

EiPAX[®] Dienstleistungsverträge

Wir kümmern uns um Ihre Anliegen





Wir kümmern uns um Ihre Anliegen

Der Entscheid für ein Roche Diagnostics System sichert von Beginn an die Vorteile exzellenter Dienstleistungen. Roche Diagnostics (Schweiz) AG («Roche Diagnostics») ist Ihr kompetenter Ansprechpartner während der kompletten Lebensdauer Ihres Systems. Angefangen von der Site Preparation über die Installation und das initiale Kundentraining bis zur Deinstallation bietet Roche Diagnostics vielzählige Dienstleistungen. Zusätzlich zu Wartungen und Hilfestellung bei technischen und applikativen Problemen oder IT-Fragen, bietet Roche Diagnostics auch Beratungsleistungen zur Optimierung Ihrer Labororganisation an.

Wir sind für Sie da...



...im Customer Service Center

Das Customer Service Center ist Ihre Anlaufstelle für alle Anliegen im Bereich Applikation, Reagenzsupport sowie Technik. Jedes Anliegen wird durch ein motiviertes Team von Fachspezialisten via Telefon und Remote Service behandelt. Wenn nötig wird ein Spezialist organisiert, welcher sich direkt bei Ihnen vor Ort der Aufgabe annimmt.

...vor Ort

In Zusammenarbeit mit unserem erfahrenen Serviceteam stellen Sie eine optimale Nutzung Ihres Produktes sicher. Wir leisten Prozess Beratung mit möglicher Workflowanalyse, Laborbauplanung und Projektunterstützung bei der Realisierung, Installation Ihrer Systeme, Einarbeitung und Hilfestellung in der Routinenutzung und Instandhaltungen.



...für Schulungen und Nachschulungen

Mit einer Schulung oder Nachschulung helfen wir Ihnen von Beginn an Roche Systeme optimal zu nutzen. Bei der Einarbeitung und einer möglichen Nachschulung lernen Sie als Anwender sicher mit Systemen und Reagenzien umzugehen. Unser Schulungsangebot umfasst neben Trainings zur Systembedienung auch solche zur Optimierung Ihres Laborbetriebes und zu produktübergreifenden Themen.

Unsere EiPAX® Dienstleistungsverträge *stehen für...*

...kompetente, professionelle und erfahrene Mitarbeiter. Durch den langjährigen Aufbau von Wissen und dem Einsatz von neusten Technologien profitieren Sie von einem exzellenten Service. Durch den effizienten Einsatz unserer Ressourcen wird Ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeitet.

Bereits beim Kauf eines Roche Systems werden Sie mit dem **ESSENTIAL** Paket zu einem Roche Diagnostics Partner und erhalten dadurch Zugang zu unseren vielfältigen Dienstleistungen.

E

Für IT Produkte gibt es einen separaten **IT** Lizenz- und Dienstleistungsvertrag, der Ihnen Kostenkontrolle und professionelle IT Unterstützung bietet.

i

Mit dem **PREVENTIVE** Vertrag müssen Sie sich in Zukunft keine Gedanken mehr über die Terminierung und die Durchführung der vorgeschriebenen Wartung machen.

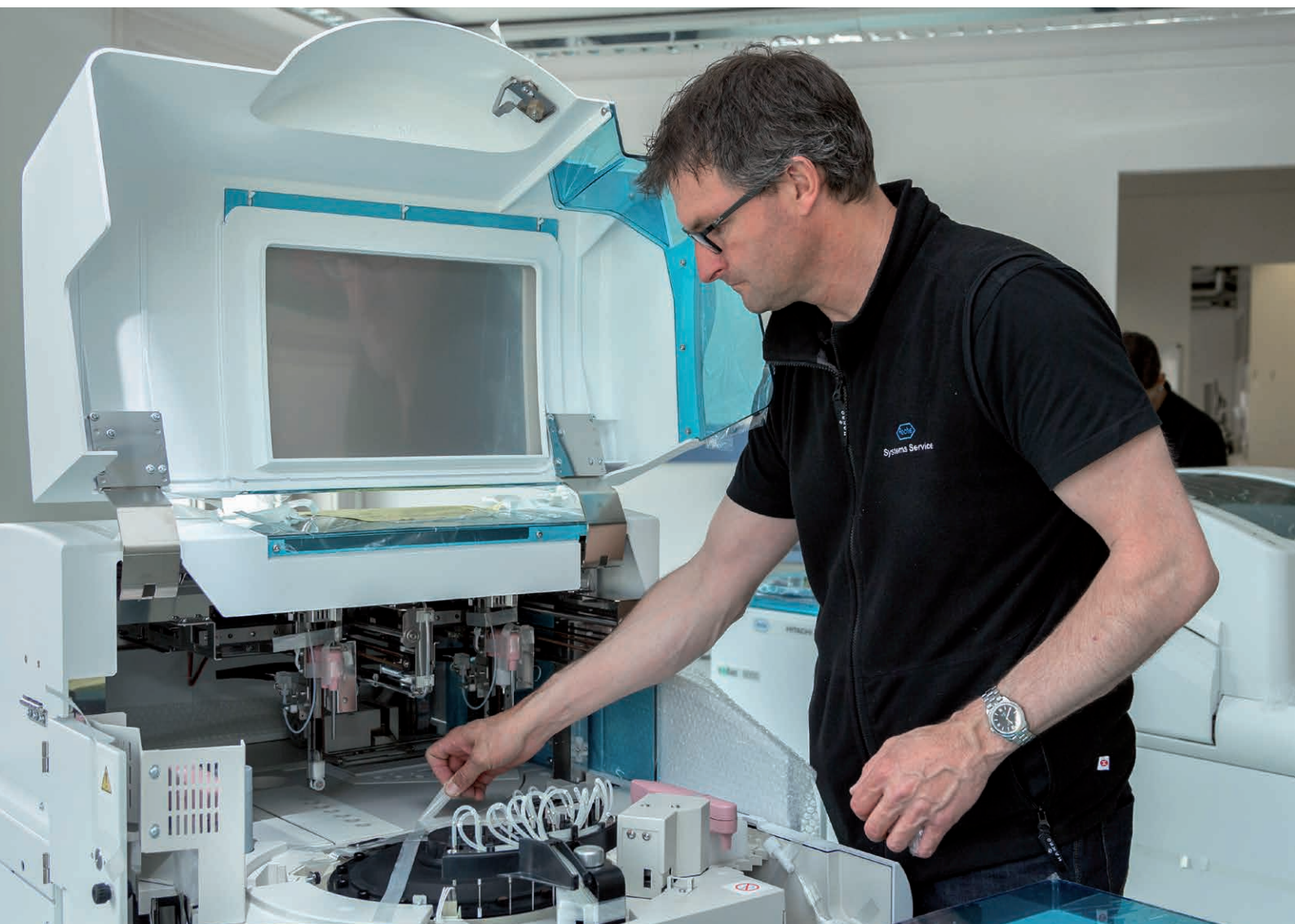
P

Der **ADVANCED** Vertrag gewährt Ihnen eine erhöhte Kostenkontrolle bei maximaler Effizienz.

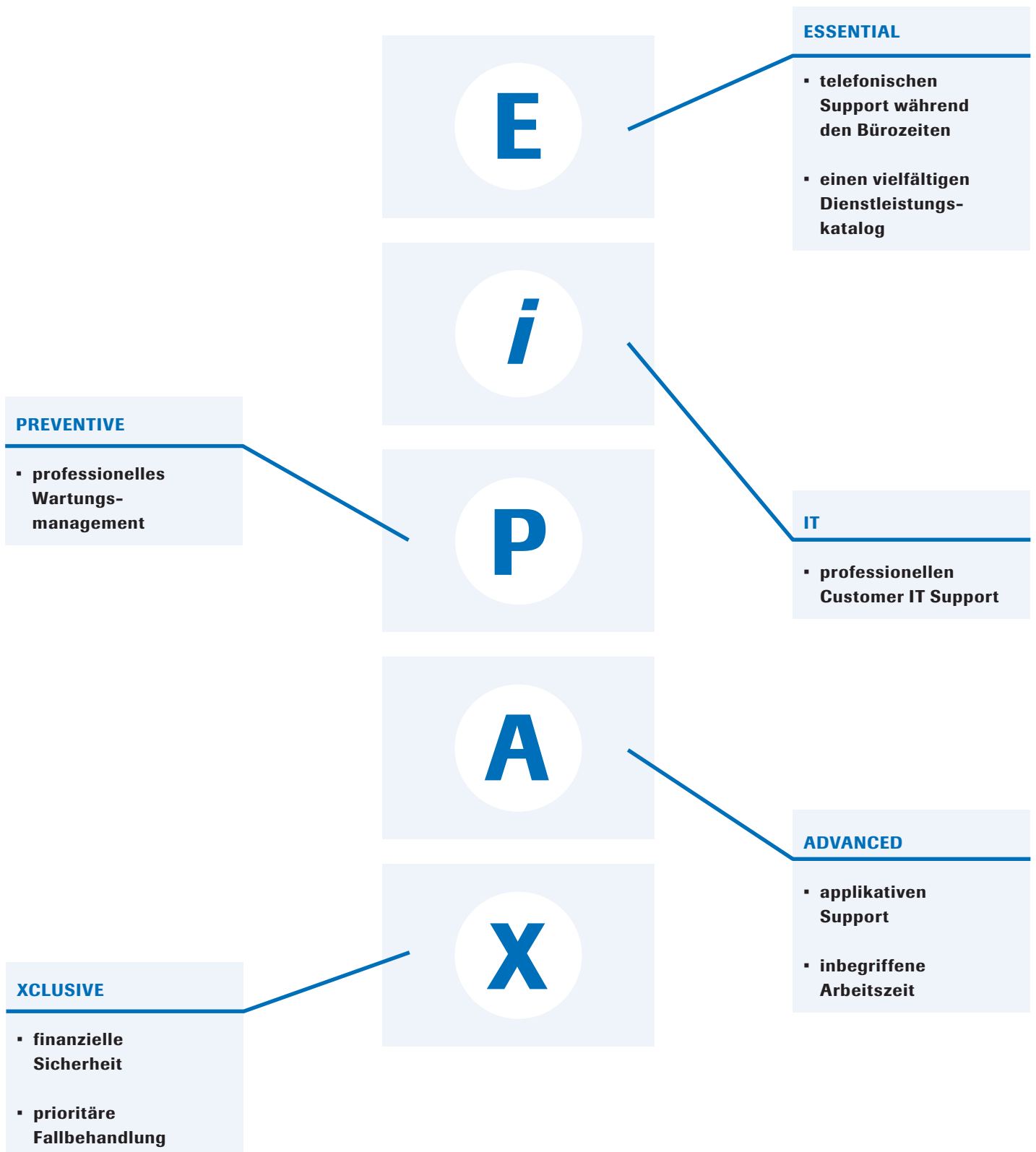
A

Mit dem **XCLUSIVE** Vertrag erwerben Sie das maximale Leistungspaket, welches Ihnen Planungs- und Kostensicherheit garantiert.

X



Unsere E*i*PAX[®] Dienstleistungsverträge bieten Ihnen...



Vertragsstruktur

EiPAX®

Mit den EiPAX® Dienstleistungsverträgen können Sie aus vier verschiedenen Verträgen den für Ihre Bedürfnisse am besten passenden auswählen. EiPAX® geht über die klassischen Servicedienstleistungen für Hardware hinaus. Zusätzlich zu den vier Vertragsarten (E, P, A, X) für Hardware gibt es für unsere IT Produkte einen separaten IT Lizenz- und Dienstleistungsvertrag (i). Dieser bietet Ihnen Kostenkontrolle und professionelle Unterstützung bei Fragen rund um die IT.

Dienstleistungsbezeichnung	Vertragsart			
	E	P	A	X
Initiales Kundentraining	✓	✓	✓	✓
Telefonischer Support	✓	✓	✓	✓
System Wartung inkl. Wartungsarbeiten	CHF	✓	✓	✓
Unterhalt Remote Services	CHF	✓	✓	✓
Reparatur Einsätze (Instandsetzung) vor Ort ohne Ersatzteile	CHF	CHF	✓	✓
Applikations Einsätze vor Ort	CHF	CHF	✓	✓
Reparatur Einsätze (Instandsetzung) vor Ort inklusive Ersatzteile	CHF	CHF	CHF	✓
Beratung bei baulichen Massnahmen im Zusammenhang mit den Roche Systemen	CHF	CHF	CHF	✓
Rapid Improvement Event (LabAdvance)	CHF	CHF	CHF	CHF
System Health Check (LabAdvance)	CHF	CHF	CHF	CHF
Projektmanagement	CHF	CHF	CHF	CHF

✓ im Vertrag enthaltene Dienstleistungen

CHF zusätzlich kaufbare Dienstleistungen

Roche Diagnostics (Schweiz) AG
Industriestrasse 7
6343 Rotkreuz

Tel: 0800 80 66 80
E-Mail: service.rotkreuz@roche.com
Website: www.roche-diagnostics.ch/eipax
Entscheidungshilfe: <http://eipax.roche-service.com/de>

EIPAX ist eine Marke von Roche

© 2017 Roche

08244472001 ⓘ 0417 – 0.5 AD