



Roche 360° Service Solutions

Être là pour vous, chaque jour



Sommaire

Introduction : Roche 360° Service Solutions	4
Présentation de l'offre de services par thématique :	
1. Conception et préparation	6
2. Installation et mise en production	8
3. Formation	10
4. Commandes et livraisons	12
5. Gestion de la qualité	14
6. Support et maintenance	16
7. Amélioration continue et transformation	18
Synthèse de l'offre de services instruments : Offre de base, packs et options	20
Synthèse de l'offre de services middleware : Offre de base, packs et options	24
Métiers et expertises Roche 360° Service Solutions	26

Roche 360° Service Solutions

Être là pour vous, chaque jour

Nombreux sont les défis auxquels votre laboratoire doit faire face pour délivrer des résultats aux patients. Roche Diagnostics France vous propose jour après jour un **accompagnement humain et digital** pour garantir votre excellence opérationnelle.

Être **à votre écoute** et vous conseiller, **simplifier et améliorer votre quotidien**, mettre tout en œuvre pour vous **assurer un environnement sécurisé et performant**, tels sont les engagements des équipes Roche Diagnostics France.

Un engagement quotidien basé sur 3 principes



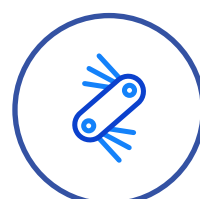
Expertise

Tout le savoir-faire et l'expérience des équipes Roche à votre service chaque jour pour vous accompagner, de la conception de votre solution, jusqu'à l'optimisation de votre organisation.



Réactivité

La continuité de votre activité est notre priorité. Nous structurons notre organisation et nos interactions digitales pour vous apporter notre support dans les meilleurs délais. En présentiel ou à distance + de 100 experts en région se mobilisent à vos côtés en lien avec notre centre d'expertise RCSC (Roche Customer Support Center).



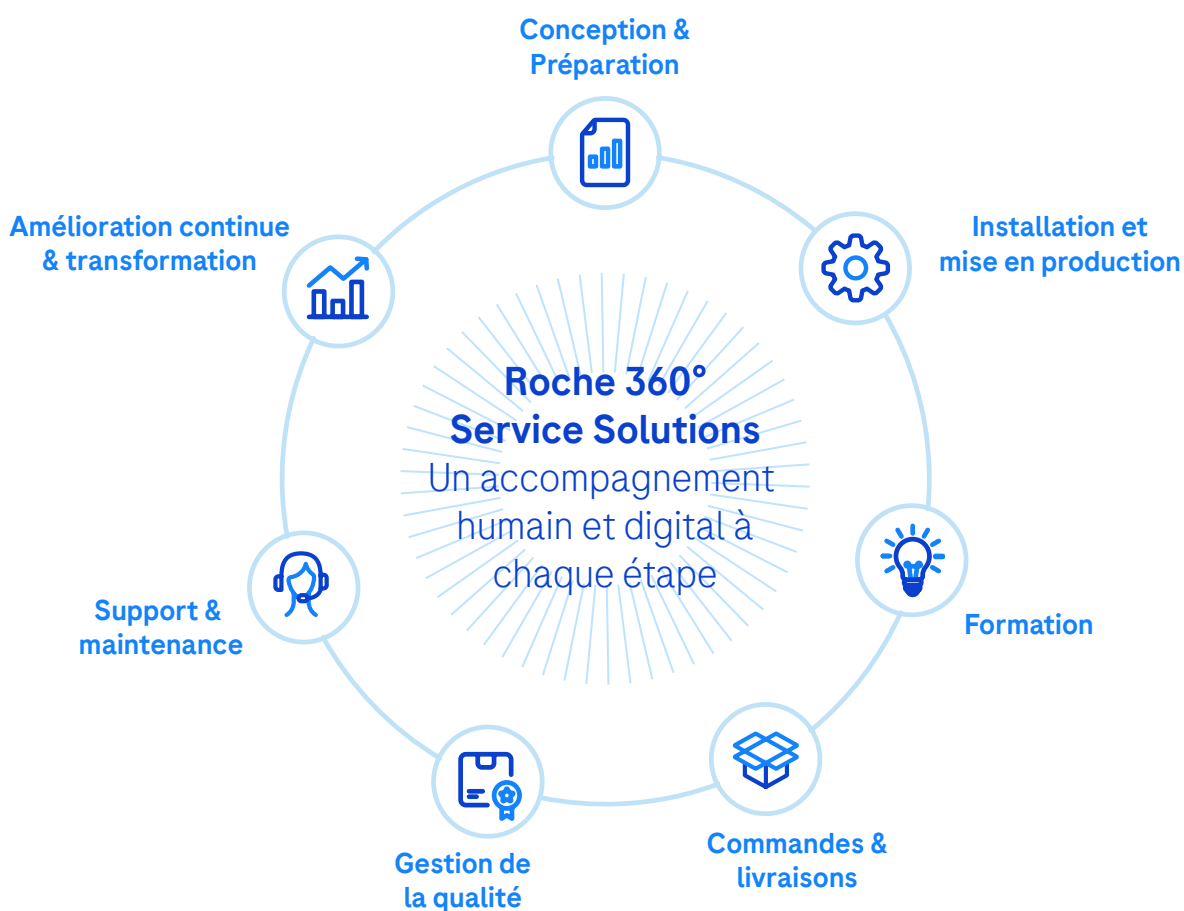
Adaptabilité

Parce que vos besoins sont uniques, nous avons conçu des solutions de contrats adaptées à vos exigences. Ces offres évolutives peuvent être complétées par un ensemble de services optionnels selon vos besoins.

Un accompagnement humain et digital à chaque étape, pour simplifier votre quotidien et anticiper vos besoins de demain

Être proche de vous en toutes circonstances, vous proposer des solutions innovantes pour vous aider à sécuriser et optimiser votre activité, telle est notre priorité. C'est grâce à l'expertise de nos équipes et au développement du digital, que nous pouvons vous aider à relever ces défis.

Notre offre de services s'articule autour de **7 thématiques** pour vous accompagner au quotidien.



navify® Portal : Une plateforme de e-services accessible 24/7

Pour favoriser l'efficacité des interactions entre votre laboratoire et RDF*, vous disposez d'un espace numérique personnalisé et sécurisé qui centralise l'ensemble de vos eServices dédiés et les informations relatives à l'activité de votre structure. Disponible sur tous supports (ordinateur, tablette, smartphone), votre espace navify® Portal vous aide à gérer votre activité, à tout moment, où que vous soyez.

*(Roche Diagnostics France)



Conception et préparation

Concevez la solution optimale pour garantir la performance de votre laboratoire

Dès la phase de conception de votre projet, nos consultants et experts se mobilisent pour vous proposer la solution optimale adaptée à vos besoins. En collaboration avec le bureau d'étude de Roche Diagnostics France, ils procèdent au dimensionnement de votre solution et mettent en place une équipe dédiée pour le suivi de votre projet.

Sur la base de l'analyse fine de votre environnement, nos consultants en Efficience Organisationnelle vous présentent des solutions sur mesure qui s'alignent parfaitement avec vos aspirations et vos objectifs. Leur approche holistique vise à optimiser l'organisation et le fonctionnement de votre laboratoire, par l'aménagement intelligent des espaces, la fluidification des workflows ou encore dans le choix de l'instrumentation la mieux adaptée.



L'expérience d'une équipe au service des ambitions de votre projet



Un bureau d'étude dédié



Une conception de solutions sur mesure

Témoignage client

M. Ali EL KASSIR, Directeur Général et Biologiste Médical - INOVIE SynAIRBIO

Le plateau des Cèdres a été déployé il y a maintenant 2 ans. Roche avait recueilli toutes les informations en amont afin de nous proposer un dimensionnement optimal. Tout a été bien fait et bien anticipé, en termes de volumétrie et de cadence, aujourd'hui nous n'avons pas de saturation et grâce au suivi de l'équipe nous savons que nous pouvons encore absorber de l'activité supplémentaire. Nous avons une confiance totale en notre consultant. C'est agréable de pouvoir se reposer sur son savoir-faire et ses compétences.

Notre offre de services initiale

Proposée systématiquement dans notre accompagnement

- Analyse des prérequis techniques et organisationnels
- Dimensionnement de solution par un consultant Efficience Organisationnelle
- Conception des plans (répartition des tests, table de tri pré-analytique)
- Modélisation de votre solution par le bureau d'étude
- Conception des plans de formation initiale
- Formalisation des flux de données nécessaires au paramétrage des systèmes
- Planification du projet
- Visite de pré-installation

Pour aller plus loin

*Des options complémentaires et personnalisables selon vos besoins**

- Workshop de pré-déploiement : réunion de préparation pouvant être proposée pour préparer les différentes thématiques concernées par le déploiement de vos solutions (Workflow/ Analytique & Qualité/ Informatique) en présence des différents experts métiers (DSI, Qualité, travaux ...).

**Options payantes*





Installation et mise en production

Bénéficiez d'un accompagnement expert pour une mise en route sereine

Un nouveau projet d'installation peut avoir un impact important sur l'activité du laboratoire. Afin de vous accompagner dans cette phase cruciale de transition, nous dédions une équipe multidisciplinaire d'experts qui sera à même de vous fournir un accompagnement de proximité et de qualité tout au long de votre projet, depuis l'installation jusqu'à la mise en production.

Afin de vous assurer un cadrage, un suivi et un accompagnement optimal, l'ensemble des étapes d'installation sont orchestrées par un chef de projet dédié. Nos experts travaillent en étroite collaboration avec votre équipe pour définir un planning de déploiement et des solutions adaptées à vos besoins, et pour maintenir la continuité de votre activité auprès des patients.



Une équipe d'experts à vos côtés jusqu'à la prise en main de vos solutions



Un responsable de projet dédié pour coordonner les étapes clés de votre projet



Une méthodologie de gestion de projet éprouvée

Témoignage client

M. Ali EL KASSIR, Directeur Général et Biologiste Médical - INOVIE SynAIRBIO

Nous avons beaucoup échangé avec les intervenants pour préparer l'installation. Nous avons énormément gagné en autonomie grâce à l'accompagnement complet qui nous a été proposé. Nous pouvons aujourd'hui gérer en autonomie notre middleware sans avoir besoin de contacter le support Roche. RDF a été présent durant une semaine après l'installation puis est revenu quelques semaines plus tard pour des visites de suivi pour réajuster les process. L'équipe a toujours apprécié le professionnalisme, la disponibilité et les compétences des experts Roche. Nous avons toujours des réponses à nos questions. Au-delà de la relation de proximité, c'est une vraie collaboration que nous avons construite ensemble.

Notre offre de services initiale

Proposée systématiquement dans notre accompagnement

Nos spécialistes sont à vos côtés à chaque étape du déploiement et s'assurent de la bonne prise en main des solutions :

- Gestion de projet
- Réunion préparatoire et présentation du planning de déploiement au laboratoire
- Installation, paramétrage, qualification in situ et mise en route des équipements
- Désinstallation et réinstallation sur site (Hors déploiement initial)
- Vérification des performances initiales
- Tests des connexions instruments selon fiche SIDIV, test des plans de secours
- Formation initiale sur site
- Accompagnement conseil vérification des méthodes
- Connexion logiciel gestion de stock et aide au paramétrage de la première commande
- Bilan de projet
- Réception du projet avec signature des procès verbaux d'installation
- Accompagnement à la mise en production

Pour aller plus loin

*Des options complémentaires et personnalisables selon vos besoins**

- Accompagnement vérification des méthodes
- Mise en place des canaux ouverts
- Tests Grandeur nature
- Accompagnement post-mise en production

Options spécifiques au middleware :

- Installation, paramétrage et tests solutions digitales navify® portfolio
- Installation nouvelle connexion (installation, déplacement, test, rédaction fiche SIDIV)
- Accompagnement optimisation du paramétrage middleware
- Test backup middleware
- Accompagnement au démarrage middleware

**Options payantes*



Formation

Un parcours évolutif pour développer l'expertise

De la formation initiale au perfectionnement, sur site ou à distance, Roche Diagnostics France vous accompagne dans le développement et la maîtrise de nos solutions, tout au long de notre collaboration. En complément de la formation initiale sur site, nous vous proposons des stages de perfectionnement au sein de notre centre de formation. Ces formations certifiantes permettent à vos équipes de devenir expertes sur des thématiques précises et de former leurs pairs.

Pour le maintien des habilitations et le développement des compétences sur le long terme, un vaste choix de formations à distance est également proposé sous forme d'e-learning, de classes virtuelles et de webinaires, vous permettant ainsi de progresser à votre rythme et en toute autonomie.



Un centre de formation certifié Qualiopi et Datadock



Un parcours de formation personnalisé et adapté aux besoins de vos collaborateurs



Des démarches administratives allégées

Témoignage client

Mme Duparcq, Technicienne référente en immunologie - CHU de Reims Hôpital Robert Debré

Formation très dynamique, enrichissante, avec des échanges sympathiques avec la formatrice et les personnes présentes de différents laboratoires. De nouvelles acquisitions, que nous allons essayer de mettre en place au sein du laboratoire. Personnellement, je recommande fortement cette formation, cela me motive encore plus pour évoluer sur ce secteur, voire même plus pour l'évolution de l'immunohistochimie.

Mme Julie Hubert, cadre de santé - CHU de Reims Hôpital Robert Debré

Les techniciennes de retour de formation sur le site Roche étaient ravies des échanges, des apports proposés en formation. Aussi elles ont pu bénéficier d'aide pour la mise au point d'un protocole. Cela les a motivées à envisager la reprise des protocoles actuels du laboratoire car elles se sentent plus à même de les améliorer et maîtrisent davantage les paramètres à faire varier des protocoles. Cette formation leurs a donné confiance et les aide au quotidien."

Notre offre de services initiale

Proposée systématiquement dans notre accompagnement

- Accès à la plateforme de formation Roche Diagnostics Academy
- Préformation en autonomie via e-learning
- Formation initiale des référents au sein du laboratoire
- Formation du référent navify® portal et Roche Diagnostics Academy à l'utilisation et au paramétrage de navify® portal
- Accès à la plateforme de webinaires et aux replays

Pour aller plus loin

*Des options complémentaires et personnalisables selon vos besoins**

- Formations complémentaires sur site
- Formation de perfectionnement en centre de formation
- Classes virtuelles

**Options payantes*





Commandes et livraisons

Une gestion facilitée de votre approvisionnement

Garantir la qualité et la traçabilité des envois, assurer des livraisons dans les délais tout en maîtrisant les coûts, nombreux sont les défis de votre laboratoire au quotidien. Depuis la commande jusqu'à la livraison, notre équipe met à votre service un ensemble de solutions pour garantir la performance et la sécurité de votre chaîne d'approvisionnement, et optimiser vos processus de façon durable.

Avec l'accompagnement Roche Diagnostics France, simplifiez la gestion et le suivi de vos commandes grâce aux plateformes en ligne, et bénéficiez de flux d'acheminements optimisés pour garantir les livraisons dans vos délais. Notre équipe basée à Meylan est à votre écoute et peut être contactée en cas de besoin.



Un approvisionnement simplifié, flexible et anticipé



Une traçabilité et un suivi des envois en temps réel



Une équipe à votre écoute



Des mesures de sécurité renforcée

Parce que la sécurité est au cœur de nos priorités

Nous prenons toutes les précautions pour garantir l'intégrité de vos produits



Conditionnements de qualité

Sélection rigoureuse des types d'emballages et Contrôle Qualité



Conditions de transport adaptées

Spécifiques à chaque type de réactifs



Précautions renforcées

Dispositions prises en cas de forte chaleur et suivi des températures pour un contrôle qualité renforcé



Identification et marquage des colis

Des conditions de stockage indiquées sur vos colis de réactifs

Notre offre de services initiale

Proposée systématiquement dans notre accompagnement

- Commandes en ligne via DiaGDirect 24h/24h avec livraison 24h au pas de porte avant 13h (Hors DROM)
- Commande par e-mail avec livraison 72h au pas de porte avant 13h (Hors DROM)
- Regroupement des commandes via DiaGDirect
- Traçabilité et suivi des envois en temps réel via l'application Track & Trace - **nouveau**
- Support email Commandes & Livraisons
- Service d'alerte en cas de sur-commande
- Suivi aléatoire des températures
- Reprise des emballages instruments lors de l'installation

Pour aller plus loin

*Des options complémentaires et personnalisables selon vos besoins**

- Livraisons en urgence (commandes par mail ou téléphone)
- Livraisons personnalisées des consommables et réactifs

**Options payantes*



Gestion de la qualité

Une accréditation sereine au quotidien et sur le long terme

Roche Diagnostics France vous propose un accompagnement humain et des e-services pour faciliter votre démarche d'accréditation, depuis sa mise en place jusqu'à son optimisation. Dès le démarrage de votre activité, retrouvez toute la documentation utile à votre accréditation sur la plateforme navify® portal, avec une mise à jour en temps réel de toute la documentation technique.

Nos ingénieurs d'application formés à la norme ISO15189 vous accompagnent dans la mise en place de votre plan de vérification des méthodes et dans l'utilisation des documents et applications digitales dédiés à votre démarche Qualité. Pour aller plus loin, nous mettons à votre service un accompagnement expert personnalisé et adapté à votre cahier des charges, à chaque étape de votre parcours d'utilisation de nos solutions.



Un accompagnement d'experts



Une proximité et un engagement des équipes



Un écosystème complet avec des outils et services

Témoignage client

Delphine Pesenti, Praticienne Hospitalier, Responsable Qualité - CH Avignon

"Nous avons beaucoup apprécié l'accompagnement Roche autour de nos validations de méthodes et le travail préparatoire réalisé en amont. Nous avons tout planifié ensemble, nos plans, nos séries et même les analyses de risques. Les techniciens étaient bien préparés et savaient ce qu'ils devaient passer. L'accompagnement humain et l'expertise apportés en complément de l'application eVal est un vrai plus. Le fait d'avoir une experte physiquement présente à nos côtés nous a poussé à nous mobiliser et nous a permis de finaliser notre validation dans les temps. Même a posteriori après l'installation, la disponibilité et la réactivité de Magalie est très appréciée. Toujours à l'écoute et réactive en cas de demande. Nous savons que nous pouvons compter sur elle."

Notre offre de services initiale

Proposée systématiquement dans notre accompagnement

Accès aux applications de gestion documentaire de navify® Portal :

- Veille documentaire technique eLabDoc
- Espace documentaire Qualité Sécurité Environnement

Pour aller plus loin

*Des options complémentaires et personnalisables selon vos besoins**

- Accompagnement à la vérification des méthodes par un ingénieur d'application : accompagnement dans la mise en place de plans de vérification des méthodes et dans l'utilisation des documents et e-services
- Consulting qualité accréditation : accompagnement personnalisé et adapté à votre cahier des charges (diagnostic initial, suivi post-installation, suivi post-audit...)

Au-delà de l'offre de services, bénéficiez de packs réactifs dédiés à la vérification des méthodes et d'une gamme de solutions digitales interconnectées**. Ces solutions combinées vous permettent de gagner en efficacité et d'optimiser vos pratiques pour garantir la qualité de vos diagnostics.

**Options payantes*

***applications de conception de SHFORM et de suivi des contrôles de qualité, disponibles dans la suite de produits navify®*



Support et maintenance

Nos experts à vos côtés dès que vous le souhaitez

Parce que la continuité d'activité est un enjeu majeur pour votre laboratoire, notre offre de Service 'Support et assistance' est pensée pour maximiser votre productivité et la performance de vos instruments au quotidien.

Nos experts, au siège ou sur le terrain, ont à cœur de vous porter assistance dans les meilleurs délais, en s'adaptant au mieux à vos enjeux et contraintes de production. En complément, des services digitaux rendent nos interactions encore plus efficaces pour intervenir à vos côtés avec un maximum de réactivité.



Une productivité
et une performance
optimisée



Des interventions
sur sites réduites



Des maintenances
anticipées



Un gain de temps dans
les diagnostics pour
des dépannages plus
rapides et efficaces

Témoignage client

Sylvie Kremer, Technicienne référente - Laboratoire Biogroup Metz

Nous sommes très satisfaits de l'accompagnement des équipes Services Roche. Par leurs actions, ils font le maximum pour nous aider au mieux, aussi bien au niveau des automates qu'au niveau applicatif. Leur disponibilité et leur flexibilité sont un vrai plus pour notre travail au quotidien. En ce qui concerne le relationnel, il est très bon. Nous pouvons leur poser toutes les questions nécessaires, leur aide est précieuse et nous permet de travailler plus sereinement. On pourrait pratiquement considérer qu'ils font partie de notre équipe.

Notre offre de services initiale

Proposée systématiquement dans notre accompagnement

- Demande et suivi d'assistance en ligne via navify® Portal- accès 24h/24h
- Support téléphonique du lundi au vendredi (8h - 18h Biologie et 8h- 17h Histopathologie)
- Support à distance par Télémaintenance et/ou via l'application Roche Direct
- Mise à jour obligatoires des solutions hardware et software

Pour aller plus loin

*Des options complémentaires et personnalisables selon vos besoins**

- Assistance technique étendue le samedi de 8h30 - 17h30
- Intervention curative sur site en semaine (Lun -Ven 8h30-17h30 - Délai 24h Biologie et HE600 ou 48h Histopathologie)
- Intervention préventive sur site en semaine
- Mise à jour évolutive Hardware et Software

Options spécifiques au middleware :

- Assistance client IT étendue - Semaine 18h-22h + WE et JF 8h30-17h30
- Mises à jour évolutives navify® portfolio
- Intervention mise à jour middleware sur site (en cas d'absence de télémaintenance)
- Intervention Cyber-Résilience

**Options payantes*



Amélioration continue et transformation

Optimisez votre performance et développez votre activité

Roche Diagnostics France s'attache à respecter ses engagements et à vous accompagner dans l'innovation et l'amélioration continue, tout au long de notre partenariat. Soucieux d'assurer votre satisfaction sur le long terme, nous vous proposons la mise en place d'un suivi personnalisé, ainsi qu'une méthodologie structurée pour garantir l'atteinte de nos objectifs communs.

Sur la base de l'analyse d'indicateurs de performance et de vos besoins exprimés, notre équipe est à vos côtés pour faire évoluer votre activité et répondre à vos exigences de demain, que ce soit pour concrétiser un nouveau projet, renforcer l'engagement de vos équipes, rendre votre organisation plus efficiente, ou encore améliorer l'expérience patient.



Une méthodologie de suivi structurée et personnalisée



Une approche sur mesure et des ateliers collaboratifs



Un savoir-faire partagé au sein d'un réseau international de consultants



Des expertises en santé, Lean Management, Stratégie des organisations et conduite du changement

Témoignage client

Pr Rhiziane Belbaraka, Directrice de l'Hôpital CHU Marrakech dans le cadre de l'accompagnement des consultants stratégiques sur l'amélioration du parcours patient à l'Hôpital De Jour Oncologie

Pour la première fois nous étions tous assis autour d'une table, avec un regard extérieur bienveillant. Les consultants Roche étaient là pour nous accompagner, non pas pour juger, et cela a vraiment été apprécié. Ce qui a plu dans les différents ateliers, c'est que les propositions émergeaient des participants eux-mêmes. Ils avaient déjà de nombreuses idées, et l'atelier a permis de les classer, de les clarifier. Certaines recommandations immédiates ont pu être mises en œuvre dès le lendemain.

Notre offre de services

Afin de vous proposer un accompagnement adapté à votre besoin, nous proposons des prestations personnalisées, disponibles à la carte:*

> **Accompagnement dans l'optimisation de votre activité**

- Suivi ingénierie & accompagnement à l'optimisation des pratiques
- Bilan de suivi personnalisé
- Optimisation d'organisation et de processus - Consulting Efficience Organisationnelle
- Optimisation de protocoles histopathologie (centre d'expertise de Meylan)

> **Accompagnement de votre projet de transformation**

- Accompagnement stratégie de développement
- Accompagnement transformation et conduite du changement
- Optimisation de parcours patients
- Optimisation de processus interservices
- Facilitation déploiement complexes et multi-parties

**Certaines prestations peuvent être proposées via des packs d'accompagnement. Pour connaître la solution la plus adaptée, consultez votre interlocuteur commercial.*



Synthèses des offres

Offre de base, Contrats & Options disponibles

Les contrats Roche 360° Service Solutions

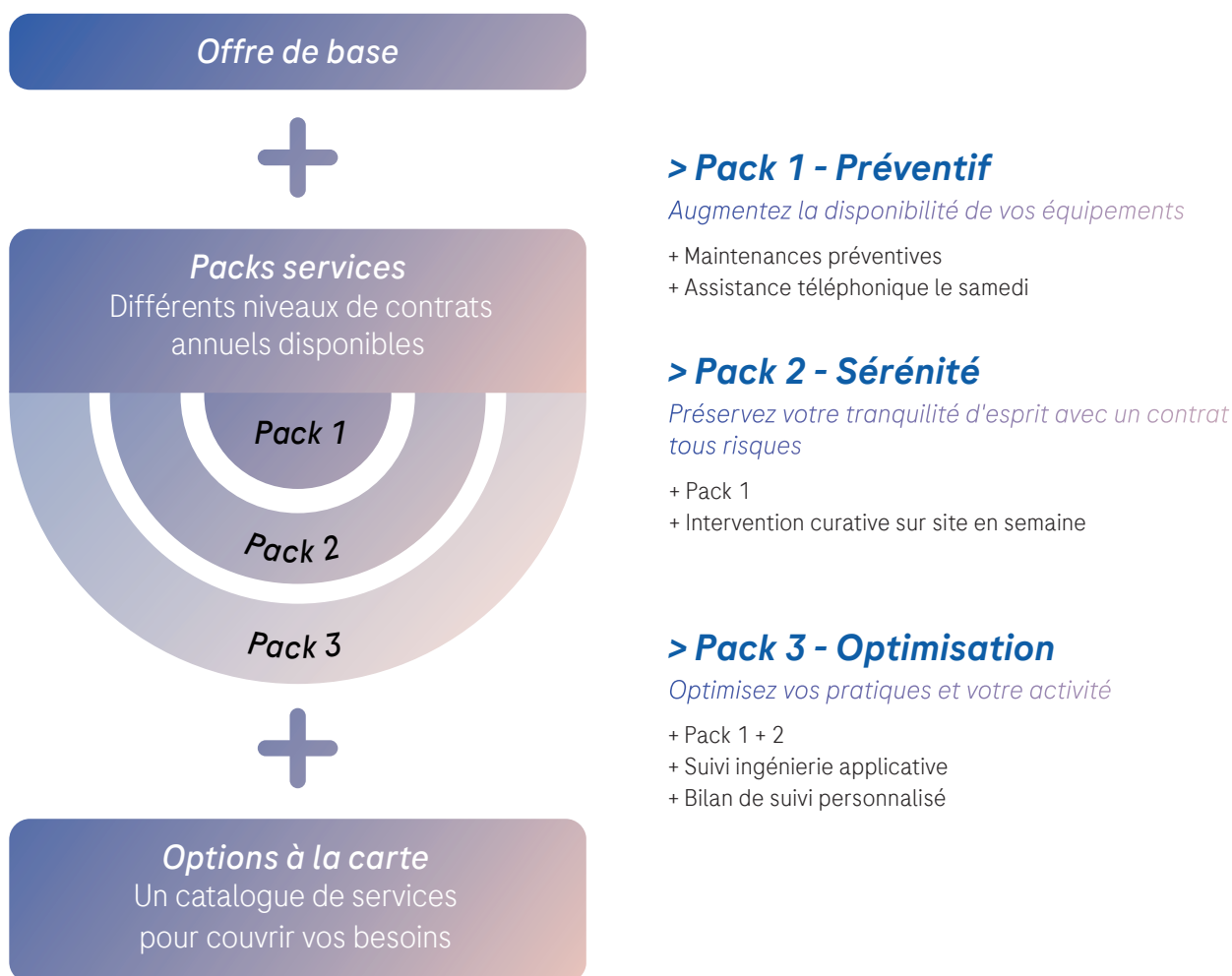
Le juste service adapté à vos besoins

En tant que client Roche Diagnostics France, vous bénéficiez d'un accompagnement humain de proximité et d'une plateforme dédiée aux e-services tout au long de notre partenariat.

Au-delà de l'accompagnement initial, Roche 360° Service Solutions vous propose différentes formules de contrats adaptées à vos instruments et solutions informatiques, vous permettant ainsi une meilleure anticipation et maîtrise de vos coûts.

Pour aller plus loin, un catalogue de services additionnels 'à la carte' s'offre à vous, pour un accompagnement encore plus personnalisé, que ce soit en lien avec l'utilisation de vos systèmes, pour du conseil autour de vos projets, et bien plus encore.

Offre de services autour des instruments



Offre de base autour des instruments

Conception & Préparation

- Analyse des prérequis et dimensionnement de solution par un consultant
- Conception des plans (répartition des tests, formations) et modélisation de la solution
- Formalisation des flux de données nécessaires au paramétrage des systèmes
- Planification du projet et visite de pré-installation

Installation

- Réunion préparatoire de lancement et présentation du planning de déploiement au laboratoire
- Gestion de projet
- Installation, paramétrage et mise en route des équipements
- Installation, paramétrage et mise en route des solutions péri-analytiques et informatiques
- Vérification initiale d'installation et des performances initiales
- Qualification du système informatique - Tests des connexions instruments selon fiche SIDIV
- Raccordements annuels des centrifugeuses
- Connexion logiciel gestion de stocks en place et aide au paramétrage première commande
- Bilan de projet et réception avec Signature des PV d'installation
- Accompagnement à la mise en production

Formation

- Formation en autonomie via elearnings - Roche Diagnostics Academy
- Formation initiale des référents sur site - Instruments et réactifs
- Formation à l'utilisation et au paramétrage de navify® portal
- Accès plateforme de webinaires

Commandes & Livraisons

- Commande en ligne via DiaGDirect 24h/24h et livraison 24h au pas de porte avant 13h (Hors DROM)
- Commande e-mail Livraison 72h au pas de porte avant 13h (Hors DROM)
- Suivi de livraison Track & Trace
- Support email Commandes & Livraisons
- Suivi aléatoire des températures
- Alerte sur-commande
- Reprise des emballages des instruments lors de l'installation

Gestion de la qualité

- Application e-Labdoc Veille documentaire technique (navify® Portal)
- Espace documentaire QSE (navify® Portal)

Support et maintenance

- Support en ligne accès 24h/24h - navify® Portal
- Support téléphonique du lundi au vendredi (8h -18h Biologie de routine et 8h-17h Histopathologie)
- Support à distance Télémaintenance* et application Roche Direct
- Mises à jour obligatoires hardware et software

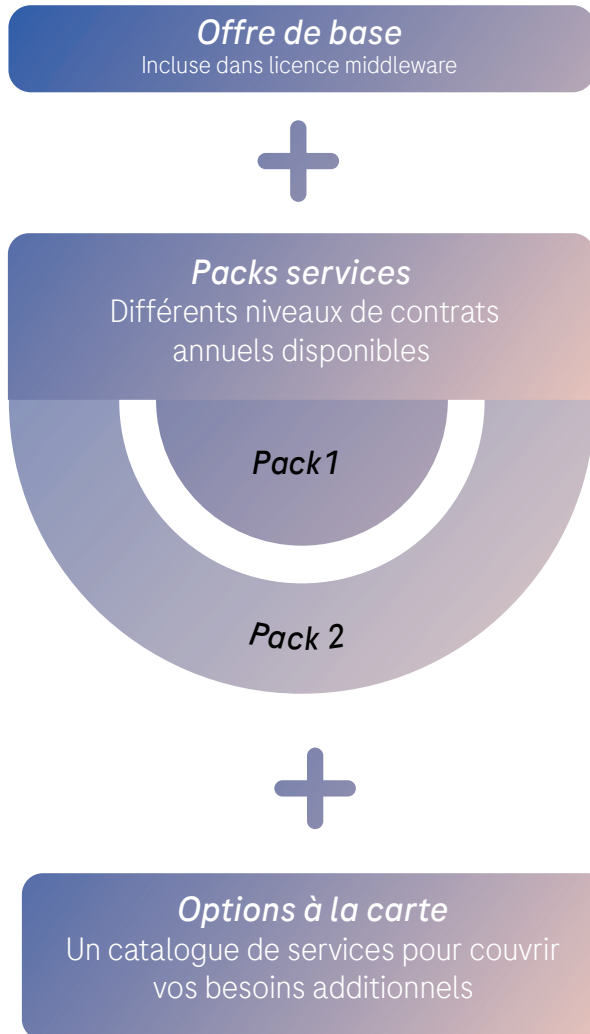
*La mise en place de la télémaintenance Roche Diagnostics conditionne les engagements de délais d'interventions du SAV en 24h. En cas d'absence de télémaintenance, les interventions sur site générées feront l'objet d'un devis.

Synthèse des packs & Options autour des instruments

Légende : € : option payante disponible hors pack
 ● : Inclus dans pack x : Non disponible € : tarif sur devis

Services	Packs services (contrats annuels)		
	Préventif	Sérénité	Optimisation
Conception & Préparation			
Workshop de pré-déploiement	€	€	€
Installation			
Aide à la mise en place des canaux ouverts	€	€	€
Accompagnement vérification des méthodes	€	€	€
Tests Grandeur Nature	€	€	€
Désinstallation et réinstallation sur site - Hors déploiement initial	€	€	€
Accompagnement post mise en production	€	€	€
Formation			
Formation complémentaire sur site	€	€	€
Formation de perfectionnement en centre de formation	€	€	€
Classes virtuelles	€	€	€
Commandes & Livraisons			
Livraisons personnalisées des consommables et réactifs	€	€	€
Livraisons en urgence (commande manuelle mail ou téléphone)	€	€	€
Gestion de la qualité			
Accompagnement à la vérification des méthodes par un ingénieur d'application	€	€	€
Consulting qualité accréditation	€	€	€
Support et maintenance			
Assistance client téléphonique étendue le Samedi 8h30 - 17h30	●	●	●
Intervention curative sur site en semaine (Lun -Ven 8h30-17h30 - Délai 24h Biologie et HE600 ou 48h Histopathologie)	€	●	●
Intervention préventive sur site en semaine	●	●	●
Maintenance préventive exceptionnelle de nuit	€	€	€
Mise à jour évolutive hardware / software	€	€	€
Amélioration continue et Transformation			
Suivi ingénierie accompagnement optimisation des pratiques	€	€	●
Bilan de suivi personnalisé	x	x	●
Optimisation organisation & processus -Consulting Efficience Organisationnelle	€	€	€
Optimisation de protocoles Histopathologie	€	€	€
Accompagnement stratégie de développement	€	€	€
Accompagnement transformation et conduite du changement	€	€	€
Optimisation de parcours patients	€	€	€
Optimisation de processus interservices	€	€	€
Facilitation déploiement complexes et multi-partites	€	€	€

Offre de services autour du middleware navify® Lab Operations



> Offre de Base

Augmentez la disponibilité de vos équipements

- + Support en ligne plateforme navify® Portal accès 24/24
- + Support téléphonique de base - Lundi au vendredi 8h - 18h
- + Support à distance télémaintenance
- + Mises à jour correctives middlewares

L'offre de base inclut les versions évolutives du produit

> Pack 1 - Support étendu IT

Assurez la continuité de votre activité

Offre de base

- + Assistance client IT étendue - Semaine 18h-22h
- Week-end et Jours fériés 8h30-17h30

> Pack 2 - Cyber résilience

Garantissez la pérennité et la restauration de vos données en cas de cyberattaque

Offre de base

- + Pack 1
- + Cyber-résilience

Synthèse des packs & Options autour du middleware

Service	Packs services (Contrats annuels)	
	Support étendu IT	Cyber résilience
Légende : € : option payante disponible hors pack ● : Inclus dans pack x : Non disponible € : tarif sur devis		
Installation		
Installation, paramétrage et tests solutions digitales navify® portfolio	€	€
Accompagnement optimisation du paramétrage middleware (personnalisation aux besoins du site)	€	€
Test backup middleware	€	€
Accompagnement au démarrage middleware	€	€
Installation d'une nouvelle connexion (installation, déplacement, test, rédaction d'une fiche SIDIV)	€	€
Mises à jour évolutives navify® portfolio	€	€
Formation		
Formation initiale des référents sur site - Produits digitaux	€	€
Formation initiale des utilisateurs sur site - Produits digitaux	€	€
Formation complémentaire sur site - Produits digitaux	€	€
Formation de perfectionnement à Meylan - Produits digitaux	€	€
Support et maintenance		
Support à distance Télémaintenance	●	●
Support en ligne plateforme navify® portal - accès 24/24	●	●
Assistance client - Lundi au ven 8h -18h (Biologie routine) - 8h-17h (Histopathologie)	●	●
Intervention mise à jour middleware sur site (si absence télémaintenance)	€	€
Assistance client IT étendue - Semaine 18h-22h + WE et JF 8h30-17h30	●	●
Mises à jour correctives navify® portfolio	●	●
Cyber-Résilience	x	●
Amélioration continue et Transformation		
Optimisation paramétrage et pratiques (conseil, modifications règles d'expertises ou serveurs, etc...)	€	€
Tests de performances de la plateforme	€	€
Tests backup middleware	€	€
Forfait déplacement France Métropolitaine	€	€
Aide à l'exploitation de données du portfolio navify® (analytics, quality performance)	€	€

Métiers & Expertises

Roche 360° Service Solutions

Une équipe passionnée et engagée à vos côtés



4 Responsables d'installation dédiés

Nommés pour vous accompagner dans l'exécution des étapes d'installation jusqu'à la mise en production et la réception du projet, ils interviennent dans l'organisation, la communication et l'accompagnement au changement. A vos côtés dès la phase de conception, ils définissent avec vous des groupes de travail nécessaires au déploiement et le calendrier du projet.



46 Ingénieurs d'application

Garants de l'opérationnalité clinique et technique des produits et des systèmes, ils assurent l'installation des applications, le paramétrage des instruments ainsi que la formation des utilisateurs sur site. Au-delà des conseils en matière d'applications, de fonctionnement d'instruments et de logiciels, ils accompagnent les utilisateurs dans leur stratégie de Contrôle Qualité Interne et d'organisation en routine.



120 Ingénieurs Service

Garants de la conformité technique des installations, ils ont pour responsabilités l'installation, la qualification et la validation des performances initiales de vos instruments. En routine, ils assurent le maintien opérationnel de l'ensemble du parc Roche Diagnostics France, en réalisant les actions techniques du SAV et leur traçabilité.



5 Ingénieurs Réseau terrain (IRT)

Relais privilégiés des Directions de Systèmes d'Information et des systèmes numériques, ils assurent la conception des schémas réseaux, l'installation et le paramétrage du réseau Instrument Roche Diagnostics.



38 Spécialistes IT et Workflow (ITWF)

Ils vous accompagnent dans l'organisation, la mise en place et l'utilisation de vos solutions informatiques et péri-analytiques Roche. Au-delà des phases d'installation, paramétrage et de vérification des connexions, ils vous forment et vous conseillent en matière de protocole et sont à vos côtés lors de la phase de mise en production.



16 Formateurs



Ils animent des stages de perfectionnement au sein du centre de formation Roche Diagnostics France auprès des clients ayant déjà reçu la formation initiale dans leur laboratoire lors de l'installation. Garants de la qualité des formations, ils définissent le contenu pédagogique de chaque module et réajustent en permanence les programmes en fonction des retours clients et de l'actualité des produits.

+80 Spécialistes Assistance client



Basés au sein du Regional Customer Support Center de Meylan, les spécialistes apportent aux laboratoires l'assistance et le support nécessaire pour garantir le fonctionnement optimal des systèmes Roche Diagnostics en France, en Belgique et en Suisse francophone depuis la compréhension du besoin jusqu'au déclenchement éventuel d'interventions sur le terrain.

3 Consultants stratégiques



Forts de leur expérience dans le milieu de la santé combinée à la maîtrise de différentes méthodologies Lean Management, conduite du changement et stratégie d'organisation, ils vous accompagnent dans l'optimisation des parcours patients et interviennent auprès des dirigeants sur les questions organisationnelles et stratégiques, de la définition de la vision jusqu'à la mise en œuvre de plans d'actions.

5 Consultants Efficience Organisationnelle



Experts en organisation, ils vous accompagnent dans la fluidification des workflows et dans le choix de l'instrumentation la mieux adaptée. Leur mission est de définir des stratégies sur mesure qui s'alignent parfaitement avec vos aspirations et vos objectifs et de vous proposer des indicateurs de performance pour un suivi précis et efficace de votre activité

1 Consultant Cybersécurité



Expert en cybersécurité, il accompagne les laboratoires en leur apportant sa vision de la sécurité des systèmes d'information, tout en prenant en compte à la fois les besoins et les attentes des deux parties. Il intervient à tout moment, depuis l'avant vente, jusqu'au suivi afin de co-construire des solutions en amélioration continue et au plus près de l'état de l'art.

1 Consultante accréditation



Experte en qualité, spécifiquement dans le domaine du laboratoire du diagnostic in vitro, elle accompagne les laboratoires en leur apportant des recommandations sur l'organisation, les méthodes et procédures. Elle intervient à tout moment, depuis la mise en place de nouvelles analyses, jusqu'à l'amélioration continue de leur système qualité.





© 2024 Roche

Roche Diagnostics France
2 avenue du Vercors, 38240 Meylan
SIREN 380 484 766 RCS Grenoble

<https://diagnostics.roche.com/fr>