

Servicio al Cliente



Portal de Atención al Cliente de Philips Guia de usuario para moviles



Cómo acceder

Cómo empezar de manera sencilla

Escanee el código QR con su smartphone para ir a la página de acceso al Portal o escriba en el navegador de su smartphone: https://www.customerservices.philips.com/cp_login. Utilice su nombre de usuario y contraseña para

iniciar sesión.

Puede escanear el código QR abriendo la aplicación de la cámara en su smartphone, apuntando su teléfono al código QR y tocando el enlace emergente.



Qué funciones están disponibles para móviles

Puede utilizar su smartphone para: • Crear casos de servicio y hacer un seguimiento de las

- actividades de Philips
- su smartphone)
- Solicitar otros servicios/asistencia

Por favor, tenga en cuenta que no se ofrecen todas las funciones del Portal en los smartphones. Si desea por ejemplo descargar informes o ver el calendario de mantenimiento, <u>visite el Portal</u> desde su ordenador o portátil.

• Añadir y ver comentarios de los casos y actualizaciones • Adjuntar archivos a un caso (por ejemplo, fotos desde

Ver los detalles de los productos instalados y los casos



| 11 | ·22 | | | 128 | | |
|----|-------|---------|--------------|-----------------|------|---|
| | .22 🗠 | | | KB/S | | |
| Û | â st | omerser | vices.philip | os.com | 91 | |
| = | PHILI | PS | | | Q (2 | |
| | | | | | | 1 |
| | | Crear | orden de tra | bajo | | |
| | | | | | | |
| | | | Casos | | | |
| | | | Equipos | | | |
| | | Contac | te con noso | trosos | | |
| | | Contac | | 10305 | | |
| | | | | | | J |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | 0 | \triangleleft | | |

Cómo crear un caso

Puede comenzar a crear un caso desde la página de inicio. Haga clic en el botón Crear caso. 1 También puede crear un caso en la página de detalles del producto instalado. 2 Haga clic en este icono para crear un caso en la página de detalles del producto instalado. .

Agregar actividad de caso

Utilice la página de detalles del caso para agregar actividades del caso, como añadir comentarios o cargar archivos/ imágenes a un caso. ③ Para agregar una actividad de caso o agregar un archivo adjunto, haga clic en este icono. 🔗





| 0.02 | T |
|--|---|
| Customers | services.philips.com |
| DHILIDS | |
| PHILIPS | QC |
| | |
| Detalles del Caso |) 3 |
| I monitor se desco | onecta de forma |
| ntermitente | onceed de ronna |
| Descripción | |
| l monitor se descone | ecta de forma |
| ntermitente | |
| lumoro de Casa | 0119660024 |
| iumero de Caso | 0110000024 |
| stado | • Nuevo |
| ipo de intervención | Nuevo Incidencia |
| stado () ripo de intervención | Nuevo Incidencia |
| stado () ripo de intervención | Nuevo Incidencia 4 Problema intermiten- te |
| stado () ipo de intervención rioridad ECHA DE INICIO | Nuevo Incidencia 4 Problema intermitente te 03.01.2021 |
| stado ① ipo de intervención rioridad ECHA DE INICIO | Nuevo Incidencia 4 Problema intermitente 03.01.2021 Inge Saler |
| stado ipo de intervención rioridad ECHA DE INICIO ersona de contacto | Nuevo Incidencia 4 Problema intermitente 03.01.2021 Inge Saler |
| stado ipo de intervención rioridad ECHA DE INICIO ersona de contacto obertura | Nuevo Incidencia 4 Problema intermitente 03.01.2021 Inge Saler |
| stado () ipo de intervención rioridad ECHA DE INICIO ersona de contacto Cobertura | Nuevo Incidencia 4 Problema intermitente 03.01.2021 Inge Saler |
| stado () ipo de intervención rioridad ECHA DE INICIO ersona de contacto Cobertura | Nuevo Incidencia 4 Problema intermitente 03.01.2021 Inge Saler Seguimiento del Caso |
| stado () ipo de intervención rioridad ECHA DE INICIO ersona de contacto Obertura talles del Producto | Nuevo Incidencia 4 Problema intermitente 03.01.2021 Inge Saler Seguimiento del Caso |

Vistas de lista, consejos de búsqueda y navegación

La página de inicio es siempre la primera pantalla que verá después de iniciar sesión. Hay 4 elementos de menú:

- Crear caso
- Casos
- Productos instalados
- Contáctenos

Para dos de estos elementos de menú hay una vista de lista disponible:

- Casos
- Productos instalados

Las vistas de lista son una excelente manera de encontrar información rápidamente utilizando:

- Filtro de texto libre
- Filtros desplegables, algu múltiples valores
- Botones

En caso de que cierta información no esté disponible en la vista de lista, puede ir al campo de «búsqueda global», que permite buscar en todos los objetos. Haga clic en este icono en la barra superior y escriba lo que está buscando.

Guía de usuario del Portal del Servicio al Cliente para móviles

• Filtros desplegables, algunos permiten la selección de

| 11:22 🔜 | | | 128 N 🔊 | | | |
|-------------------------|----------|---------------|-----------------|---|--|--|
| | omerserv | vices.philip | s.com 🗐 | : | | |
| PHILI | PS | | 9 | 2 | | |
| | Crear | orden de tral | oajo | | | |
| | | Casos | | | | |
| | Equipos | | | | | |
| Contacte con nosotrosos | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | 0 | \triangleleft | | | |

Vistas de lista, consejos de búsqueda y navegación

Navegación

Para navegar de manera fácil a la página de detalles, toque:
1 hipervínculos en texto azul o
2 asunto del caso o nombre del producto instalado

Siempre puede volver a la página de inicio, Casos, Productos instalados y Contáctenos desde cualquier lugar de la aplicación tocando el icono , y seleccionando la opción adecuada.

| 10:03 | , | | |
|---------------------------------------|---------------------------|--|--|
| AA Customers | ervices.philips.com | | |
| PHILIPS | Q 2 | | |
| > Filtros | (1) | | |
| Casos (220) | | | |
| El monitor se descono intermitente | ecta de forma | | |
| Numéro Intervention | 0118660024 | | |
| Désignation | HD11 Ultrasound System | | |
| Priorité | • 4 Problema intermitente | | |
| Statut | Nuevo | | |
| Туре | Incidencia | | |
| DATE DE DEBUT | 2/9/2022 | | |
| La sonda del ecógraf | o está rota | | |
| Numéro Intervention | 0118660023 | | |
| Désignation | HD11 Ultrasound System | | |
| Priorité | • 3 Sistema restringido | | |
| Statut | Nuevo | | |
| Туре | Incidencia | | |
| 1 | ന ന | | |



Marcador

Añada un marcador de la página de inicio de sesión del Portal en el navegador de su Smartphone

Android (chrome)



Guía de usuario del Portal del Servicio al Cliente para móviles



Acceso directo para Android (Chrome)

Android (chrome)



Guía de usuario del Portal del Servicio al Cliente para móviles

Añada un acceso directo a la página de inicio de sesión del Portal



Acceso directo para iOS (Safari)

iOS (Safari)



Guía de usuario del Portal del Servicio al Cliente para móviles

Añada un acceso directo a la página de inicio de sesión del Portal

| :42 | ? | 12:42 | |
|--|-----------------------------------|----------|---|
| Iniciar sesión: Philips Customerservices.philips.com Opc | er Ser × | Cancelar | Añadir marca |
| OropMensajesMail | Recordatorios | | ón: Philips Custome https://www.custom |
| opiar | ß | | oritos |
| ñadir marcador | m | | |
| ñadir a favoritos | ل ک | | |
| uscar en la página | Q | | |
| ňadir a pantalla de inicio | Ŧ | «Portal» | Portales |
| ñadir a la lista de lectura | 00 | q w e | r t y |
| arcación | \odot | a s d | f g h |
| nprimir | Ē | ☆ Z | x c v l |
| ditar acciones | | 123 | espacio |
| | | | |



Productos instalados

instalados y casos que la versión para ordenadores.

Guía de usuario del Portal del Servicio al Cliente para móviles

La versión para móviles tiene los mismos productos

Sincronización

Las acciones en la versión para móviles aparecerán reflejadas en la versión para ordenadores en tiempo real y viceversa.

\mathbf{A}



