



Již šest let pro vás ve Varšavě zajišťujeme podporu portfolia produktů Roche Diagnostics. V této chvíli zde pracuje 48 technických a aplikačních specialistů, kteří přijímají požadavky na podporu z 8 zemí střední a východní Evropy, přičemž 9 z nás se stará přímo o Českou republiku.

Varšavské centrum podpory zákazníka (RCSC Hub)

Ing. PETR JUŘÍK, Ph.D.

Roche Diagnostics, Centrum zákaznické podpory

Naše práce zaprvé spočívá v kontaktu s vámi, našimi zákazníky, ať již přes systém DiaLog, telefonicky nebo e-mailem, a v přijetí vašeho požadavku týkajícího se

dohledáme. V případě technických nebo aplikačních problémů se pokusíme problém vyřešit buď tím, že vás k řešení navedeme přes telefon, a to použitím

velmi úspěšně. Daří se nám takto vyřešit okolo 60 % všech technických a aplikačních problémů, což znamená, že můžete pokračovat v práci a nemusíte čekat na výjezd technika a zahájení akce nápravy. V případě, že se nám nepodaří problém vyřešit vzdáleně, zjistíme maximum informací a zajistíme pro vás na nejbližší vhodný termín návštěvu technika.

V čem ale spočívá největší výhoda varšavského Hubu? V tom, že můžeme čerpat ze zkušeností zahraničních kolegů, a to jak těch, kteří s námi sedí přímo ve Varšavě, tak z úzké spolupráce mezi dalšími centry zákaznické podpory, která jsou rozmístěná po celém světě – například třeba v Dubaji, Mannheimu nebo Sao Paulu. Pravidelně se setkáváme jak v rámci varšavských skupin, tak podle svých specializací s kolegy ze zahraničí, abychom prodiskutovali novinky ze světa diagnostiky, nejnovější změny u přístrojů a řešení neobvyklých situací. Tato spolupráce nám umožňuje zrychlit nalezení optimálního řešení i pro vás.

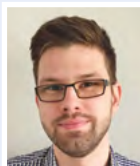
Naše práce ale tímto nekončí. Fungujeme také jako mezinárodní tréninkové centrum jak pro naše nové specialisty, tak pro vás, naše zákazníky. Dále organizujeme semináře pro studenty vysokých škol nebo například prezentace nových produktů pro zákazníky i kolegy u nás v Roche.

To samozřejmě není o nás vše. Pokud se chcete podívat, kdo je „ten na druhém konci“, zjistit aktuální informace o kontaktu na nás a prohlédnout si fotografie, jak to u nás vypadá, neváhejte a podívejte se na naši webovou stránku go.roche.com/CentrumPodpory.



aplikační nebo technické podpory. Druhým krokem je sbírání potřebných informací a triáž problémů. V případě otázek vztahujících se k přístrojům vám rovnou odpovíme nebo potřebné informace

technologie Bitnamic Connect, která nám umožní podívat se do vaší laboratoře přes kameru vašeho telefonu (pokud nám to umožníte), nebo vzdáleným připojením k přístroji, kde je to možné – v tomto jsme



Ing. Petr Juřík, Ph.D.

Roche Diagnostics, Centrum zákaznické podpory

Kontakt: petr.jurik@roche.com

Od počátku března 2020 pracuje v Regionálním centru zákaznické podpory (RCSC) společnosti Roche jako aplikační specialista. Specializuje se na podporu zákazníků používajících Point-of-care přístroje a analyzátoře krevních plynů a moči.