



servizio di assistenza tecnica sui prodotti Philips

Call Center Standard

(dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:30)

+39 02 45281063

it.dispatch.ri@philips.com

Contattare il Call Center tramite il numero o la mail indicati avendo cura di comunicare:

- il tipo di difetto riscontrato;
- il proprio nome e cognome;
- il numero di telefono dove può essere rintracciato nei successivi 30 minuti.
- Il key number della macchina / sistema difettoso;
(il codice applicato sulla macchina di cui si richiede assistenza o nel caso di server quello indicato nella seguente tabella)

K-Number	Prodotto
103002404	PACS Voltri
103002406	PACS Castelletto
103002408	PACS Data Center
103002409	VueMotion Data Center
103002410	Orthoview OEI
103002411	ELCO Gray Detector OEI
103002412	EBIT CardioPACS OEI
103002413	EBIT Masterizzazione HW OEI
103002414	EBIT Patient Portal OEI
103002415	GE Post processing OEI

Reperibilità

+39 02 45281063

dal lunedì al venerdì dalle 17:30 alle 08:30
Sabato Domenica Festivi dalle 00:00 alle 24:00

Codice Reperibilità

9436454

seguire le indicazioni del risponditore automatico



Guida per la richiesta in reperibilità di assistenza tecnica su apparecchiature Philips.

In caso di necessità contattate telefonicamente il servizio assistenza al numero +39 02 45281063.

E' possibile utilizzare la tastiera del telefono per inserire il codice di reperibilità Philips ed impartire dei comandi al sistema (Taigete).

Per convenzione :

Tasto	Funzione
1	Numero Uno - Conferma una scelta o un'opzione
*	Asterisco – Per ripetere una registrazione
#	Cancelletto – Per concludere una sequenza, tornare al menu principale o per interrompere la comunicazione

Comporre il numero +39 02 45281063 e attendere la risposta. Dopo un breve messaggio informativo la voce di Taigete proporrà il seguente messaggio:



- Prema il tasto 1 se è in possesso del codice reperibilità Philips per attivare una richiesta di assistenza in reperibilità oppure prema il tasto asterisco per lasciare un messaggio agli operatori

T Premete il tasto **1** e attendere il messaggio successivo:



Dopo il segnale acustico, digiti il codice reperibilità Philips seguito dal tasto cancelletto

T Dopo il segnale acustico comporre, sulla tastiera del telefono, il *CODICE DI REPERIBILITA' PHILIPS*, concludendo la sequenza premendo il tasto cancelletto

T 9436454 **#**



T Taigete Vi rileggerà il *CODICE DI REPERIBILITA' PHILIPS* inserito e vi chiederà di premere:

T

T il tasto **1** per confermare che il codice inserito è corretto

T il tasto ***** per richiedere il reinserimento di un codice diverso

T il tasto **#** per tornare al menu principale.

T Una volta confermato il *CODICE DI REPERIBILITA' PHILIPS*, Taigete vi inviterà ad attendere in linea qualche secondo mentre procederà con la verifica del codice.

T Non appena la e sarete riconosciuti, il vostro nominativo verrà pronunciato durante il seguente messaggio:



T Spettabile (vostro nominativo) prema il tasto 1 per proseguire. Prema il tasto asterisco per ripetere la digitazione del codice reperibilità Philips. Prema il tasto cancelletto per ritornare al menù principale

T Se il nominativo pronunciato è il vostro premete il tasto **1** per confermare e proseguire con la procedura. Diversamente seguite le istruzioni ricevute per reinsere nuovamente il codice.

T

T Una volta confermata l'identificazione cliente Taigete proporrà il seguente messaggio:



T Dopo il segnale acustico, potete registrare il messaggio per l'assistenza. Vi preghiamo di specificare anche un numero di telefono dove potervi contattare direttamente nei prossimi minuti. Concluda la registrazione premendo il tasto cancelletto

Dopo il segnale acustico potete registrare il messaggio con la vostra richiesta di assistenza. Avete due minuti di tempo circa per registrare il vostro messaggio. Abbiate cura di lasciare il vostro nominativo, il reparto ed il numero di telefono dove sarete rintracciabili nei successivi 15 minuti.

Avrete modo di spiegare il vostro problema al tecnico che vi richiamerà.

Potete registrare un messaggio lungo circa due minuti.

Concludete la vostra registrazione premendo il tasto cancelletto



T Il sistema rileggerà il vostro messaggio e richiederà la pressione del tasto

T

T **1** per confermare il messaggio registrato

T ***** per richiedere di registrare nuovamente il messaggio



A questo punto inizierà la procedura di certificazione della richiesta e Taigete Vi terrà informati attraverso i seguenti messaggi in sequenza



La preghiamo di attendere in linea qualche istante per ottenere la conferma di richiesta assistenza registrata.



La sua richiesta è stata registrata e sta venendo inoltrata al personale tecnico che la richiamerà entro pochi minuti.

Grazie per aver chiamato Taigete Philips. Arrivederci

A questo punto i Taigete chiuderà la telefonata e continuerà con la procedura di inoltro della vostra richiesta. A voi non resta che rimanere rintracciabili secondo le indicazioni lasciate. Il personale tecnico Philips vi richiamerà entro pochissimi minuti.