

Der heiße Draht – die Sysmex Service-Hotline

Im modernen diagnostischen Betrieb ist das höchste Ziel, Geräteausfallzeiten vorzubeugen und damit möglichst auszuschließen. Medizintechnische Geräte und Anlagen müssen zur Absicherung der maximalen Verfügbarkeit zu jeder Zeit betriebsbereit sein. Die oberste Priorität ist somit für Sysmex, durch schnelles und zielorientiertes Handeln Ihre Anforderungen für den sicheren Betrieb Ihrer Analysensysteme zu erfüllen.



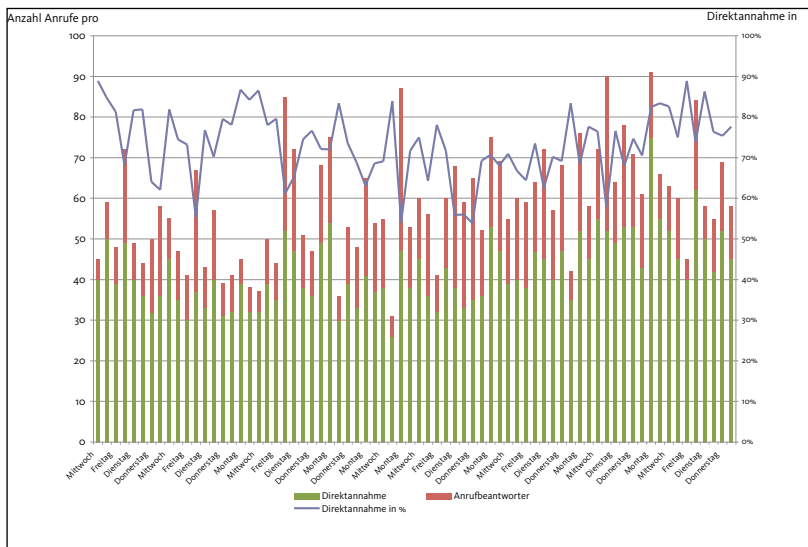
Abb. 1 Kai Bornhöft, Grit Halbig, Michael Rampp, Petra Drosien, Harald Hansen;

Unsere kompetenten und praxisorientierten Spezialisten in der Hotline stellen sich dieser verantwortungsvollen Aufgabe durch hohe Präsenz, unterstützt durch eine konsequente Organisation mit modernsten Software- und Kommunikationsmitteln.

Die Leistungsstärke unserer Hotline wird durch die permanente Beobachtung statistischer Kenndaten nachgehalten.

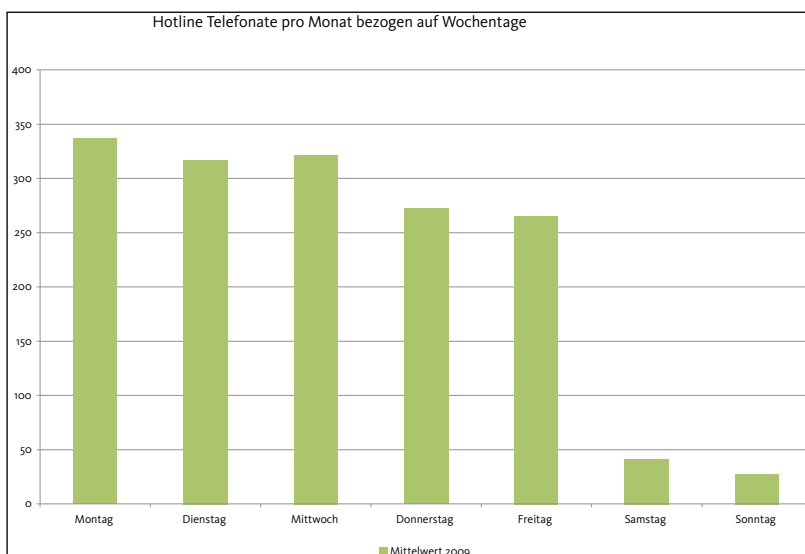
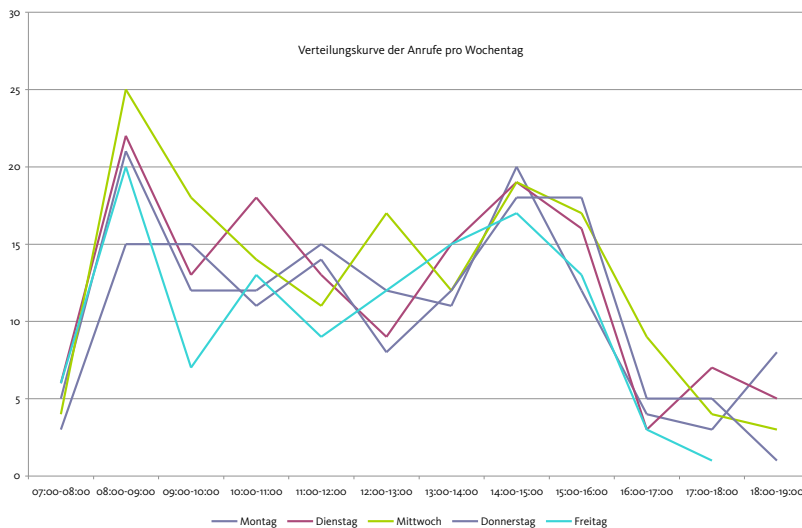
Wussten Sie, dass unsere Hot-

line durchschnittlich 64 Aufträge pro Tag bearbeitet und dass durchschnittlich 73% aller Gespräche direkt entgegengenommen werden? Ist Ihnen bereits bekannt, dass wir dank unserer erfahrenen Mitarbeiter und durch den zunehmenden Einsatz modernster Ferndiagnose- und Wartungsmöglichkeiten nahezu die Hälfte aller Störungsmeldungen telefonisch mit Ihnen beheben können?



Bei der statistischen Analyse werden aber nicht nur diese generellen Parameter erhoben. Wir müssen vorausschauend planen und müssen daher wissen, wann wir mit welchem Anrufvolumen rechnen können.

Hätten Sie gedacht, dass wir zum jeweiligen Quartalsbeginn mehr Störungsmeldungen erhalten als üblich? Zu solchen Zeiten erhalten wir plötzlich bis zu 100 Aufträge an einem Tag. Dies bedeutet nicht nur, dass wir die Hotline-Mannschaft entsprechend verstärken müssen, sondern dass wir auch unsere Außendienstressourcen entsprechend einteilen.



Was erwartet Sie, wenn Sie unsere Service-Hotline unter der Rufnummer 01803 797 639 anrufen?

Zunächst erreichen Sie direkt Frau Grit Halbig oder einen ihrer Kollegen, die alle wichtigen Informationen, wie Ihre Kundennummer und Gerätedaten, zu Ihrem Anruf aufnehmen.

Anhand dieser Informationen leiten sie Ihr Gespräch unmittelbar an den entsprechenden Fachbereich weiter, der Sie dann umgehend kompetent betreut oder, falls in dem Moment gerade keine direkte Gesprächsübergabe möglich war, zurückruft.

Sollten einmal alle Mitarbeiter in einem Gespräch sein, scheuen Sie sich bitte nicht, eine kurze Nachricht auf dem Anrufbeantworter zu hinterlassen. Sie können gewiss sein, dass unser Team Sie in wenigen Minuten zurückrufen wird.

Für alle applikativen Auskünfte, wie beispielsweise Fragen zur Bedienung der Systeme, zur Gerätebefundinterpretation oder der Beurteilung der Qualitätskontrollen, stehen Ihnen unsere Produktspezialisten zur Verfügung.

Im Falle eines technischen Defektes an einem Analysengerät oder dazugehöriger Peripheriesysteme helfen Ihnen bei der schnellen Störungsbehebung erfahrene Mitarbeiter, wie Herr Kai Bornhöft, Herr Michael Rampp oder Herr Harald Hansen sowie weitere Techniker, mit ihrem Expertenwissen. Ihre Arbeit wird durch moderne Fernwartungsmöglichkeiten effizient unterstützt.

Wenn es nötig werden sollte, dass ein Defekt vor Ort behoben werden muss, wird der technische Außendienst direkt von Frau Petra Drosien verständigt. Sie hat stets den kompletten Überblick über alle Servicetechniker. Dank einer modernen Einsatzsteuerungssoftware plant sie die Einsätze unserer 44 Servicetechniker unter Berücksichtigung der Terminvorgaben, sowie der Prüfung von erforderlichen Qualifikationen und eventuell notwendigen Ersatzteilen. Ihr Techniker bekommt so alle relevanten Informationen übermittelt, um bestmöglich vorbereitet den Serviceeinsatz durchzuführen.

Sollte Ihr System mit unserem SNCS (Sysmex Network Communication Service) verbunden sein, beugen wir durch die proaktive Auswertung der technischen Geräteparameter eventuell auftretenden Störungen vor und planen gegebenenfalls einen Vor-Ort-Besuch ein.

- Mit Online-Remote Monitoring senden Sie beim Geräte-Shutdown relevante Fehlermeldungen an die technische Service-Hotline.
- Jede durchgeführte Qualitätskontrollmessung, die nicht den vorgegebenen technischen Kriterien entspricht, wird mit IQAS Online an die Applikations-Hotline weitergeleitet.

Die Auswertung der Benachrichtigungen wird von unseren Spezialisten durchgeführt. Somit ist ein 24 Stunden-Monitoring Ihres Gerätes möglich. Gern können Sie uns ansprechen, wenn Sie an diesem innovativen Service teilnehmen möchten.

Wann erreichen Sie uns?

Montags bis Donnerstags von 8:00 Uhr bis 18:30 Uhr

Freitags von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr

Samstags, Sonntags sowie an Feiertagen werden eingegangene Nachrichten in den Zeiten von 10:00 Uhr – 11:00 Uhr und 17:00 Uhr – 18:00 Uhr bearbeitet.

Wir freuen uns darauf, Sie bei Ihrem nächsten Anruf professionell zu unterstützen!