



PHILIPS

Remote Services



Hand in Hand

mit Ihren Teams für einen
effizienten und reibungslosen
Arbeitsablauf



„Durch die Remote Services sind unsere Abläufe effizienter geworden. Die Ausfallzeiten all unserer Scanner sind minimal und tragen so zu einer hohen Rentabilität bei.“

Peter Sharpe

Chief Executive, Cobalt Imaging, Cheltenham, Gloucester, Großbritannien

Philips Remote Services



Reibungsloser Systembetrieb dank proaktiver Maßnahmen und kurzer Reaktionszeiten durch die Servicemitarbeiter von Philips



Hohe Effizienz dank Steigerung der Systemverfügbarkeit



Erfolgreich in die Zukunft und immer einen Schritt voraus dank unserer innovativen Dienstleistungen

Holen Sie das Beste aus Ihren medizinischen Systemen heraus

Konzentrieren Sie sich voll und ganz auf die Qualität Ihrer klinischen und betrieblichen Abläufe und vertrauen Sie darauf, dass Ihre Partner von Philips über Ihre unverzichtbaren medizinischen Systeme wachen.*

Dank proaktiver Remote Services können unsere Experten Fehler über Fernzugriff bereits im Voraus erkennen, bei Bedarf schnell beheben, und damit die Systemverfügbarkeit erhöhen sowie die Leistungsfähigkeit Ihrer medizinischen Systeme steigern.

Effizienzsteigerung

Mit Hilfe der proaktiven Überwachung, einer erweiterten Ferndiagnose und schneller Instandsetzung erhöht sich die Effizienz Ihrer Arbeitsabläufe und die Dauer der betrieblichen Nutzung Ihrer medizinischen Systeme. Über unser fortschrittliches virtuelles Privatnetzwerk (VPN) werden Ihre Systeme anhand von gesicherten und zuverlässigen Prozessen überwacht und Probleme behoben. Unvorhergesehene Systemausfälle gehören der Vergangenheit an, denn die proaktiven Remote Services überwachen kontinuierlich die entscheidenden Systemparameter und benachrichtigen bei Auffälligkeiten einen Serviceingenieur, noch bevor die Geräteleistung beeinträchtigt wird.

Optimierte Leistung

Die betriebliche Leistung ist einer der Schlüsselfaktoren für Ihre Wettbewerbsfähigkeit. Die Philips Utilization Services (optionale Dienstleistung) unterstützen Sie bei Ihren Zielen zur fortwährenden Optimierung und nutzen eigene fortschrittliche Technologien zur Erfassung der Gerätenutzung per Remote-Verbindung, um Ihnen aussagekräftige Informationen für weitere Maßnahmen an die Hand zu geben.

Detaillierte Informationen zu Auslastung, Trends und Benchmarking ermöglichen Ihnen, die aussichtsreichsten Optimierungsmöglichkeiten zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Senkung des Risikos

Viele Dienstleistungen, die bisher einen Besuch vor Ort erforderten, können nun über eine schnelle Fernverbindung von unseren Experten im Remote Center erbracht werden. Dies trägt zu einer optimierten Patientenversorgung und gleichzeitiger Kostenersparnis bei und senkt das Risiko im Hinblick auf Ihre Finanzen und den klinischen Betrieb.

Innovative neue Dienstleistungen

Philips Remote Services ebnen den Weg für innovative, neue Dienstleistungen, die zum Wachstum Ihrer Einrichtung beitragen. Gemeinsam mit Ihnen legen die Anwendungsspezialisten von Philips die am besten geeigneten Update- und Aufrüstungsmöglichkeiten für jedes System fest. Dabei wählen Sie die Produkterweiterungen, die Sie zur Steigerung Ihrer klinischen Leistung benötigen. Dank der Remote Services können viele Softwareaufrüstungen unmittelbar installiert werden, ohne Ihre Arbeitsabläufe zu unterbrechen.

Hand in Hand mit Ihren Teams

Wir arbeiten eng und vertrauensvoll mit Ihnen zusammen, um Probleme zu beheben, noch bevor diese auftreten. Wir bei Philips bieten Ihnen ein weltweites Netzwerk an Serviceexperten und richten unser Augenmerk nicht nur auf die Technologie, sondern auch auf die Erfahrungen der Ärzte und Patienten. Auf diese Weise gewinnen wir Einblicke in alle Phasen der Patientenversorgung. Dabei steht ein Ziel ganz klar an erster Stelle: Ihre Anforderungen zu erfüllen und Ihre Erwartungen zu übertreffen.

* Erfordert den Abschluss eines Philips RightFit Servicevertrages. Es gelten die dort genannten Bedingungen.

Schutz Ihrer Systeme und Patientendaten

Können Ihre Datensicherheitsstandards jemals zu hoch sein? Unsere Antwort auf diese Frage lautet: „Nein“. Dies gilt insbesondere für das digitale Gesundheitswesen der heutigen Zeit, in der stetig neue Kommunikationsmittel und -plattformen zum Einsatz kommen.

Datensicherheit

Philips Remote Services basieren auf einer umfassenden Sicherheitsinfrastruktur sowie auf strengen Verfahren und Kontrollmechanismen zum Schutz der Systemsicherheit und zur Zugangskontrolle bei geschützten Patientendaten. Diese Maßnahmen sind Bestandteil all unserer Aktivitäten und kommen beispielsweise bei Fernzugriffen auf Systeme, der Fehlerbehebung, proaktiven Wartungsmaßnahmen oder der Instandsetzung vor Ort zum Tragen.

Eine sichere Verbindung zwischen Ihren Medizinprodukten und dem Philips Remote Services Data Center kann über eine ausgehende SSL-Verbindung, einen VPN-Tunnel oder eine Kombination aus beiden Verfahren aufgebaut werden. An beiden Enden der Verbindung kommen strenge Sicherheitsmaßnahmen zur Anwendung, um vertrauliche Patientendaten zu schützen.

Wir sorgen fortwährend für Datensicherheit, indem nur ausreichend qualifizierten Remote-Service-Ingenieuren, die über eine entsprechende Zulassung verfügen und in einer entsprechenden Beziehung zu dem einzelnen Kunden stehen, der Zugriff zu Ihren Systemen und Daten über Philips Remote Services (mittels einer Zwei-Faktor-Authentifizierung) gewährt wird.

Kontrolle

Sie behalten stets die Kontrolle über den Zugriff auf Ihre Systeme, da alle Fernzugriffe nur mit Ihrer Zustimmung durchgeführt werden. Sie können bestimmte proaktive Dienstleistungen aktivieren oder deaktivieren, beispielsweise Patch-Uploads und Korrekturmaßnahmen, die es einem Remote-Service-Ingenieur erlauben, ein von Ihnen gemeldetes Problem zu beheben. Wir stellen Ihnen ein Portal zur Verfügung, in das Sie sich einloggen können, um zu sehen, wer sich wann und mit welcher Software mit Ihrem System verbunden hat.

Zukunftssicherheit

Da immer wieder neue Bedrohungen für die Sicherheit von Geräten und Patientendaten auftreten, befassen wir uns fortwährend mit neuen Sicherheitslücken und ergreifen Maßnahmen, um diese zu schließen. Die Philips Remote Services Sicherheitslösung basiert auf den von dem NEMA/COCIR/JIRA* Security and Privacy Committee festgelegten Richtlinien und bewährten Abläufen. Dank unseres systematischen Konzeptes im Bereich des Sicherheitsmanagements erhalten wir bereits seit vielen Jahren in Folge die Zertifizierung nach ISO* 27001. Dieser auf Standards basierende Ansatz verringert das Risiko für Sicherheitslücken – heute und in der Zukunft.



Proaktiv. Innovativ. Hand in Hand.

„Die Philips Remote Services haben ungeplante Ausfallzeit und damit die Störung unseres Terminplans verhindert. Per Fernzugriff wurde eine Häufung von Systemmeldungen durch unseren CT-Scanner festgestellt und das Gerät instand gesetzt, bevor wir überhaupt ein Problem bemerkt haben.“

Joseph D'Angelo Manager Diagnostic Imaging Sault Area Hospital, Sault Ste. Marie, Ontario, Kanada



Optimierung der betrieblichen Abläufe und der Versorgungsqualität

Enge Partnerschaft zur Optimierung Ihrer Dienstleistungen

Sie verlassen sich darauf, dass Ihre Medizinsysteme zur Verfügung stehen, wenn Sie sie benötigen, um Ihren Patienten eine optimale Versorgung zu ermöglichen. Genau wie Ihre Teams streben auch wir danach, Probleme bereits im Voraus zu beseitigen und jederzeit alles zu geben, bis eine Aufgabe erfüllt ist.

Unsere proaktiven Remote Services tragen durch kontinuierliche Messung ausgewählter Systemparameter dazu bei, dass Ihre Systeme stets einsatzbereit und funktionsfähig sind. Ihr Tagesgeschäft wird dabei nicht beeinflusst.

Zum Schutz Ihrer Systeme und vertraulichen Informationen agieren die Philips Remote Services über speziell gesicherte Netzwerklösungen, die eine Verbindung zwischen Ihren Geräten von Philips sowie anderen Anbietern und den Experten unserer weltweiten Customer Care Centers herstellen.

Während wir uns um Ihre Systeme kümmern, können Sie Ihre volle Aufmerksamkeit auf die wirklich wichtigen Dinge richten: eine bessere Versorgung für mehr Patienten – und dies zu geringeren Kosten.

Gemeinsam können wir eine gesündere Zukunft schaffen.



Liste der Abkürzungen

- COCIR: European Coordination Committee of Radiology and Electromedical Industry
- ISO: International Organization for Standardization
- JIRA: Japan Industries Association of Radiation Apparatus
- NEMA: National Electrical Manufacturers of America

Hohe Systemverfügbarkeit

Ausfallzeiten können wir uns nicht erlauben. Nicht im heutigen, vom Wettbewerb geprägten Gesundheitswesen. Nicht, wenn es auf die optimale Nutzung aller Ressourcen ankommt. Nicht in einem Moment, in dem Ihre Patienten Sie am meisten benötigen und auf bestmögliche Versorgungsqualität vertrauen. Ein funktionierendes System ist die Grundvoraussetzung für eine erstklassige Patientenversorgung.

Philips Remote Services sind darauf ausgerichtet, Ihnen einen reibungslosen Arbeitsablauf ohne Unterbrechungen zu ermöglichen. Dafür stellt Philips Ihnen per Fernzugriff die technischen und klinischen Leistungen sowie die Fortbildungsmöglichkeiten zur Verfügung, die Sie benötigen, um eine optimale Betriebsleistung Ihrer Geräte zu erzielen, Ihre Mitarbeiter zu unterstützen und zu schulen sowie Ihren Patienten ein angenehmeres Versorgungsumfeld zu bieten.

Proaktive Maßnahmen und kurze Reaktionszeiten

Unser Remote-Service-Expertenteam analysiert kontinuierlich Ihr System zur proaktiven Aufdeckung potenzieller Probleme. Dank mehrerer Jahrzehnte Erfahrung und der genauen Kenntnis Ihrer Ansprüche kann das Team die erforderlichen Korrekturmaßnahmen ergreifen und Probleme in kürzester Zeit beheben oder sogar im Vorhinein verhindern. Vor einem Besuch vor Ort kann das Team eine technische Diagnose stellen und defekte Teile identifizieren, um das System schnell instand zu setzen und das Problem auf Anhieb zu lösen.

Patientenzufriedenheit

Das Ziel von Philips Remote Services ist die vollständige Vermeidung ungeplanter Ausfallzeiten. Wir wollen Ihnen dabei helfen, technische Probleme in den Griff zu bekommen, bevor diese sich auf die Patientenversorgung auswirken können. Wir planen Wartungs- und Servicetermine so, dass Ihre Arbeitsabläufe so wenig wie möglich gestört werden. Durch die frühzeitige Erkennung potenzieller Systemstörungen und proaktive Maßnahmen zur Problembehebung erhöhen die Philips Remote Services die Systemverfügbarkeit, damit Sie sich auf das Wichtigste konzentrieren können: Ihre Patienten.

„Die enge Zusammenarbeit mit Philips ermöglicht uns nicht nur Aus- und Weiterbildung, sondern auch den Zugang zu neuesten Bildgebungsverfahren. ... Die Remote Services stellen uns online durchgängig einen Serviceingenieur zur Seite und informieren uns über Fehler, bevor wir sie bemerken. Und das ist noch nicht alles: Sie können sogar Fehler beheben, die uns noch gar nicht aufgefallen sind. Das ist beeindruckend.“

Peter Sharpe

Chief Executive, Cobalt Imaging, Großbritannien

