

Schwachstellen aufspüren, bevor es zu Ausfällen kommt

Service ist ein entscheidendes Kriterium bei vielen Entscheidungen – ob beim Kauf eines Autos, eines Computers oder in der Medizintechnik. Bei Siemens Healthcare bedeutet Service weitaus mehr als Wartung oder Austausch von Ersatzteilen: Siemens Uptime Services bietet eine Vielzahl innovativer proaktiver Services, die es ermöglichen, potenzielle Störungen von medizintechnischen Systemen zu erkennen, bevor es zu Fehlfunktionen kommt. Dadurch können Ausfallzeiten beim Kunden minimiert sowie die Planungssicherheit und die Arbeitsabläufe in Kliniken und Arztpraxen entscheidend verbessert werden. Die Fernwartungsplattform Siemens Remote Service (SRS) und ein umfassendes Trainingskonzept für Kunden und Servicetechniker ermöglichen dies.

Siemens Remote Service

Durch ein hohes Patientenaufkommen sind bildgebende Systeme im medizinischen Einsatz täglich einer Dauerbelastung ausgesetzt. Für Kliniken und Arztpraxen ist zugleich die Zuverlässigkeit der medizintechnischen Systeme essentiell für reibungslose klinische Abläufe. Damit potenzielle Fehlfunktionen frühzeitig erkannt oder ganz vermieden werden, kann Siemens die Systeme seiner Kunden weltweit an Siemens Remote Service (SRS) anbinden. Durch diese Fernwartungsplattform der Service-Organisation von Siemens Healthcare (Uptime Services) können heute bis zu 50 Prozent aller Systemfehlfunktionen per Fernzugriff („remote“) behoben werden. Häufig können Funktionsstörungen erkannt und beseitigt werden, noch bevor Probleme auftreten. Wenn der Besuch eines Servicetechnikers vor Ort erforderlich ist, lässt sich in bis zu 75 Prozent aller Fälle das Problem schon beim ersten Besuch lösen. Hier kann mit Hilfe von SRS bereits im Vorfeld ermittelt werden, welche Ersatzteile für diesen Serviceeinsatz beim Kunden benötigt werden, so dass diese dem Servicetechniker bereits bei seiner Ankunft beim Kunden zur Verfügung stehen.

Derzeit überwachen Servicespezialisten proaktiv täglich rund 20.000 Systeme weltweit. Sobald das System beim Kunden startet, kann es automatisch Meldungen über die sichere Fernwartungsplattform SRS an das Servicezentrum übermitteln. Das hilft auch der Umwelt. Da viele Probleme aus der Ferne lösbar sind, wird die Anzahl der Service-Einsätze beim Kunden deutlich reduziert – und weniger Fahrten zum Kunden bedeuten weniger Emissionen.

SRS bildet auch die Basis für verschiedene innovative Service-Angebote wie zum Beispiel die proaktive Echtzeit-Überwachung durch das Siemens Guardian Program oder den Service Siemens Virus Protection, der die Siemens Geräte vor möglichen Softwareangriffen schützt.

Proaktives Online-Monitoring in Echtzeit: das Guardian Program

Das Guardian Program bietet proaktive Online-Überwachung der medizintechnischen Systeme in Echtzeit. Systemfehler und mögliche Abweichungen von aktuellen Normwerten können schnell erkannt und behoben werden, noch bevor eine Fehlfunktion auftritt. Dadurch wird eine hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit erreicht. Wenn Systemparameter die definierten Schwellenwerte über- oder unterschreiten, sendet das System automatisch eine Meldung an das Siemens Service Center. Wenige Minuten nach Eingang dieser Meldung ruft der Servicetechniker den Kunden an. Er begleitet den Kunden in dieser entscheidenden ersten Phase und leitet unverzüglich entsprechende Maßnahmen ein.

Schnelle Software-Fernaktualisierung durch Remote Updates

Eine weitere Aufgabe von Siemens Uptime Services ist die Koordination von Software-Updates und Upgrades. Während in der Vergangenheit ein Servicetechniker von Siemens vor Ort sein musste, um Aktualisierungen und Aufrüstungen der System-Software zu installieren, können diese nun online über die SRS-Plattform durchgeführt werden (Remote Update Handling). Dadurch sind die Softwareverbesserungen von Siemens schneller auf dem System des Kunden verfügbar. Außerdem lassen sie sich zeitlich an klinische Arbeitsabläufe anpassen: Der Kunde bestimmt selbst per

Knopfdruck, wann die Phasen der Aktualisierung erfolgen, die bei laufendem Betrieb nicht möglich sind.

Datensicherheit: vom TÜV zertifiziert

Informationssicherheit und Datenschutz sind wichtige Entscheidungskriterien für die Kunden und haben gerade in einer hochkomplexen Fernwartungsstruktur wie der einer medizintechnischen Service-Organisation oberste Priorität: Siemens Healthcare verfügt über ein international gültiges Informations-Sicherheits-Management-System (ISMS) für die Fernwartung von medizintechnischen Geräten. Das System wurde gemäß der internationalen Norm ISO 27001 vom TÜV Süd zertifiziert. Es stellt Verbindlichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit der Daten sicher. Weltweit sind tausende medizintechnische Anlagen über VPN-Verbindungen an die Siemens Remote Service Plattform angebunden.

Service-Beispiel: Uni-Klinik in Tübingen

Seit Dezember 2007 ist das Universitätsklinikum Tübingen Referenzklinik für medizintechnischen Service von Siemens Healthcare. Kunden und Interessenten aus aller Welt können sich dort einen Überblick über die Serviceangebote wie das Siemens Guardian Program, Siemens Virus Protection oder Siemens Utilization Management verschaffen. Utilization Management liefert dem Kunden systemspezifische Nutzungsdaten, mit deren Hilfe die Leistung des Systems voll ausgeschöpft werden kann und klinische Arbeitsabläufe optimiert werden können.

Daten und Fakten

Mit Standorten in 128 Ländern betreut die globale Service-Organisation rund 60.000 Kunden mit mehr als 191.000 installierten Systemen in aller Welt. Im Service arbeiten etwa 3.900 Experten, davon 500 Spezialisten in den drei regionalen Support-Zentren (RSCs) in Europa (Erlangen, Deutschland), Amerika (Cary, USA) und Asien (Shanghai, China) und 200 Experten in den entwicklungsnahe Headquarter-Support-Zentren (HSC). Weltweit werden 97 Prozent der Ersatzteile innerhalb von 24 Stunden geliefert. Die Lieferung ist Teil der globalen Materiallogistik und wird über die Hauptverteilzentren in Frankfurt, Memphis (USA) und Singapur gesteuert.

In den mit den neuesten Systemen ausgestatteten Trainingszentren in Erlangen, Cary und Concord (USA) sowie Shanghai (China) werden jährlich insgesamt rund 12.000 Teilnehmer in 1.400 Kursen geschult. Zudem bietet die Service-Organisation Web-basiertes Training für Servicetechniker und Kunden über eine E-Learning Plattform an.

Nähere Informationen zur Service-Organisation und deren Angebote finden Sie unter:

Siemens Uptime Services:
www.siemens.com/uptime-services

Siemens Remote Service:
www.siemens.com/remote-service

Guardian Program:
www.siemens.com/guardian-program

Virus Protection:
www.siemens.com/virus-protection

Utilization Management:
www.siemens.com/utilization-management