

PHILIPS

Entrega de
Serviços e Soluções

Conheça o
Philips RightFit
certo para você



Sumário

- Os principais desafios do setor de saúde
- Apresentamos uma nova era de serviços de manutenção desenvolvidos para as suas necessidades
- Apresentamos o Philips RightFit: contratos de serviço de manutenção flexíveis, personalizáveis e com foco no cliente
- Por que contar com a Philips Maintenance Services?
- Como o Philips RightFit pode ajudar você?
 - Encontre o seu RightFit certo para você
 - Contratos de serviços desenvolvidos com suporte adicional de valor
- Olhando para o futuro: Inteligência Operacional para manutenção
- Entre em contato conosco



Os principais desafios do setor de saúde



Melhores desfechos de saúde
| Aprimorar a saúde dos indivíduos e das populações



Melhor experiência para os pacientes
Melhorar a experiência de cuidado dos pacientes (incluindo qualidade e satisfação)



Melhor experiência para a equipe
Aprimorar a vida profissional dos profissionais de saúde



Menor custo de atendimento
Redução do custo de saúde per capita



Apresentamos uma nova era de serviços de manutenção desenvolvidos para as suas necessidades



“

Na Philips, nossa visão do futuro dos serviços vai além da manutenção comum. Compreendemos os desejos únicos de cada cliente, interagindo para fornecer soluções econômicas que otimizam seus investimentos em tecnologia avançada. Estamos liderando a transformação, passando de manutenção reativa para proativa e preditiva, oferecendo contratos de serviço flexíveis e ultrapassando os limites convencionais. Junte-se a nós nessa jornada rumo ao futuro dos serviços de excelência.”

Vanessa Carderari, Diretora de serviços e soluções, na Philips Brasil.

Equipamentos médicos são ativos sofisticados e vitais que precisam ser usados e passar por manutenção total de uma forma acessível

Cada equipamento médico em um hospital é essencial. Cada solução – desde TC e RM até o laboratório de IGT – permite que você forneça um atendimento confiável e eficaz, diagnostique e trate os pacientes com máxima eficiência e rapidez a fim de ajudar no trabalho de seus médicos e funcionários e mantendo altos padrões de atendimento e custos baixos.

No entanto, não é fácil manter o seu equipamento atualizado e funcionando de forma eficiente e eficaz. Frotas grandes de RM, TC, IGT, raio-X e ultrassom são incrivelmente complexas e atendem a necessidades de saúde muito específicas, mas são caras de operar e manter.

Com menos tempo para calibrar e consertar equipamentos importantes, o diagnóstico de falhas em equipamentos precisa ser proativo, preditivo, imediato e acessível. Diante disso, escolher o contrato de serviço de manutenção certo tem uma importância estratégica cada vez maior.

Os hospitais precisam de respostas rápidas, confiáveis e proativas caso os equipamentos fiquem indisponíveis e de apenas uma correção. Resumindo, encontrar um parceiro disposto a compartilhar o seu risco e preparar contratos de serviço flexíveis, educação e suporte financeiro específico para as suas necessidades. Conheça o Philips RightFit da Philips Maintenance Services.

Apresentamos o Philips RightFit

Contratos de serviço personalizados e focados no cliente que mantém o seu equipamento íntegro e atualizado.

Personalizado e com flexibilidade como padrão.

Foi-se o tempo em que você assinava na linha pontilhada e ficava preso a um contrato de serviço que não foi elaborado para atender às suas necessidades e ao seu crescimento. Como parte do seu modelo de parceria, a Philips Maintenance Services está comprometida em compartilhar o seu risco e contribuir com a sua flexibilidade.

Acreditamos que os contratos de serviços flexíveis da Philips representam uma parte fundamental do futuro da manutenção.

Os contratos de prestação de serviços devem ser pensados no futuro, projetados para desenvolver as necessidades estratégicas de nossos parceiros de saúde e cumprir objetivos importantes, como fluxo de trabalho ininterrupto, manutenção proativa, preditiva e remota¹.

Nossos contratos de serviço de manutenção Philips RightFit foram desenvolvidos para oferecer flexibilidade em uma variedade de pacotes de suporte de vários níveis. Assim, você terá opções econômicas e poderá escolher exatamente o serviço que você precisa para satisfazer as suas capacidades internas e atender a metas clínicas, operacionais e financeiras. Hoje e sempre.

Como Vanessa Carderari, Diretora de serviços e soluções, na Philips Brasil, explica

“Na Philips, nossos contratos de atendimento ao cliente são projetados com flexibilidade e agilidade em mente. Adaptamo-nos rapidamente às necessidades dos nossos clientes, especialmente durante a crise da Covid-19, ao garantir a conectividade dos sistemas e eliminar a necessidade de visitas presenciais. Transferimos habilmente o trabalho para nossos sofisticados centros de serviço remoto, mantendo o equipamento em pleno funcionamento por meio de nossa equipe composta por mais de 7.400 engenheiros de atendimento ao cliente e mais de 600 engenheiros de serviço remoto, globalmente. Nossos contratos de atendimento ao cliente desempenham um papel fundamental na manutenção proativa e preditiva, garantindo que o equipamento funcione eficazmente. Na Philips, estamos comprometidos em fornecer soluções de manutenção de qualidade, apoiando nossos clientes em todos os momentos.”

“

Na Philips, estamos moldando o futuro da manutenção para garantir um fluxo de trabalho contínuo aos nossos clientes. Nossa abordagem proativa evita interrupções, permitindo que eles maximizem a utilização de seus equipamentos, impulsionem suas operações e aprimorem constantemente suas capacidades para fornecer cuidados contínuos. Estamos comprometidos em capacitar nossos clientes a alcançarem todo o seu potencial, enquanto mantemos o foco em oferecer soluções de manutenção de excelência. Junte-se a nós na jornada rumo a um futuro sem interrupções.”

Thiago Faustinoni S. Carvalho, Líder de vendas de serviços e soluções, Philips Brasil.

Por que os Serviços de Manutenção da Philips?

O RightFit é uma solução desenvolvida especialmente para você pela Philips Maintenance Services.

Com um portfólio cada vez maior de serviços de manutenção, um histórico de inovação e a profundidade e abrangência de fazer parte de uma das principais empresas de tecnologia de saúde do mundo, a Philips Maintenance Services está liderando a transformação de uma manutenção reativa para uma proativa e preditiva, contratos de serviço flexíveis, habilitados para IA e muito mais.

Como parte da Philips, a Philips Maintenance Services combina mais de 100 anos de experiência no desenvolvimento e na manutenção de produtos médicos. Dessa forma, não só sabemos o que é serviço de manutenção, mas também entendemos o contexto clínico.

Com um histórico comprovado em parcerias de longo prazo (cerca de 46 parcerias no mundo todo) com hospitais, incluindo planejamento plurianual de tecnologia e manutenção gerenciada, você pode confiar em nossa ampla experiência prestando um serviço excepcional independente de fornecedor para todos os equipamentos de saúde.

Com mais de 160.000 sistemas conectados no mundo todo, nossas parcerias ajudam os clientes a liberar a genialidade coletiva de dados, tecnologia e, mais importante, pessoas – para permitir que o setor de saúde como um todo cumpra sua principal missão de tornar a vida melhor. A parceria com a Philips oferece controle e flexibilidade para que você tome decisões próprias sobre gerenciamento e investimento.



¹ dados internos da Philips, IPSOS Maintenance Services Research 2018

² Philips internal data, Case Resolution Dashboard in QlikView. (Apenas países com operações diretas)

Como o Philips RightFit pode ajudar você?

Nenhuma exigência é grande demais, nenhum orçamento é pequeno demais. O portfólio de contratos de atendimento ao cliente Philips RightFit oferece oito tipos de contratos de serviço sob medida para você. Dentre as opções estão especificação de cobertura para os tipos de manutenção necessários em um determinado período de tempo, reparos dentro e fora da instalação, encomendas de peças de reposição e muito mais.

Escolha entre opções de suporte direto – e tenha total confiança da Philips – ou uma gama diversificada de suporte hierárquico, em que os seus próprios recursos internos são complementados pelo próprio suporte e pela experiência da Philips.

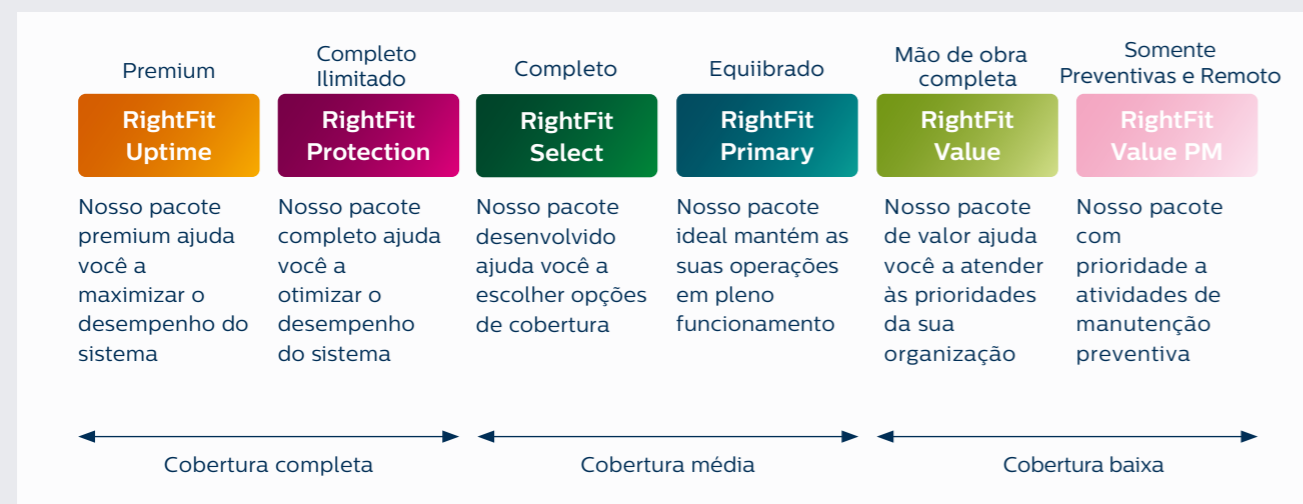
Os contratos de serviço RightFit incluem acesso à expertise clínica e técnica por meio dos nossos centros de soluções de atendimento ao cliente, e os especialistas em serviços da Philips trabalham em parceria com a sua equipe interna para manter os seus sistemas em pleno funcionamento.

Contratos de suporte direto (1-6) vs. Contratos de suporte interno/biomedicina (7) e serviços personalizados (8)

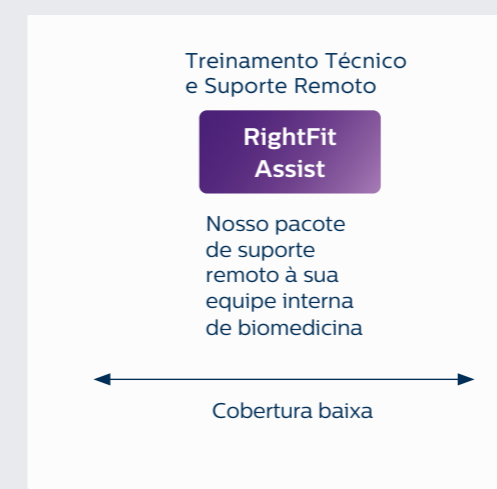
- | | | |
|--------------|------------|----------------------|
| 1 Uptime | 4 Primary | 7 Assist |
| 2 Protection | 5 Value | 8 Time and Materials |
| 3 Select | 6 Value PM | |



Contratos de suporte direto



Contratos de suporte interno



“RightFit é o pacote completo e seguro.¹”

Chefe do departamento hospitalar

¹ Nota de rodapé: Ipsos Research, 2020

Nosso pacote premium ajuda você a maximizar o desempenho do sistema

Para clientes que desejam máximo tempo de atividade garantido

O RightFit Uptime oferece o suporte especializado mais completo com máximo tempo de atividade garantido. Este contrato de serviço muitas vezes é o favorito das organizações para as quais a disponibilidade de soluções de informática clínica é fundamental. O RightFit Uptime oferece diferentes garantias de tempo de atividade para a sua solução e monitoramento proativo 24 horas por dia, 7 dias por semana, enquanto a central de atendimento ao cliente Philips possui rápidos tempos de resposta em caso de incidentes e assistência em tempo real ininterrupta, incluindo rapidez no fornecimento de peças e mão de obra. Esses benefícios valiosos com uma excelente experiência de serviço demonstram o nosso compromisso em oferecer serviços de primeira categoria sem custos inesperados.

O contrato de serviço inclui:

- Nosso suporte mais completo com máxima garantia de tempo de atividade.
- Nossa resposta de diagnóstico remota e presencial mais rápida.
- Adaptado ao seu horário de funcionamento.
- Monitoramento remoto proativo 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Cobertura total de peças, incluindo:
 - Peças de reposição regulares - sem custo adicional para componentes de sistemas padrão.
 - Peças estratégicas - sem surpresas em orçamento nem custos inesperados, além de entrega mais rápida para aumentar o tempo de atividade do sistema. Confiança em software e hardware e atualizações de desempenho também estão incluídas.
- Prestação de serviços de primeira categoria sem custos inesperados. Os dispositivos precisam estar conectados para aproveitar ao máximo a disponibilidade do sistema com serviços de diagnóstico remoto.

“Quando a disponibilidade máxima do sistema e a continuidade do atendimento são essenciais para os negócios.”



Rapidez nos tempos de resposta e garantia de alto tempo de atividade (máx.)

- agilidade em tempos de resposta em caso de incidentes
- tempo de resposta de diagnóstico remota e presencial mais rápida
- Horários flexíveis com disponibilidade de serviço estendida e 24 horas por dia, 7 dias por semana¹



Peças

- cobertura estratégica e normal de peças de reposição
- mais rapidez na entrega de peças
- sem surpresas de orçamento nem custos inesperados de peças estratégicas



Serviços remotos de monitoramento e diagnóstico (24/7, proativo)



Mão de obra Suporte remoto e presencial incluídos



Manutenção

- manutenção planejada e corretiva
- incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware



Disponibilidade do sistema



Agendamento de manutenção flexível



Cobertura de peças e contra riscos



Recursos internos de engenharia



Nosso pacote completo ajuda você a otimizar o desempenho do sistema

Para clientes que desejam tranquilidade e uma forte cobertura do sistema

O RightFit Protection é uma oferta ampla e completa para organizações que desejam ter a segurança de que o sistema está sob os cuidados de especialistas. Esta solução de serviço robusta, mas flexível, oferece a opção de disponibilidade de serviço estendida, cobertura estratégica para proteger as suas peças com maior risco e entrega rápida de peças. O RightFit Protection também fornece suporte técnico e clínico por telefone da nossa Central de Atendimento ao Cliente Philips, bem como assistência em tempo real, monitoramento remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana e serviços de diagnóstico com alta disponibilidade do sistema.

O contrato de serviço inclui:

- Nosso sólido suporte ao sistema com agilidade nos tempos de resposta e máximo tempo de atividade garantido.
- Cobertura estratégica e normal de peças de reposição com entrega rápida para otimizar o tempo de atividade e o desempenho do sistema.
- Flexibilidade adicional em caso de indisponibilidade programada com mais horas de cobertura padrão para manutenção preventiva ou corretiva.
- Estão incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware.
- Cobertura sólida e sem custos inesperados.
- Os dispositivos precisam estar conectados para aproveitar ao máximo a disponibilidade do sistema com serviços de diagnóstico remoto.



“Quando a disponibilidade do sistema e a continuidade do atendimento são importantes.”



Rapidez nos tempos de resposta e máximo tempo de atividade garantido (alto)

- Horários flexíveis com disponibilidade de serviço estendida



Peças

- entrega rápida
- cobertura estratégica e normal de peças de reposição



Serviços remotos de monitoramento e diagnóstico (24/7)



Mão de obra Suporte remoto e presencial incluídos



Manutenção

- manutenção planejada e corretiva
- incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware



Disponibilidade do sistema



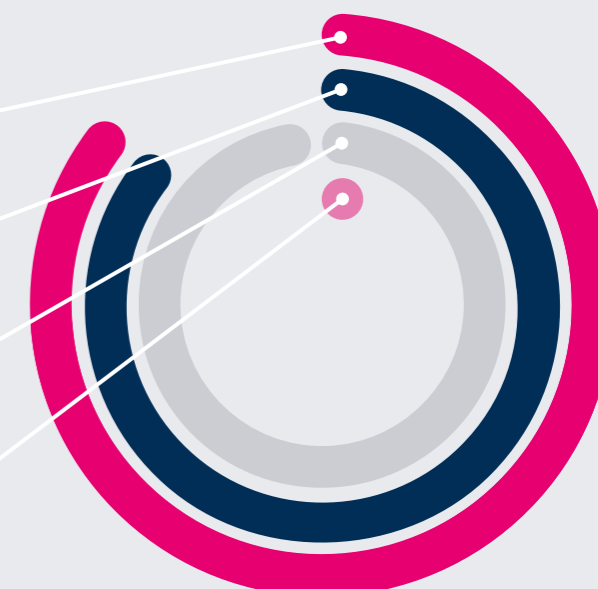
Agendamento de manutenção flexível



Cobertura de peças e contra riscos



Recursos internos de engenharia



Nosso pacote desenvolvido ajuda você a escolher opções de cobertura

Para clientes que desejam conciliar suporte de serviço e orçamento

O RightFit Select fornece suporte de manutenção de qualidade que cabem no seu orçamento e também inclui suporte técnico e clínico por telefone da Central de Soluções de Atendimento ao Cliente Philips. Os especialistas da Philips estão sempre de plantão para fornecer assistência em tempo real, monitoramento remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana e serviços de diagnóstico. A chave desse tipo de contrato é a proteção do sistema com opções flexíveis de cobertura de peças, mão de obra e deslocamento, permitindo o compartilhamento de riscos com quantidades pré-determinadas.

O contrato de serviço inclui

- Nosso suporte de sistema ideal com tempo de atividade padrão garantido.
- Suporte à cobertura de peças normais e despesas de mão de obra e deslocamento que cabem no seu orçamento.
- Suporte à cobertura limitada de peças especiais, dependendo da modalidade do equipamento e do prazo de contratação.
- Tenha a confiança de que o seu equipamento passará por uma manutenção planejada de acordo com os padrões do fabricante original
- Estão incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware.
- Os dispositivos precisam estar conectados para aproveitar ao máximo a disponibilidade do sistema com serviços de diagnóstico remoto.

“
Equilíbrio perfeito entre disponibilidade do sistema e orçamento.”



Tempo de resposta padrão



Peças

- personalize suas peças, mão de obra e viagens com três opções de cobertura



Serviços remotos de monitoramento e diagnóstico



Mão de obra

Personalize suas peças, mão de obra e viagem com três opções de cobertura



Manutenção

- planejada e corretiva
- incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware

Disponibilidade e do sistema



Agendamento de manutenção flexível



Cobertura de peças e riscos



Recursos internos de engenharia



Nosso pacote ideal mantém as suas operações em pleno funcionamento

Para clientes que desejam um sólido suporte de manutenção com a flexibilidade de que precisam

O RightFit Primary é uma oferta personalizável do portfólio de serviços Philips RightFit. Com essa opção, você terá a flexibilidade de adaptar a sua cobertura de serviço às necessidades específicas da sua instalação.

O RightFit Primary também inclui suporte técnico e clínico por telefone da Central de Atendimento ao Cliente Philips. Os especialistas da Philips estão sempre de plantão para fornecer assistência em tempo real, monitoramento remoto 24 horas por dia, 7 dias por semana e serviços de diagnóstico. Com disponibilidade além do horário padrão e desses serviços fundamentais, você tem uma ampla gama de opções para proteger as peças com maior risco do seu equipamento e contar com manutenção planejada após o expediente dos engenheiros de serviço treinados da Philips para impulsionar a produtividade durante o horário de trabalho. Sua instalação médica é única, e agora conta com um contrato de serviço personalizado.

O contrato de serviço inclui:

- Nosso suporte de sistema ideal com tempo de atividade padrão garantido.
- Suporte à cobertura de peças normais e despesas de mão de obra e deslocamento que cabem no seu orçamento.
- Tenha a confiança de que o seu equipamento passará por uma manutenção planejada de acordo com os padrões do fabricante original
- Estão incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware.
- Os dispositivos precisam estar conectados para aproveitar ao máximo a disponibilidade do sistema com serviços de diagnóstico remoto.



“

Quando o desempenho e a flexibilidade do sistema são fundamentais.”



Rapidez nos tempos de resposta e máximo tempo de atividade garantido (padrão)

- cobertura normal de peças de reposição



Peças

- cobertura normal de peças de reposição



Serviços remotos de monitoramento e diagnóstico (24/7)



Mão de obra Suporte remoto e presencial incluídos



Manutenção

- manutenção planejada e corretiva
- incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware



Disponibilidade do sistema



Agendamento de manutenção flexível



Cobertura de peças e contra riscos



Recursos internos de engenharia



“ Mantendo um alto nível atendimento ao paciente.”



Nosso pacote de valor ajuda você a atender às prioridades da sua organização

Para clientes que desejam uma solução prática de manutenção

O RightFit Value é uma ótima opção para clientes que desejam maneiras criativas de minimizar despesas com serviço e reduzir riscos. É uma solução prática para hospitais que precisam manter os custos baixos e a qualidade do atendimento ao paciente alta. O RightFit Value inclui manutenção planejada e manutenção corretiva somente mão de obra a um preço bem atraente para que você compra as suas prioridades e o seu orçamento

O contrato de serviço inclui:

- Ofertas flexíveis com opções práticas de manutenção corretiva e preventiva.
- Sem mais contas inesperadas ao fazer a manutenção ou o reparo do sistema.
- Tenha a confiança de que o seu equipamento passará por uma manutenção planejada de acordo com os padrões do fabricante original.
- Aproveite os preços mais baixos e cumpra as suas prioridades e o seu orçamento.
- Estão incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware.
- Os dispositivos precisam estar conectados para aproveitar ao máximo a disponibilidade do sistema com serviços de diagnóstico remoto.
- Descontos garantidos na compras de peças de reposição originais com a Philips.



Tempo de resposta padrão



Serviços remotos de monitoramento e diagnóstico



Mão de obra Suporte remoto e presencial incluídos



Suporte de
 • planejada e corretiva
 • incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware

Disponibilidade do sistema



Agendamento de manutenção flexível



Cobertura de peças e contra riscos



Recursos internos de engenharia





“
Desenvolvido para
clientes que desejam
apenas atividades de
manutenção programada.”

Nosso pacote com prioridade a atividades de manutenção preventiva

Para clientes que desejam priorizar atividades de manutenção preventiva

O RightFit Value Preventative Maintenance é um contrato de serviço de manutenção preventiva desenvolvido para clientes que desejam apenas atividades de manutenção programada. Esse contrato garante a realização de todas as atividades de manutenção preventiva para manter o equipamento nos níveis especificados e determinados. Horários flexíveis e disponibilidade de serviços estendida por um custo adicional.

O contrato de serviço inclui

- Tenha a confiança de que o seu equipamento passará por uma manutenção planejada de acordo com os padrões do fabricante original.
- Horários flexíveis com disponibilidade de serviços estendida a um custo adicional para atividades de manutenção preventiva.
- Estão incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware.



Suporte de

- preventiva
- Horários flexíveis com disponibilidade de serviços estendida a um custo adicional
- incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware

Disponibilidade do sistema



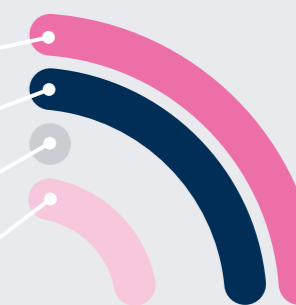
Agendamento de manutenção flexível



Cobertura de peças e contra riscos



Recursos internos de engenharia



Nosso pacote de suporte remoto à sua equipe interna de biomedicina

Para clientes que desejam uma cobertura escalável para complementar seu suporte interno

O RightFit Assist é uma oferta personalizável do portfólio de serviços Philips RightFit que fornece software de diagnóstico e documento de serviços licenças IP de manutenção de equipamentos para acesso ao sistema. Sua equipe também contará com suporte técnico remoto ilimitado da nossa Central de Atendimento ao Cliente Philips.

O contrato de serviço inclui:

- A solução perfeita de suporte técnico remoto para clientes com robustas equipes internas de engenharia.
- Desenvolva as habilidades e a expertise da sua equipe interna com treinamento técnico desenvolvido e certificado do fabricante original do equipamento.
- Estão incluídas atualizações de desempenho e confiança em software e hardware.
- Serviços de diagnóstico remoto para otimizar a disponibilidade do sistema.

“Assistência remota quando a equipe interna precisar.”



Educação

- Educação técnica para seus engenheiros
- Licença de propriedade intelectual para manutenção de equipamentos



Serviços de diagnóstico remoto



Mão de obra

- Apenas suporte remoto**
- Rapidez em tempo de resposta e assistência



Atualizações de desempenho e confiança em software e hardware incluídas



Disponibilidade do sistema



Agendamento de manutenção flexível



Cobertura de peças e contra riscos



Recursos internos de engenharia



Time and Materials

Para clientes que desejam mão de obra e assistência de peças somente quando necessário

Como seu parceiro, nosso papel é garantir que você tenha o necessário para pensar diferente e buscar soluções inovadoras. Por exemplo, acreditamos que o serviço de manutenção pode ser financiado de diferentes formas.

A Time & Material Services é a solução perfeita para clientes que desejam serviços por hora técnica, querem total flexibilidade e estão preparados para correr todo o risco por não cobrir todas as opções para suas instalações.

O Time & Materials inclui:

- Flexibilidade orçamentária sem pagamento de taxa fixa antecipada.
- Qualidade e garantia do fabricante do equipamento original.
- Engenheiros qualificados e profissionais da Philips à disposição.
- Acesso direto, personalizado on-line e por telefone com um único contato.
- Peças 100% Originais do fabricante.
- Garantia de disponibilidade de peças certificadas, para equipamentos que não estejam em End of Life/Support.

Serviços sob demanda

Ajudamos quando você não tem um contrato de prestação de serviços e precisa apenas assistência de mão de obra e peças.



Serviços adicionais que ajudam a maximizar suas capacidades clínicas e desempenho tecnológico

Queremos que você aproveite ao máximo a nossa parceria de contrato de serviço. É por isso que os contratos de serviço Philips RightFit incorporam uma gama de serviços opcionais e valor agregado.

Todos os contratos incluem atualizações de firmware de software.

Também inclui, como padrão, todas as revisões de atualizações de confiabilidade de hardware e software do sistema operacional patenteado da Philips que resolvem problemas essenciais de desempenho de equipamentos.

Os engenheiros de campo e de serviço remoto da Philips têm a expertise clínica e as habilidades técnicas para lidar com seus desafios de serviço mais complexos, independentemente da marca ou do tipo de equipamento de saúde. Ao escolher a Philips, você pode contar com uma equipe de especialistas com um histórico de comunicação clara e colaboração dedicada a fornecer a melhor experiência de atendimento de qualidade.

Com cada vez mais sistemas com capacidade remota à disposição, os engenheiros da Philips são capazes de resolver problemas mais rapidamente de forma remota ou presencial. Com a meta de mínima indisponibilidade não planejada, a Philips adota tecnologias reativas, proativas e preditivas em sistemas conectados interrompendo o fluxo de pacientes pelo mínimo tempo possível.

Recursos de segurança sofisticados fornecem proteção às suas redes, aos seus sistemas médicos e à privacidade dos seus pacientes.

Além disso, são oferecidos os seguintes serviços complementares como complementos de valor agregado:

1 Serviços de educação e formação

A Philips Education Services também oferece uma extensa equipe qualificada e engajada para garantir bons desfechos clínicos e uma experiência para o paciente com programas de aprendizagem de desenvolvimento clínico, técnico, operacional e profissional personalizados e contínuos. Com acesso a qualquer hora e em qualquer lugar por meio de uma estratégia de aprendizagem combinada, adotamos também o que há de mais recente em insights de aprendizagem para garantir o mais alto nível de retenção de conhecimento.

2 Technology Maximizer*

Mantenha um alto nível clínico e maximize o investimento em diagnósticos por imagem com o Philips Technology Maximizer. O Technology Maximizer é um programa implementado em conjunto com o seu Contrato de Atendimento ao Cliente RightFit. Por uma taxa de assinatura previsível, você pode ter o software mais recente à disposição e lançamentos de tecnologia de hardware por uma fração do custo de comprá-los separadamente.

*Consulte a disponibilidade em sua região/com sua consultoria de vendas

3 Smart Consulting

Uma consultoria otimizada para atender uma demanda constante da área da saúde, a Produtividade. O programa combina 3 pilares para entregar melhorias em todo o processo de atuação do exame de Ressonância Magnética, e sua execução utiliza-se da metodologia de Lean Healthcare, ou seja, ações pautadas no entendimento do processo a partir do acompanhamento in loco de cada etapa do procedimento conjuntamente com seus atores principais. Mantenha um alto nível clínico e maximize o investimento em diagnósticos por imagem com seus atores principais.



Olhando para o futuro: Inteligência Operacional para manutenção

Com o Philips Maintenance Services, nossa parceria oferece serviços de manutenção inteligentes e eficientes.

Inteligência Operacional é a parceria que mantém a sincronia entre pessoas, processos e tecnologia. Esse modelo operacional transforma a tendência atual de pensar e priorizar a tecnologia, combinando três componentes críticos de criação e entrega dos produtos e serviços de uma organização de saúde para gerar lucratividade e crescimento.

Em vez de operar como uma organização de vendas, com o Philips Maintenance Services como um provedor de serviços de saúde parceiro, trazemos nossa Estratégia de inteligência Operacional para mesclar habilidades e capacidades.

Essa estratégia de trabalho conjunto oferece ganhos cumulativos, desbloqueia valor tangível e também o valor mais sutil e gerado por pessoas, que é mais difícil de alcançar e quantificar, mas que proporciona benefícios significativos

O Philips Maintenance Services ajuda você a impulsionar o desempenho, a usabilidade e a interoperabilidade, mantendo a sustentabilidade e a confiabilidade da sua tecnologia. Com a nossa parceria, você contará com:

Pessoas + Processo + Tecnologia = Inteligência Operacional para Manutenção



Pessoas

Trabalhando juntos: Vamos unir nossas habilidades com as suas para obter uma melhoria contínua e cumulativa.

Nossa equipe apoiará seus requisitos de manutenção com:

- Gerentes de conta e líderes de serviços comerciais que entendem suas necessidades.
- Suporte técnico por telefone, suporte presencial e resolução remota de problemas de especialistas com profundo conhecimento clínico.
- Engenheiros de serviço proativos que trabalham remotamente ou em campo fazendo perguntas e resolvendo problemas antes que eles ocorram para evitar o tempo de inatividade não planejado.
- Consultores na central de atendimento que garantem que as pessoas certas estejam prontas para ajudar em caso de problemas de tempo de inatividade.
- Gerentes de atendimento ao cliente que fornecem suporte estratégico contínuo para identificar problemas e garantir que as nossas promessas serão cumpridas.
- Especialistas em aplicações clínicas que fornecem suporte sobre aplicações e educação em tópicos básicos e avançados.



Processos

A Inteligência Operacional desbloqueia processos inteligentes e personalizados. É o oposto de um método padrão, pois garante que os processos sejam adaptados e criados em parceria.

Nossos processos atenderão aos seus requisitos de manutenção com:

- **Processo KPI de conectividade** – rastreia e gerencia sua conexão remota para proporcionar cobertura de classe mundial. Verificaremos o desempenho da sua conexão medindo quantos dispositivos habilitados usaram o serviço remoto completo para realizar uma manutenção corretiva ou preventiva e otimizar os sistemas.
- **Pesquisa NPS de Qualidade de Serviço** – uma breve pesquisa de satisfação que é enviada ao cliente automaticamente após casos de serviço (máximo de 1 a cada 30 dias). Todos os resultados são avaliados para continuar aperfeiçoando o serviço. Os clientes de "alerta imediato" com baixa pontuação são contatados em até dois dias para determinar a causa raiz de seus problemas e discutir ações.
- **Hora certa, lugar certo, prática certa desde o começo** – uma abordagem proativa para garantir que você sempre tenha as peças certas na sua instalação quando a Philips precisar corrigir o sistema.

• **Gerenciamento diário integrado** – nossas equipes de serviço seguem esse processo para manter uma cultura de melhoria contínua e identificar ações corretivas rapidamente.

• **Estrutura global de gerenciamento diário** – um padrão que visa garantir 100% de transparência em desempenho, priorizando também necessidades e garantindo a qualidade do produto/serviço.

• **Visibilidade e encaminhamento em caso de indisponibilidade do sistema** – usa o Monster Map, ServiceMax e Visual Map para fornecer visibilidade macro e micro e de problemas no sistema. Garante tempo de atividade, planejamento e rapidez em resposta e planejamento de soluções, bem como uma experiência do cliente sempre alta. Também inclui priorizar o foco das principais etapas do incidente ao longo do



Tecnologia

A tecnologia é um facilitador. A Inteligência Operacional conecta e torna o sistema interoperável com uma visão abrangente de como as pessoas e os sistemas precisarão de tecnologia – hoje e sempre.

Nossa tecnologia cumprirá seus requisitos de manutenção com:

- **Portal de atendimento ao cliente** – www.philips.com.br/healthcare/resourcecatalog/landing/customer-service-portal
- **Reacts** – a plataforma Philips com ferramentas interativas, soluções seguras e treinamento e suporte para que os médicos possam tomar decisões diagnósticas definitivas a qualquer momento e em qualquer lugar do mundo. Implementado no Ultrassom em mais de 80 países, o Reacts possibilita uma interação dinâmica e remota em teleconsultas, mensagens seguras, tratamento remoto de feridas, assistência telecirúrgica e supervisão de procedimentos.
- **Diagnóstico e monitoramento remoto** – processa dados de dispositivos médicos conectados na solução de big data da Philips. A Inteligência Artificial e ferramentas monitoram sistemas e dispositivos de forma proativa e/ou preditiva para proporcionar um diagnóstico rápido e preciso de casos e resolver falhas, reduzindo o tempo de inatividade não planejado. 35%³ dos casos são resolvidos remotamente com uma proporção geral de resolução na primeira tentativa de 86%⁴. O Philips Remote Service monitora constantemente a integridade do sistema e gera alertas de possíveis problemas no Philips Remote Monitoring Workspot. Os casos são então registrados e encaminhados para um engenheiro de atendimento remoto, que pode identificar e corrigir imediatamente o problema e aconselhar sobre ações futuras.

³ Com base em dados do ano fiscal de 2019, Philips Healthcare (todas as modalidades)

⁴ Com base em dados do ano fiscal de 2019, Philips Healthcare (todas as modalidades)



Entre em contato conosco

Interessado em saber mais?

Vamos conversar. Melhor ainda, vamos colaborar. Será um prazer ajudar você a adotar a Inteligência Operacional e resolver seus desafios de manutenção. Basta clicar no link abaixo e entraremos em contato.

www.philips.com/rightfit

