

Contratti per servizi E/iPAX®

Ci prendiamo cura delle Vostre richieste





Ci prendiamo cura delle Vostre richieste

Scegliendo un sistema Roche Diagnostics vi assicurate fin dall'inizio i vantaggi di servizi eccellenti. Roche Diagnostics (Svizzera) SA («Roche Diagnostics») è il vostro referente competente su cui fare affidamento per l'intera vita utile del Vostro sistema. Roche Diagnostics offre un'ampia gamma di servizi, dall'allestimento del laboratorio all'installazione e formazione iniziale del cliente, fino alla disinstallazione. Oltre a interventi di manutenzione e assistenza in caso di problemi tecnici e applicativi o questioni di natura informatica, Roche Diagnostics offre anche servizi di consulenza per ottimizzare l'organizzazione del laboratorio.

Siamo a vostra disposizione...



...con il nostro **Customer Service Center**

Il Customer Service Center è lo sportello di riferimento a cui rivolgersi per qualsiasi richiesta riguardante l'applicazione, il supporto per i reagenti e le questioni tecniche. Ogni richiesta viene gestita, via telefono e tramite servizio remoto, da un team motivato di specialisti qualificati. Se necessario, viene predisposto l'intervento di uno specialista sul posto, direttamente presso la sede del cliente.

...sul posto

Grazie alla collaborazione con il nostro team di assistenza qualificato, potete contare su un utilizzo ottimale del vostro prodotto. La nostra consulenza sui processi include servizi di analisi del workflow, pianificazione strutturale del laboratorio e supporto progettuale nella realizzazione, installazione dei vostri sistemi, integrazione e assistenza nell'impiego di routine, nonché interventi di manutenzione.



...con corsi di **formazione e aggiornamento**

I corsi di formazione e aggiornamento vi consentiranno di utilizzare in modo ottimale i sistemi Roche fin dall'inizio. Durante le fasi di formazione pratica e gli eventuali aggiornamenti, gli operatori apprendono come gestire in modo sicuro sistemi e reagenti. La nostra offerta formativa include, oltre a corsi di formazione pratica sul funzionamento del sistema, anche corsi sull'ottimizzazione della gestione del laboratorio e su tematiche generali riguardanti i prodotti.

I nostri contratti per servizi E/PAX[®] garantiscono...

... personale competente, professionale ed esperto. Potrete contare su un servizio eccellente, frutto di un know-how maturato nel corso degli anni e dell'impiego di tecnologie all'avanguardia. L'efficienza delle nostre risorse consente di elaborare le vostre richieste con estrema rapidità.

Il pacchetto **ESSENTIAL** consente di diventare un partner di Roche Diagnostics e dà diritto ai nostri molteplici servizi già al momento dell'acquisto di un sistema Roche.

E

Per i prodotti informatici è previsto un contratto separato di licenza e servizi **IT**, che offre la gestione dei costi e il supporto IT professionale.

i

Il contratto **PREVENTIVE** vi offre la sicurezza di non dovervi più preoccupare delle scadenze e degli interventi di manutenzione prescritti.

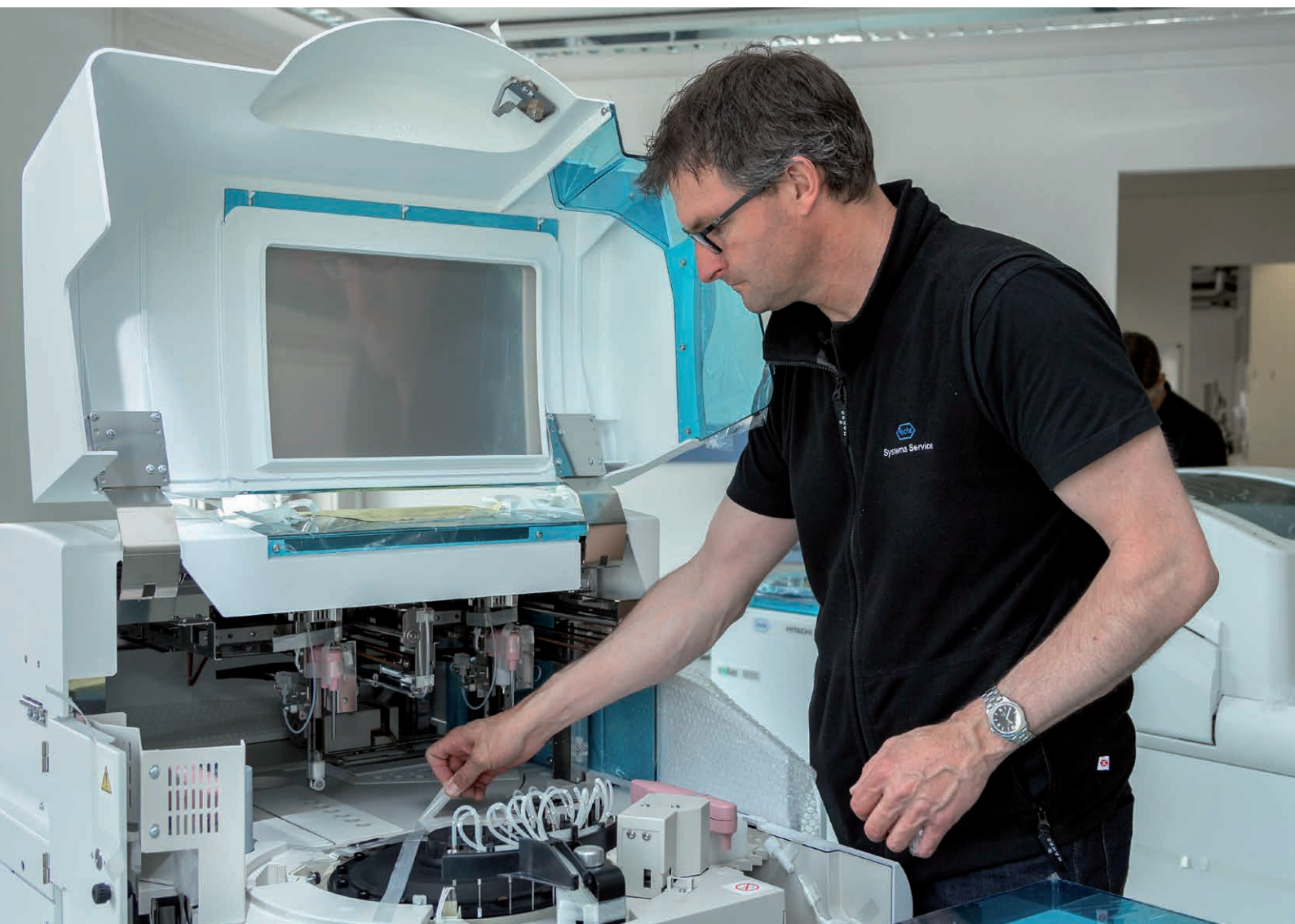
P

Il contratto **ADVANCED** vi garantisce una migliore gestione dei costi e, al tempo stesso, la massima efficienza.

A

Il contratto **XCLUSIVE** include l'intero pacchetto di servizi e vi assicura la massima sicurezza in termini di pianificazione e costi.

X



I nostri contratti per servizi E/PAX[®] vi offrono...



Struttura contrattuale

EiPAX®

La formula EiPAX® vi consente di scegliere tra i quattro diversi contratti per servizi quello che meglio soddisfa le vostre esigenze. EiPAX® va oltre il classico contratto per servizi hardware. Oltre alle quattro tipologie contrattuali (E, P, A, X) previste per l'hardware, esiste anche un contratto separato di licenza e servizi IT per i nostri prodotti informatici (I), che vi consente di tenere sotto controllo i costi e di poter contare su supporto professionale per problematiche in ambito informatico.

Descrizione dei servizi	Tipo di contratto			
	E	P	A	X
Formazione iniziale del cliente	✓	✓	✓	✓
Assistenza telefonica	✓	✓	✓	✓
Manutenzione del sistema, interventi inclusi	CHF	✓	✓	✓
Gestione dei Remote Services	CHF	✓	✓	✓
Interventi di riparazione (ripristino) sul posto, ricambi esclusi	CHF	CHF	✓	✓
Interventi applicativi sul posto	CHF	CHF	✓	✓
Interventi di riparazione (ripristino) sul posto, ricambi inclusi	CHF	CHF	CHF	✓
Consulenza su misure strutturali correlate ai sistemi Roche	CHF	CHF	CHF	✓
Rapid Improvement Event (LabAdvance)	CHF	CHF	CHF	CHF
System Health Check (LabAdvance)	CHF	CHF	CHF	CHF
Gestione progetti	CHF	CHF	CHF	CHF

✓ servizi inclusi nel contratto

CHF servizi aggiuntivi a pagamento

Roche Diagnostics (Svizzera) SA
Industriestrasse 7
6343 Rotkreuz

Tel: 0800 80 66 80
e-mail: service.rotkreuz@roche.com
Sito web: www.roche-diagnostics.ch/eipax
Guida alla decisione: <http://eipax.roche-service.com/de>

EIPAX è un marchio di Roche

© 2017 Roche

08244502001 ⓘ 0417 – 0.1 AD