes 'Asunto\*' (Alarma XXX), a dropdown for '¿Está el instrumento/sistema fuera de servicio?\*' (NO), and a 'Descripción\*' field with the text 'Ha salido la alarma XXX cuando hemos encendido el equipo'.
- Información de instrumento:** Includes a dropdown for 'Número de serie\*' (Accu-Chek Inform II (UU13087094)) and a dropdown for 'Organización' (HOSP. UNIV. VIRGEN MACARENA GCIA. PROVINCIAL DEL SAS).
- Términos y condiciones:** A checkbox for 'Certifico que he leído y acepto la solicitud de soporte política de privacidad' is checked.

At the bottom right, there is an 'Enviar' button. A note at the bottom right of the form states '\*Campos obligatorios'.

Las actualizaciones sobre el estado del caso se enviarán a esta dirección de correo electrónico.

El teléfono para devolución de llamada puede modificarse aquí en caso necesario.

Opciones de Caída del sistema:

- NO: el instrumento está funcionando
- SÍ, CON BACKUP: el instrumento no funciona, pero hay un sistema de copia de seguridad disponible
- SÍ, SIN BACKUP: no se puede generar ningún resultado del laboratorio

Comience a escribir el nombre del instrumento o el número de serie para reducir la lista.

DiaLog mostrará de manera automática su número de caso (CAS-00000000) y enviará un correo electrónico de confirmación a la dirección especificada en la sección Información de contacto.

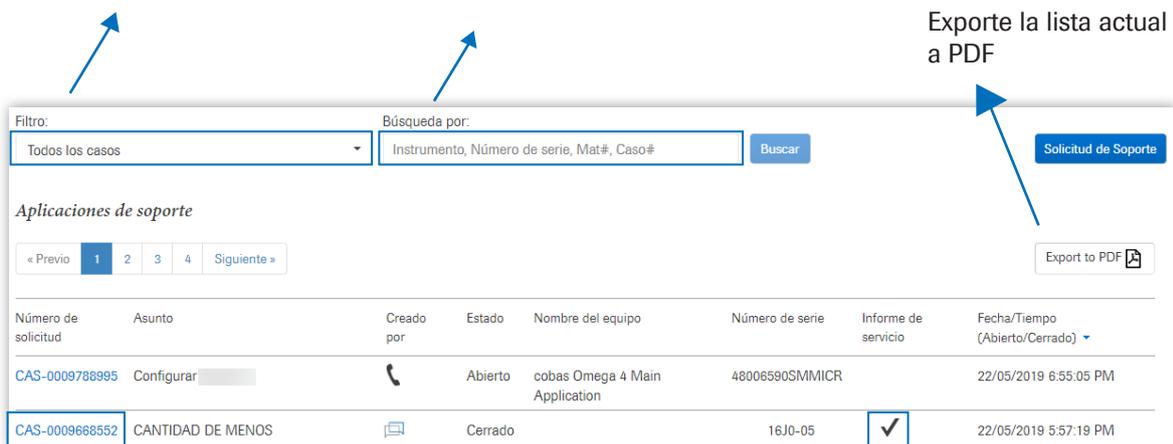
## Supervisar el estado de la petición

### Filtre la lista según el estado de la petición, el canal o la organización

- Mis peticiones abiertas del portal muestra todos los casos abiertos que se han enviado a través de DiaLog.
- Si tiene más de una organización asociada a su cuenta de usuario, aparecerán todas en la lista del filtro.

### Introduzca el nombre del instrumento, el número de serie o el número de caso y, a continuación, haga clic en Buscar

- Los resultados también contendrán coincidencias parciales.



Exporte la lista actual a PDF

### Consulte los detalles de la petición

Haga clic en el número de caso para abrir la pantalla de detalles de la petición

### Tipo de canal

-  Petición a través del portal DiaLog
-  Petición telefónica
-  Petición a través de la web
-  Petición por correo electrónico
-  Otro

### Este caso tiene un adjunto de informe de servicio

Puede descargar el informe de servicio abriendo el caso y descargando el archivo de la sección Lista de actividades de servicio

# Detalles de la petición

## Detalles

### Información de contacto

Apellido Marina Jimenez	Nombre 
Dirección de correo electrónico 	Llame al teléfono 2068
Organización 0048006590	Nombre de la organización HOSP UNIV. VIRGEN MACAF

### Pedir detalles

Fecha de apertura 25/03/2019 04:21:10 AM	Fecha de cierre 29/04/2019 10:11:39 AM
Número de solicitud CAS-0009472991	Estado Cerrado
Asunto* no entran controles varias te	Creado por Auto Case Creation
¿Está el instrumento/sistema fuera de servicio?*	Tipo de solicitud
YES - WITH Backup	Hardware

Descripción\*

Descripción del cliente:  
.....  
No entran controles varias tecnicas, alarmas de blanco cubetas x2, le  
.....

### Información de instrumento

Nombre del equipo cobas c 702	Número de serie 16J0-05
Número material 06473245001	

### Lista de actividades de servicio

Número de orden	ORD-0012375471
Tipo	5722
actividad	Z11
Estado	5508
Informe de servicio	↓

- ▶ Archivos adjuntos (0)
- ▶ Comentarios (0)

## Pantalla detalles de la petición

La pantalla Detalles de la petición muestra toda la información sobre el caso que se introdujo en el momento del envío.

Desplácese hasta la parte inferior para ver la lista de actividades de servicio relacionadas, adjuntos y comentarios sobre el caso.

## Adjuntos y comentarios del caso

Si el caso está abierto, puede añadir comentarios y cargar archivos adjuntos.

Se envía una notificación por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que figura en la Información de contacto cuando el agente del centro de llamadas carga un nuevo archivo adjunto o comentario.

No añada a la petición datos de identificación del paciente u otra información confidencial.

## Descargue el informe de servicio

Si está disponible, haga clic en la flecha hacia abajo para descargar el informe de servicio firmado.



---

© 2019 Roche

**Publicado por:**

Roche Diagnostics S.L.U  
Av. Generalitat, 171-173 08174  
Sant Cugat del Vallès  
Barcelona  
España