

A healthcare professional, likely a nurse, is shown from the chest up, wearing blue scrubs and a black lanyard. She is looking down at a tablet computer she is holding with both hands. The background is a hospital room with white metal bed railings and a window with sheer curtains. The lighting is soft and natural, coming from the window.

PHILIPS

Servicio al Cliente

Portal de Atención al Cliente de Philips

Guía de usuario para móviles

Febrero 2022

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.

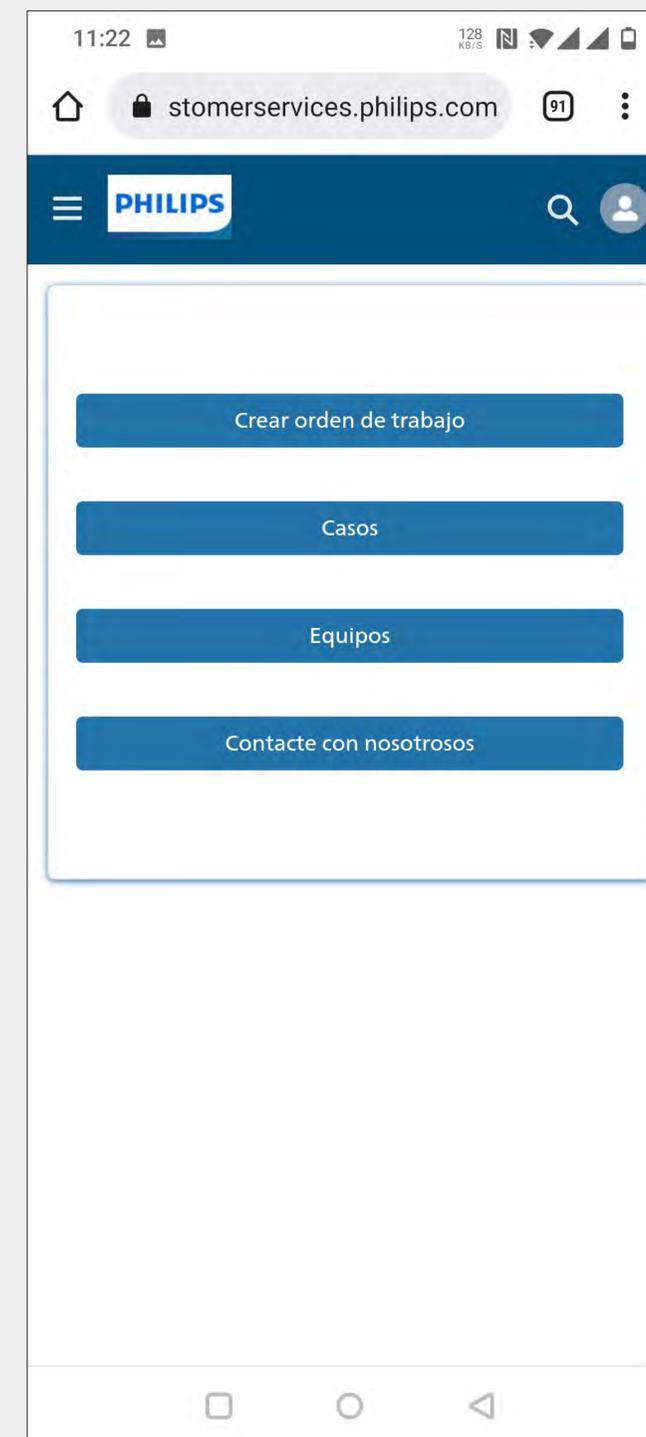
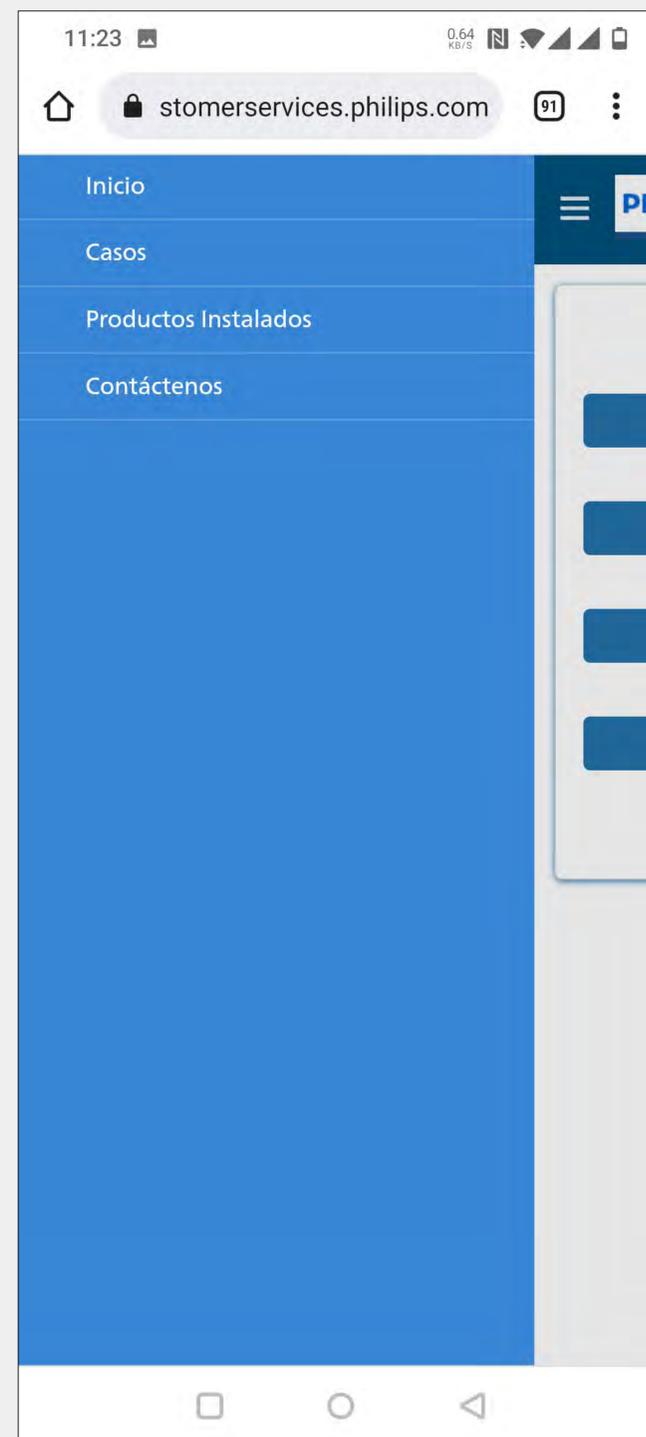


Qué funciones están disponibles para móviles

Puede utilizar su smartphone para:

- Crear casos de servicio y hacer un seguimiento de las actividades de Philips
- Añadir y ver comentarios de los casos y actualizaciones
- Adjuntar archivos a un caso (por ejemplo, fotos desde su smartphone)
- Ver los detalles de los productos instalados y los casos
- 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, [visite el Portal](#) desde su ordenador o portátil.

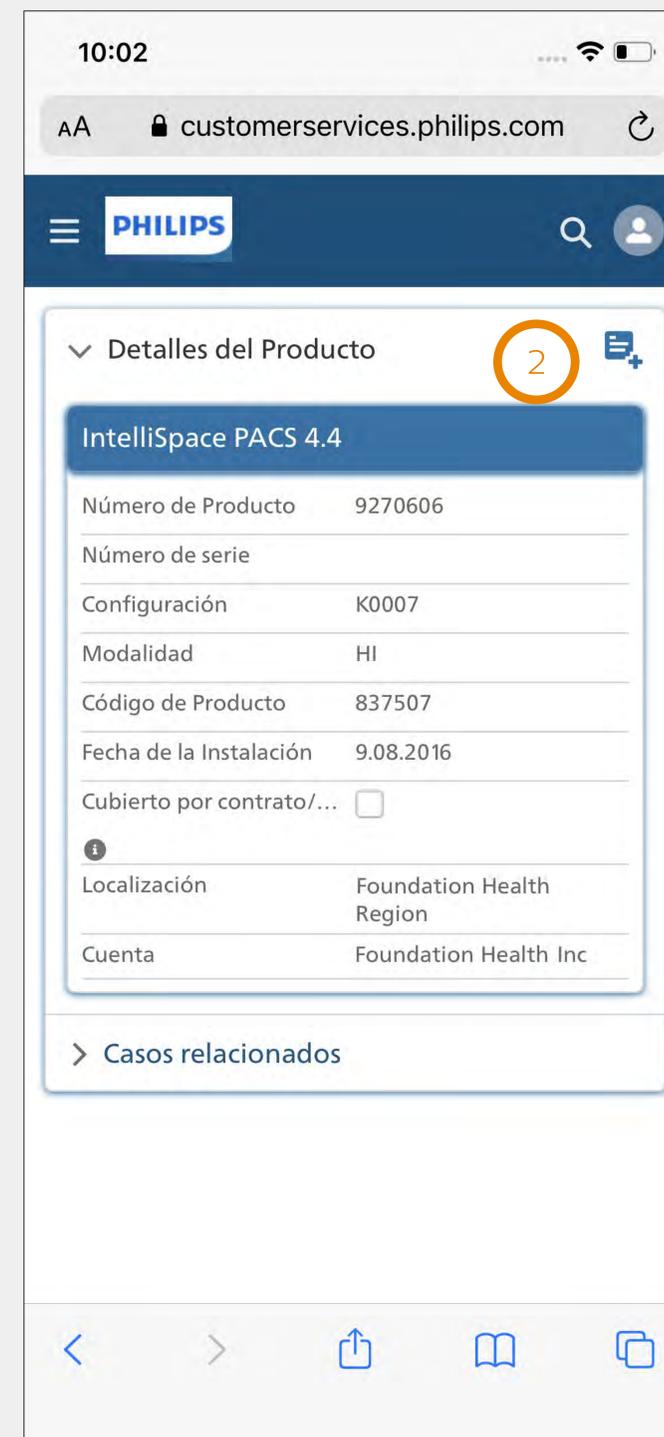
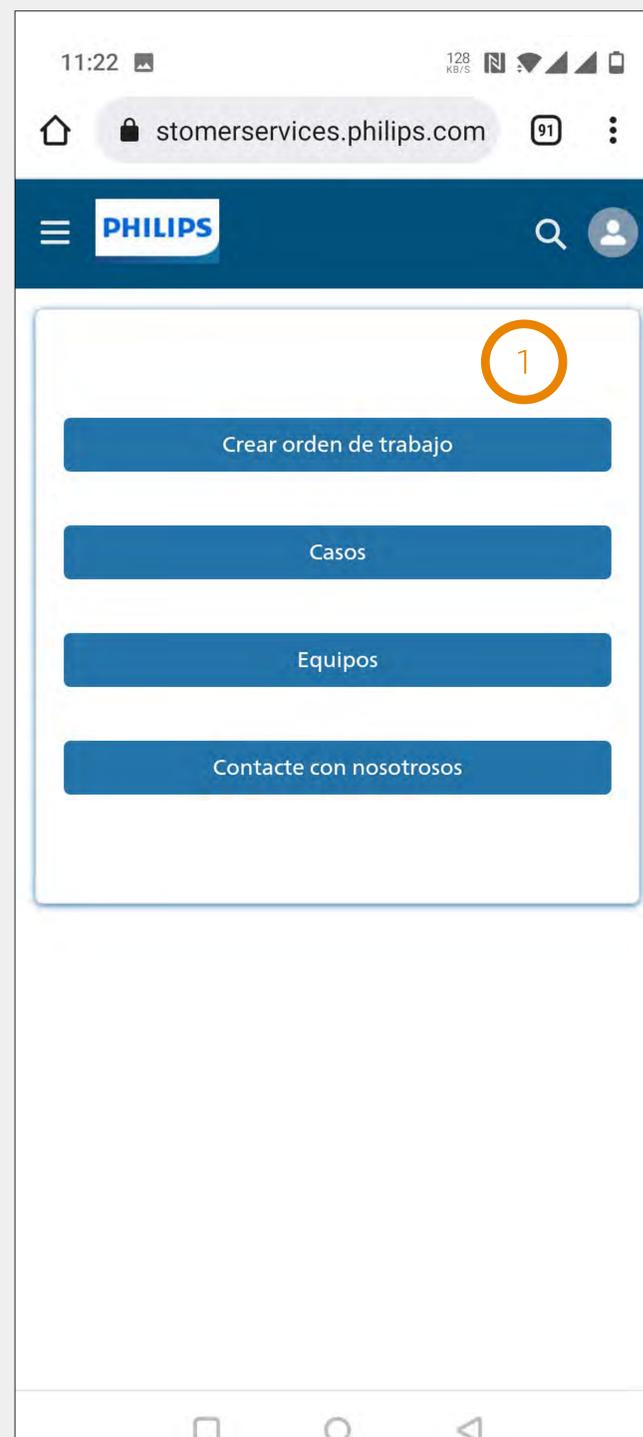


Cómo crear un caso

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. ③

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. ③



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

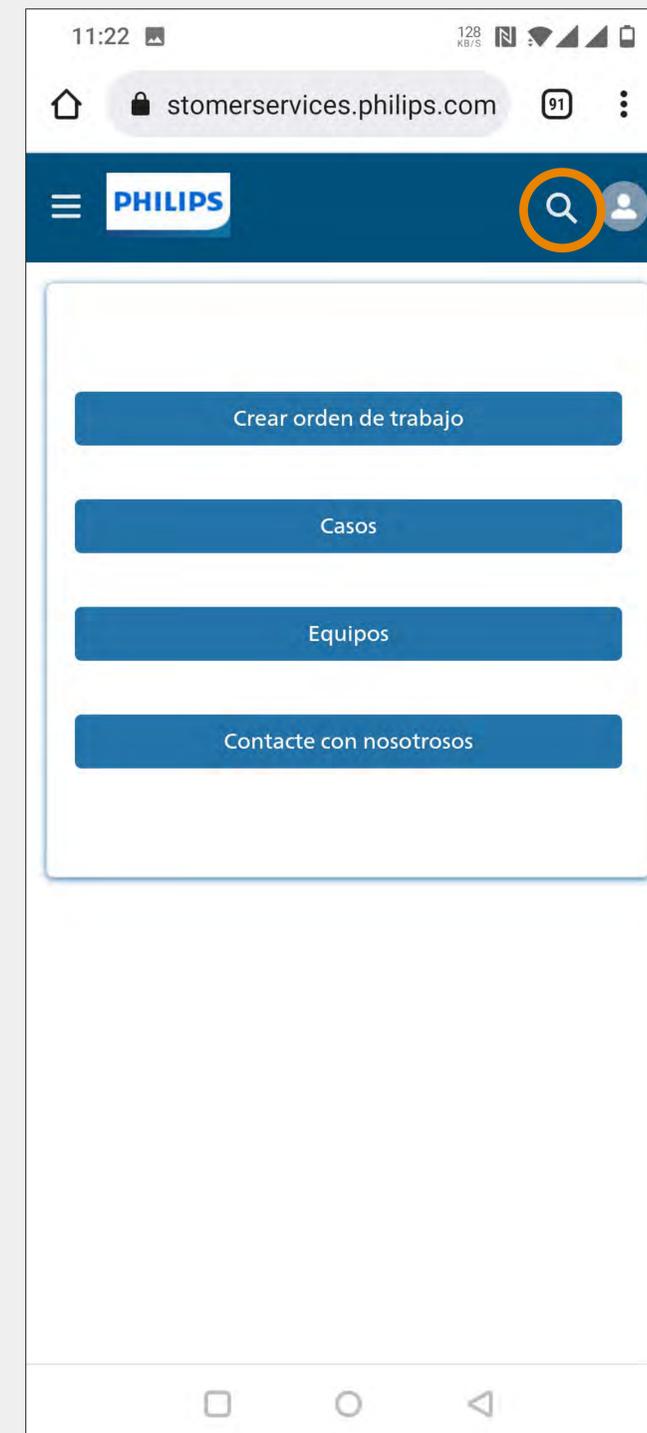
Para dos de estos elementos de menú hay una vista de lista disponible:

- Casos
- Productos instalados

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

- Filtro de texto libre
- Filtros desplegados, algunos permiten la selección de 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.



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

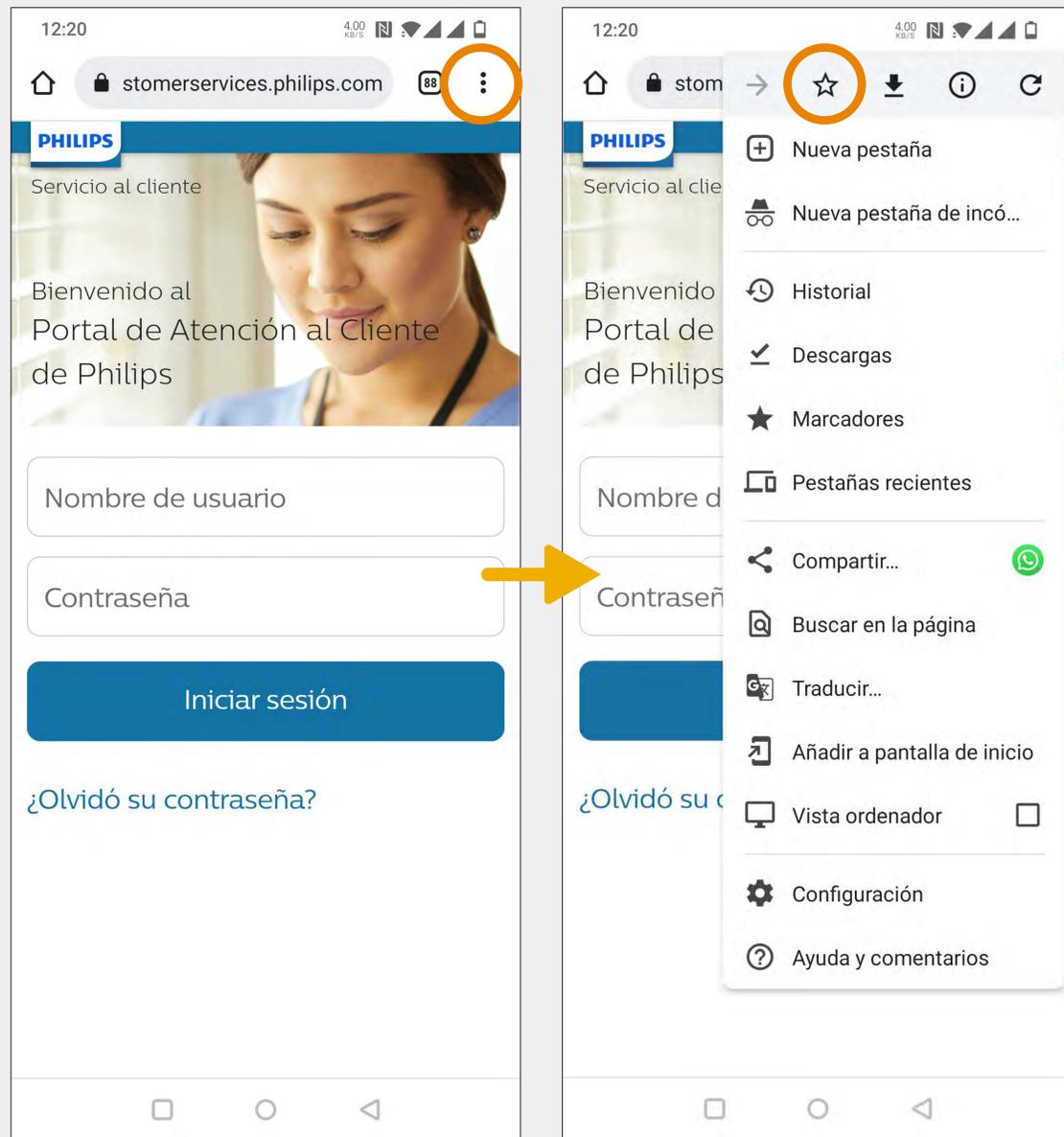
Siempre puede volver a la página de inicio, Casos, Productos instalados y Contáctenos desde cualquier lugar de la aplicación tocando el icono ☰, y seleccionando la opción adecuada.



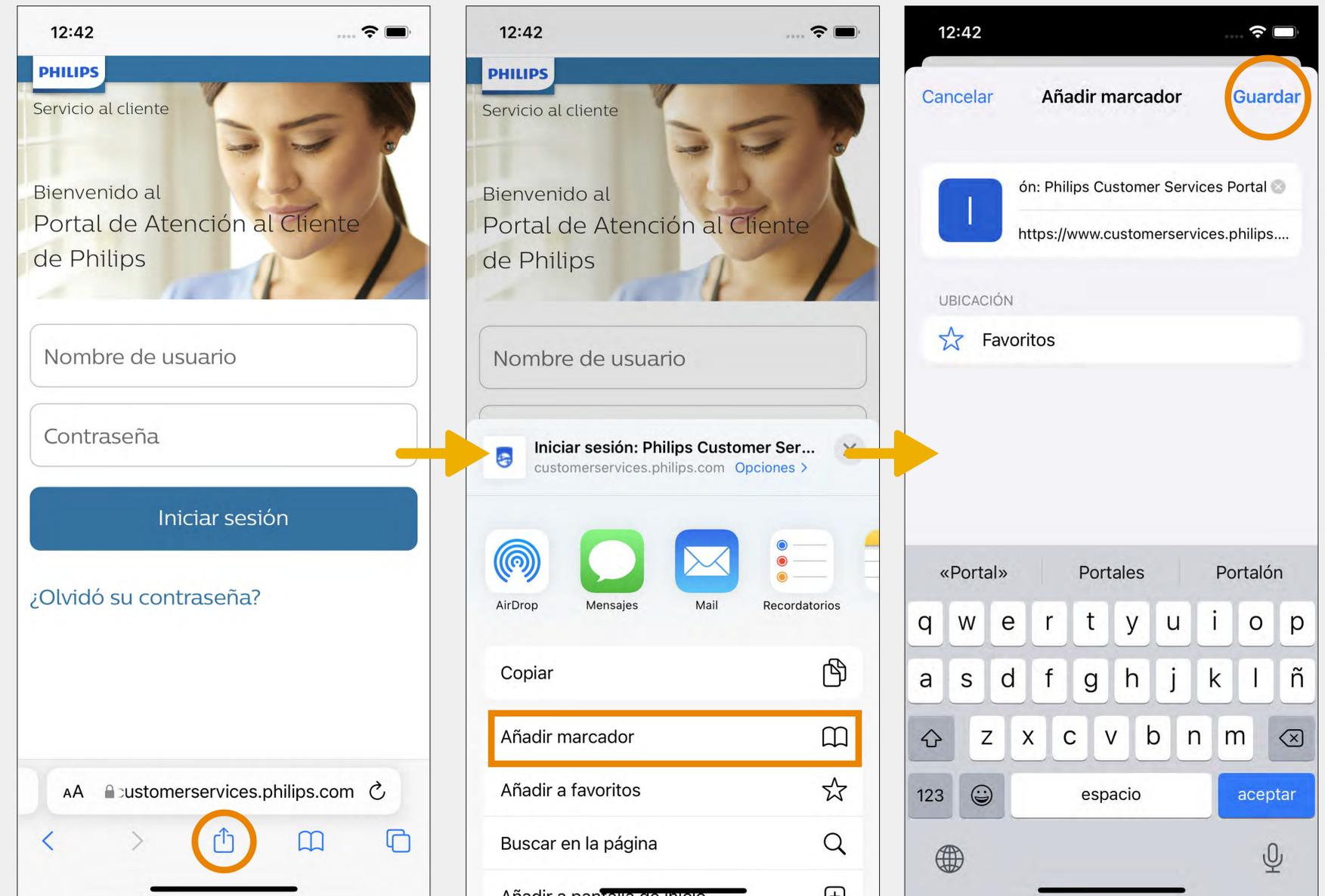
Marcador

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

Android (chrome)



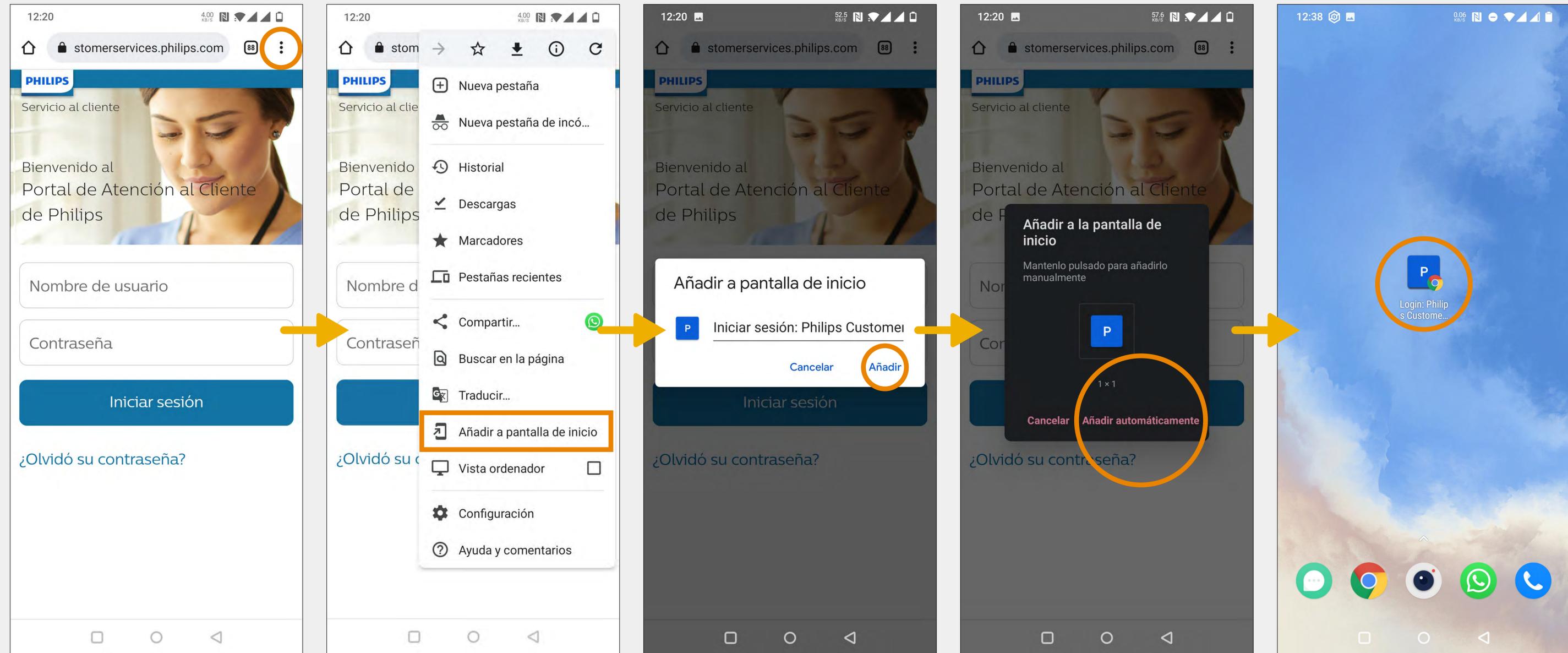
iOS (Safari)



Acceso directo para Android (Chrome)

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

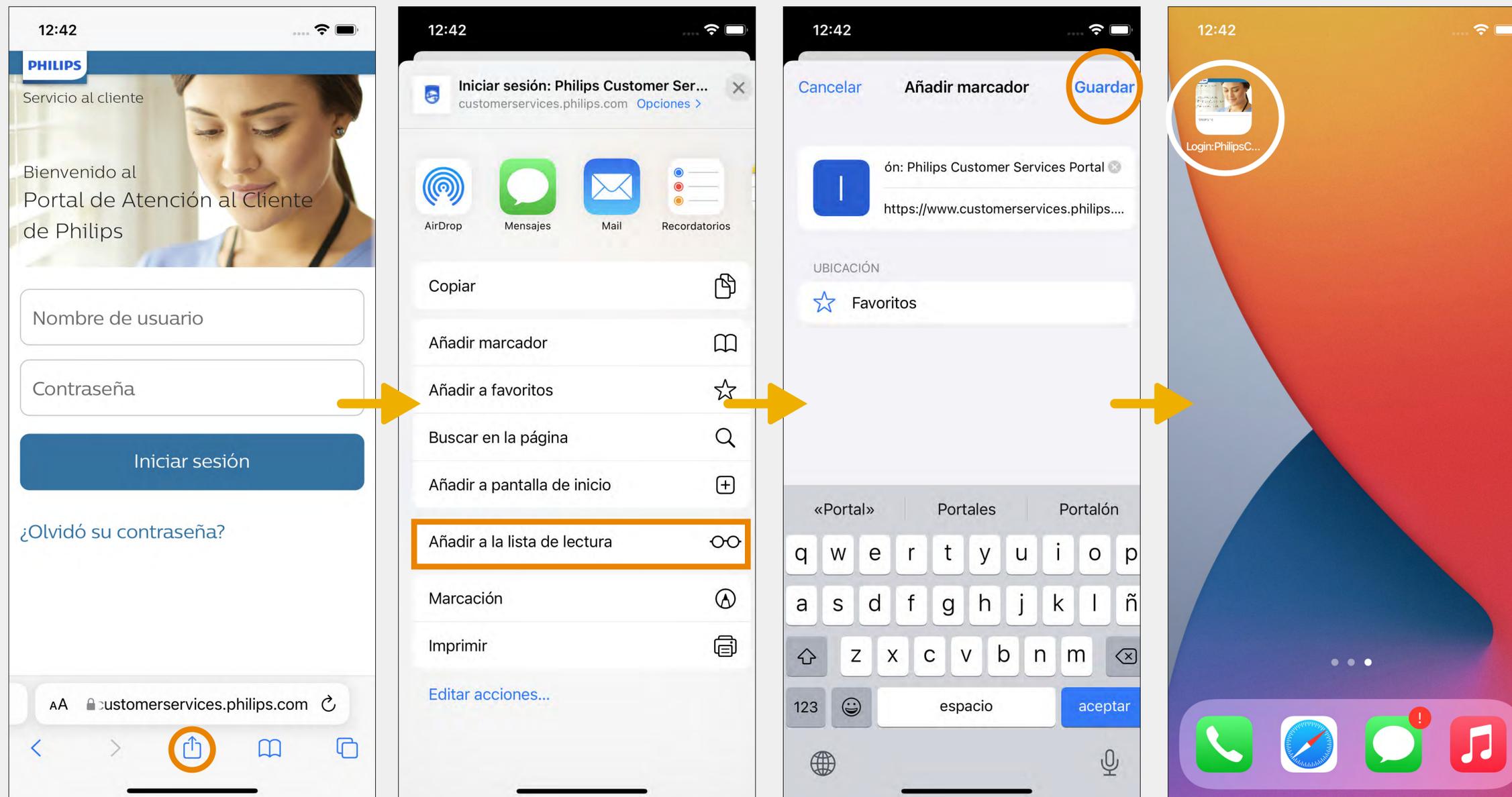
Android (chrome)



Acceso directo para iOS (Safari)

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

iOS (Safari)



Productos instalados

La versión para móviles tiene los mismos productos instalados y casos que la versión para ordenadores.

Sincronización

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

