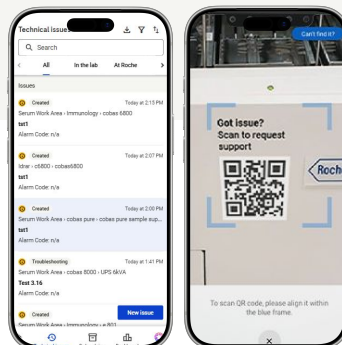
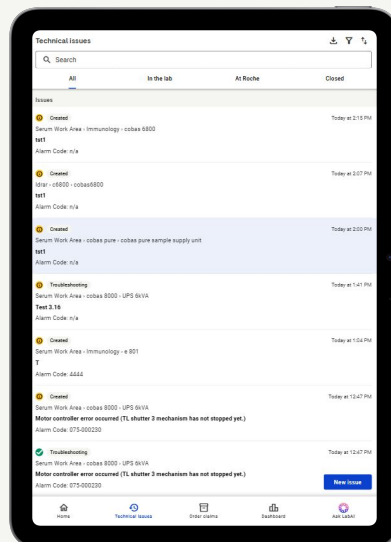
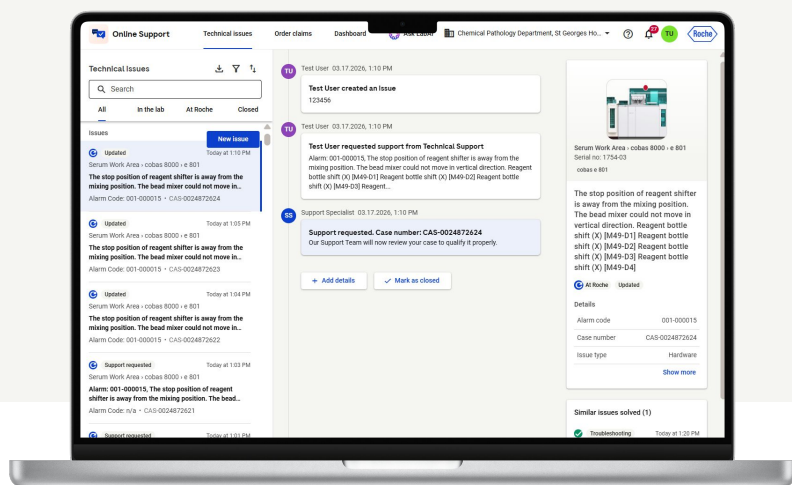


Zgłoszenia Serwisowe

Inteligentna samoobsługa 24/7: realne wsparcie dla każdego klienta



Skrócona instrukcja obsługi & podręcznik użytkownika



Zgłoszenia Serwisowe:

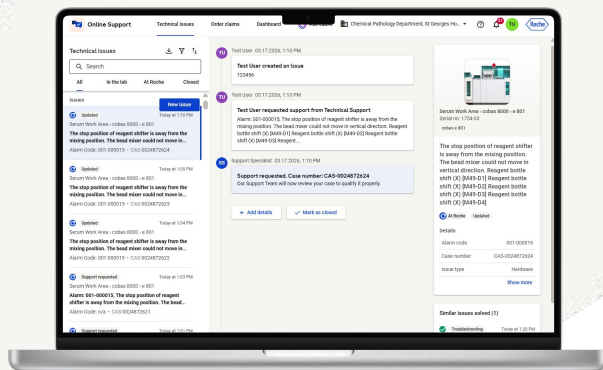
Kompleksowe rozwiązanie serwisowe, które zapewnia ciągłość pracy Twojego laboratorium.

Moduł Zgłoszeń Serwisowych oferuje zarządzanie zgłoszeniami od A do Z.

Zintegrowaliśmy obsługę zgłoszeń z cyfrowym dziennikiem, przyspieszonymi zgłoszeniami do Roche oraz inteligentnym rozwiązywaniem problemów.

Wszystkie potrzeby laboratorium zaspokaja jedna, zaawansowana platforma.

Zgłoszenia Serwisowe Najważniejsze informacje



Wsparcie zawsze i wszędzie:

Dostęp do wsparcia Roche 24/7 z dowolnego urządzenia. Zarządzaj zgłoszeniami cyfrowo, bez konieczności wykonywania połączeń telefonicznych czy wysyłania e-maili.



Proste zgłoszenia:

Zeskanuj kod QR w aplikacji mobilnej, załącz zdjęcia i natychmiast wyślij precyzyjne zgłoszenie, aby uzyskać szybszą pomoc.



Inteligentny cyfrowy Dziennik Zdarzeń:

Rejestruj zgłoszenia w standaryzowanym cyfrowym dzienniku i proś o wsparcie bezpośrednio z wpisów, co przyspiesza rozwiązanie problemu i zwiększa automatyzację.



Pełna transparentność działań:

Monitoruj wszystkie zgłoszenia (online, telefoniczne i e-mailowe) w jednym centralnym dzienniku z aktualizacjami statusu w czasie rzeczywistym i raportami serwisowymi.



Szybsza diagnostyka dzięki historii z podobnymi zgłoszeniami:

Uzyskaj dostęp do pełnej historii zgłoszonych problemów i ich rozwiązań, aby samodzielnie usuwać powtarzające się usterki i skracać przestoje.



Samodzielna naprawa z instrukcjami:

Korzystaj z przewodników krok po kroku z instrukcjami i zdjęciami, aby szybko zidentyfikować i naprawiać usterki bez oczekiwania na wsparcie techniczne.



Monitorowanie pracy laboratorium:

Przeglądaj wszystkie zgłoszone problemy, ich częstotliwość i statusy na jednym pulpicie nawigacyjnym, aby lepiej monitorować trendy i zarządzać pracą laboratorium.



Centralna dokumentacja i audyty:

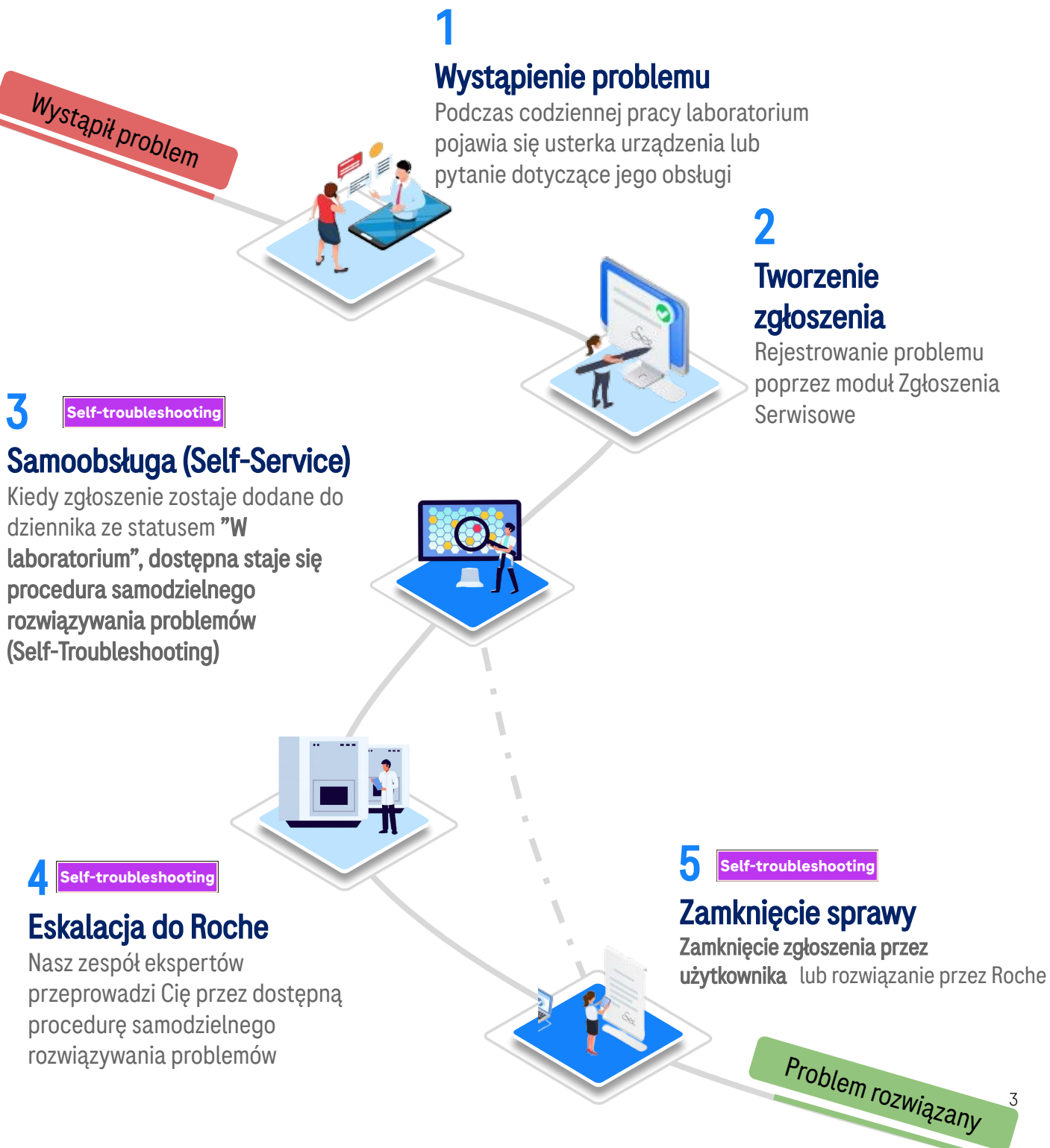
Przechowuj całą dokumentację serwisową i logi w jednym miejscu. Łatwo eksportuj dane na potrzeby audytów, raportowania i zgodności z przepisami.



Przewodnik po samodzielnej diagnostyce i naprawie



Zobacz, jak funkcja smart self-troubleshooting pomaga w codziennych zadaniach, pozwalając na szybszy powrót Twojego laboratorium do pełnej wydajności.

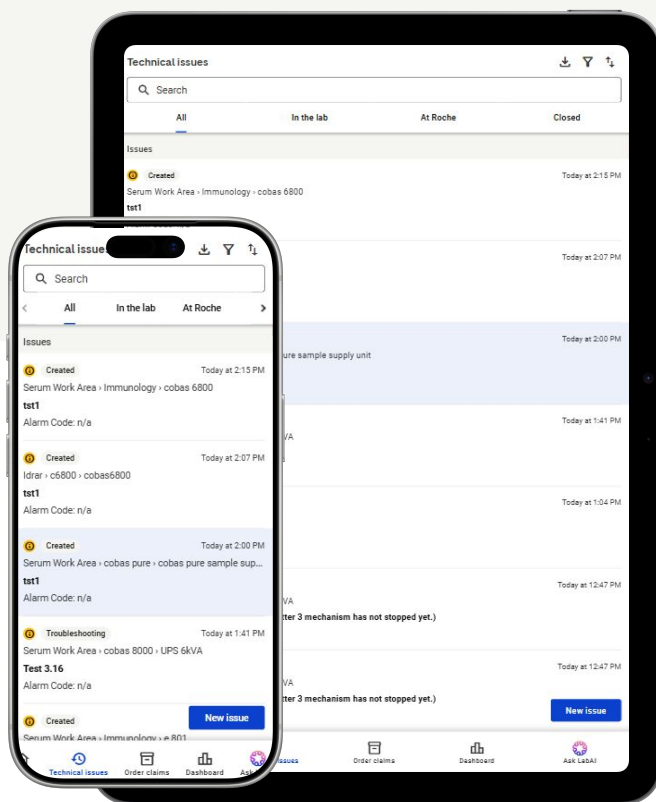


Zarejestruj nowe zgłoszenie

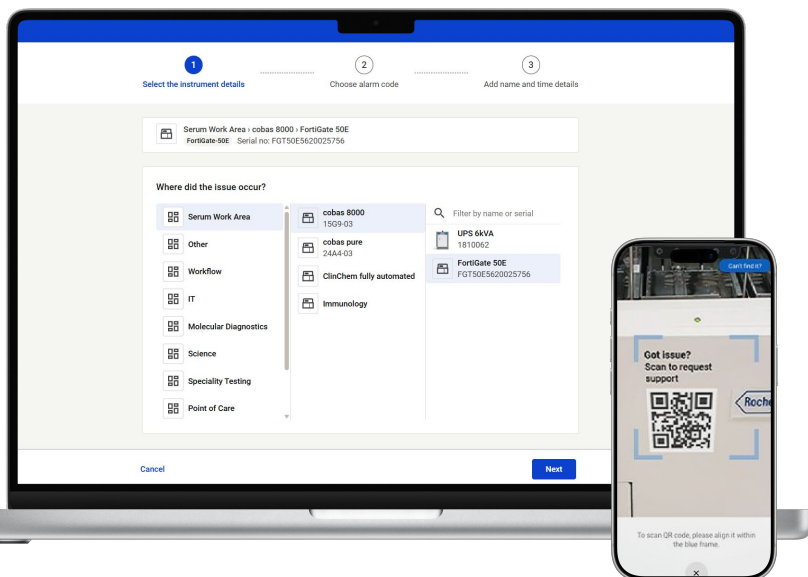
Dodaj zgłoszenie z poziomu Dziennika Zdarzeń

Rejestruj cyfrowo wszystkie informacje o nowych problemach i korzystaj z historii wszystkich zgłoszeń oraz próśb o wsparcie (Online Support, telefon, e-mail). Zapomnij o papierowych dziennikach, ułatwiaj procesy akredytacyjne i buduj własną bazę wiedzy.

Kliknij **“Zarejestruj nowy problem”**, aby założyć nowe zgłoszenie



Wybierz urządzenie, którego dotyczy zgłoszenie



W pierwszym kroku wybierz **Obszar Roboczy, Listę oraz Moduł, którego dotyczy problem**. Na tym etapie możesz przyspieszyć proces, skanując kod QR za pomocą tabletu lub smartfona!

Opisz szczegółowo zgłaszany problem

The screenshot shows a tablet displaying the 'New issue' form. The form has a blue header with the title 'New issue'. Below the header, there is a section for 'Describe your issue' with a text area for 'Issue title*' and a larger text area for 'What happened? Did you try to troubleshoot?'. There is an 'Attach files' button and a note about file upload limits. Below this, there is a section for 'When did the issue occur?' with fields for 'Date*' and 'Time*'. At the bottom right, there is a button labeled 'Add Issue'. A blue arrow points to this button.

Podaj Kod Alarmu i Typ Zgłoszenia

Podaj kod alarmu wyświetlany na urządzeniu (jeśli dotyczy) i określ, czy problem dotyczy sprzętu (Hardware), odczynników/kalibracji/kontroli jakości (QC), IT/oprogramowania czy innej kategorii.

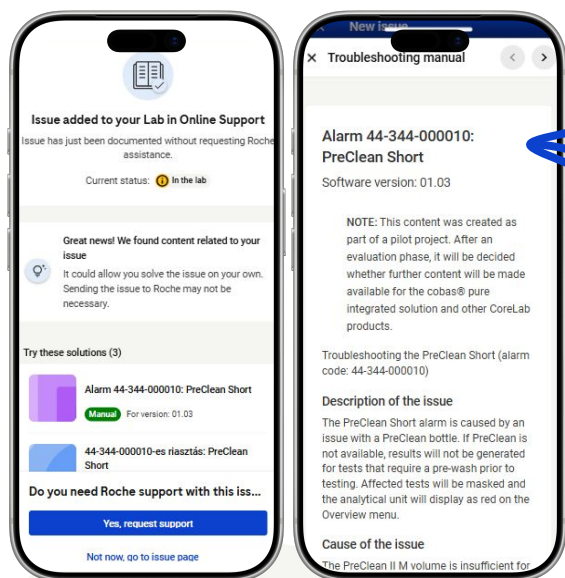
Podaj szczegóły problemu

Wpisz szczegółowy opis i **załącz pliki**.

Skorzystaj z funkcji prostego opisu „**krok po kroku**”, aby lepiej przedstawić podjęte działania naprawcze. Pomoże to Tobie, Twoim współpracownikom oraz firmie Roche szybciej rozwiązać problem.

The screenshot shows a tablet displaying the confirmation screen after submitting an issue. The screen has a blue header with the title 'New issue'. Below the header, there is a section with a document icon and the text 'Issue added to your Lab in Online Support'. Below this, there is a message about finding content related to the issue and a list of solutions to try. The solutions are listed with icons and titles: 'Alarm 44-344-000010: PreClean Short' and '44-344-000010-es riasztás: PreClean Short'. A 'Show more' link is at the bottom right.

Spróbuj rozwiązać problem samodzielnie

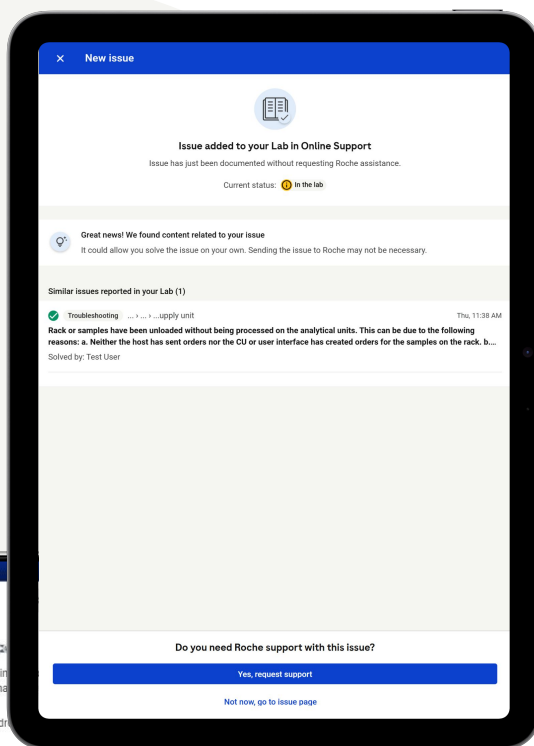


Problem zarejestrowany. Czy mogę go rozwiązać samodzielnie?

Po zarejestrowaniu problemu możesz najpierw spróbować **samodzielnie** go rozwiązać (**Self-Troubleshoot**).

Aby Ci w tym pomóc, wyświetlamy **odpowiednie artykuły** z instrukcjami krok po kroku.

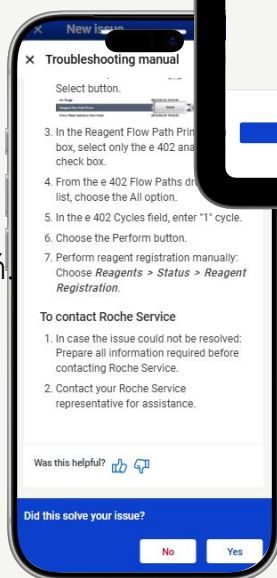
Możesz też sprawdzić **historię podobnych usterek** w Twoim laboratorium. Przejrzyj je i zobacz, jak poradzono sobie z nimi wcześniej. **Rozwiązanie** może być **gotowe do wykorzystania!**



Czy udało się samodzielnie rozwiązać problem?

Jeśli tak, potwierdź to na dole strony artykułu lub historii zgłoszeń. Twoje zgłoszenie zostanie zamknięte ze statusem „**Self-Fix**”.

Jeśli problem nadal występuje, **przełącz sprawę** do działu wsparcia **Roche**.



Dziennik Zdarzeń i wgląd do zgłoszeń

Gdy utworzysz zgłoszenie, znajdziesz je w swoim Dzienniku Zdarzeń. Tutaj możesz przeglądać i aktualizować wszystkie informacje na temat tego zgłoszenia.

Lista zgłoszeń

Lewy panel boczny to przewijalna lista wszystkich zgłoszeń. Karty zawierają najważniejsze szczegóły, takie jak status, tytuł i numer zgłoszenia.

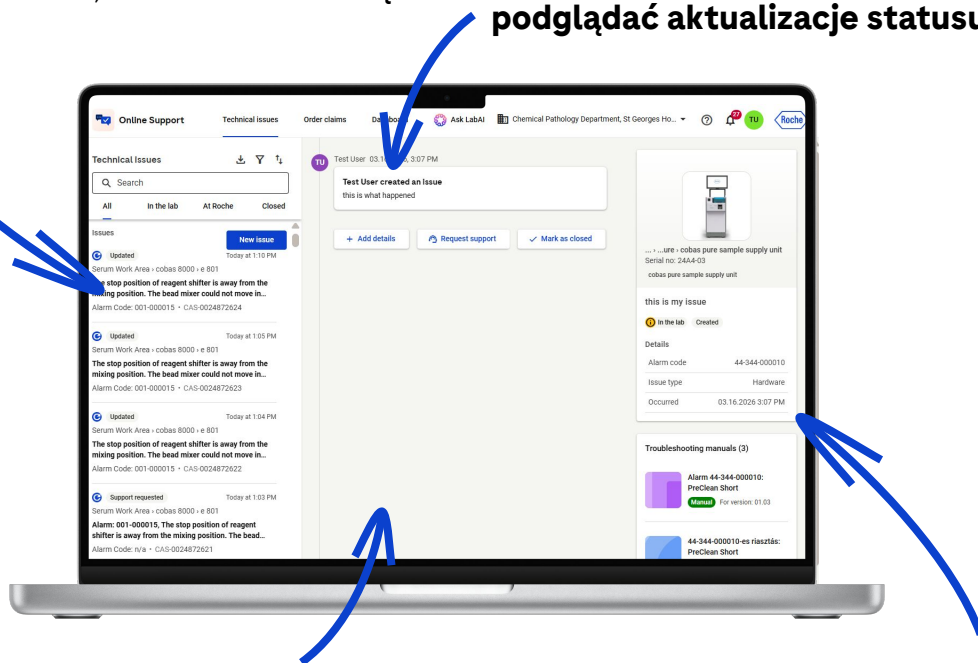
Są trzy rodzaje statusu:

W laboratorium, W Roche i Zamknięto.

Oś czasu

Po wybraniu zgłoszenia wszystkie powiązane z nim informacje pojawią się po prawej stronie ekranu Dziennika Zdarzeń.

W sekcji środkowej wyświetlana jest oś czasu zgłoszenia. **Możesz dodawać własne wpisy**, aby dokumentować swoje działania, lub **podglądać aktualizacje statusu od Roche**.



Poproś o wsparcie lub zamknij zgłoszenie

Możesz poprosić o wsparcie w dowolnym momencie **za pomocą jednego kliknięcia. Wszystkie informacje o zgłoszeniu zostaną automatycznie przekazane do serwisu Roche.**

Szczegóły zgłoszenia

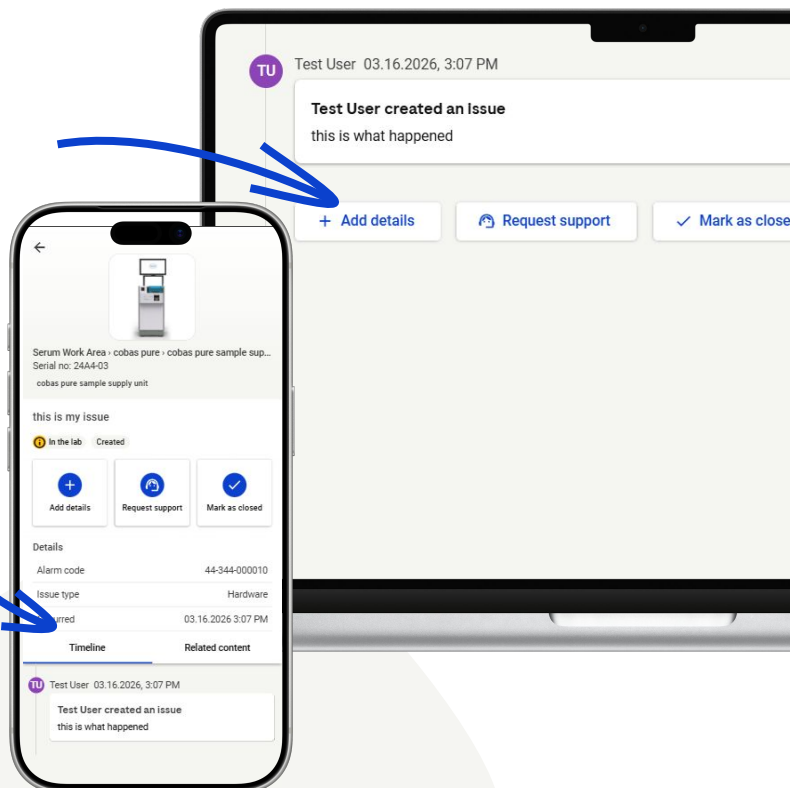
Prawy panel zawiera dane urządzenia i opis problemu. Znajdziesz tam również **instrukcje samodzielnej naprawy** oraz historię **podobnych błędów**. Dzięki temu możesz spróbować naprawić urządzenie we własnym zakresie w dowolnym momencie po wysłaniu zgłoszenia.

Dodaj nowy wpis w zgłoszeniu

Aby uzupełnić dane o zgłoszeniu, wybierz opcję „Dodaj wpis”. Opisz w nich wykonane dotychczas kroki naprawcze. Twoje notatki zostaną uporządkowane chronologicznie na osi czasu.

Kliknij „Dodaj wpis”, aby zaktualizować zgłoszenie

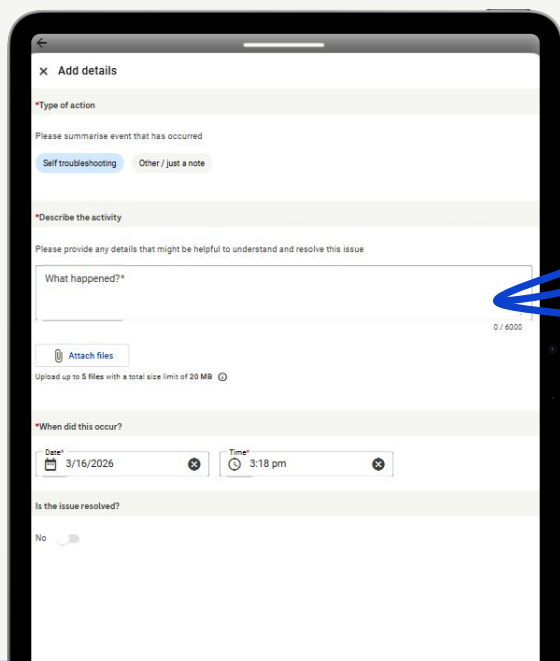
W aplikacji mobilnej Online Support, kliknij na okrągły niebieski przycisk “+”.



Opisz ostatnią aktywność

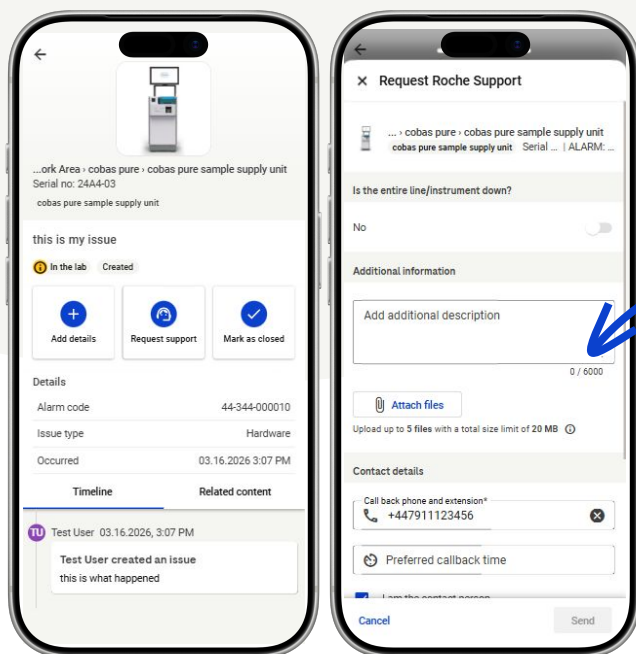
Tutaj możesz w pełni udokumentować to, co się stało, aby rozwiązać problem. **Dodaj krótki opis i zdjęcia**, żeby lepiej bardziej szczegółowo opisać całe zdarzenie.

Postaraj się **opisać swoje działania krok po kroku**, tak aby Twoi koledzy mogli w przyszłości korzystać z nich jako instrukcji przy usuwaniu problemów.



Poproś o wsparcie Roche

Gdy problem zostanie zapisany i nie możesz już nic więcej zrobić, możesz po prostu poprosić o wsparcie Roche. Dzięki temu przekażesz wszystkie informacje o problemie naszemu zespołowi wsparcia, co pozwoli nam szybciej Ci pomóc.



Po prostu kliknij przycisk
“Wyślij do Roche”

Możesz także podać dodatkowy numer telefonu, pod którym specjalista z działu wsparcia będzie mógł niezwłocznie skontaktować się z Tobą lub Twoim współpracownikiem.

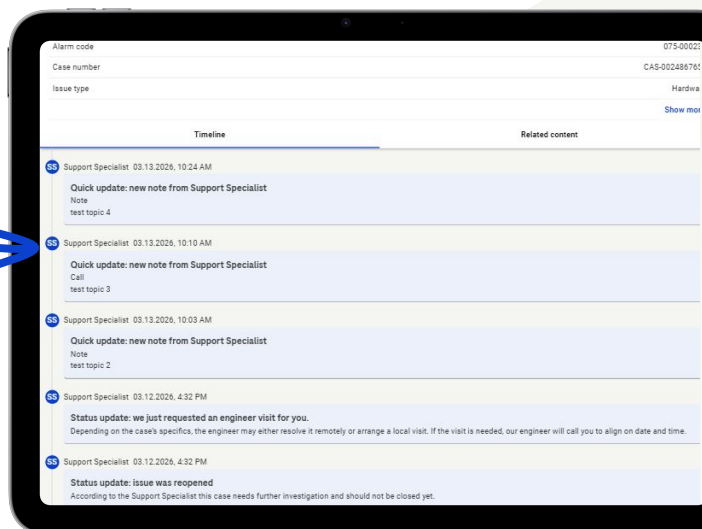
Statusy aktualizowane w czasie rzeczywistym

Gdy poprosisz o wsparcie, status zgłoszenia zmieni się automatycznie na „W Roche”.

Możesz **śledzić postępy** w swojej sprawie i zmiany statusu **na bieżąco**.

Jeśli doszło do wizyty na miejscu, **otrzymasz raport serwisowy w widoku historii zgłoszenia**.

Dodatkowo zobaczysz wszystkie proaktywne prace konserwacyjne, które Roche zainicjowało lub już wykonało na Twoich urządzeniach.



Przeglądaj historię swojego laboratorium

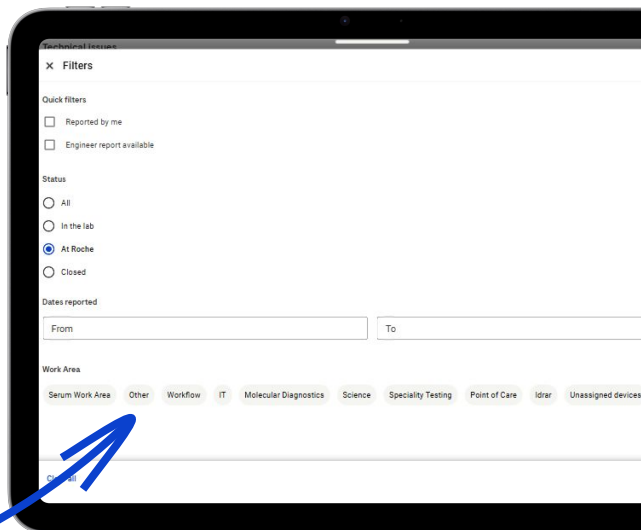
Szybko sprawdź, kiedy ten sam problem wystąpił w Twoim laboratorium, kto go obsługiwał i w jaki sposób został rozwiązany.

Korzystaj z filtrów i wyszukiwania, aby znaleźć problemy z przeszłości

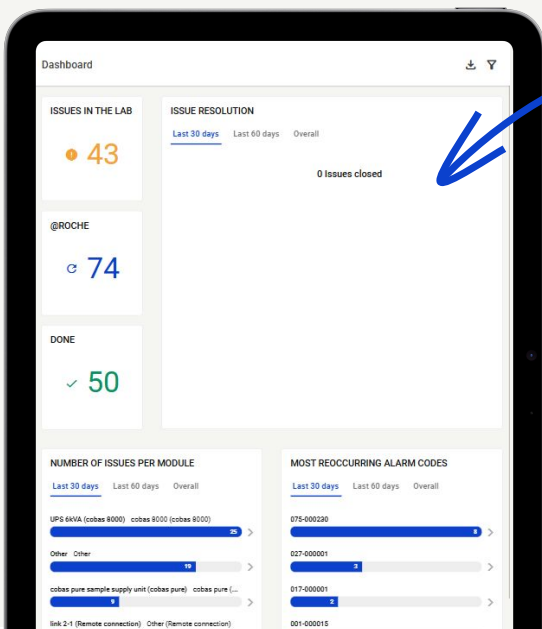
Cała historia Twojego laboratorium jest teraz dostępna w jednym miejscu. Używaj nazw lini, obszaru roboczego i modułu, by znaleźć konkretne urządzenie lub filtruj wyniki po dacie.

Wyszukiwarka pozwala na przeglądanie historii według kodu alarmu, opisu problemui, numeru seryjnego lub numeru zgłoszenia.

Znajdź wszystkie swoje zgłoszenia zarejestrowane online, mailowo lub telefonicznie w jednym miejscu!



Wejdź do Dashboardu (Pulpit), aby sprawdzić ogólny stan laboratorium



Zyskaj podgląd wszystkich zgłoszeń, ich statusów i częstotliwości występowania w jednym panelu, co ułatwi Ci zarządzanie. Śledź na bieżąco, co dzieje się w Twoim laboratorium, **sprawdzaj wydajność** i przeglądaj **najczęstsze błędy** dla każdego modułu.

Wybierz opcję eksportu do CSV, aby pobrać wszystkie dane i wspomóc się podczas audytu.

Jeśli interesuje Cię ta aplikacja, odwiedź navify Marketplace, aby poprosić o dostęp lub pobrać ją już dzisiaj.



Go to
navify
Marketplace

Pobierz aplikację tutaj:



Kontakt

Aby uzyskać więcej informacji o module “Zgłoszenia Serwisowe”, skontaktuj się z nami na polska.navify@roche.com

Aby otworzyć bezpośrednio Zgłoszenia Serwisowe, wejdź na stronę <https://support.roche.com>

Materiał przeznaczony dla profesjonalistów.
Wszystkie nazwy produktów i znaki towarowe osób trzecich są własnością ich odpowiednich właścicieli.

©2026 Roche Diagnostics

Opublikowano przez: Roche Diagnostics Polska Sp. z o.o.
z siedzibą w Warszawie
NP-PL-00010

