

UROSKOP Omnia **Das Servicekonzept für Deutschland**

Urologie. Ganzheitlich.

UROSKOP Omnia
Urologie. Ganzheitlich.

SIEMENS



UPTIME Services

Service-Angebote

Siemens Remote Service

LifeNet UPTIME Services

UROSKOP Omnia

UPTIME Services deckt all Ihre Serviceanforderungen

SIEMENS



- **Sie profitieren** jederzeit von qualitativ hochwertiger Bildgebung.
- **Sie können sicher sein**, dass Ihre Systeme verfügbar sind – jeden Tag und in jeder Situation.
- **Sie können sich voll konzentrieren** – auf Ihre Aufgaben und Patienten.
- **Sie optimieren** Ihre Total Cost of Ownership – über den gesamten Produktlebenszyklus.

UROSKOP Omnia

Intelligentes Investment und nahtloser Support

SIEMENS

- **Siemens Remote Service (SRS)**
–
bietet die leistungsfähige Infrastruktur für die Fernwartung Ihrer medizintechnischen Systeme.
- **Performance Plans** – sind bewährte Servicepakete, die sich an Ihre individuellen Bedürfnisse anpassen lassen und Ihre Produktivität nachhaltig erhöhen.
- **Shared Services** – kombinieren unser Know-how mit den Erfahrungen Ihrer Service-Mitarbeiter vor Ort – für mehr Effizienz.



Copyright © Siemens AG 2010. All rights reserved.

UROSKOP Omnia

Urologie. Ganzheitlich.

SIEMENS



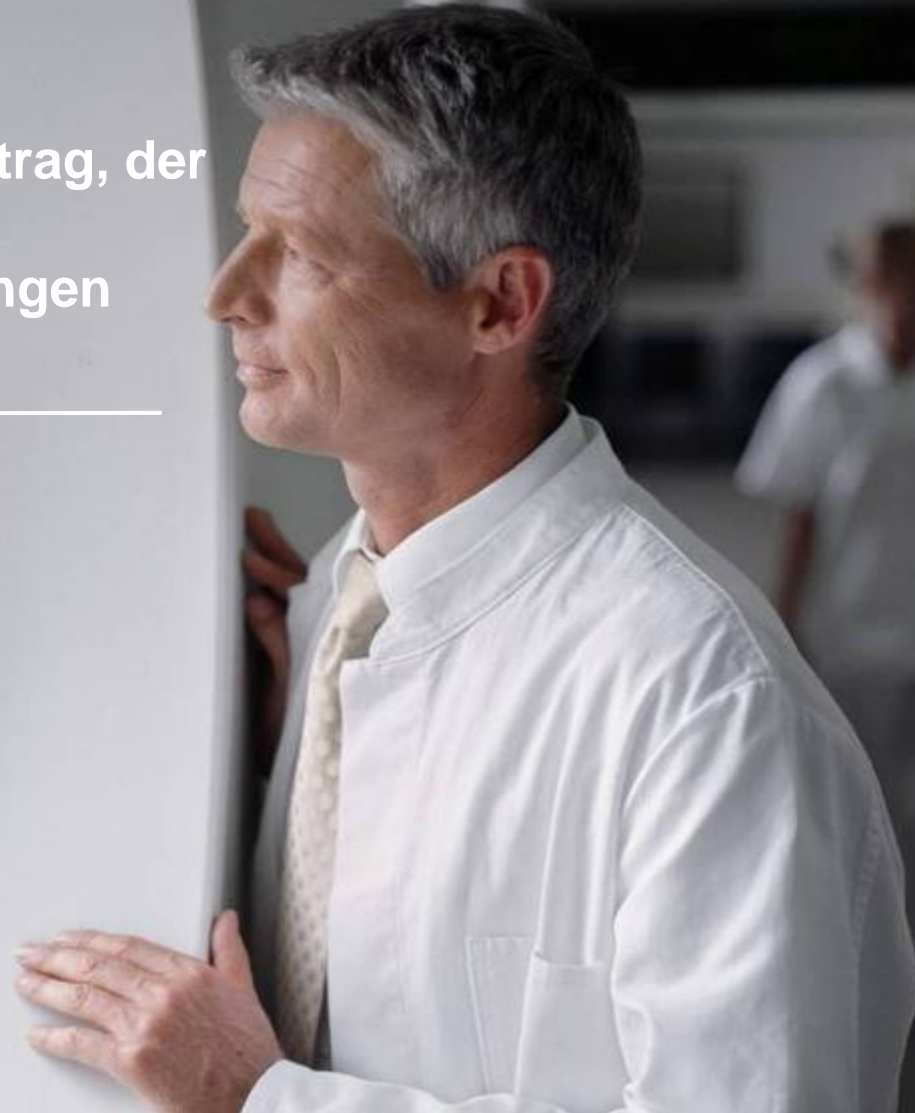
UPTIME Services

Service-Angebote

Siemens Remote Service

LifeNet UPTIME Services

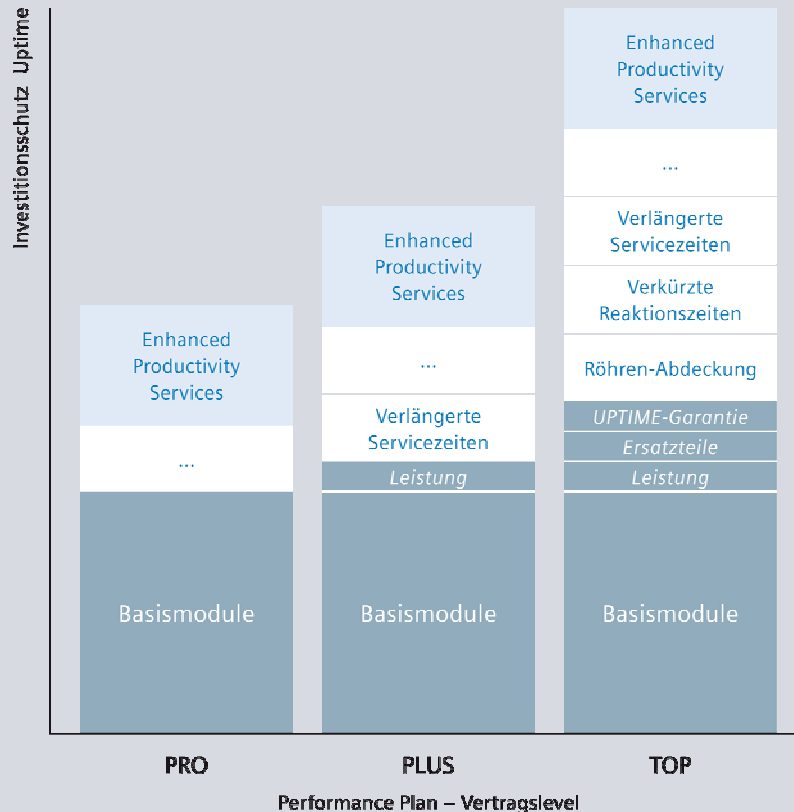
**Wo ist der
Servicevertrag, der
meine
Anforderungen
spiegelt?**



Siemens Performance Plans

Unsere flexiblen Servicepakete

SIEMENS



Die Pakete im Überblick

- **TOP** – umfasst alle Basis- und optionale Module inklusive Ersatzteile, Leistung und Uptime-Garantie
- **PLUS** – bietet zahlreiche Basis- und optionale Module inkl. Leistung.
- **PRO** – beinhaltet bestimmte Basismodule, etwa für präventive Wartung, Sicherheit und Qualitätssicherung.

➔ Ermöglicht einen reibungslosen Betrieb zu kalkulierbaren Kosten

Enabler: SRS-Anbindung an unsere Remote-Service-Plattform

Siemens Performance Plans

Konfiguration für UROSKOP Omnia

Module	Beschreibung	Performance		
		PRO	PLUS	TOP
Hotlines/Support				
Telefonischer Support	Telefonische Unterstützung und Beratung für technische Fragestellungen	✓	✓	✓
Siemens Remote Service	Nutzung aller auf der SRS-Technologie basierenden Standard-services (Diagnosis and Repair, Event Monitoring, Software Updates, LifeNet)	✓/-	✓/-	✓/-
Instandhaltung				
Sicherheitsinspektion	Durchführung aller sicherheitstechnischen Überprüfungen auf Basis von MPG und DIN	✓	✓	✓
Wartungen	Durchführung der vom Hersteller empfohlenen Wartungen auf Basis von MPG und DIN	✓	✓	✓
Qualitätssicherung	Regelmäßig durchgeführte Überprüfungen und Justagen zur Sicherstellung einer dauerhaft exzellenten Bild- und Untersuchungsqualität	✓	✓	✓
Updates	Kontinuierliche Hardware- und Software-Updates zur Erhöhung der Funktionsfähigkeit	✓	✓	✓
Instandsetzung				
Leistung	Durchführung aller Tätigkeiten zur Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung (inkl. Reisekosten)		✓	✓
Ersatzteile	Lieferung aller notwendigen Ersatzteile ohne Spezialteile			✓
Spezialteile				
Magnet-Kalthaltung	Lieferung von Spezialteilen (z. B. Hochvakuumelemente, Szintillationskristalle, Detektoren, Zubehör und Verbrauchsmaterial); pauschal bzw. auslastungsabhängig			*/-
syngo Evolve Package™	Monitoring der Helium-Füllstände, Lieferung und Nachfüllung	*/-	*/-	*/-
syngo Evolve Package™	Nach definiertem Zeitplan Aktualisierung und Aufrüstung von Software- und spezifischen Hardware-Komponenten	*/-	*/-	*/-
Gesetzliche Prüfungen	Durchführung und Dokumentation aller gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen zur Konstanz nach RöV und Strahlenschutzverordnung	*/-	*/-	*/-
Telefonische Beratung für Applikationsfragestellungen	Telefonische Unterstützung und Beratung bei Applikationsfragen	*/-	*/-	*/-
Applikationstraining	Individuelles Kundentraining (vor Ort), im Siemens Training Center oder als Web-based Training	*/-	*/-	*/-
Verkürzte Reaktionszeit	Verkürzung der telefonischen und Vor-Ort-Reaktionszeit bei Instandsetzungsaufträgen		*	*
Erweiterte Arbeitszeit	Ausdehnung der normalen Servicezeiten auf bis zu 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr auf Basis spezieller Vereinbarungen		*	*
Erweiterte Systemverfügbarkeit	Verfügbarkeitszusage bis zu 98%			*/-
Enhanced Productivity Services				
Siemens Virus Protection	Siemens Virus Protection bietet optimalen Schutz vor Viren, Würmern und Trojanern	*/-	*/-	*/-
Siemens Utilization Management	Siemens Utilization Management hilft, die Systemauslastung zu optimieren	*/-	*/-	*/-
Siemens Guardian Program™	Siemens Guardian Program erfüllt höchste Ansprüche an die Systemverfügbarkeit			*/-

✓ = enthalten * = optional - = systemabhängig FD coverage gehört zur Standardkonfiguration von Performance TOP



Neue Services* auf der Basis von SRS

- **Netviewer** – mehr Möglichkeiten durch Fernunterstützung bei Training und Support
- **Remote Update Handling** – hält Software up to date ohne Workflowunterbrechung

Siemens Shared Services

Der alternative Servicevertrag für UROSKOP Omnia

SIEMENS



Siemens Shared Services sind flexible Partnerverträge, mit denen Ihre Mitarbeiter zahlreiche Services selbst durchführen können. Dafür bieten wir Ihnen modulare Trainings, Zertifizierung sowie Zugriff auf unsere Tools und Knowledge-Base.

Perfekte Teamarbeit, perfekte Performance

Basic
Voller Vor-Ort-Support

Advanced
Backup Support

Expert
Remote Support

Eigene Servicemitarbeiter

Zertifizierter
First-Level-Service

Eigene Servicemitarbeiter

Zertifizierter
Second-Level-Service

Eigene Servicemitarbeiter

Zertifizierter
Komplett-Service

Grad an Komplexität und Verantwortung

UROSKOP Omnia
Urologie. Ganzheitlich.

SIEMENS



UPTIME Services

Service-Angebote

Siemens Remote Service

LifeNet UPTIME Services

Ist es möglich, Störungen zu beheben, bevor sie Probleme verursachen?

Wie erhalten wir schnellsten Support für unsere Systeme?



SRS-Anbindung – zentraler Bestandteil Ihres Servicevertrags

SIEMENS



Sie arbeiten entspannter, weil die Performance Ihrer Systeme kontinuierlich aus der Ferne überwacht wird.



Sie sparen Zeit, weil Ihre Systeme aus der Ferne gewartet und repariert werden.



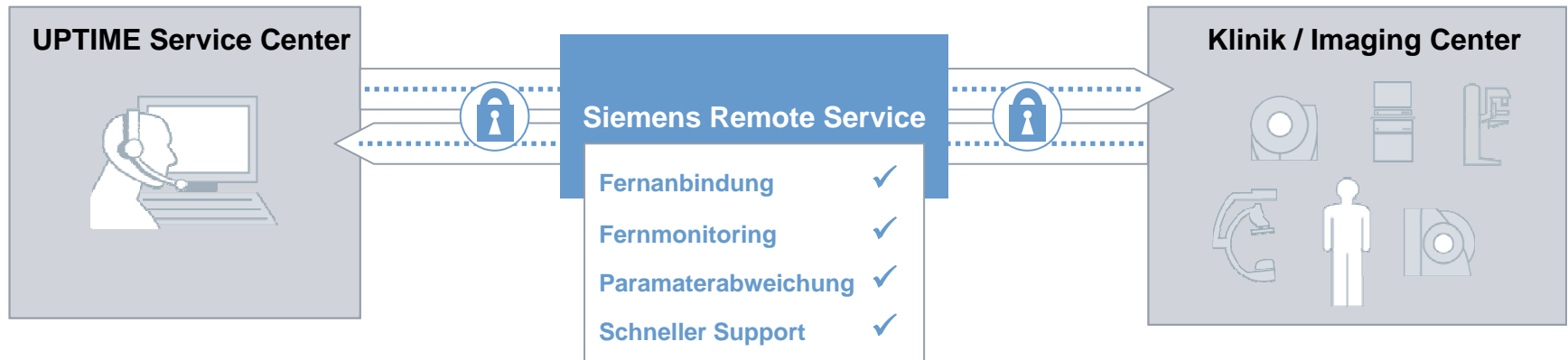
Sie arbeiten effizienter, weil Updates ohne Beeinträchtigung Ihres Workflows aus der Ferne installiert werden (RUH).



Sie optimieren Ihr Budget, dank planbarer Servicekosten.

Siemens Remote Service (SRS) – technologische Infrastruktur für proaktive Services

SIEMENS



- **Leistungsfähige Basis unserer Ferndienstleistungen** – für schnelle Fehlererkennung
- **Mehr Systemverfügbarkeit**, weniger ungeplante Downtime – durch präventive Wartung
- **Remote Update Handling (RUH)** und **Applikations-Support** mit Fernunterstützung
- Enabler unserer einzigartigen proaktiven Enhanced Productivity Services wie etwa **Guardian Program** oder **Virus Protection** – und damit Wegbereiter für Top-Performance.

Die neue Service-Dimension. Online.

Copyright © Siemens AG 2010. All rights reserved.

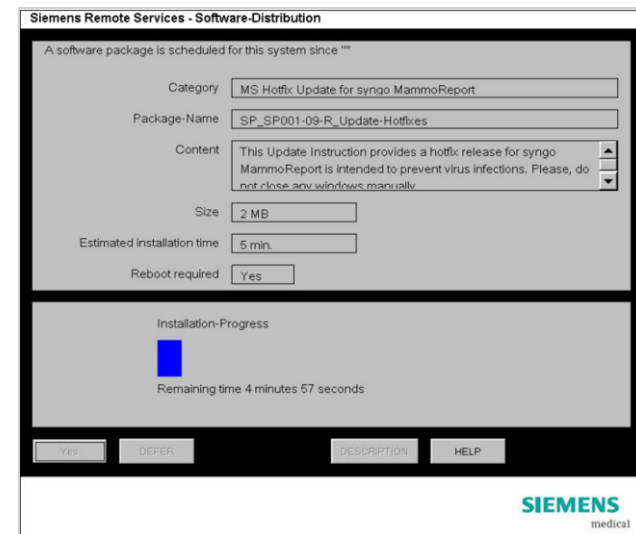
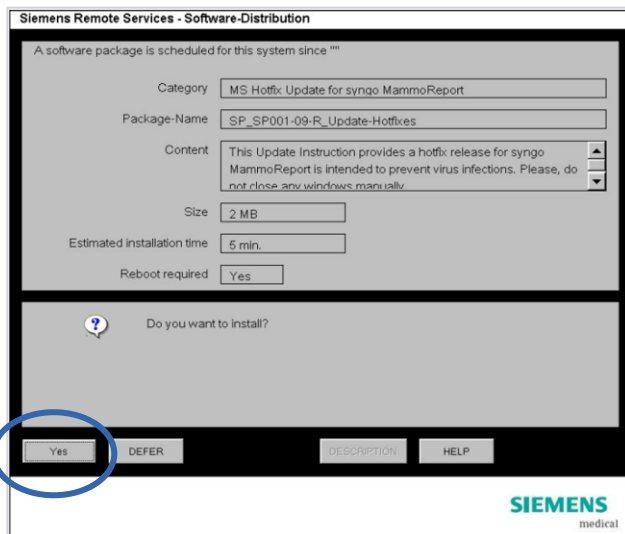
Siemens Remote Service (SRS)

Mehr Effizienz durch Remote Update Handling



Die Vorteile auf einen Blick

- mit einem Mausklick erhält der Kunde alle für ihn relevanten Updates – innerhalb von Minuten
- zeitliche Planung von Updates durch den User jederzeit möglich – flexibel und bequem
- weniger Unterbrechungen des klinischen Workflows



UROSKOP Omnia

Urologie. Ganzheitlich.

SIEMENS



UPTIME Services

Service-Angebote

Siemens Remote Service

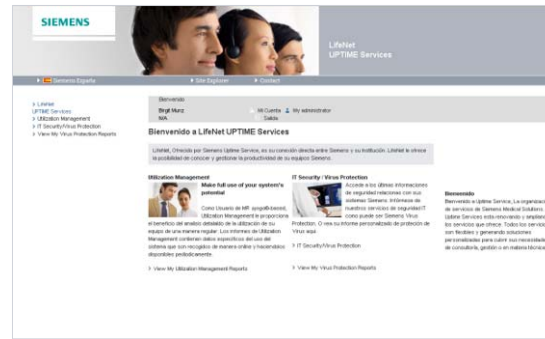
LifeNet UPTIME Services

LifeNet UPTIME Services

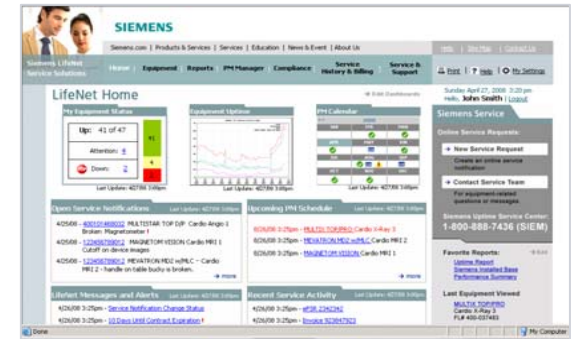
Aktuelle individuelle Serviceinformationen auf einen Blick



LifeNet Japan



LifeNet Spain



LifeNet USA

* Die Verfügbarkeit von LifeNet UPTIME Services unterliegt den Bestimmungen Ihres lokalen Servicevertrags

LifeNet UPTIME Services* – das personalisierte Internet-Portal

- minutenaktuelle system- und applikationsspezifische Informationen
- alle Informationen auf Klick verfügbar – etwa Produktivitäts- oder Service-Reports
- per direktem Link weltweit nutzbar: <http://www.siemens.de/uptimeserviceportal>

Erhältlich nur über Siemens Performance Plans

LifeNet UPTIME Services

Aktuelle Service Reports für Transparenz und Effizienz

1. Summary of remote software updates
The table shows a summary of virus software updates that have been carried out remotely during the selected report period. It also points out the installation frequency of virus patterns at the respective system.

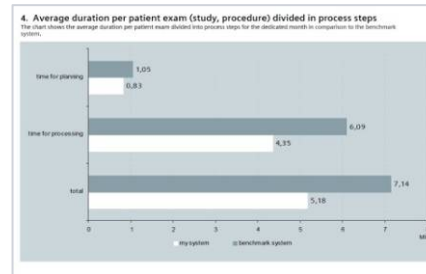
System	Serial No.	Update type	Number transferred	Installation frequency	Period
MRTS CEILING		VIRUS PATTERN	74	89,2	21.06.2009 - 21.07.2009
SONDATION HA & CARDIAC		VIRUS PATTERN	37	89,2	21.06.2009 - 21.07.2009

System	Serial No.	Last transfer	Installed
MRTS CEILING		20.07.2009 (CS_VIRUS PATTERN_0-291-00)	NO
SONDATION HA & CARDIAC		20.07.2009 (CS_VIRUS PATTERN_0-291-00)	YES

System	Serial No.	Last installation
MRTS CEILING		17.07.2009 (CS_VIRUS PATTERN_0-270-00)
SONDATION HA & CARDIAC		20.07.2009 (CS_VIRUS PATTERN_0-291-00)

2. Summary of virus detection activities
The table shows how many viruses were detected during the selected report period.

Virus detection	Serial No.	Number of detected viruses	Period
System		0	21.06.2009 - 21.07.2009
MRTS CEILING		0	21.06.2009 - 21.07.2009
SONDATION HA & CARDIAC		0	21.06.2009 - 21.07.2009



TubeGuard

1. Monitoring of all main tube functions
Tube status depends on various factors. An example on the average system usage and the selected scan parameters. Although TubeGuard predicts nearly all tube failures proactively, on rare occasions spontaneous tube failures may occur.

2. Monitoring of proactively scheduled tube changes
The table shows how often and at which month your tube has been replaced during the selected report period. TubeGuard proactively monitors your systems tube and recommends substitutions when it's time to be replaced. Once TubeGuard has detected when tube failure, the service center will contact you immediately to schedule a service appointment to replace your tube.

Substitution system A	Time	Time	Time	Time	Time	Time
Acquisition system B						

3. Overall tube status
The chart shows the tube status during the selected report period. As different components of the tube can fail, more than 10 sensors monitor the main tube functions. In total, 100 sensors monitor the tube status. Sensor status: sensor status, total scan duration, coefficient cooling performance, scan time, etc.

Ihre aktuellen Service Reports finden Sie jederzeit in Ihrem LifeNet UPTIME Services Portal.*

* Die Verfügbarkeit von LifeNet UPTIME Services unterliegt den Bestimmungen Ihres lokalen Servicevertrags

Service Reports

- dokumentieren und präsentieren Informationen nahtlos und verständlich
- helfen Ihnen, die Effizienz Ihrer Systeme und Leistungen schnell und objektiv zu bewerten
- bieten alle relevante Daten zu Ihrer Systemverfügbarkeit und unseren Leistungen
- gibt es als Service Performance Report sowie für die Enhanced Productivity Services Utilization Management, Virus Protection, and Guardian Program

Alle Performancedaten auf einen Blick.



UROSKOP Omnia

Intelligentes Investment und nahtloser Support für einen optimalen klinischen Workflow

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Duvnjak, Biljana

GER H CS BM SP

Karlheinz-Kaske Str. 2

91052 Erlangen

Phone: +49 (9131) 611-1037

E-mail: Biljana.duvnjak@siemens.com