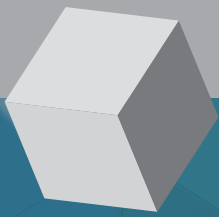




SUPPORT PREMIUM

Votre meilleur allié pour
assurer la continuité
de votre offre de soin



PIONEERING DIAGNOSTICS

DEVENONS DES PARTENAIRES PREMIUM

Investir dans un système innovant bioMérieux, c'est initier un partenariat. Comme cela est le cas depuis plus de 55 ans, nous vous accompagnons dans les défis quotidiens de votre laboratoire. Notre SUPPORT INSTRUMENT, créé pour vos besoins spécifiques, fait partie intégrante de notre engagement envers vous.

Pour les laboratoires ayant un fort volume d'activité et un parc d'instruments important, la gestion de la performance des automates au cours du temps est un sujet aussi complexe que critique. Le support instrument PREMIUM assure le bon fonctionnement de vos équipements, optimise la productivité globale de votre laboratoire et protège vos investissements technologiques. Nous vous remercions sincèrement pour votre confiance et sommes impatients de poursuivre avec vous ce partenariat vers l'excellence opérationnelle.

Eric Bichet

Vice President,
bioMérieux Global Customer Service



SUPPORT PREMIUM

VOTRE MEILLEUR ALLIÉ POUR ASSURER LA CONTINUITÉ DE VOTRE OFFRE DE SOIN

Votre laboratoire est constamment mis au défi de fournir des résultats d'analyse fiables en un temps toujours plus court. Le support instrument PREMIUM est un vrai partenariat fondé sur un ensemble de services sur mesure. Pris en charge par une équipe de spécialistes

dédiés, vous profiterez d'une efficacité quotidienne de vos automates. Bénéficiez sans plus attendre d'une performance optimale sur le long terme.

PERSONNALISÉ SELON VOS BESOINS

Avec le SUPPORT PREMIUM, un ingénieur système expert vous est spécialement dédié pour assurer une utilisation optimale et pérenne de votre instrument.

- **Un service sur mesure :** votre ingénieur système dédié connaît vos besoins, votre historique, votre environnement et votre équipe afin de vous aider à atteindre vos objectifs
- **Une hotline PREMIUM dédiée :** chacun de vos appels sont pris en charge rapidement par un spécialiste dédié au support PREMIUM
- **Chacun de vos échanges sont tracés :** des rapports complets vous sont systématiquement transmis

QUAND VOUS EN AVEZ LE PLUS BESOIN

Le support instrument PREMIUM a été créé pour les laboratoires travaillant en plage horaire étendue ou ayant besoin de traiter des urgences médicales. Minimiser vos temps d'inactivité est notre priorité.

- **Un service prioritaire :** chacune de vos questions est traitée comme urgente
- **Une hotline adaptée à vos contraintes :** nos spécialistes sont disponibles pour toutes vos questions 365 jours par an et joignables jusqu'à 20h en semaine
- **Maintenances préventives :** elles sont programmées quand cela impacte le moins votre activité comme par exemple le samedi
- **Une réactivité de 1er ordre :** nous garantissons une intervention sur site dans les 8 heures ouvrées

PERFORMANT SUR LE LONG TERME

Vos automates sont le cœur de votre laboratoire. Leur apporter le support PREMIUM les maintient dans un état d'efficacité permettant des performances constantes sur le long terme.

- **Actions proactives :** des interventions intelligentes afin d'assurer la performance de vos instruments dans la durée
- **Prioritaire pour toute mise à jour et mise à niveau :** vous avez l'assurance de toujours avoir la meilleure version de votre instrument
- **Des rapports de maintenance complets et personnalisés :** des statistiques à jour et informations provenant de vos instruments connectés permettent des décisions de support avisées



#1
SATISFACTION
CLIENT



PREMIUM

INTEGRAL

CARACTERISTIQUES		
SUPPORT TECHNIQUE & APPLICATIF	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> DÉDIÉ
HOTLINE & CONTRÔLE À DISTANCE		
Accès au service	<input checked="" type="checkbox"/> Serveur vocal	<input checked="" type="checkbox"/> ACCÈS DIRECT À UN EXPERT DÉDIÉ
Jours & horaires d'ouverture	<input checked="" type="checkbox"/> 6j/7 (8h à 17h30)	<input checked="" type="checkbox"/> 7J/7 (8H À 20H SEMAINE)
Diagnostic à distance via VILINK®	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dépannage à distance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Réactivité (Rappel express)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> PRISE D'APPEL DIRECTE
Compte rendu d'appel	<input checked="" type="checkbox"/> Sur demande	<input checked="" type="checkbox"/> SYSTEMATIQUE
MAINTENANCE PREVENTIVE & PROACTIVE		
Jours d'ouverture	<input checked="" type="checkbox"/> 5j/7	<input checked="" type="checkbox"/> 6J/7
Pièces détachées & consommables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mise à jour logiciel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> PRIORITAIRE
Montée de version logiciel	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> PRIORITAIRE
Obsolescence informatique	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> PRIORITAIRE
Maintenance préventive le samedi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RÉPARATIONS		
Jours & horaires d'ouverture	<input checked="" type="checkbox"/> 5j/7	<input checked="" type="checkbox"/> 6J/7
Engagement d'intervention	<input checked="" type="checkbox"/> 16h ouvrées	<input checked="" type="checkbox"/> 8 HEURES OUVRÉES
Rapport d'intervention	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> PERSONNALISÉS
Pièces détachées sur site client ou local	<input checked="" type="checkbox"/> Centralisé sur un site national	<input checked="" type="checkbox"/> STOCK RÉSERVÉ & LOCAL*
SUIVI CLIENT	<input checked="" type="checkbox"/> Régulier	<input checked="" type="checkbox"/> PERSONNALISÉ
SERVICES ADDITIONNELS		
E-LEARNING		
e-learning instrument	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ACCÈS COMPLET
e-learning scientifiques	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> ACCÈS COMPLET

☒ ☒ : Inclus

☐ : Optionel/Configurable

AVANTAGES PREMIUM

PRIORITAIRE

ACCÈS À LA HOTLINE

6J/7

INTERVENTION SUR SITE

41

INGÉNIEURS SYSTÈME
PREMIUM DÉDIÉS

J+1

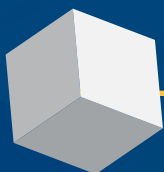
RAPIDITÉ D'INTERVENTION SUR SITE

7J/7

DISPONIBILITÉ DE VOTRE
HOTLINE DÉDIÉE

RÉSERVÉ

STOCK DE PIÈCES DÉTACHÉES À
PROXIMITÉ
(WASPLab uniquement)

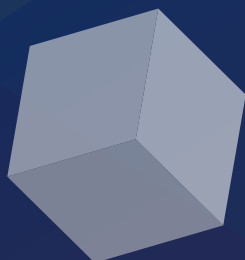


UN SUPPORT **PREMIUM** QUAND VOUS EN AVEZ BESOIN

Dans son engagement à fournir un service optimisé à chaque laboratoire, bioMérieux propose des formules de partenariat variées permettant de répondre aux besoins spécifiques de chacun. Nous proposons trois niveaux de support adaptables : le support ESSENTIEL, le support INTEGRAL et le support PREMIUM

Le support PREMIUM a été pensé pour les laboratoires connaissant une activité intense, sur des plages horaires étendues et qui doivent répondre à des contraintes d'urgence médicale via nos solutions automatisées les plus poussées :

WASP® / WASPLab® / BACT ALERT®3D / BACT ALERT® VIRTUO® / VITEK®2 / VITEK® MS / MYLA®





SERVIR LES LABORATOIRES AVEC LA MEILLEURE SOLUTION DE SUPPORT EXISTANTE

bioMérieux est votre partenaire depuis plus de 55 ans, et nous avons à cœur de vous proposer des innovations faites par des biologistes pour des biologistes. Les laboratoires sont confrontés à des exigences de volumes de tests de plus en plus fortes avec comme prérequis le maintien de la qualité, de la sécurité, de la standardisation et de la traçabilité. Le support instrument PREMIUM de bioMérieux est conçu pour satisfaire vos besoins uniques, en vous aidant à maintenir la performance de votre laboratoire équipé avec notre technologie de pointe.

