PHILIPS

Ultraschall

Remote Service

Immer an Ihrer Seite:

Profitieren Sie von vernetzten Systemen

Schneller wieder einsatzbereit

Auf Ihr Ultraschallsystem möchten Sie sich verlassen können. Damit im Störungsfall alles schnell wieder läuft, bieten wir Ihnen die Philips Remote Services. Diese ermöglichen eine zuverlässige und sichere Hochgeschwindigkeitsverbindung zu Ihren medizinischen Geräten. Dadurch erhalten Sie eine schnelle und gezielte Serviceleistung per Fernzugriff – auch in zeitkritischen Momenten.

Wie funktioniert der Remote Service?

Ein Anruf genügt und unser Remote Service stellt eine Breitbandverbindung zu Ihrem medizinischen System her, um Ihnen schnell und kompetent zu helfen. Gemeinsam finden wir dann die für Sie beste Lösung. Häufig entfällt so auch der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort. Sie können unmittelbar weiterarbeiten. Sollte doch ein Termin vor Ort notwendig sein, bestellen wir die benötigten Ersatzteile vorab und planen mit Ihnen einen Serviceeinsatz so, dass die Störung des Klinik- oder Praxisablaufs minimiert wird.

Welche Möglichkeiten bieten Philips Remote Services?

Diese Leistungen erbringen wir per Fernzugriff:

- Beurteilung und ggf. Lösung technischer oder applikationsbezogener Probleme in Echtzeit über freigegebene Bildschirminhalte
- Ersatzteilbestellung für einen zielgerichteten Technikereinsatz
- Einrichtung von Netzwerkdiensten
- Durchführung der Systemdiagnostik und Prüfung der Protokolldateien
- Erstellung von Nutzungsberichten
- Software-Updates und -Upgrades
- Patch-Management zur Aufrechterhaltung der IT-Sicherheit
- Supportanfragen direkt über das Ultraschallsystem
- Echtzeitüberwachung und proaktives Monitoring

IT-Sicherheit und Datenschutz

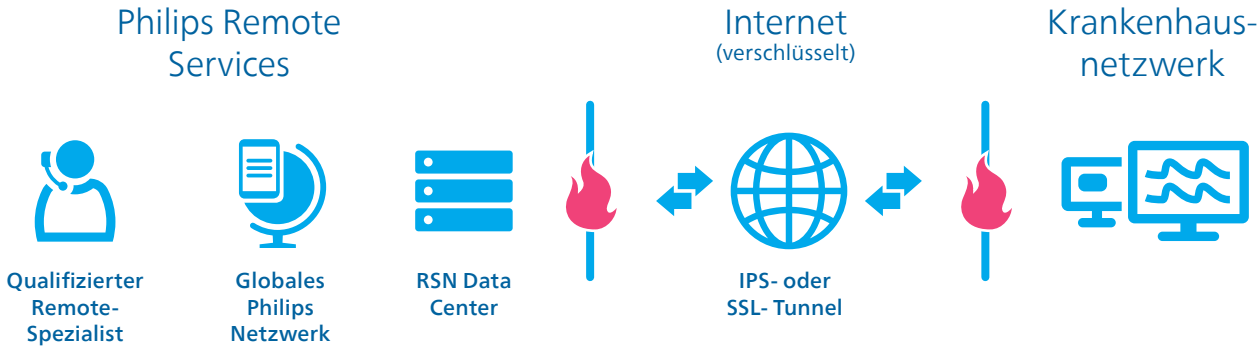
Das Gesundheitswesen ist die am häufigsten von Cyberangriffen betroffene Branche. Unser Remote Service setzt daher auf eine Verbindung, die aus Gründen der Sicherheit und Zugriffskontrolle unabhängig vom Philips Netzwerk ist und zusätzlich per IPS bzw. SSL verschlüsselt wird. Die Verbindung zu Ihrem System genügt so den höchsten Sicherheitsanforderungen.

Unsere Mitarbeiter haben nur im Anwendungsfall Zugriff auf Ihre Systeme. Ein unautorisierter Zugang ist nicht möglich. Durch regelmäßige Software-Updates und -Upgrades wird darüber hinaus sichergestellt, dass Ihre Systeme jederzeit auf dem neuesten Stand sind.

Ihre Vorteile

- Kurze Reaktionszeiten und schnelle Reparaturen
- Höhere Erfolgsquote beim ersten Reparaturversuch
- Höhere Systemverfügbarkeit
- Aufrechterhaltung der Systemaktualität
- Mögliche Nutzung von Collaboration Live: Trainingskurse und Ad-hoc-Applikationssupport
- Praktische Lernerfahrungen für Ihr Team durch eine gemeinsame Echtzeit-Bildschirmansicht des Systems mit einem Experten („Look over the shoulder“)

So funktioniert’s



Serviceanfrage – Systemausfall mit unbekanntem Diagnose-Code

Situation: Ein Kunde ruft im Philips Customer Care Center an, weil sein Ultraschallsystem einen ihm nicht bekannten Diagnose-Code auswirft und er nicht weiterarbeiten kann.

Lösung: Unser Mitarbeiter stellt per Fernzugriff ein Hardwareproblem fest. Er kann genau eingrenzen, welche Baugruppe betroffen ist, bestellt die notwendigen Ersatzteile und plant einen Serviceeinsatz vor Ort. Am Folgetag ist das System wieder einsatzbereit.

Serviceanfrage – Archivierung von Patientendaten

Situation: Ein Kunde ruft im Philips Customer Care Center an und möchte wissen, wie er die Patientendaten archivieren kann.

Lösung: Unser Mitarbeiter bittet um eine Remote-Verbindung zum Ultraschallsystem und der Anwender gewährt den Zugriff. Der Mitarbeiter übernimmt die Kontrolle über das System und zeigt dem Anwender verschiedene Möglichkeiten der Archivierung.

Serviceanfrage – Änderung der Konfiguration

Situation: Ein Kunde ruft im Philips Customer Care Center an und wünscht die Optimierung einer selten genutzten Untersuchungseinstellung.

Lösung: Unser Mitarbeiter übernimmt die Kontrolle über das Ultraschallsystem und zeigt dem Kunden dann die Schritte, die zur Änderung der klinischen Konfiguration erforderlich sind. Anschließend wiederholt der Kunde die Schritte unter Anleitung unseres Mitarbeiters.

Sprechen Sie mit uns

Voraussetzung für den Remote Service ist der Abschluss eines RightFit Servicevertrags, z. B. des RightFit Support Remote – bereits ab 600 € pro Jahr. Sie wollen mehr über RightFit erfahren oder interessieren sich für ein konkretes Angebot? Ihr persönlicher Philips Ansprechpartner freut sich auf Ihre Anfrage.

Philips GmbH Market DACH
Röntgenstraße 22
22335 Hamburg

rightfitvertrag@philips.com
www.philips.com/rightfit

© 2021 Koninklijke Philips N.V. All rights reserved.

www.philips.com