

Umowa serwisowa, czyli lekarstwo na całe zło

Profesjonalny serwis

Andrzej Seregiet

Prawdopodobnie każdy z nas stanął niegdyś przed koniecznością poniesienia sporego wydatku z budżetu domowego, który spowodowany został nieoczekiwaną awarią sprzętu AGD, samochodu czy innych urządzeń niezbędnych do normalnego funkcjonowania. Bolało niezmiernie, czasem uniemożliwiło wyjazd na zaplanowany urlop, odroczyło wszystkie drobne przyjemności, jakie mogliśmy sobie zafundować dzięki misternie odkładanym zapasom finansowym. Ale coż począć? Tak to już po prostu bywa.

AGFA 
HealthCare

Jaką drobnostką jednak wydaje się być awaria żelazka i brak możliwości doprowadzenia do porządku naszej ulubionej koszuli w porównaniu z awarią powodującą całkowity paraliż pracowni diagnostycznej, pracującej pod presją oczekujących na badania pacjentów... Odpowiedź jest nader oczywista, a dalsze porównania nie mają sensu.

Zminimalizować zagrożenia

Czy jesteśmy w stanie zabezpieczyć się w stu procentach na wypadek awarii powodujących zatrzymanie pracy pracowni diagnostycznych? Oczywiście, że nie.

Pytanie powinno jednak zostać postawione nieco inaczej. *Czy jesteśmy w stanie zminimalizować zagrożenia wynikające z niespodziewanych awarii systemów CR*

– *Systemu Radiografii Pośredniej, a przede wszystkim, czy możemy skrócić czas potrzebny do usprawnienia systemu i przywrócenia normalnej pracy całego zakładu diagnostyki obrazowej bez ponoszenia nieoczekiwanych wydatków w naszym budżecie?* Oczywiście, że tak.

Rozwiązaniem tego problemu jest sytuacja, w której poddawany regularnym, okresowym przeglądom system jest pod stałym nadzorem autoryzowanego serwisu, a ponadto użytkownik nie ponosi kosztów związanych w obsługą serwisową. Ideałem wydaje się być okres tzw. gwarancji, kiedy to nowo zakupiony system jest obsługiwany zazwyczaj przez 12 mies. w pełnym zakresie czynności serwisowych, mających na celu usuwanie awarii (łącznie z wymianą uszkodzonych części zamiennych) oraz dokonywanie niezbędnych przeglądów.

” Umowa serwisowa daje wiele elastycznych rozwiązań i możliwość wygodnego dla użytkownika kształtowania zapisów umowy w taki sposób, aby była ona *szyta na miarę* potrzeb konkretnego zakładu diagnostyki ”



Standardowe przetwarzanie obrazu



Obraz przetworzony w Musica



Obraz przetworzony w Musica²

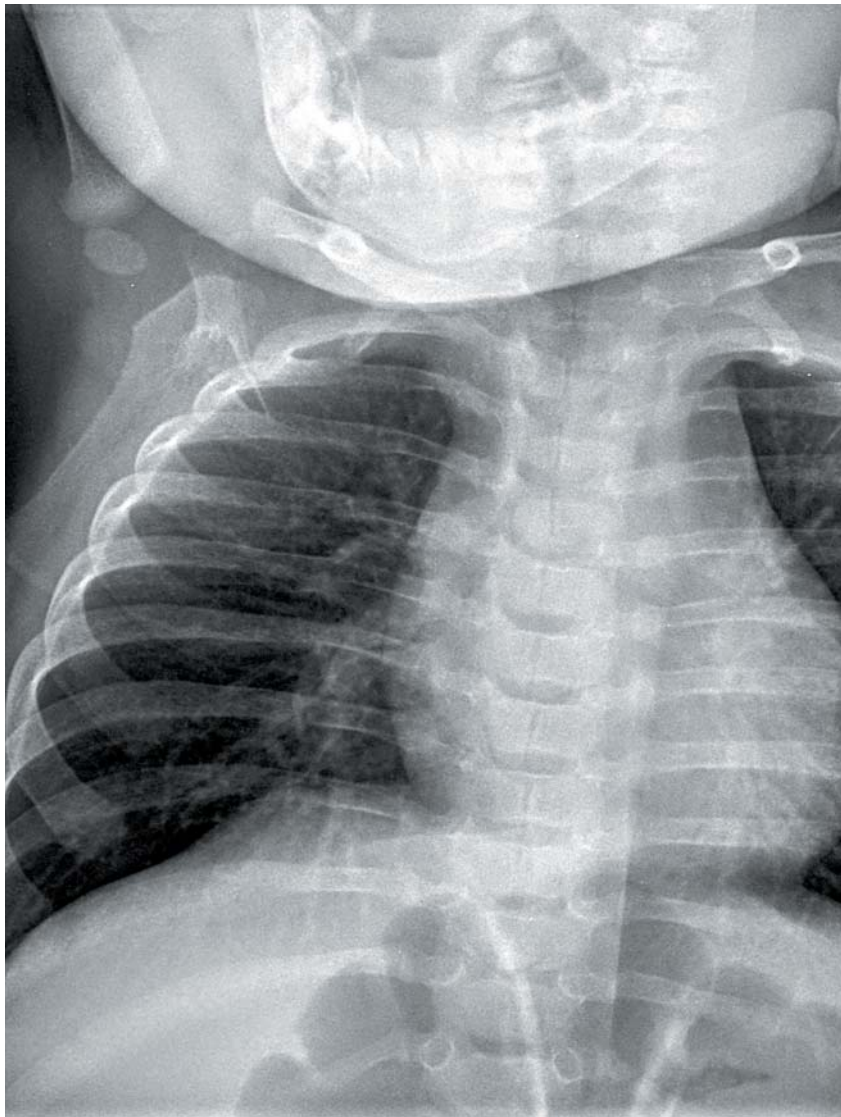
Umowa serwisowa

Cóż jednak kiedy wspomniana gwarancja kończy się, a system nadal funkcjonuje i jest oparciem dla zakładu diagnostyki, który nie jest już w stanie wyegzekwować bezpłatnej i szybkiej wizyty autoryzowanego serwisu? Standardowo, po zredagowaniu zlecenia serwisowego (zgłoszenia awarii) przez użytkownika, trafia ono do podpisu osób upoważnionych i za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu do działu obsługi klienta odpowiedniego dostawcy usług serwisowych. Uciążliwe procedury, oczekiwanie na ofertę cenową dotyczącą jednorazowej wizyty, brak części zamiennych, odległy termin wizyty zaproponowany przez autoryzowany serwis, w końcu niebotycznie wysoki koszt całej interwencji... ale działa! Nasz spokój trwa jedynie do następnej tego typu sytu-

cji, ponieważ ciągle mamy w pamięci ostatnią awarię i związane z nią kłopoty.

Choć okres gwarancji producenta jest rozwiązaniem niemalże idealnym, to jeszcze skuteczniejszym remedium na awarie systemu jest z pewnością umowa serwisowa (często określana mianem kontraktu serwisowego). Dlaczego? Ponieważ stwarza szereg elastycznych rozwiązań i umożliwia wygodne dla użytkownika kształtowanie zapisów umowy w taki sposób, aby była ona *szyta na miarę potrzeb* konkretnego zakładu diagnostyki, tj. jego specyfiki, wymagań i ogólnej charakterystyki. Podstawowe zalety takiej umowy to przede wszystkim:

1. Skrócenie czasu niezbędnego do usunięcia awarii, a tym samym przywrócenia pełnej wydolności zakładu diagnostyki, dzięki wprowadzeniu w umowie serwisowej zapisów określających



” W ramach kontraktów serwisowych firma AGFA prowadzi obecnie aktualizację oprogramowania stacji technika do najnowszej wersji NX2.0 z algorytmem obróbki zdjęć *Musica*² ”



- dogodny dla konkretnego użytkownika gwarantowany czas reakcji serwisu oraz gwarantowany czas naprawy.
2. Uproszczenie procedur dotyczących przesyłania zgłoszeń serwisowych, dzięki wprowadzeniu do umowy serwisowej zapisów umożliwiających przyjmowanie zgłoszeń w formie telefonicznej.
 3. Zapewnienie stałego nadzoru wykwalifikowanego zespołu wysokiej klasy specjalistów – bieżące konsultacje z centralnym wsparciem serwisowym.
 4. Absolutna przewidywalność środków budżetowych przeznaczonych na utrzymanie systemu, dzięki dogodnej dla użytkownika formie zryczałtowanych rozliczeń okresowych (miesięcznych, kwartalnych etc.) – części zamienne oraz praca serwisantów są objęte umową serwisową.
 5. Wysokie prawdopodobieństwo uniknięcia nieoczekiwanych awarii dzięki stałemu nadzorowi autoryzowanego serwisu (podczas wizyt na miejscu u użytkownika oraz zdalnie poprzez łącze internetowe).
 6. Możliwość wprowadzania najbardziej aktualnych rozwiązań systemowych dzięki łączeniu umów serwisowych z aktualizacją oprogramowania do najnowszych wersji.
 7. Wysoki priorytet zgłoszeń serwisowych pochodzących od użytkowników mających podpisaną umowę serwisową.

Ponadto bieżąca i stała opieka autoryzowanego serwisu nad systemem pozwala na zapewnienie płynnej integracji nowych i dodatkowych elementów danego producenta z istniejącym rozwiązaniem. Firma AGFA prowadzi obecnie aktualizację oprogramowania stacji technika do najnowszej wersji NX2.0 z algorytmem obróbki zdjęć *Musica*²

” Stała opieka autoryzowanego serwisu nad systemem pozwala na zapewnienie płynnej integracji nowych i dodatkowych elementów danego producenta z istniejącym rozwiązaniem ”



doc. (8X) Agfa HealthCare

przetwarzania do zmiennych warunków ekspozycji, dawki, części ciała, rozmiarów pacjenta.

Stały nadzór

Informatyzacja zakładów diagnostyki obrazowej powoduje bardzo często ze strony użytkowników brak zainteresowania stałą współpracą z autoryzowanymi placówkami serwisowymi w zakresie obsługi systemów radiografii pośredniej w okresie pogwarancyjnym. Logika takiego podejścia opiera się o błędne założenie, że systemy tego typu wydają się być *bezobsługowymi*, a ich niska awaryjność umacnia przekonanie, że interwencja autoryzowanego serwisu nie będzie konieczna. Nic bardziej mylnego. Jedynie stały nadzór nad prawidłowym funkcyjn-

Cechy Musica²

- jednoczesna obróbka obrazu kości i tkanki miękkiej → lepsza jakość obrazu, mniej operacji W/L
- algorytm niezależny od badanej części ciała → redukcja *post-processingu*, lepsza jakość obrazu, mniej operacji W/L
- automatyczne dopasowanie parametrów → redukcja *post-processingu*, lepsza jakość obrazu, mniej operacji W/L
- łatwa instalacja i konfiguracja, brak potrzeby ustawiania parametrów przetwarzania → szybsza instalacja i uruchomienie

w ramach kontraktów serwisowych. Rozwiązanie tego typu, oprócz wszystkich walorów umowy serwisowej pozwala na płynną integrację istniejącego rozwiązania z najnowszym oprogramowaniem stacji technika systemu radiografii pośredniej. Na uwagę zasługuje fakt, że w przypadku umów długoterminowych aktualizacja jest prowadzona bezpłatnie.

W przypadku wprowadzenia do umowy serwisowej zapisów dotyczących gwarantowanego czasu naprawy, budowane jest stosowne zaplecze części zamiennych, niezbędnych do napraw systemu danego użytkownika tak, aby w przypadku krótkiego czasu naprawy serwisant mógł pojawić się na miejscu u użytkownika z odpowiednim zapasem elementów zastępczych. W sytuacjach krytycznych, gdzie niemożliwe jest zakończenie naprawy w gwarantowanym okresie, oferowana jest opcja tzw. urządzenia zastępczego, którego instalacja i uruchomienie w miejsce uszkodzonego ogniw systemu pozwala na zachowanie ciągłości pracy.

Musica²

To nowa jakość w prezentacji obrazów radiologicznych. Ma udoskonalone algorytmy do jednoczesnego przetwarzania obrazów kości i tkanek miękkich, automatycznie dostosowuje parametry

niem stacji komputerowych w połączeniu z opieką wykwalifikowanego inżyniera serwisu nad takimi elementami systemu CR, jak skaner płyt fosforowych czy kamera laserowa może ustrzec zakład diagnostyki obrazowej przed niepożądanym przestojem. Dziś inżynier serwisu to nie tylko *mechanik* mający certyfikaty ukończenia stosownych szkoleń, ale także sprawny i znakomity informatyk, znający wszystkie tajniki pracy z komputerem oraz zaawansowanych rozwiązań informatycznych.

Umowa serwisowa jako lekarstwo na całe zło może okazać się znakomitym rozwiązaniem, pod warunkiem precyzyjnego określenia oczekiwań użytkownika i odpowiedniego doboru zakresu świadczeń związanych z taką umową. Dzięki dużej elastyczności w kształtowaniu zapisów umowy, istnieje szansa zapewnienia bardzo wysokiego poziomu serwisu ze strony autoryzowanego przedstawiciela, który będzie w stu procentach spełniał oczekiwania konkretnego zakładu diagnostyki obrazowej.

Autor jest kierownikiem serwisu firmy AGFA,
Dział Medyczny

AGFA 
HealthCare