

Contratos de servicio técnico INFOCUS

Disponibilidad óptima de los equipos y planificación presupuestaria



Contratos de servicios que se centran en el cliente

Los doctores tienen que poder confiar en sus equipos para poder ofrecer una asistencia sanitaria excelente a sus pacientes. Al escoger los servicios de Olympus, los clientes pueden estar seguros de que obtendrán el máximo valor de sus equipos. A través de sus contratos de servicios INFOCUS, Olympus cuida de toda la gama de dispositivos Olympus de sus clientes. La disponibilidad de los equipos se optimiza dentro de los

distintos marcos presupuestarios, proporcionando a los clientes una imagen clara del tipo de cobertura de los servicios. Los contratos de servicios INFOCUS proporcionan a los facultativos la seguridad de que sus equipos están en manos de profesionales formados, experimentados y seguros.



Servicio técnico que cubre las principales necesidades

Cuando los clientes firman un contrato de servicios INFOCUS, sus prioridades y requisitos pasarán a ser el foco principal de las actividades de servicio técnico llevadas a cabo por Olympus.



Contratos que consiguen una disponibilidad óptima de los equipos

Trabajar sin interrupciones y cumplir las programaciones de pacientes son aspectos esenciales para la eficacia. Del mismo modo, la alta disponibilidad de los equipos desempeña un papel importante en la rutina diaria de los facultativos. Los contratos de servicios INFOCUS ofrecen una serie de servicios, como la gestión proactiva del tiempo de actividad, que reduce las interrupciones del flujo de trabajo. Olympus se centra en la disponibilidad de los equipos como elemento esencial de sus contratos de servicios para aportar una tranquilidad total a sus clientes.



Contratos que se adaptan a todos los requisitos presupuestarios

Respetar los presupuestos y realizar una planificación financiera efectiva son aspectos cruciales para que los hospitales puedan trabajar de forma más eficaz. Los contratos de servicios INFOCUS especifican con claridad las coberturas específicas para que los clientes conozcan el desembolso exacto y puedan decidir la proporción de riesgo que desean que sea gestionada por Olympus. Esto permite maximizar el valor para el servicio, así como la seguridad, que permite realizar una planificación financiera mejorada.



Contratos que se adaptan a diversas demandas clínicas

Los contratos de servicios INFOCUS de Olympus se crearon para responder de forma óptima a las situaciones y necesidades específicas del cliente. Estos contratos cubren diversas demandas presupuestarias y consideran distintos requisitos de disponibilidad de los equipos.

Definimos un estándar superior para el tiempo de actividad de los equipos

El funcionamiento continuado de los equipos puede ayudar a los hospitales a mejorar los niveles de eficacia, los cuidados del paciente y los resultados del paciente. Con los contratos de servicios INFOCUS, Olympus asume la responsabilidad de mantener un tiempo de actividad óptimo dentro del entorno clínico del cliente. Como resultado, el cliente puede estar seguro de que sus equipos serán gestionados de la mejor forma posible para poder conseguir un flujo de ingresos y una planificación de los procedimientos de máxima fiabilidad.

Aumento de la eficacia en los flujos de trabajo

Olympus define el tiempo de actividad a modo de porcentaje de un grupo de dispositivos que están operativos y listos para su uso. Un tiempo de actividad alto prepara el camino para lograr flujos de trabajo más eficientes en todo el hospital. Cuando Olympus es responsable de mantener una alta disponibilidad de los productos, el personal del hospital ahorrará tiempo, el cual lo puede dedicar a mejorar los cuidados del paciente. Además, gracias a la gestión proactiva y el tiempo de actividad óptimo, los clientes pueden disfrutar de unos flujos de trabajo sin interrupciones.

Gestión proactiva del tiempo de actividad

Para conseguir el nivel de tiempo de actividad que necesitan los hospitales, Olympus proporciona un servicio proactivo que se centra en reducir al mínimo las interrupciones del flujo de trabajo a largo plazo. En general, Olympus mantiene el inventario de equipos médicos Olympus del cliente. Además, se prestan servicios como equipos en préstamo y asesoría completa sobre prevención de daños para garantizar el máximo tiempo de actividad.

Cumplimiento de las normas de los fabricantes originales para una garantía completa

Además de la gestión proactiva del tiempo de actividad, Olympus siempre tiene en cuenta las normas y directrices de los fabricantes de equipos originales. Esto ayuda a prestar un servicio de primera calidad y mantener los equipos en buenas condiciones de trabajo. Además, los facultativos pueden estar seguros de que sus dispositivos son seguros y fiables.

Un mayor nivel de valor que genera confianza

A la vez que se compromete a ayudar a los clientes a mantener el tiempo de actividad o UPTIME en todos los contratos de servicio técnico de INFOCUS, Olympus también ofrece acuerdos que ofrecen mayores patrones de tiempo de actividad, e incluso un nivel garantizado. Como resultado, los clientes pueden estar seguros de que el nivel de disponibilidad de los equipos responde a sus necesidades y se mantendrá de forma sistemática.

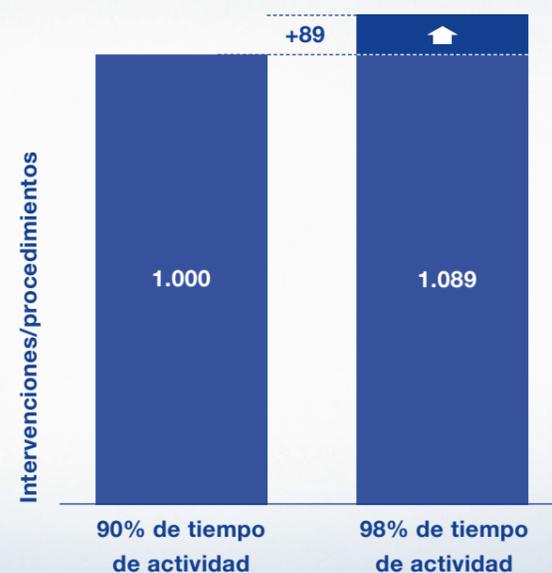
Servicio de calidad que proporciona una garantía completa

El compromiso de tiempo de actividad de Olympus proporciona a los clientes una garantía completa de que sus dispositivos mantendrán su valor y seguirán siendo efectivos durante todo el ciclo de vida útil del producto. Al firmar un contrato de servicios INFOCUS, el cliente gana tranquilidad sabiendo que sus equipos están siendo cuidados por representantes de servicio técnico cualificados y experimentados de Olympus.



Conseguimos un tiempo de actividad óptimo dentro del entorno del cliente

En el ejemplo siguiente, un hospital que realiza procedimientos endoscópicos tiene un nivel de tiempo de actividad actual del 90%. Si aumenta su nivel de actividad al 98%, el número de procedimientos aumenta en un 9%.



Definimos un estándar superior para el tiempo de actividad de los equipos



Actividades proactivas de servicio, que ayudan a obtener un tiempo de actividad óptimo

Los contratos de servicios INFOCUS proporcionan un servicio proactivo de diversas formas, como:

- Consulta y formación continuas con el cliente para prevenir daños en los productos
- Mantenimiento e inspecciones in situ por parte de los técnicos de Olympus para asegurarse de que los productos están en estado óptimo de funcionamiento
- Mantenimiento correctivo según las normas de los fabricantes originales
- Soporte telefónico y en línea para la resolución de problemas
- Equipos en préstamo para cubrir las interrupciones

El contrato adecuado para cada presupuesto

Obtener el máximo valor de los equipos del hospital es más importante que nunca. Con la disminución de los presupuestos y las presiones financieras, todos los departamentos trabajan bajo presión. Al mismo tiempo, los hospitales deben realizar más procedimientos con sus equipos existentes. Los contratos de servicios INFOCUS se han diseñado para equilibrar las necesidades diarias con los requisitos económicos, ayudando a los clientes a hacer el mejor uso posible de sus presupuestos y sus equipos. Los clientes pueden sentirse seguros dentro del presupuesto y realizar una planificación más efectiva.

Planificación presupuestaria

Olympus entiende que los clientes tienen necesidades diferentes en lo que respecta al presupuesto y la cobertura de servicios. Para responder a estos requisitos, Olympus ofrece diversas opciones que permiten hacer un uso óptimo de los presupuestos disponibles. Para obtener una solución de máxima garantía, los clientes pueden escoger la cobertura completa. La cobertura completa proporciona seguridad íntegra en el presupuesto y la planificación, para que los clientes no tengan que preocuparse por costes de servicio imprevistos durante el plazo de vigencia del contrato.

Control de riesgos personalizado

Como alternativa a la cobertura completa, los clientes pueden optar por definir los límites de su presupuesto a su nivel de riesgo elegido. Esta opción flexible permite realizar un control de riesgos personalizado y ayuda a los clientes a saber exactamente qué quieren de su contrato de servicios.

Reducción del esfuerzo administrativo

Después de acordar un contrato de servicios INFOCUS, el resto es sencillo: los servicios definidos en el acuerdo pueden prestarse sin necesidad de realizar una estimación de costes ni obtener las aprobaciones de las partes relevantes. Esta reducción de la carga de trabajo permite conseguir flujos de trabajo más efectivos, reduce las interrupciones y recorta los esfuerzos administrativos innecesarios.



Protección de las inversiones del cliente

Olympus emplea sus conocimientos en materia de endoscopia, reprocesado y cirugía para proporcionar productos que ayudan a tratar a los pacientes de forma segura.

Los clientes pueden proteger sus inversiones durante más tiempo si sus equipos funcionan de forma fiable y efectiva.

Durante todo el ciclo de vida útil del producto, Olympus se esfuerza por asegurar que los equipos permanecen como nuevos para garantizar a los clientes que podrán sacar el máximo provecho de sus soluciones.

Contratos que se adaptan a entornos clínicos únicos



Si los contratos de servicios ofrecen múltiples opciones, las distintas prioridades dentro de los hospitales pueden recibir la atención que necesitan. Los distintos productos necesitan distintas coberturas, y los hospitales necesitan un socio que pueda responder a sus desafíos de servicio técnico con soluciones claras. Desde la selección del contrato, hasta su finalización, los contratos de servicio técnico INFOCUS están sincronizados con las necesidades individuales de los clientes. El servicio de asesoría permite a los clientes decidir de qué forma un contrato puede encajar mejor en su esquema clínico, centrándose en sus trabajos y desafíos diarios.

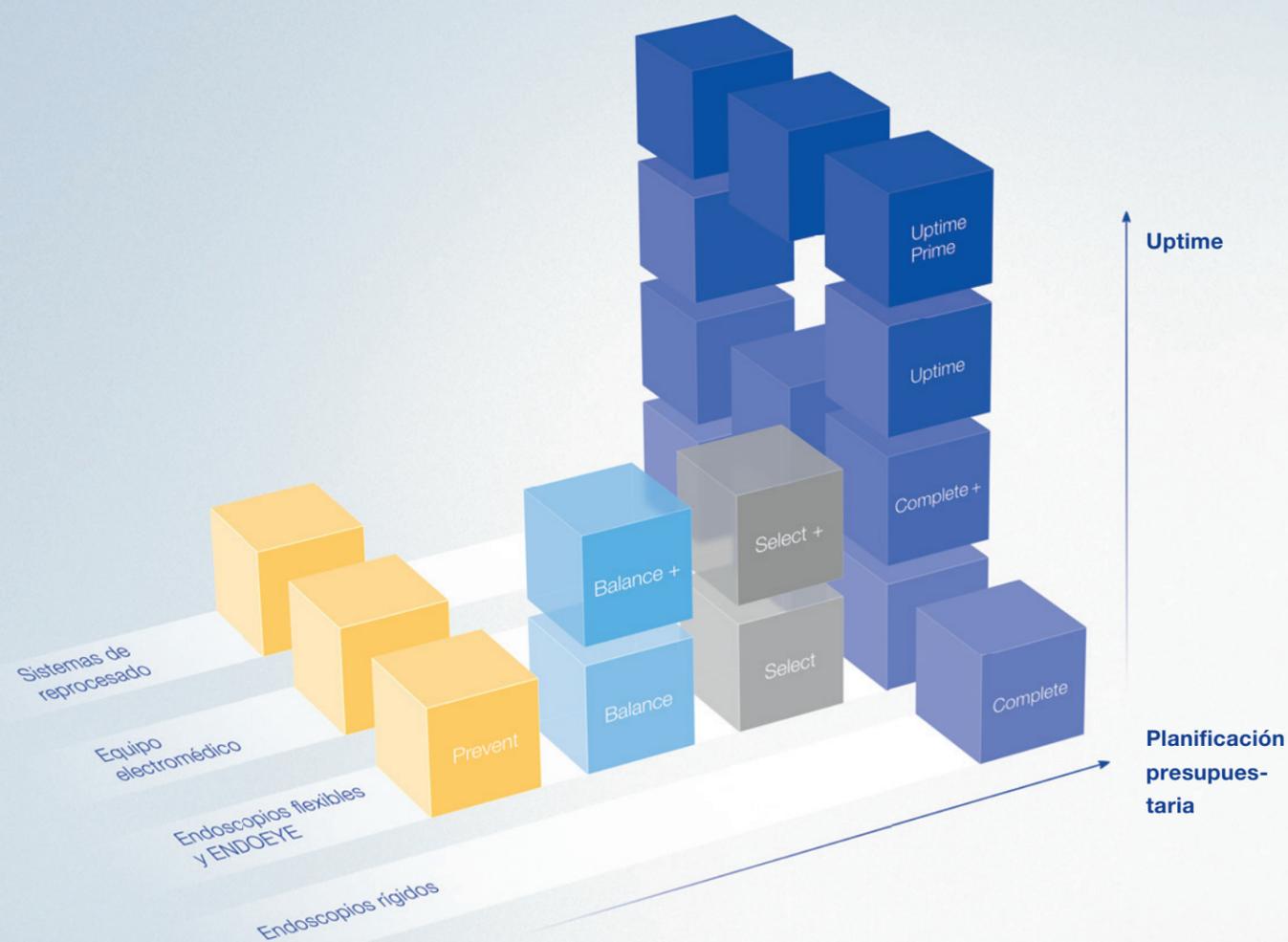
Un marco que cumple las necesidades presupuestarias y de disponibilidad

Cada cliente tiene rutinas, flujos de trabajo y equipos distintos. Con cada contrato de servicios INFOCUS, Olympus presta un asesoramiento personalizado para garantizar que se cubren sus necesidades:

- Investigando la situación actual del cliente, la intensidad de uso de sus equipos, los tipos de dispositivos y el presupuesto
- Revisando los presupuestos disponibles y debatiendo la gestión de riesgos
- Considerando las prioridades más importantes para decidir qué contrato de servicios resulta más adecuado en cada caso
- Alcanzando una decisión conjunta con el cliente sobre la mejor solución

Contratos de servicio técnico INFOCUS para todos los productos de Olympus

Resumen de grupos de productos de Olympus y contratos de servicios INFOCUS



El contrato adecuado para aumentar la seguridad en el tiempo de actividad - Garantía de disponibilidad de los equipos

INFOCUS Uptime Prime

Garantía de tiempo de actividad del 98%

INFOCUS Uptime Prime garantiza una disponibilidad muy alta y rápida de los equipos para proporcionar flujos de trabajo fluidos y fiables. Las actividades de servicio se gestionan de forma proactiva para cumplir el nivel de tiempo de actividad acordado. Cobertura completa de costes incluida.

INFOCUS Uptime

Garantía de tiempo de actividad del 96%

INFOCUS Uptime garantiza un tiempo de disponibilidad muy alto para proporcionar flujos de trabajo fiables. Las actividades de servicio se gestionan de forma proactiva para cumplir el nivel de tiempo de actividad acordado. Cobertura completa de costes incluida.

El contrato adecuado para cada presupuesto - Equilibrio de las necesidades diarias y los requisitos económicos

INFOCUS Complete e INFOCUS Complete+

Tranquilidad total para su presupuesto

INFOCUS Complete proporciona una planificación presupuestaria completa cubriendo todas las actividades correctivas. Otras de sus ventajas serían la planificación efectiva de intervenciones y una reducción considerable de la carga de trabajo.

INFOCUS Complete+

El tiempo de actividad de los equipos se reanuda con equipos en préstamo o intervenciones in situ.

INFOCUS Complete

El tiempo de actividad de los equipos se reanuda dentro de los plazos de entrega de reparaciones ordinarios de Olympus.

INFOCUS Select e INFOCUS Select+

Permite a los clientes escoger las cantidades de reparación

INFOCUS Select es una solución adaptable que proporciona planificación presupuestaria basada en requisitos de control de riesgos individuales. Esto permite limitar las reparaciones mayores a un número específico de sustituciones de piezas.

INFOCUS Select+

El tiempo de actividad de los equipos se reanuda con un equipo en préstamo.

INFOCUS Select

El tiempo de actividad de los equipos se reanuda dentro de los plazos de entrega de reparaciones ordinarios de Olympus.

INFOCUS Balance e INFOCUS Balance+

Equilibrio entre inversiones en nuevos equipos y reparaciones

INFOCUS Balance se centra en las prioridades presupuestarias, manteniendo el presupuesto de reparaciones dentro de los límites definidos. Esta solución permite hacer un uso económicamente viable de los equipos hasta que tengan que ser sustituidos.

INFOCUS Balance+

El tiempo de actividad de los equipos se reanuda de forma prioritaria con un equipo en préstamo.

INFOCUS Balance

El tiempo de actividad de los equipos se reanuda dentro de los plazos de entrega de reparaciones ordinarios de Olympus.

INFOCUS Prevent

Optimización del tiempo de actividad de los equipos con acciones preventivas

INFOCUS Prevent ayuda a mantener el valor y el funcionamiento de los equipos, además de ofrecer conformidad con las regulaciones y directrices aplicables. La realización de inspecciones periódicas permite garantizar que los dispositivos funcionen de forma segura, fiable y efectiva durante toda su vida útil.

Una cooperación de servicio a largo plazo

Olympus está especializado en la endoscopia médica y quirúrgica, así como en los sistemas de reprocesado, y tiene una dilatada experiencia en el trabajo conjunto con sus clientes. Estos conocimientos le permiten entender las actividades de servicio técnico que son necesarias para mantener sus equipos y optimizar su disponibilidad. Durante todo el plazo de vigencia del contrato de servicios INFOCUS, el cliente recibe un asesoramiento continuo que le permite hacer uso del conocimiento y la experiencia necesarias para cubrir sus necesidades de servicio técnico del presente y el futuro.

El socio adecuado

Olympus ayuda a los clientes durante todo el plazo de vigencia de su contrato de servicios INFOCUS. Presta servicios de asesoramiento durante la selección del contrato, garantizando el cumplimiento de sus promesas de servicio técnico, y mantiene el contacto con el cliente para notificar las mejoras continuas que pueden aplicarse. Esta alianza tan estrecha garantiza la comprensión y el cumplimiento de las demandas y los requisitos del cliente.

Experiencia que ofrece mucho más

Los contratos de servicios INFOCUS definen una serie de compromisos y Olympus cuenta con un equipo sólido de expertos para cumplir todos ellos. Cuando un cliente firma un contrato INFOCUS, se crea una garantía de soporte personalizado.

Para una disponibilidad óptima de los equipos, los responsables del soporte de Olympus para el Uptime brindan su experiencia en prevención de daños y mejoras en el flujo de trabajo. Los responsables de este servicio garantizan el funcionamiento continuo de los equipos y aconsejan en la correcta manipulación de los mismos, para superar los desafíos de disponibilidad a corto y largo plazo.

Los expertos en producto también ofrecen opciones de formación, que ayudan a aumentar la satisfacción del personal y la productividad, además de demostrar a los clientes cómo pueden sacar el máximo provecho de sus equipos.

Además, los clientes pueden contar con la ayuda de un equipo de técnicos, responsables de zona y empleados de atención al cliente por teléfono, en línea y en persona para asegurar que los clientes reciban la atención y los servicios que necesitan.



Una red sólida y fiable de servicios por toda Europa

Los técnicos de servicio experimentados realizan más de **160.000** reparaciones al año conforme a las normas de los fabricantes de equipos originales.

El personal técnico recibe más de **50.000** horas de formación al año para mantenerse al día de los últimos avances tecnológicos.

Cerca de **1000** técnicos e ingenieros de servicio técnico prestan asistencia a nuestros clientes en toda Europa.

Datos de contacto

Más información sobre los contratos de servicio técnico INFOCUS

Póngase en contacto hoy mismo con su representante de zona de servicio técnico de Olympus para obtener información detallada y calcular el precio de su contrato de servicios INFOCUS personalizado.

Dado que los conocimientos médicos aumentan constantemente, es posible que se produzcan cambios o modificaciones técnicas en el diseño del producto, las especificaciones del producto, los accesorios y ofertas de servicios.

OLYMPUS

OLYMPUS IBERIA S.A.U.
Plaza Europa 29-31, 08908 L'Hospitalet
de Llobregat, Barcelona, España
Teléfono: +34 900 92 80 00
E-mail: medical.iberia@olympus.es
www.olympus.es, www.olympus.pt