



Nedávné období zásadně omezující přímý fyzický kontakt osob otestovalo schopnosti a možnosti společností poskytovat svým zákazníkům i nadále spolehlivou a kvalitní technickou podporu. Limitace servisních návštěv ještě více zdůraznila potřebu rychlé a stabilní podpory laboratorního provozu na dálku.

## Roche Remote CareGiver – platforma pro vzdálenou správu

Mgr. ANEŽKA HUCÍKOVÁ  
ROCHE s.r.o., Diagnostics Division

Roche Remote CareGiver je integrující součástí infrastruktury Roche digitálních servisních služeb – tato **online servisní platforma sdružuje komplexní portfolio našich nástrojů pro vzdálenou správu** laboratorních systémů a softwaru.

Hlavním cílem služeb vzdálené správy platformy Roche Remote CareGiver je **minimalizace neočekávaných výpadků laboratorních systémů z provozu**. Proaktivní ochrana provozuschopnosti přístrojů vede k jejich stabilnímu výkonu, k redukci času věnovaného řešení technických problémů, a tudíž k **maximalizaci doby nepřerušného laboratorního provozu a zvyšování provozní produktivity**.

### *Až 20x rychlejší vyřešení požadavků podpory*

Pokud se na servisní podporu podíváme optikou času, nástroje vzdálené správy umožňují **zkrátit dobu vyřešení požadavku z 350 minut při fyzickém výjezdu servisního technika na pouhých 30 minut** při řešení požadavku díky možnostem online služeb platformy Roche Remote CareGiver.<sup>1</sup>

Ano, mimo jiné je rychlost řešení servisních požadavků jedním z hlavních důvodů, proč jsou služby platformy **Roche Remote CareGiver u 83 % našich zákazníků** po celém světě uváděny jako důležité **kritérium při výběru dodavatele laboratorního řešení**.<sup>2</sup>

Vezměme to ale pěkně po pořádku. Které konkrétní služby digitální servisní platforma Roche Remote CareGiver nabízí a v čem spočívá jejich avizovaná přidaná hodnota?

### **Digitální servisní platforma Roche Remote CareGiver zahrnuje 4 hlavní služby, které nám umožňují poskytovat ultimátní vzdálenou podporu:**

#### **Vzdálená podpora**

- Telefonická asistence a rychlé vyřešení vašich požadavků díky vzdálenému připojení a sdílení plochy

#### **Požadavek podpory**

- Flexibilní online přístup k zákaznickému servisu a správa požadavků podpory i prostřednictvím portálu Roche DiaLog

#### **Proaktivní údržba – NOVINKA**

- Vzdálený proaktivní monitoring funkčnosti a stability vašich systémů minimalizující riziko jejich výpadku z provozu

#### **Digitální aktualizace**

- Pohodlná aktualizace softwaru a informací o testech bez nutnosti přerušení pracovního procesu

**Roche** Remote CareGiver



### Vzdálená podpora

Základními stavebními kameny naší podpory na dálku jsou nástroje vzdálené diagnostiky platformy Roche Remote CareGiver, které umožňují našim specialistům přistupovat k relevantním informacím o laboratorních přístrojích za účelem efektivního řešení hlášených problémů. Vyřizování telefonických požadavků týkajících se analyzátorů **prostřednictvím dostupných softwarových nástrojů, např. sdílením obrazovky**, nám umožňuje urychlit proces jejich řešení, **minimalizovat počet nutných servisních návštěv** anebo zvýšit efektivitu našich techniků.

### Požadavek podpory

E-slужba **Požadavek podpory** je druhá **zákaznický nejoceňovanější komponenta platformy Roche Remote CareGiver<sup>2</sup>** (favorita představíme v těsném závěsu). V případě dotazu nebo potřeby řešení problémů s Roche analyzátorů vám tato služba umožňuje **zadat váš požadavek online několika kliknutími** a hlavně kdykoli, na jakémkoli zařízení a způsobem, který vám nejvíce vyhovuje. Zákaznický servis totiž můžete kontaktovat přes portál **DiaLog**, přes servisní webovou stránku **support.roche.com** nebo nově i pomocí mobilní aplikace **Online Support**.

### A jaké jsou hlavní výhody služby Požadavek podpory pro naše zákazníky?

Kromě maximální **flexibility při zadávání požadavků** je to **rychlost zpracování** – online požadavky podpory jsou v centru zákaznické podpory vyřizovány prioritně, každý všední den od 7:00 do 16:00 hod., a v případě potřeby servisního zásahu jsou ve velmi krátkém čase přeměřovány na konkrétního specialistu, který se požadavkem dále zabývá.

Navíc **Požadavek podpory** prošel za poslední období **zásadním upgradem**. O dostupných novinkách této e-slужby si přečtete více v článku „Požadavek podpory v novém“ na str. 47.

### Jak kontaktovat centrum zákaznické podpory Roche?

**Elektronicky na portále DiaLog:**

[go.roche.com/PozadavekPodpory](https://go.roche.com/PozadavekPodpory)

**Telefonicky na linkách:**

Klinická chemie a imunochemie, IT a transportní systémy

**800 105 555**

Molekulární a tkáňová diagnostika

**800 111 999**

Point of Care, krevní plyny, koagulace a analýza moči

**800 105 000**

Ukažme si fungování **Požadavku podpory** na ilustrativním příkladu ve **3 jednoduchých krocích**:



Na portálu DiaLog v sekci e-slужby vyberete **Požadavek podpory** a prostřednictvím jednoduchého formuláře odešlete váš požadavek servisní podpory ke zpracování.

Roche specialista centra zákaznické podpory požadavek zpracuje, vzdáleně se připojí k vašemu přístroji a navrhne řešení.

Buď situaci vyřešíte okamžitě na dálku, nebo za vámi v případě potřeby vyšleme servisního technika. Ten se dostaví připravený a vybavený správnými součástkami.

Po vyřešení požadavku je jeho status na portálu aktualizován.

Historii řešení požadavku si můžete zpětně zobrazit na pár kliknutí.

**Pro zajímavost: Víte, jak v Roche vypadá měsíční statistika vzdálené podpory?<sup>3</sup>**



**2600 uživatelů**

**Každodenní využívání slужby Vzdálená podpora**

Průměrně **23** řešených incidentů měsíčně

**Rychlé vyřizování požadavků**

Průměrné vyřízení **do 30 minut**

**Úspora času a nákladů**

Servisní návštěvy pouze v případě potřeby a s efektivní přípravou

**Spokojenost na obou stranách**

Rychlejší řešení požadavků a vyšší produktivita zákaznického provozu



## Proaktivní údržba prostřednictvím nástroje Advanced Service Analytics (ASA)

K zajištění maximální doby provozuschopnosti laboratorních přístrojů už dávno nestačí vzdálená správa postavená na principu pouhého reaktivního monitoringu. Současné nároky na laboratoře totiž ideálně vyžadují řešení případných problémů dříve, než vůbec nastanou. I proto v Roche nyní **přistupujeme ke službám vzdálené podpory ještě proaktivněji.**

Nástroj vzdálené správy **Advanced Service Analytics (ASA) Proactive** nám prostřednictvím agregace technických dat analyzátorů obohacených o data algoritmů učících se z procesů laboratorního provozu umožňuje **identifikovat poklesy výkonu přístrojů v laboratoři a řešit je dříve, než se změní v nouzovou situaci.** Hlavním výstupem nástroje ASA Proactive, který usměrňuje další kroky našich servisních specialistů, je tzv. **semaforový dashboard.** Stav analyzátorů je na jedné obrazovce znázorněn pomocí signálů semaforu. Správně fungující přístroje jsou označeny zelenou, přístroje



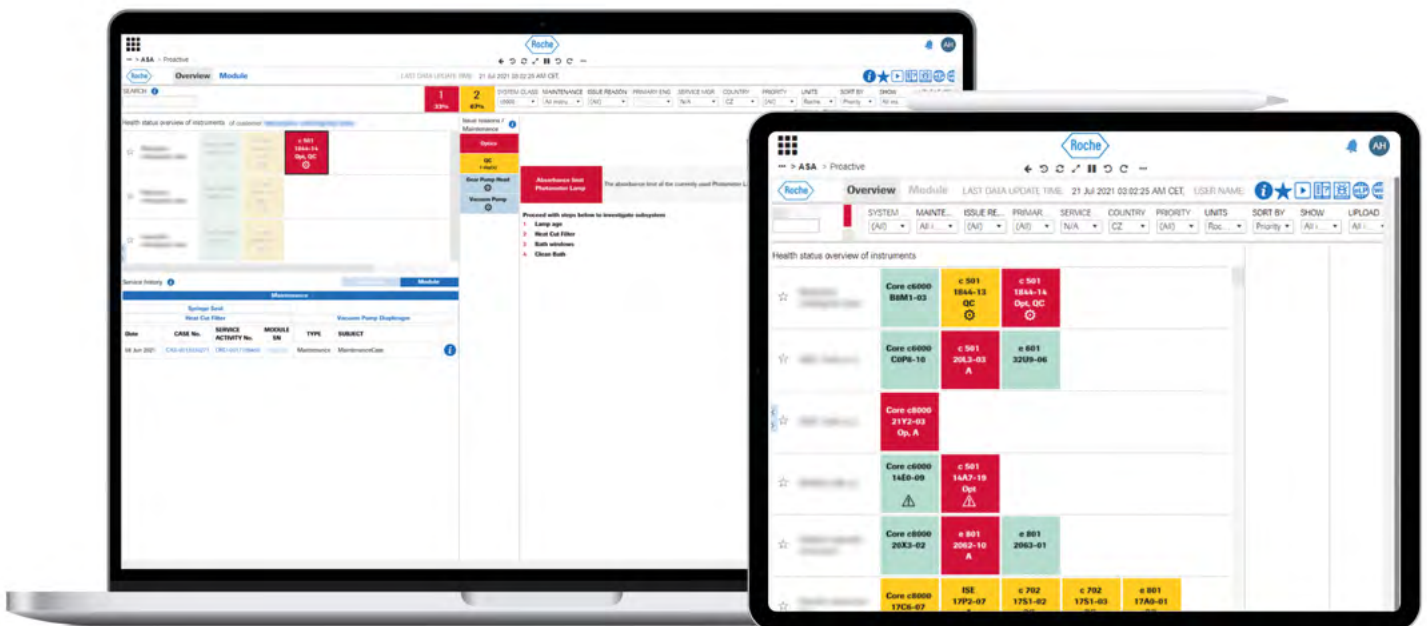
s doporučením zvýšeného monitoringu žlutou a přístroje s rizikem výskytu nežádoucího incidentu červenou barvou.

V současnosti aplikujeme služby proaktivního monitoringu a údržby na systémy **cobas® 6000** a **cobas® 8000** a pracujeme na rozšíření i pro integrovaná řešení **cobas® pro** a **cobas® pure**.

Řešení příčin potenciálního problému dříve, než nastane, nám pomáhá snižovat počet kritických situací a udržovat více

než 99% dobu provozuschopnosti<sup>4</sup> našich analyzátorů. I proto zákazníci, kteří se zúčastnili globálního pilotního ASA programu, hodnotí **proaktivní údržbu jako nejzásadnější a nejprospěšnější ze současně nabízených služeb platformy Roche Remote CareGiver.**<sup>2</sup>

V České republice jsme pilotní program proaktivní údržby zahájili u vybraných zákazníků. V blízké době se proto můžete těšit na detailnější popis servisních procesů na pozadí a hlavně na první výsledky!



▲ Obr. 1: Základní dashboard služby ASA Proactive



### Digitální aktualizace

Poslední, ne méně důležitou e-sluzbou servisní platformy Roche Remote CareGiver jsou **Digitální aktualizace**. Umožňují **pohodlnou bezpapírovou aktualizaci softwaru a informací o parametrech testů** (formou balíčků elektronické knihovny **cobas e-library**<sup>5</sup>) bez nutnosti manuálního zásahu laboratorního personálu nebo přerušení provozu.

Roche Remote CareGiver umí aktualizace vhodně naplánovat tak, aby proběhly v období s minimálním provozem, třeba v noci, a byly instalovány automaticky. Nejenže tak pomáhá optimalizovat produktivitu a provozní efektivitu laboratoře, ale také udržuje software, přístroje a potřebná data vždy ve správné verzi, kompatibilní s aktuálně platnými normami.

O e-sluzbách servisní platformy Roche Remote CareGiver vás budeme s ohledem na blížící se novinky a aktualizace informovat i nadále.

Informace najdete také na našich webových stránkách [roche-diagnostics.cz](http://roche-diagnostics.cz)



### Otázka bezpečnosti vašich dat

Při tak velkém množství informací o využívání dat přístrojů v laboratořích našich zákazníků je namísto otázka bezpečnosti. Jsou propojení a přenos informací bezpečné?

Samozřejmě ano. Jakékoli Roche řešení musí splňovat přísné mezinárodní požadavky na bezpečnost dat a osobních údajů a využívat procesy v souladu s osvědčenými postupy. Služby servisní

platformy Roche Remote CareGiver nejsou výjimkou.

Zabezpečení platformy pro vzdálenou podporu vyhovuje certifikacím ISO/IEC 27001, ISO 27017, ISO 27018 a EN ISO 13485, definujícím požadavky na systém managementu bezpečnosti informací, zabezpečení cloudových služeb a ochranu osobních informací ve veřejných cloudech. Kromě toho jsou bezpečnost dat a stabilita platformy neustále monitorovány a auditovány.



#### Mgr. Anežka Hucíková

ROCHE s.r.o., Diagnostics Division  
Kontakt: [anezka.hucikova@roche.com](mailto:anezka.hucikova@roche.com)

Od začátku září 2020 pracuje na marketingovém oddělení společnosti Roche jako marketingový manažer pro CPS. Má na starosti marketingovou podporu systémů **cobas**® pro centrální laboratoře včetně relevantních softwarových řešení.



Základní informace o zdravotnických prostředcích **cobas**® 6000, **cobas**® 8000, **cobas**® pro, **cobas**® pure najdete na webu [go.roche.com/Navody](http://go.roche.com/Navody). Podrobné návody k použití naleznete na [go.roche.com/CZ\\_eLabDoc](http://go.roche.com/CZ_eLabDoc).

### LITERATURA A VYSVĚTLIVKY

1. *Srovnání trvání řešení požadavků podpory: vzdálená správa vs. řešení servisním technikem v terénu, 4 743 případů, Indie, 2018.*
2. *Interní výzkum společnosti Roche, 2018. Výzkum zahrnoval zákazníky ze segmentu privátních, státních a univerzitních nemocnic i nemocničních sítí z 38 participujících zemí.*
3. *Interní analýza, globální data za měsíc listopad 2020.*
4. *Doba provozuschopnosti: Procento času, kdy je systém v provozu a funguje, oproti době, kdy systém nefunguje z důvodu neplánovaných incidentů.*

*Výpočet: (365 dní / střední doba provozu mezi opravami) × (střední doba opravy + doba dopravy).*

5. *Elektronická knihovna cobas® e-library poskytuje kompletní soubor aplikačních dat pro instalaci do analyzátorů a aktuální příbalové informace o testech. E-library je součástí datové stanice cobas® link, která poskytuje bezpečné vzdálené připojení pro přenos dat mezi cobas® systémy v laboratoři a vzdálenou servisní platformou.*