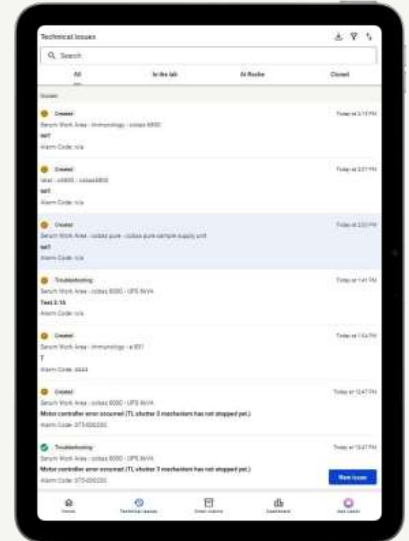
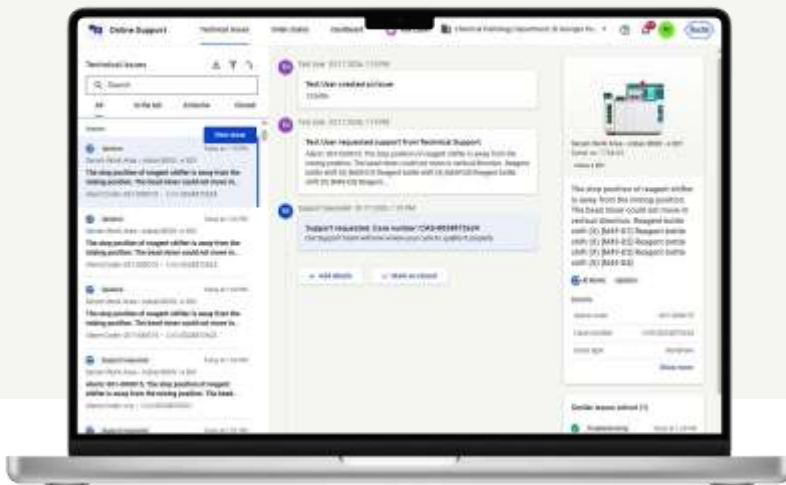


Online-Support

Intelligenter Self-Service rund um die Uhr für alle Kunden



Kurzanleitung und Benutzerhandbuch



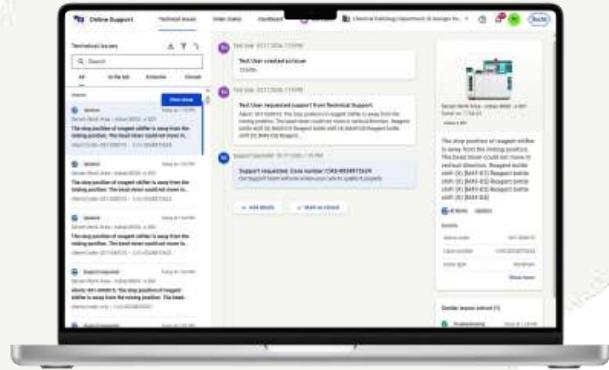
Online-Support

Eine End-to-End-Servicelösung, die den Laborbetrieb aufrechterhält.

Der Online-Support bietet Ihrem Labor eine umfassende Problemmanagement-Lösung. Wir haben das End-to-End-Problemmanagement nahtlos in ein digitales Logbuch integriert, Support-Anfragen von Roche beschleunigt und intelligente Funktionen zur Fehlerbehebung implementiert.

Alles, was Ihr Labor braucht, ist in eine leistungsstarke Plattform integriert.

Highlights des Online-Supports



Support jederzeit und überall:

Greifen Sie von jedem Gerät aus rund um die Uhr auf den Roche-Support zu und verwalten Sie Anfragen digital. Telefonanrufe oder E-Mails sind nicht erforderlich.



Mühelese Support-Anfragen:

Scannen Sie den QR-Code auf Ihrem Gerät, hängen Sie Fotos an und senden Sie im Handumdrehen präzise Support-Anfragen, um schnellere Hilfe zu erhalten.



Intelligentes digitales Logbuch

Erfassen Sie Probleme in einem standardisierten digitalen Logbuch und fordern Sie Support direkt aus protokollierten Einträgen an, um die Lösungszeiten zu verkürzen und eine höhere Automatisierung zu ermöglichen.



Vollständige Transparenz aller Serviceaktivitäten

Überwachen Sie alle Anfragen, ob online, telefonisch oder per E-Mail, mit Echtzeit-Statusaktualisierungen und Serviceberichten in einer zentralen Ansicht.



Schnellere Fehlerbehebung mit Historie ähnlicher Probleme

Greifen Sie auf die gesamte Historie protokollierter Probleme und Lösungen zu, um wiederkehrende Probleme selbstständig zu beheben und Ausfallzeiten zu reduzieren.



Probleme mit geführten Fehlerbehebungsmaßnahmen selbst beheben

Verwenden Sie Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Fehlerbehebung mit detaillierten Anweisungen und Abbildungen, um Probleme schnell zu identifizieren und zu beheben, ohne auf Support warten zu müssen.



Laborproblemen mit umsetzbaren Erkenntnissen überwachen

Sehen Sie sich alle gemeldeten Probleme, ihre Häufigkeit und ihren Status in einem einzigen Dashboard an zur besseren Überwachung von Trends und zur Verwaltung Ihrer Laborabläufe.



Zentralisierte digitale Aufzeichnungen für Compliance und Audits

Bewahren Sie alle Serviceaufzeichnungen und Problemprotokolle an einem Ort auf. Daten können ganz einfach exportiert werden, um Audits, Berichterstellung und regulatorische Compliance zu unterstützen.

Ihr Verfahren zur selbstständigen Fehlerbehebung

Erfahren Sie, wo die intelligente selbstständige Fehlerbehebung in Ihre tägliche Routine passt, damit Ihr Labor schneller wieder handlungsfähig ist.

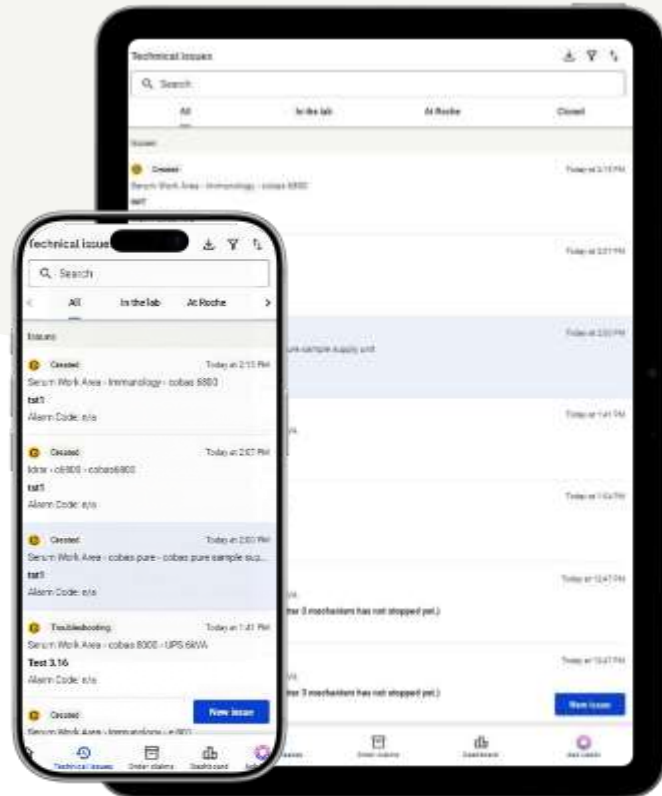


Neues Problem erstellen

Neues Problem über die Logbuch-Startseite hinzufügen

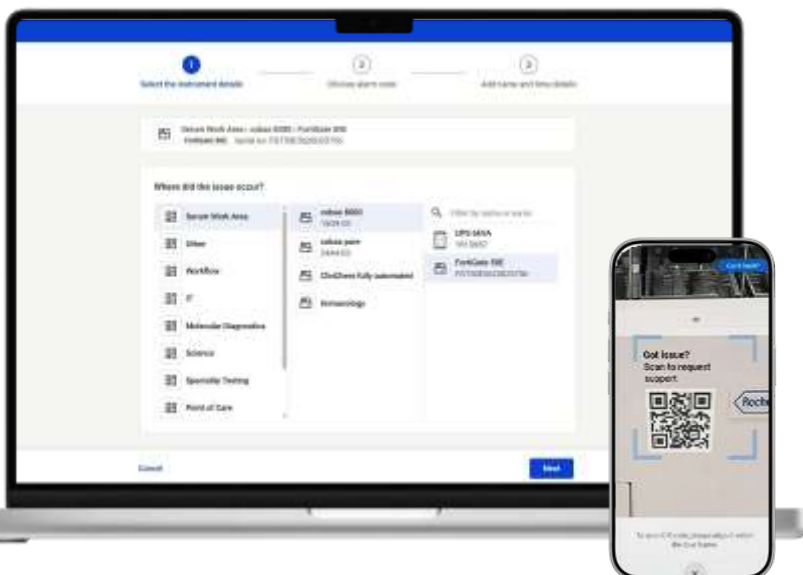
Erfassen Sie alle Informationen zu einem neuen Problem digital und greifen Sie auf die Historie aller protokollierten Probleme und aller Support-Anfragen zu (Online-Support, Telefon, E-Mail). Sie brauchen keine analogen Logbücher mehr, was die Compliance für eine Akkreditierung erleichtert, und können Ihre eigene Wissensdatenbank aufbauen.

Auf **Neues Problem** klicken, um einen neuen Vorfall zu dokumentieren

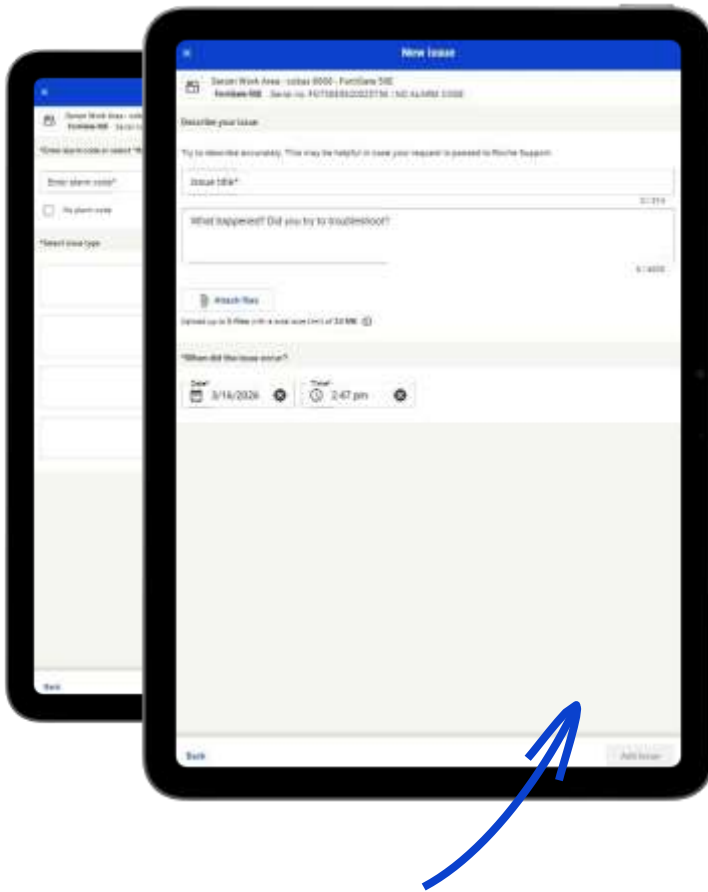


Modul auswählen, in dem das Problem aufgetreten ist

Wählen Sie in einem ersten Schritt den Arbeitsbereich aus und geben Sie das betroffene Modul an. An diesem Punkt können Sie den Prozess auch beschleunigen, indem Sie QR-Code-Scans auf Tablets und Smartphones durchführen.



Problem genau beschreiben



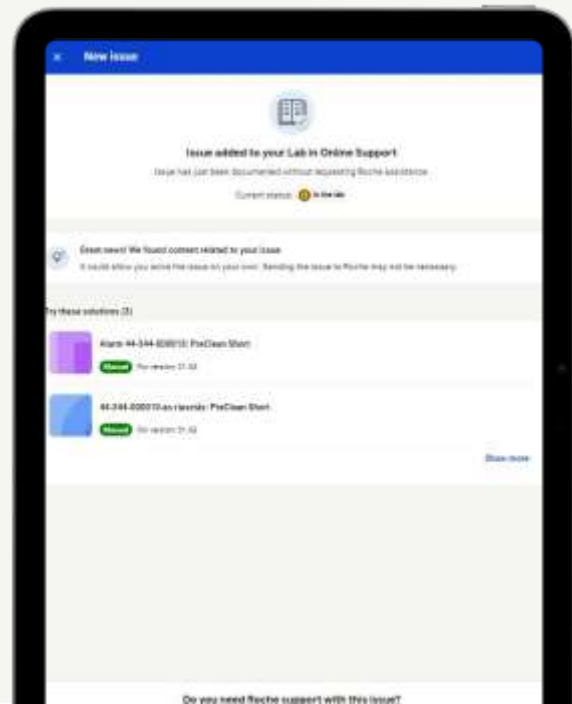
Alarmcode und Problemtyp angeben

Geben Sie den auf Ihrem Gerät angezeigten Alarmcode an (falls zutreffend) und geben Sie an, ob Ihr Problem mit Hardware, Reagenzien/Kalibrierung/QK, IT/Software oder sonstigen Faktoren zusammenhängt.

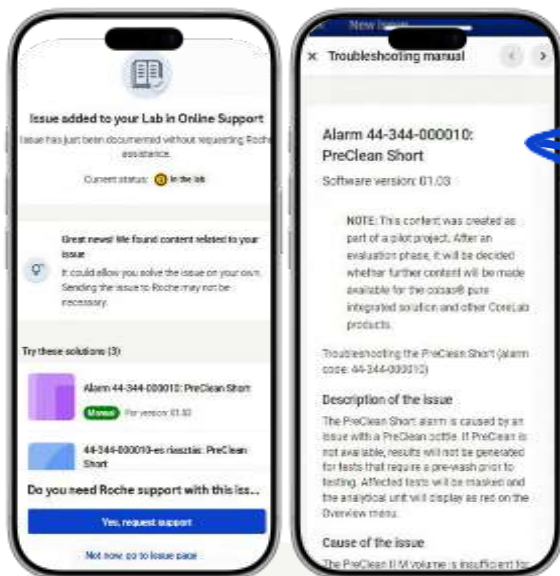
Problem genau beschreiben

Geben Sie eine detaillierte Beschreibung ein und hängen Sie Dateien an.

Verwenden Sie die einfache Schritt-für-Schritt-Schreibfunktion, um Ihre Fehlerbehebungsmaßnahmen besser zu beschreiben. All das hilft Ihnen, Ihren Kollegen oder Roche, das Problem schneller zu lösen.



Problem selbst beheben

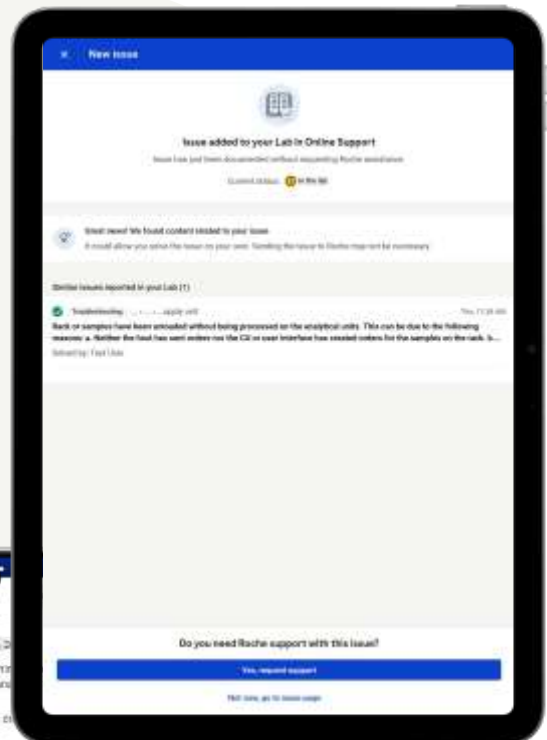


Problem protokolliert, kann ich es selbst beheben?

Sobald das Problem protokolliert ist, können Sie zunächst versuchen, Ihr Problem selbst zu beheben.

Um Ihnen dabei zu helfen, werden relevante Artikel zur selbstständigen Fehlerbehebung angezeigt, die Schritt-für-Schritt-Anweisungen enthalten.

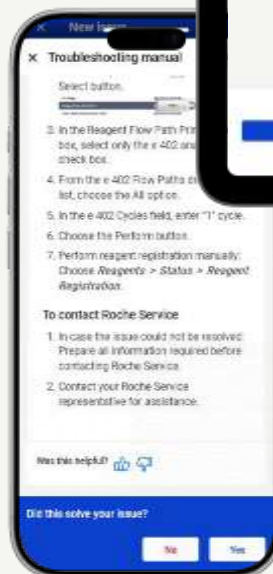
Alternativ können Sie auch identifizierte ähnliche Probleme durchgehen, die in der Vergangenheit in Ihrem Labor aufgetreten sind. Sehen Sie sich an, wie diese behoben wurden. Sie könnten die Lösung genau dort finden.



Konnten Sie Ihr Problem selbst lösen?

Wenn die selbstständige Fehlerbehebung erfolgreich war, geben Sie dies am Ende des Artikels/ähnlichen Problems an, um Ihr Problem als selbstständige Behebung zu schließen.

Andernfalls können Sie Roche-Support anfordern, um weitere Unterstützung zu



Logbuch und Problemübersicht

Nach der Problemerstellung können Sie über Ihr Logbuch auf die Problemdetailseite zugreifen. Von dort aus können Sie alle Informationen zu diesem Problem überprüfen und aktualisieren.

Problemliste

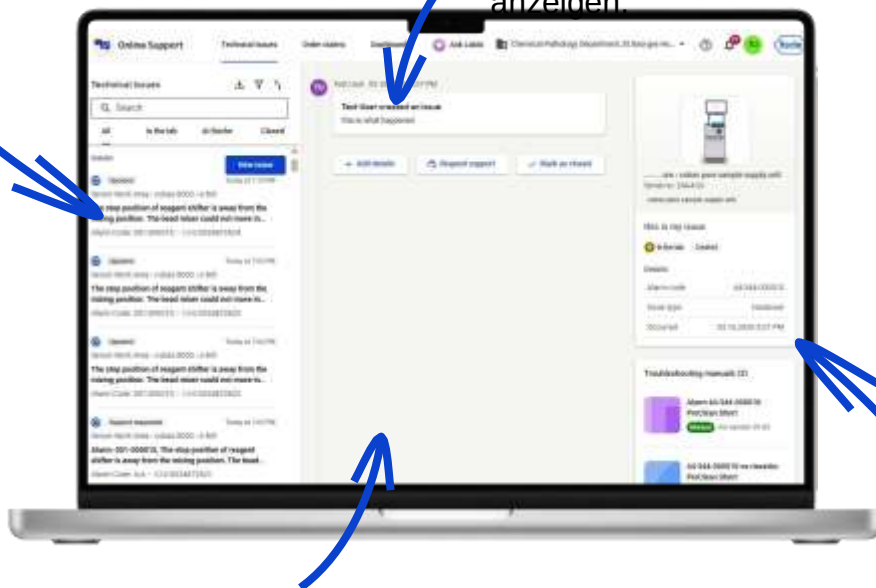
Der Bereich auf der linken Seite ist eine Liste aller Probleme, die Sie durchblättern können. Die Karten enthalten die wichtigsten Details wie Problemstatus, Titel und Problemnummer.

Es gibt 3 Statusarten: Im Labor, Bei Roche und Erledigt.

Zeitleiste

Wenn Sie ein Problem auswählen, werden alle zugehörigen Informationen rechts im Logbuch-Bildschirm angezeigt.

Im mittleren Bereich wird die Zeitleiste zum Problem angezeigt. Sie können eigene Aktivitäten hinzufügen, um Ihre Maßnahmen zu dokumentieren, oder eine Vorschau zum Roche Support-Fortschritt anzeigen.



Support anfordern oder Problem schließen

Sie können jederzeit mit nur einem Klick Support anfordern. Alle Probleminformationen werden automatisch an den Roche-Support weitergeleitet.

Problemdetails

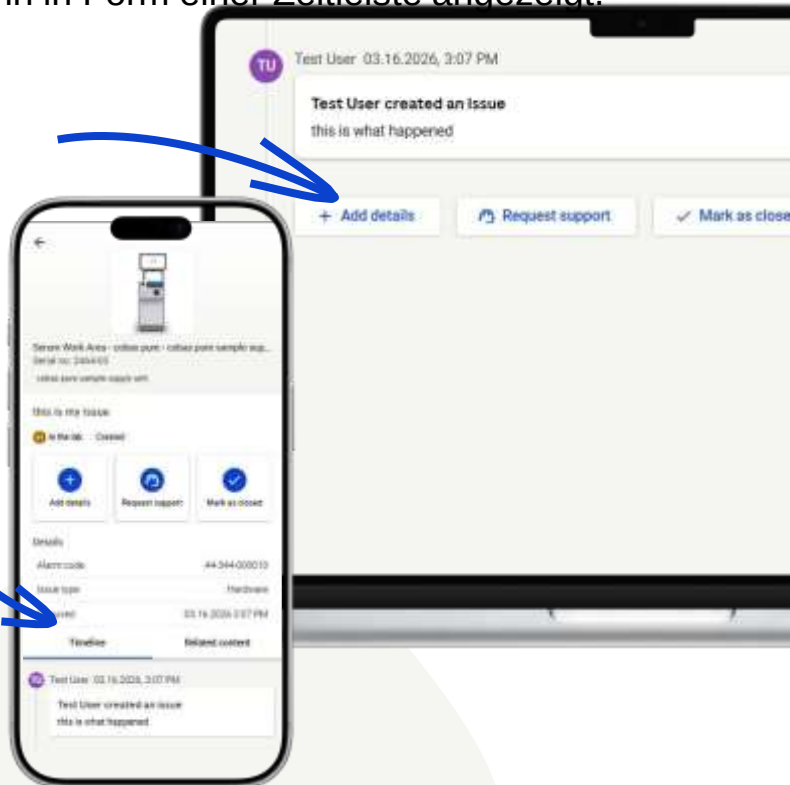
Im rechten Bereich finden Sie die Geräte- und ProblemDetails. Ausserdem finden Sie Artikel zur selbstständigen Fehlerbehebung und ähnliche Probleme, mit deren Hilfe Sie Ihr Problem möglicherweise selbst beheben können, während Sie es durchgehen, auch noch nach der Erstellung.

Neuen Zeitleisteneintrag hinzufügen

Aktualisieren Sie die Informationen zum Problem, indem Sie auf die Schaltfläche «Details hinzufügen» klicken. In jedem Eintrag können Sie beschreiben, was Sie bereits zur Lösung des Problems unternommen haben. Alle Einträge werden dann in Form einer Zeitleiste angezeigt.

Auf «Details hinzufügen» klicken, um ein Problem zu aktualisieren

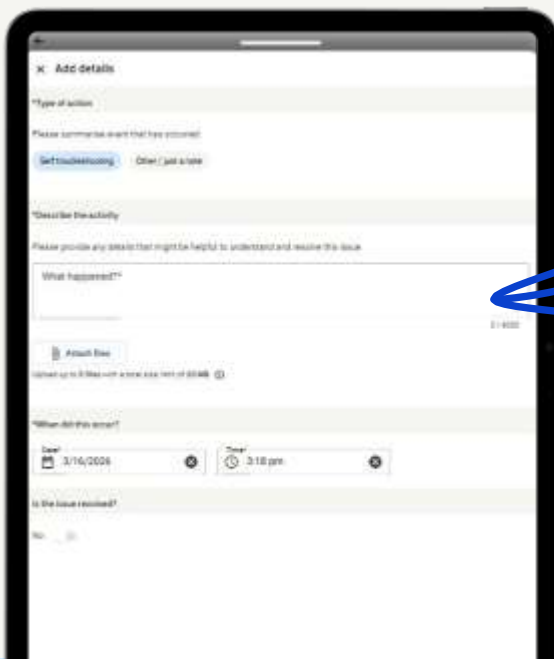
Klicken Sie in der Mobilversion auf die runde, blaue Schaltfläche mit dem «+».



Letzte Aktivität beschreiben

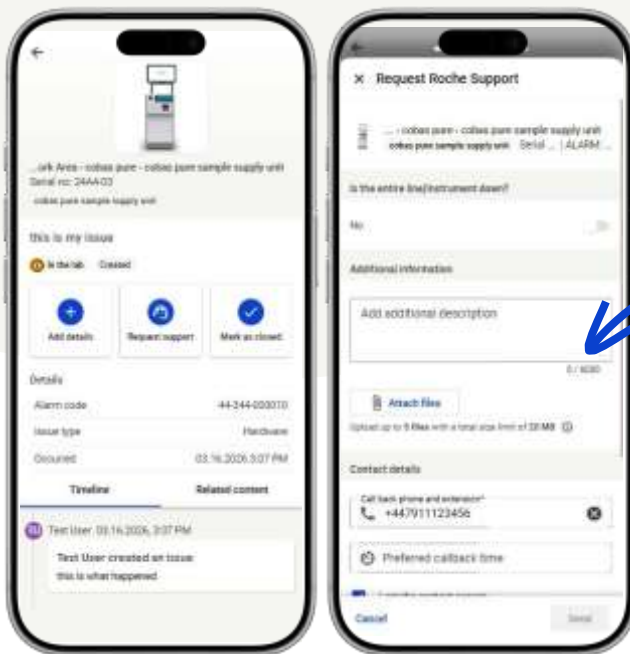
Hier können Sie umfassend dokumentieren, was bisher geschehen ist, um das Problem zu lösen. Fügen Sie eine kurze Beschreibung und Bilder hinzu, um besser zu dokumentieren, was geschehen ist.

Versuchen Sie, Ihre Maßnahmen Schritt für Schritt zu beschreiben, damit Ihre Kollegen diese zukünftig als Anleitung für die Problembehebung verwenden können.



Roche-Support anfordern

Wenn das Problem protokolliert ist und Sie selbst nichts weiter tun können, um es zu lösen, können Sie einfach Support durch Roche anfordern. Dabei werden alle Informationen zum Problem an das Supportteam weitergegeben, sodass dieses Sie bei der schnellen Behebung unterstützen kann.



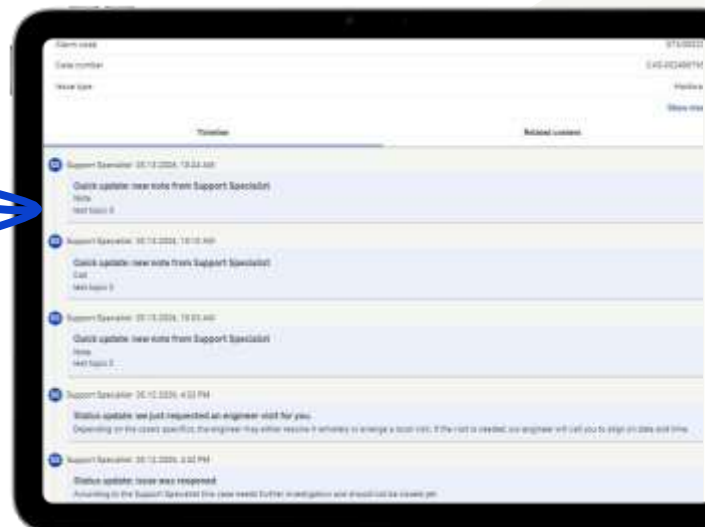
Einfach auf
«Senden»
klicken

Sie können auch eine alternative Kontaktnummer angeben, unter der ein Support-Spezialist Sie oder einen Kollegen so bald wie möglich erreichen kann.

Statusaktualisierungen in Echtzeit

Nachdem Support angefordert wurde, ändert sich der Problemstatus automatisch zu «Bei Roche».

Sie können Aktualisierungen zu Ihrem Fall sowie den Status in Echtzeit verfolgen. Darüber hinaus erhalten Sie den Servicebericht in der Problemzeitleiste, wenn ein Besuch vor Ort stattgefunden hat. Zudem können Sie alle proaktiven Wartungsaktivitäten einsehen, die Roche auf Ihren Geräten eingeleitet und bereits durchgeführt hat.



Laborhistorie durchsuchen

Finden Sie im Handumdrehen heraus, wann dasselbe Problem in Ihrem Labor schon einmal aufgetreten ist, wer es bearbeitet hat und wie es gelöst wurde.

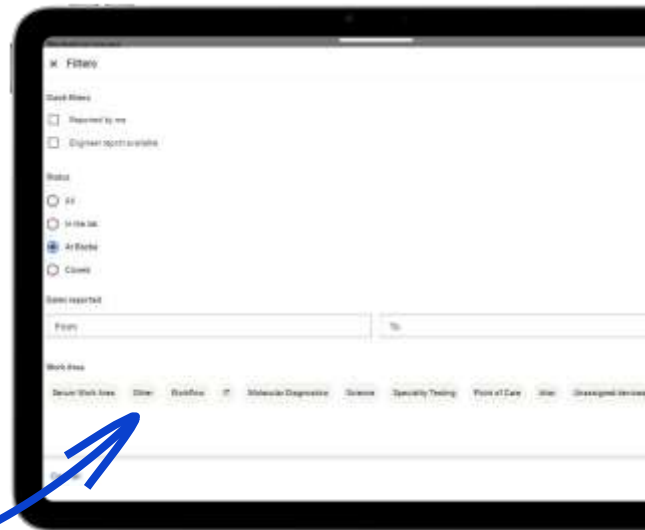
Mithilfe von Filtern und Suchfunktion historische Probleme finden

Ihre gesamte Laborhistorie ist jetzt an einem Ort verfügbar.

Finden Sie das jeweilige Modul mithilfe von Linien-, Gruppen- und Modul-Chips oder filtern Sie nach Datumsbereich.

Über die Suchfunktion können Sie nach einem Alarmcode, einer Problembeschreibung, einer Seriennummer oder einer Fallnummer suchen.

Finden Sie alle Ihre Fälle aus dem Online-Support, per E-Mail oder Telefon an einem Ort.

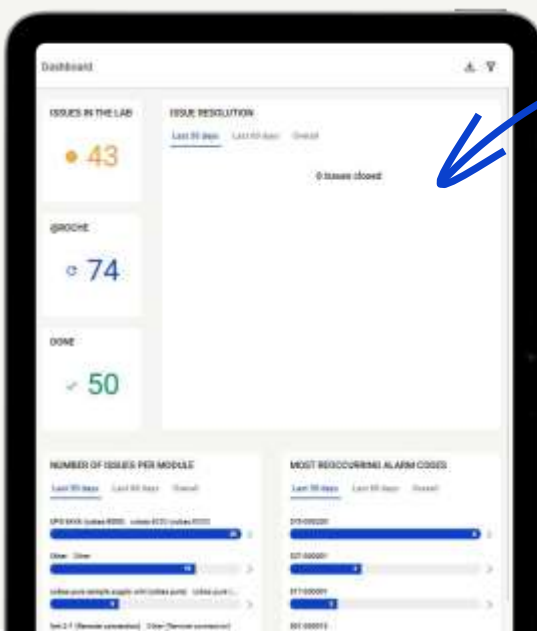


Im Dashboard eine allgemeine Übersicht zum Labor aufrufen

Erhalten Sie Einblicke zu allen Problemen, ihrer Häufigkeit und ihrem Status in einer zentralen Dashboard-Übersicht für bessere Überwachung und Verwaltung.

Verfolgen Sie ganz unkompliziert, was gerade in Ihrem Labor vorgeht. Sie können den aktuellen Laboreffizienzstatus einsehen und die häufigsten wiederkehrenden Probleme pro Modul durchsuchen.

Klicken Sie auf «Als CSV exportieren», um alle Datensätze herunterzuladen und so Audits zu erleichtern.



Wenn Sie an dieser Anwendung interessiert sind, besuchen Sie den navify® Marketplace, um eine Anfrage zu stellen oder die App noch heute herunterzuladen.



App hier
herunterladen:



Kontakt

Für weitere Informationen zum Online-Support wenden Sie sich bitte an unsere Roche Diagnostics Hotline vor Ort.

Zugang zum Online-Support erhalten Sie unter: <https://support.roche.com>



Alle Produktnamen und Marken von Drittanbietern sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. ©2026 Roche Diagnostics Ltd, CH-6343 Rotkreuz, Schweiz, www.roche.com
NP--01781