

Customer Services

Philips Customer
Services PortalBenutzerhandbuch für MobilgeräteFebruar 2022



Erste Schritte

Die ersten Schritte sind einfach

Scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone, um auf die Login-Seite zu gelangen oder tippen Sie folgenden Link in den Browser Ihres Smartphones ein: https://www.customerservices.philips.com/cp_login. Melden Sie sich mit Ihrem Benutzernamen und Passwort an.

Sie können den QR-Code scannen, indem Sie die Kamera-App auf Ihrem Smartphone öffnen, Ihr Telefon auf den QR-Code richten und den Pop-up-Link antippen.



Einen Vorgang erstellen

Sie können Ihr Smartphone nutzen, um:

- zu verfolgen
- von Ihrem Smartphone)
- Vorgänge und Produktdetails anzusehen
- Weitere Servicevorgänge anzufordern

Bitte beachten Sie, dass nicht alle Portalfunktionen via Smartphone verfügbar sind. Wenn Sie z.B. Berichte oder den Wartungskalender herunterladen möchten, <u>besuchen</u> Sie das Portal auf Ihrem Desktop/Laptop.

Vorgänge zu erstellen und Serviceaktivitäten von Philips

 Anmerkungen und Updates anzusehen und hinzuzufügen • Anhänge zu einem Vorgang hochzuladen (wie z. B. Bilder



Einen Vorgang erstellen

Sie können auf der Startseite mit der Erstellung eines Vorgangs beginnen. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Vorgang erstellen". 1) Ebenso können Sie einen Vorgang auf der Seite mit den Produktdetails erstellen. (2) Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen Vorgang auf der Seite mit den Produktdetails zu erstellen. 😫

Vorgangsaktivität hinzufügen

Auf der Seite mit den Vorgangsdetails können Sie Aktivitäten zu einem Vorgang hinzufügen, wie z. B. Kommentare oder das Hochladen von Dateien/Bildern zu einem Vorgang. (3) Um eine Aktivität oder einen Anhang hinzuzufügen, klicken Sie auf dieses Symbol.

Customer Services Portal - Benutzerhandbuch für Mobilgeräte



Produktdetails	2
IntelliSpace PACS 4.4	
Nummer des installiert	19270606
Seriennummer	
Tech ID	K0007
Modalität	HI
Produkt Code	837507
Installationsdatum	9.08.2016
Abgedeckt durch Vertr	
Standort	Foundation Health Region
Kunden Account Name	Foundation Health Inc
> dazugehörige Serv	icevorgänge

10:02	···· 🗲 💽)		
AA 🔒 customerservices.philips.com こ			
PHILIPS	Q		
 Vorgangsdetails 	3		
Einer der Monitore u gelegentlich die Verb	nterbricht oindung		
Beschreibung			
Einer der Monitore unte	erbricht gelegentli []		
Bearbeitungs-/Vorgan	0118680953		
Status 🗈	• Neu		
Ereignis Typ	Störung		
Priorität	• 4- vorübergehende Stö- rung		
START DATUM	03.01.2021		
Kundenkontakt	Inge Saler		
Abdeckung			
Produktdetails Vorgangsverfolgung			
installiertes Produkt	54259265		
Produktname	IntelliVue MX700 patient		
	f) f)		

Listenansicht & Such- und Navigationstipps

Die Startseite ist der erste Bildschirm, den Sie nach der Anmeldung sehen. Es gibt 4 Menüpunkte:

- Vorgang erstellen
- Vorgänge
- Installierte Produkte
- Kontaktieren Sie uns

Für folgende Menüpunkte existiert eine Listenansicht:

- Vorgänge
- Installierte Produkte

Listenansichten sind eine gute Möglichkeit, um schnell Informationen zu finden oder zu aktualisieren, indem Sie folgende Elemente nutzen:

- Freitextfilter
- Schaltflächen

Sollten bestimmte Informationen in der Listenansicht nicht verfügbar sein, können Sie auf das Feld "erweiterte Suche" klicken, welches eine objektübergreifende Suche ermöglicht. Klicken Sie auf das Symbol in der oberen Leiste und geben Sie ein, wonach Sie suchen.

Customer Services Portal - Benutzerhandbuch für Mobilgeräte

• Dropdown-Filter, einige erlauben die Auswahl mehrerer Werte

11:22 0.66 N Л Г			
☆ stomerservices.philips.com			
E PHILIPS			
Vorgang erstellen			
Vorgänge			
Installierte Produkte			
Kontaktieren Sie uns			

\mathbf{A}

Listenansicht & Such- und Navigationstipps

Navigieren

- Um die Detailseite aufzurufen, tippen Sie auf: 1) die Hyperlinks in blauem Text,
- 2 die Betreffzeile des Falls oder den Namen des
 - installierten Produkts

Sie können jederzeit zur Startseite zurückkehren, indem Sie in der App auf dieses Symbol tippen und die entsprechende Option auswählen.

10:03			
🗚 🔒 customerservices.philips.com 🔿			
PHILIPS	Q 2		
> Filter	(
Vorgänge (16)			
Das System gibt eine F	ehlermeldung av 2		
Bearbeitungs-/Vorgang	0118680954		
Produktname	IntelliVue MX700 patient monitor		
Priorität	 3- Systembetrieb eingeschränkt 		
Status	Neu		
Ereignis Typ	Störung		
START DATUM	2/2/2022		
Einer der Monitore unterbricht gelegentlich die Verbindung			
Bearbeitungs-/Vorgang	0118680953		
Produktname	IntelliVue MX700 patient monitor		
Priorität	 4- vorübergehende Störung 		
Status	Νου		
	↑		

10:03				?
A A quetemore regione philips com à				
		ervices.pi	mps.com	U
E PH	ILIPS		(ર 🙆
Installier	te Produkte (3	3682)		
IntelliV	ue MX750 pat	ient mon	itor	2
installier	tes Produkt 1	8255308	5	
Benutzei	rdefinierter Pro	· Product !	599	
Seriennu	Immer	3030709	30307099	
Tech ID		2EED-32		
IntelliV	ue MX750 pat	ient mon	itor	
installier	tes Produkt	8645288	5	
Benutzei	rdefinierter Pro	· Product S	593	
Seriennu	Immer	6K4T-2E	ED-3	
Tech ID		2EED-3		
IntelliV	ue MX750 pat	ient mon	itor	
installier	tes Produkt	8586796	2	
<	>	ſ_)		C

Lesezeichen

Für einen schnelleren Zugriff auf die Login-Seite können Sie den Browser Ihres Smartphones mit einem Lesezeichen versehen.

Android (Chrome)



Customer Services Portal - Benutzerhandbuch für Mobilgeräte



Shortcut für Android (Chrome)

Android (Chrome)



Customer Services Portal - Benutzerhandbuch für Mobilgeräte

So können Android-Nutzer Ihrem Starbildschirm einen Shortcut zur Login-Seite hinzufügen.



Shortcut für iOS (Safari)

So können iOS-Nutzer Ihrem Starbildschirm einen Shortcut zur Login-Seite hinzufügen.

iOS (Safari)



Customer Services Portal - Benutzerhandbuch für Mobilgeräte

2:42	ᅙ 🕞	12:42
Login: Philips Customer Services.philips.com Opt	ces P × ionen >	Abbrechen Zum Home-Bild
Drop Nachrichten Mail	Oliver of the second se	Example Example
opieren	ß	Home-Bildschirm ein Symbol hinzu
esezeichen hinzufügen		
ls Favoriten sichern	5	
uf der Seite suchen	Q	
um Home-Bildschirm	+	
ur Leseliste hinzufügen	00	
larkierung	\odot	
rucken	Ē	
ktionen bearbeiten		



Installierte Produkte

Produkte und Vorgänge wie die Desktopversion.

Customer Services Portal - Benutzerhandbuch für Mobilgeräte

Die Mobilversion zeigt exakt die gleichen installierten

Synchronisierung

Durchgeführte Aktionen auf der Mobilversion werden in Echtzeit auf der Desktopversion gespiegelt und umgekehrt.

\mathbf{A}



