

Servizi al cliente



Portale dei servizi al cliente Philips/ Guida utente per cellulare





Per iniziare

Iniziare è facile

Scansiona con il tuo smartphone il codice QR per andare alla pagina di accesso al Portale, oppure digita nel browser del tuo smartphone: https://www.customerservices.philips.com/cp_login. Usa il tuo nome utente e la password per accedere.

Puoi scansionare il codice QR aprendo l'app della fotocamera sul tuo smartphone, puntando il telefono verso il codice QR e toccando il collegamento pop-up.



Quali funzioni sono disponibili per smartphone

Puoi utilizzare il tuo smartphone per: • creare chiamate di assistenza e monitorare le attività

- di Philips
- delle chiamate
- caricare allegati a una chiamata (e.g. fotografie dal tuo smartphone)
- richiedere altri servizi/assistenza

Tieni presente che su smartphone non offriamo tutte le funzioni del portale. Se vuoi ad esempio scaricare report o visualizzare il calendario di manutenzione, <u>visita il portale</u> sul tuo desktop/laptop.

• aggiungere e visualizzare commenti e aggiornamenti

• visualizzare chiamate e dettagli del prodotto installato



17:	:00			172 кв/з		F
企	stor	nerservi	ices.philip	os.com	91	•
≡	PHILIPS	S			Q	
		Apri u	una Chiam	ata		
			^c hiamata			
		Prode	otto Install	ato		
		C	Contattaci			
	L		0	\triangleleft		

Come creare una chiamata

Puoi iniziare a creare una chiamata dalla home page. Clicca sul pulsante Apri una chiamata. (1) Puoi anche creare una chiamata nella pagina di dettaglio Prodotto installato. 2) Clicca su questa icona per creare una chiamata nella pagina di dettaglio Prodotto installato. 📮

Aggiungere attività caso

Utilizza la pagina di dettaglio della chiamata per aggiungere attività della chiamata stessa, ad esempio per aggiungere commenti o per caricare file/ immagini. (3) Per aggiungere un'attività della chiamata o un allegato, clicca su questa icona. (\mathbf{O})



10:02	
A 🔒 customerser	vices.philips.com こう
PHILIPS	Q 으
✓ Dettagli Prodotto	2
IntelliSpace PACS 4.4	
Sistema installato	9270606
Numero di Serie	
Numero di Configurazi	K0007
Modalità	HI
Modello sistema	837507
Data di Installazione	9.08.2016
Sistema coperto da co	
i	
Ubicazione	Foundation Health Region
Nome Account	Foundation Health Inc
> Cases Associati	
	ĵ

10:02		···· ? •···
A 🔒 customerse	rvices.philips.	com 之
PHILIPS		Q
 Dettagli chiamata 		3
Errore calibrazione S	CANNER UVS	
Descrizione		
Errore calibrazione SCA	NNER UVS	
Numero della Chiamata	0118680952	
Stato i	 Nuovo 	
Tipo di evento	Manutenzione	correttiva
Priorità	• 3-Sistema Sogge mitazioni	etto a Li-
DATA INIZIO	03.01.2021	
Contatto Cliente	Inge Saler	
Copertura		
Dettagli Prodotto Moni	toraggio Case	
istema Installato	54259265	
lome Sistema	IntelliVue MX70 monitor	00 patient
< >	С (

Visualizzazioni elenco, suggerimenti pe

La homepage è sempre la prima schermata che vedi dopo aver effettuato l'accesso. Ci sono 4 voci di menu:

- Apri una chiamata
- Chiamate
- Prodotti installati
- Contattaci

Per due voci di menu è disponibile una visualizzazione elenco:

- Chiamate
- Prodotti installati

Le visualizzazioni elenco sono un ottimo modo per trovare rapidamente informazioni utilizzando:

- filtro di testo libero
- più valori
- pulsanti

Se alcune informazioni non sono disponibili nella visualizzazione elenco, puoi accedere al campo "ricerca globale", che permette di effettuare la ricerca su tutti gli oggetti. Clicca su questa icona nella barra in alto e digita quello che stai cercando.

• filtri a discesa, alcuni dei quali consentono la selezione di

	_			_	
2r	la	ricerca	е	la	naviga

172 IN I I I I I I I I I I I I I I I I I I
☆ stomerservices.philips.com
E PHILIPS
Apri una Chiamata
Chiamata
Drodotto Installato
Contattaci

azione

Visualizzazioni elenco, suggerimenti per la ricerca e la navigazione

Navigazione

Per passare alla pagina di dettaglio, tocca:
1 collegamenti ipertestuali con testo in blu, oppure
2 oggetto della chiamata o nome del prodotto installato

Puoi sempre tornare alla home page, alle chiamate, ai prodotti installati e alla sezione "Contattaci" da qualsiasi punto dell'app, semplicemente toccando questa icona (=), e selezionando l'apposita opzione.

10:03					
AA 🔒 customer	services.philips.com				
PHILIPS	Q 2				
> Filtro	í				
Chiamata (16)					
Errore calibrazione	SCANNER UVS				
Numero Chiamata	0118680952				
Nome Sistema	IntelliVue MX700 patient monitor				
Priorità	 3-Sistema Soggetto a Limitazioni 				
Stato	Nuovo				
Tipo di Evento	Manutenzione correttiva				
DATA INIZIO	2/2/2022				
problemi con seque	nza sagittale cervicale				
Numero Chiamata	0118680951				
Nome Sistema	IntelliVue MX700 patient monitor				
Priorità	 3-Sistema Soggetto a Limitazioni 				
Stato	Nuovo				
X					



Segnalibro

Creazione di un segnalibro nel browser web del tuo smartphone per la pagina di accesso al portale

Android (chrome)



Portale dei servizi al cliente - Guida utente per cellulare

12:42		
PHILIPS		
Servizio	Assistenz	za C
Benver	nuto nel	
Philip	s Cust	on
Servic	es Po	rta
		- cu
Utent	te	
Dace	word	
rassi	, VUIU	
Ha dim	nenticat	to l
	0	
AA	Custon	ners
<	>	

'i)



7

Collegamento per Android (Chrome)

Android (chrome)



Portale dei servizi al cliente - Guida utente per cellulare

Aggiungere un collegamento alla pagina di accesso al portale





Collegamento per iOS (Safari)

iOS (Safari)



Portale dei servizi al cliente - Guida utente per cellulare

Aggiungere un collegamento alla pagina di accesso al portale

2:42	? D	12:4	42	
Login: Philips Customer Services customerservices.philips.com Opzior	s P ×	Annu	lla	Aggiungi a H
		E and a Card	Login	: Philips Custom
Drop Messaggi Mail P	omemoria	Utorite	https	s://www.custo
		Verrà a potrai a	aggiunta un accedere ra	icona sulla scher pidamente al sito
opia	Þ			
ggiungi segnalibro				
ggiungi ai preferiti	53			
rova nella pagina	Q			
ggiungi alla schermata Home	+	«Po	ortal»	Portale
ggiungi all'elenco di lettura	00	q v	v e	r t y
lodifica	\bigotimes	a	s d	fq
tampa	Ē			
	4_2		ZX	CV
lodifica azioni		123		spazio





Prodotti installati

installati della versione desktop.

Portale dei servizi al cliente - Guida utente per cellulare

La versione mobile ha le stesse chiamate e prodotti

Sincronizzazione

Le azioni nella versione mobile vengono aggiornate in tempo reale nella versione desktop e viceversa.



