



## Služby Roche Diagnostics: Osobní přístup a digitální řešení (redakční příspěvek)

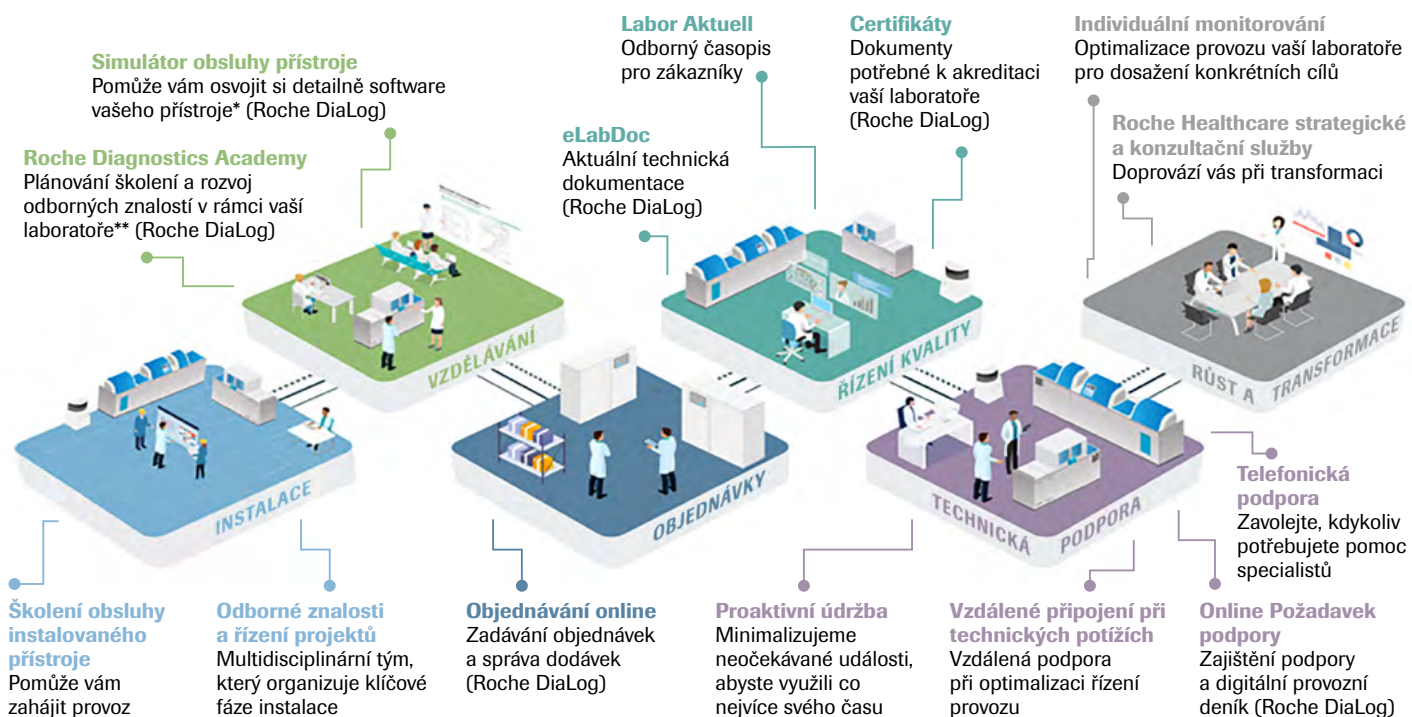
Dlouhodobý partnerský závazek Roche nekončí výrobou a distribucí spolehlivých a inovativních produktů s vysokou klinickou hodnotou, ale zakládá se rovněž na poskytování komplexních služeb našim klientům. Zde upřednostňujeme kombinaci osobního přístupu a elektronických služeb, sdružených převážně na portálu DiaLog. Digitální řešení svoji rychlostí a některá i značnou mírou autonomie umožňují vyřídit obrovský a stále narůstající objem požadavků, přičemž nesnižují dostupnost místních technických specialistů ani nezatěžují jejich kapacitu. Servisní a aplikační specialisté se tak v případě potřeby mohou se vsí erudicí nerušeně věnovat specifickým požadavkům přímo ve vašich laboratořích.

**Kde poskytujeme individuální přístup odborníků?** Mezi základní služby patří návrh, simulace provozu, instalace a školení obsluhy, včetně řízení projektu

multidisciplinárním týmem. Dále je to následné monitorování a individuální poradenství při optimalizaci provozu. Tím ale zdaleka nekončíme. Roche Healthcare a konzultační služby vás doprovázejí při změnách a napomáhají dlouhodobě udržitelnému růstu. Ale co když se něco pokazí? V první řadě máte k dispozici telefonickou podporu specialistů v centru zákaznické podpory, včetně možnosti vzdáleného připojení při technických potížích. Nemusíte tak čekat na výjezd servisního technika, problém se vyřeší „po drátě“. Aby se neočekávané události děly v co nejmenší míře, umělá inteligence průběžně vyhodnocuje stav vaší instrumentace a navrhuje proaktivně servisní zásahy před jejich projevem.

**A jaké poskytujeme e-sloužby?** Na předním místě je to online Požadavek podpory, a to v provedení jak na počítači,

tak na mobilním zařízení. S jeho pomocí naskenujete štítek na vašem analyzátoru, doplníte k již načteným údajům konkrétní požadavek a odešlete. Nemusíte čekat na spojení. Správným vyplněním maximálně zkrátíte dobu potřebnou pro třídění požadavků, které tak najdou rychle své řešení, případně adresáta. Požadavky zaznamenané prostřednictvím portálu DiaLog se zpracovávají prioritně, a pokud dorazí mimo pracovní dobu centra, začnou se řešit jako první následující pracovní den. Elektronické služby nekončí u záznamů a dokumentace požadavků, nabízejí daleko více: od vytvoření objednávky přes produktovou dokumentaci (eLabDoc) a certifikáty pro akreditaci až po „videohry“ v podobě simulátoru obsluhy přístroje, který vám pomůže si bezpečně osvojit software nového přístroje bez provozu. Do budoucna chystáme otevření platformy plánování rozvoje odborných znalostí (Roche Diagnostics Academy). V neposlední řadě je zde časopis Labor Aktuell, který vás tištěnou i elektronickou formou již 25 let informuje jak o aktualitách v oboru, tak i o zkušenostech ostatních uživatelů.



\* pro přístroje **cobas® 6000**, **cobas® 8000**, **cobas® pro**, **cobas® pure**; \*\* plánujeme