

Contrats de services EIPAX[®]

Nous répondons à vos préoccupations





Nous répondons à vos préoccupations

En optant pour un système Roche Diagnostics, vous avez l'assurance de bénéficier de services d'excellence dès le premier jour. Roche Diagnostics (Suisse) SA («Roche Diagnostics») est votre interlocuteur compétent pendant toute la durée de vie de votre système. Roche Diagnostics propose un large éventail de prestations allant de la préparation du site, en passant par l'installation et la formation initiale client. Outre la maintenance et l'assistance en cas de problèmes techniques, applicatifs ou informatiques, Roche Diagnostics peut aussi vous conseiller afin d'optimiser l'organisation de votre laboratoire.

Nous sommes là pour vous...



... via notre Customer Service Center

Le Customer Service Center est à l'écoute de toutes vos préoccupations concernant l'application, les réactifs ou les aspects techniques. Une équipe professionnelle de spécialistes traite toutes les demandes par téléphone et télémaintenance. Si nécessaire, un spécialiste intervient directement dans vos locaux.

... sur place

Assurez une utilisation optimale de vos produits avec l'appui de notre équipe de maintenance expérimentée. Conseil sur les processus avec possibilité d'analyse des procédures de travail, conception de laboratoire et soutien à la réalisation de vos projets, installation de vos systèmes, formation, assistance pour les opérations de routine, maintenance: nous sommes à vos côtés dans toutes les situations.



... pour des formations initiales et complémentaires

Nos formations initiales et complémentaires vous aident à tirer le meilleur parti des systèmes Roche dès le départ. En tant qu'utilisateur, vous apprenez à manier les systèmes et réactifs en toute sécurité. Notre offre comprend des formations sur l'utilisation des systèmes, pouvant également englober l'optimisation opérationnelle de votre laboratoire et des notions générales sur les produits.

Nos contrats de services E/PAX[®] sont synonymes de...

... collaborateurs compétents, professionnels et expérimentés. Nos connaissances accumulées au fil des années et nos technologies de pointe vous assurent des services d'excellence. Nous mobilisons efficacement nos ressources pour traiter votre demande dans les plus brefs délais.

Dès l'achat d'un système Roche, vous devenez un partenaire de Roche Diagnostics grâce au pack **ESSENTIAL** et obtenez l'accès à notre large éventail de services.

E

Pour les produits informatiques, le contrat distinct de licence et de services **IT** garantit la maîtrise de vos coûts et une assistance informatique professionnelle.

i

Avec le contrat **PREVENTIVE**, vous n'aurez plus à vous soucier des échéances ni de l'exécution des opérations de maintenance prescrites.

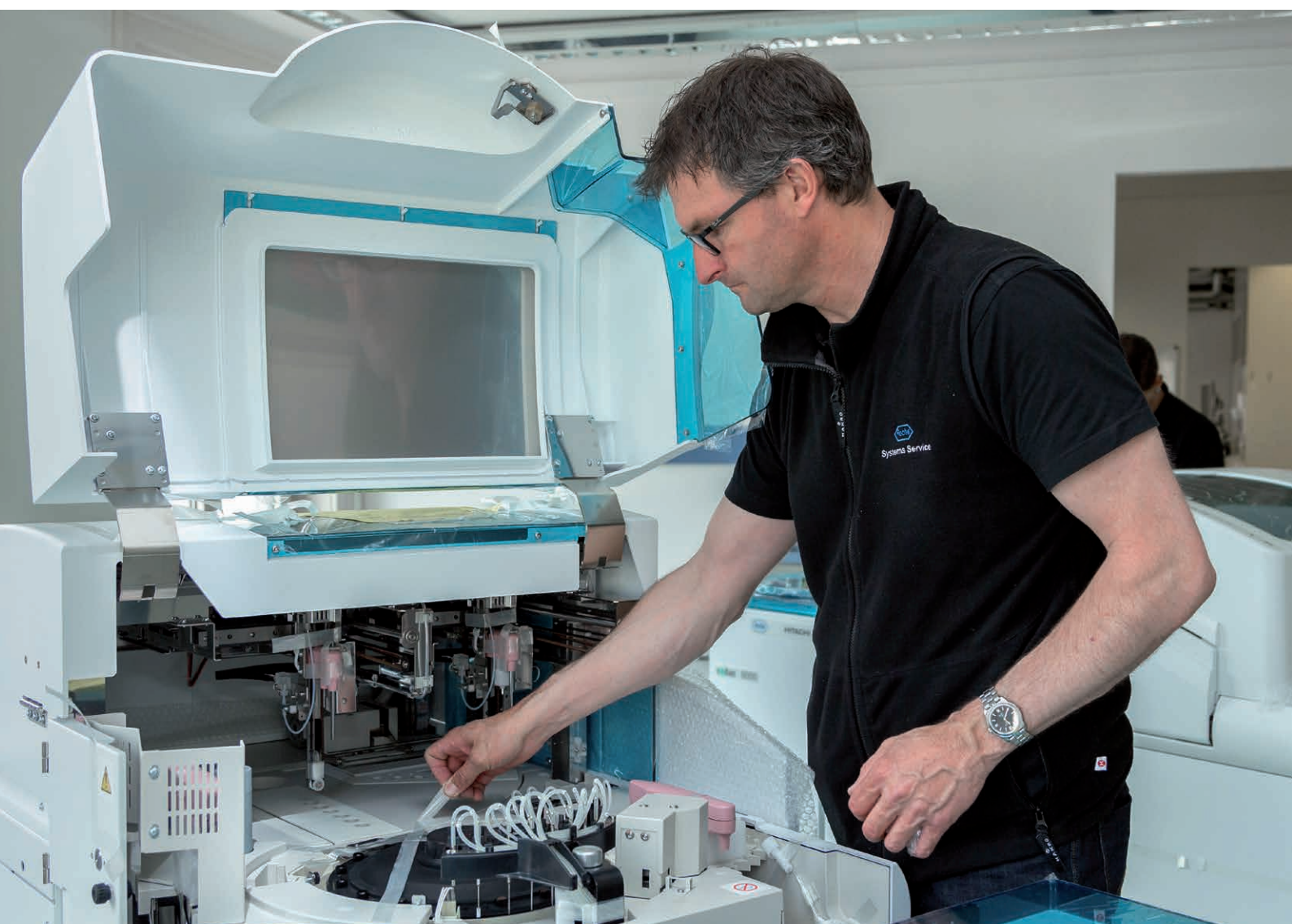
P

Le contrat **ADVANCED** vous permet de mieux maîtriser vos coûts pour une efficacité maximale.

A

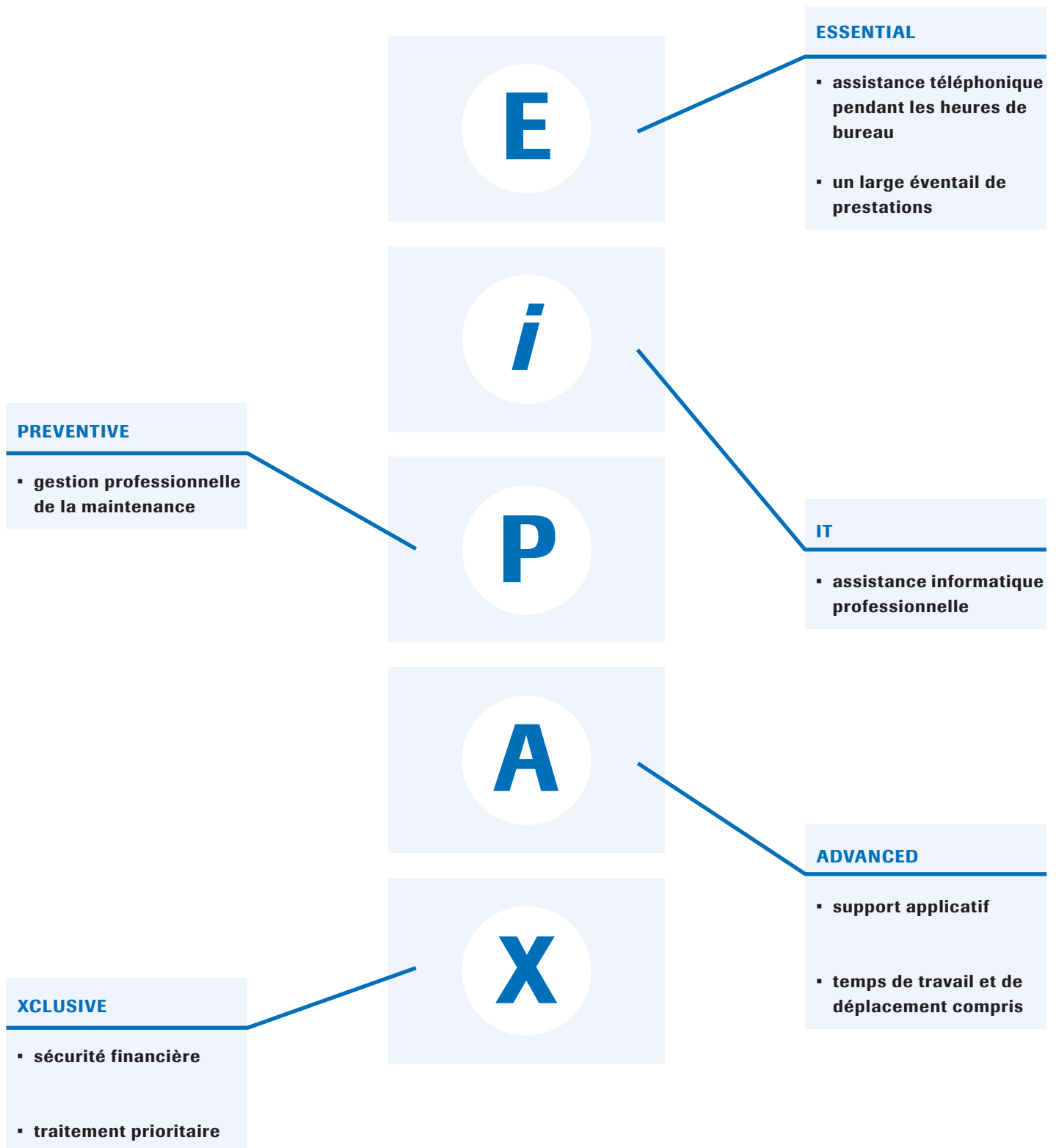
Le contrat **XCLUSIVE** est l'offre la plus complète. Il vous apporte une sécurité maximale en matière de coûts et de planification.

X



Nos contrats de services E/PAX[®]

vous offrent...



Structure contractuelle

EiPAX®

Les contrats de services EiPAX® sont disponibles en quatre formules. Vous pouvez ainsi choisir la solution la plus adaptée à vos besoins. EiPAX® va au-delà des services classiques pour votre matériel. En plus des quatre types de contrats (E, P, A, X) relatifs au matériel, nous proposons un contrat de licence et de services distinct pour nos produits informatiques (i). Cette formule vous permet de maîtriser vos coûts tout en bénéficiant d'une assistance professionnelle pour tout ce qui touche à l'informatique.

Prestation	Type de contrat			
	E	P	A	X
Formation initiale client	✓	✓	✓	✓
Assistance téléphonique	✓	✓	✓	✓
Maintenance du système, travaux compris	CHF	✓	✓	✓
Entretien de la télémaintenance	CHF	✓	✓	✓
Interventions de réparation (remise en état) sur site, hors pièces détachées	CHF	CHF	✓	✓
Interventions sur site en lien avec les applications	CHF	CHF	✓	✓
Interventions de réparation (remise en état) sur site, pièces détachées comprises	CHF	CHF	CHF	✓
Conseil pour des travaux d'aménagement en lien avec les systèmes Roche	CHF	CHF	CHF	✓
Rapid Improvement Event (LabAdvance)	CHF	CHF	CHF	CHF
System Health Check (LabAdvance)	CHF	CHF	CHF	CHF
Gestion de projet	CHF	CHF	CHF	CHF

✓ Prestations comprises dans le contrat

CHF Prestations disponibles en sus

Roche Diagnostics (Suisse) SA
Industriestrasse 7
6343 Rotkreuz

Tél.: 0800 80 66 80

E-mail: service.rotkreuz@roche.com

Site internet: www.roche-diagnostics.ch/fr/eipax

Outil d'aide à la décision EIPAX: <http://eipax.roche-service.com/fr>

EIPAX est une marque de Roche.

© 2017 Roche

08244499001 ⓘ 0417 - 0.25 AD