

## INFOCUS-Serviceverträge

Optimales Gerätemanagement für hohe Verfügbarkeit und Budgetsicherheit



## Serviceverträge, die den Kunden in den Mittelpunkt stellen

Um eine qualitativ hochwertige Patientenversorgung sicherzustellen, müssen sich Ärzte auf ihre Geräte verlassen können. Mit Serviceleistungen von Olympus können sich Kunden sicher sein, dass sie den größten Nutzen aus ihren Geräten ziehen. Mit INFOCUS-Serviceverträgen übernimmt Olympus das Gerätemanagement

seiner Kunden. Je nach Kundensituation kann die Geräteverfügbarkeit mit dem vorhandenen Budgetrahmen in Einklang gebracht werden. INFOCUS-Serviceverträge geben Ärzten die Gewissheit, dass ihre Geräte in kompetenten, erfahrenen und sicheren Händen sind.



### INFOCUS-Serviceverträge erfüllen die wichtigsten Kundenbedürfnisse

Kunden, die einen INFOCUS-Servicevertrag unterzeichnen, können sich darauf verlassen, dass ihre Prioritäten und Anforderungen für Olympus immer im Mittelpunkt stehen.



#### Optimale Geräteverfügbarkeit (Uptime)

Zuverlässige Prozesse und störungsfreie Arbeitsabläufe sind Voraussetzung für die Einhaltung geplanter Patiententermine und für einen effizienten Krankenhausbetrieb unerlässlich. Die Geräteverfügbarkeit spielt bei den täglichen Abläufen des medizinischen Fachpersonals eine wichtige Rolle. INFOCUS-Serviceverträge bieten eine Reihe von Serviceleistungen, mit denen Unterbrechungen der Arbeitsabläufe vermieden werden können, z. B. ein proaktives Management der Uptime.



#### Budgetsicherheit

Da Krankenhäuser nach Möglichkeiten suchen, effizienter zu arbeiten, sind die Einhaltung von Budgets und eine effektive Finanzplanung von entscheidender Bedeutung. Mit INFOCUS-Serviceverträgen wissen Kunden genau, welche Serviceleistungen abgedeckt sind, und volle Kostentransparenz ist gewährleistet. Daraus ergibt sich mehr Budgetsicherheit und damit eine bessere Finanzplanung.



#### Individuelle Kundenlösungen

INFOCUS-Serviceverträge wurden so konzipiert, dass es je nach Kundensituation und Gerätegruppe ein passendes Angebot gibt. Unterschiedliche Kundenanforderungen in Bezug auf die Geräteverfügbarkeit und das Budget werden berücksichtigt.

## Für eine höhere Geräteverfügbarkeit

**Die Verfügbarkeit von medizintechnischen Geräten bestimmt die Effizienz von Krankenhäusern und die Qualität der Patientenversorgung. Mit INFOCUS-Serviceverträgen übernimmt Olympus die Verantwortung für ein optimales Management des vorhandenen Geräteparks. Der Kunde kann sich darauf verlassen, dass seine Geräte stets bestmöglich instand gehalten werden, sodass Prozeduren zuverlässig geplant und durchgeführt werden können.**

### Effizientere Arbeitsabläufe

Die Uptime ist bei Olympus als Prozentsatz einer Gruppe von Geräten, die funktionsfähig und einsatzbereit sind, definiert. Eine hohe Uptime ermöglicht effizientere Arbeitsabläufe im gesamten Krankenhaus. Dadurch, dass Olympus die Verantwortung für die Geräteverfügbarkeit übernimmt, bleibt dem Krankenhauspersonal mehr Zeit für eine bessere Patientenversorgung. Und dank einer optimalen Geräteverfügbarkeit und proaktiven Serviceleistungen profitieren Kunden von störungsfreien Arbeitsabläufen ohne Unterbrechungen.

### Proaktives Uptime-Management

Um die von den Krankenhäusern benötigte Geräteverfügbarkeit zu erreichen, bietet Olympus proaktive Serviceleistungen, die sich auf die langfristige Minimierung von Störungen in den Arbeitsabläufen konzentrieren. Olympus übernimmt für den Kunden die Instandhaltung für die vereinbarten Olympus Geräte. Zusätzliche Serviceleistungen wie Leihgeräte zur Reparaturüberbrückung und Beratung zur Schadensprävention stellen sicher, dass die vereinbarte Uptime erreicht wird.

### Einhaltung der Herstellerstandards für höchste Sicherheit

Olympus stellt sicher, dass sämtliche Serviceaktivitäten den Herstellervorgaben mit festen Qualitätsstandards entsprechen. Dies führt zu einer hohen Servicequalität und sorgt für optimale Einsatzfähigkeit Ihres Geräteparks. Darüber hinaus erhalten Mediziner die Gewissheit, dass ihre Geräte sicher und zuverlässig in der Anwendung sind.

### Uptime auf das nächste Level heben

Neben dem generellen Anspruch, alle Vertragskunden in der Geräteverfügbarkeit zu unterstützen, bietet Olympus auch Vertragstypen für höhere Anforderungen an die Geräteverfügbarkeit. Es gibt sogar Vertragsarten, die eine bestimmte Geräteverfügbarkeit garantieren. So können Kunden sicher sein, dass die Geräteverfügbarkeit genau auf ihre Bedürfnisse abgestimmt ist und konsequent aufrechterhalten wird.

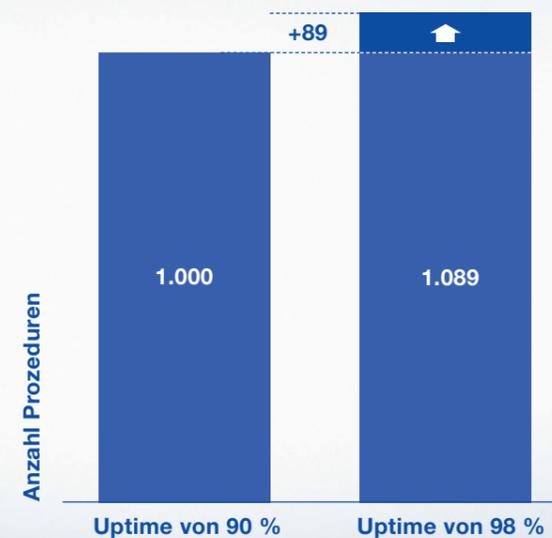
### Hochwertiger Service für absolute Sicherheit

Dank der Uptime-Verpflichtung von Olympus können sich Kunden darauf verlassen, dass sowohl der Wert als auch die Funktion ihrer Geräte über die gesamte Lebensdauer erhalten bleiben. Durch die Unterzeichnung eines INFOCUS-Servicevertrags haben Kunden die Sicherheit, dass ihre Geräte von erfahrenen, qualifizierten Olympus Servicemitarbeitern betreut werden.



### Was bedeutet eine verbesserte Geräteverfügbarkeit konkret für Kunden?

Im folgenden Beispiel hat ein Krankenhaus, das endoskopische Prozeduren durchführt, derzeit eine Uptime von 90 %, was insgesamt 1.000 Prozeduren entspricht. Bei einer Erhöhung der Uptime auf 98 % steigt die Anzahl der Prozeduren, die planmäßig durchgeführt werden können, auf 1.089!



Für eine höhere Geräteverfügbarkeit



**Proaktive Serviceleistungen für optimale Geräteverfügbarkeit**

INFOCUS-Serviceverträge bieten vielfältige, proaktive Serviceleistungen.

Dazu gehören:

- Individuelle Ursachenanalyse zur Reparaturhistorie sowie Beratung und Schulung zur Schadensprävention
- Vor-Ort-Inspektion und -Wartung durch Olympus Servicetechniker, um sicherzustellen, dass sich die Produkte in einem einwandfreien Betriebszustand befinden
- Reparatur nach Herstellervorgaben
- Sofortige Telefon- und Online-Unterstützung zur Fehlersuche und -behebung
- Leihgeräte zur Kompensation von Geräteausfällen

## Der passende Vertrag für jedes Budget

**Den Gerätepark im Krankenhaus optimal zu nutzen, ist wichtiger denn je. Angesichts schrumpfender Budgets und finanzieller Zwänge stehen alle Abteilungen zunehmend unter Druck. Gleichzeitig müssen Krankenhäuser mit den vorhandenen Geräten mehr Eingriffe durchführen. INFOCUS-Serviceverträge sind so konzipiert, dass sie die täglichen Arbeitsaufgaben mit den wirtschaftlichen Anforderungen in Einklang bringen und den Kunden helfen, ihr Budget und ihre Geräte optimal zu nutzen. Hierdurch können unsere Kunden im Budgetrahmen bleiben und effektiv planen.**

### **Budgetsicherheit**

Kunden haben unterschiedliche Anforderungen an den Umfang von Serviceleistungen und Budgets. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, bietet Olympus eine Reihe von Optionen zur optimalen Nutzung der verfügbaren Budgets. Verträge mit vollständiger Abdeckung auch von Reparaturen geben komplette Budget- und Planungssicherheit. Unsere Kunden können sicher sein, dass während der gesamten Vertragslaufzeit keine weiteren Servicekosten auf sie zukommen.

### **Individuelles Risikomanagement**

Als Alternative zur vollständigen Reparaturabdeckung können Kunden auch die Anzahl von Großreparaturen individuell vereinbaren oder einen Vertrag mit festem Reparaturpreislimit auswählen. Diese flexible Option bietet individuellen Handlungsspielraum, passend zum verfügbaren Budget.

### **Geringer Verwaltungsaufwand**

INFOCUS-Serviceverträge reduzieren den Verwaltungsaufwand durch den Wegfall aufwendiger Angebots- und Genehmigungsprozesse. Dies verbessert die Effizienz der Arbeitsabläufe und kann zusätzlich die Ausfallzeit der Geräte verkürzen.



### **Investitionen schützen**

Olympus nutzt sein Wissen aus Endoskopie-, Aufbereitungs- und Chirurgieabteilungen, um Produkte bereitzustellen, mit denen Patienten sicher behandelt werden können.

Kunden können ihre Investitionen länger schützen, wenn die Geräte zuverlässig und effektiv arbeiten.

Während des gesamten Produktlebenszyklus setzt Olympus alles daran, dass sowohl der Wert als auch die Funktion der Geräte bestmöglich erhalten bleiben. Der Kunde zieht damit den größtmöglichen Nutzen aus seiner Investition.

## Individuelle Lösungen für unterschiedliche Anforderungen



**Vielfältige Optionen in Serviceverträgen können unterschiedliche Prioritäten innerhalb des Krankenhauses mit genau der Aufmerksamkeit berücksichtigen, die sie benötigen. Unterschiedliche Produkte erfordern verschiedene Serviceabdeckungen, und Krankenhäuser brauchen einen Partner, der ihnen konkrete Lösungen für die spezifischen Herausforderungen im Service bietet. Von der Auswahl der passenden Vertragsart bis zur Bestätigung sind INFOCUS-Serviceverträge auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden abgestimmt. Durch individuelle Beratung entscheiden die Kunden, welche Vertragsart den größten Nutzen für ihren klinischen Alltag bringt. Dabei stehen die täglichen Herausforderungen im Mittelpunkt.**

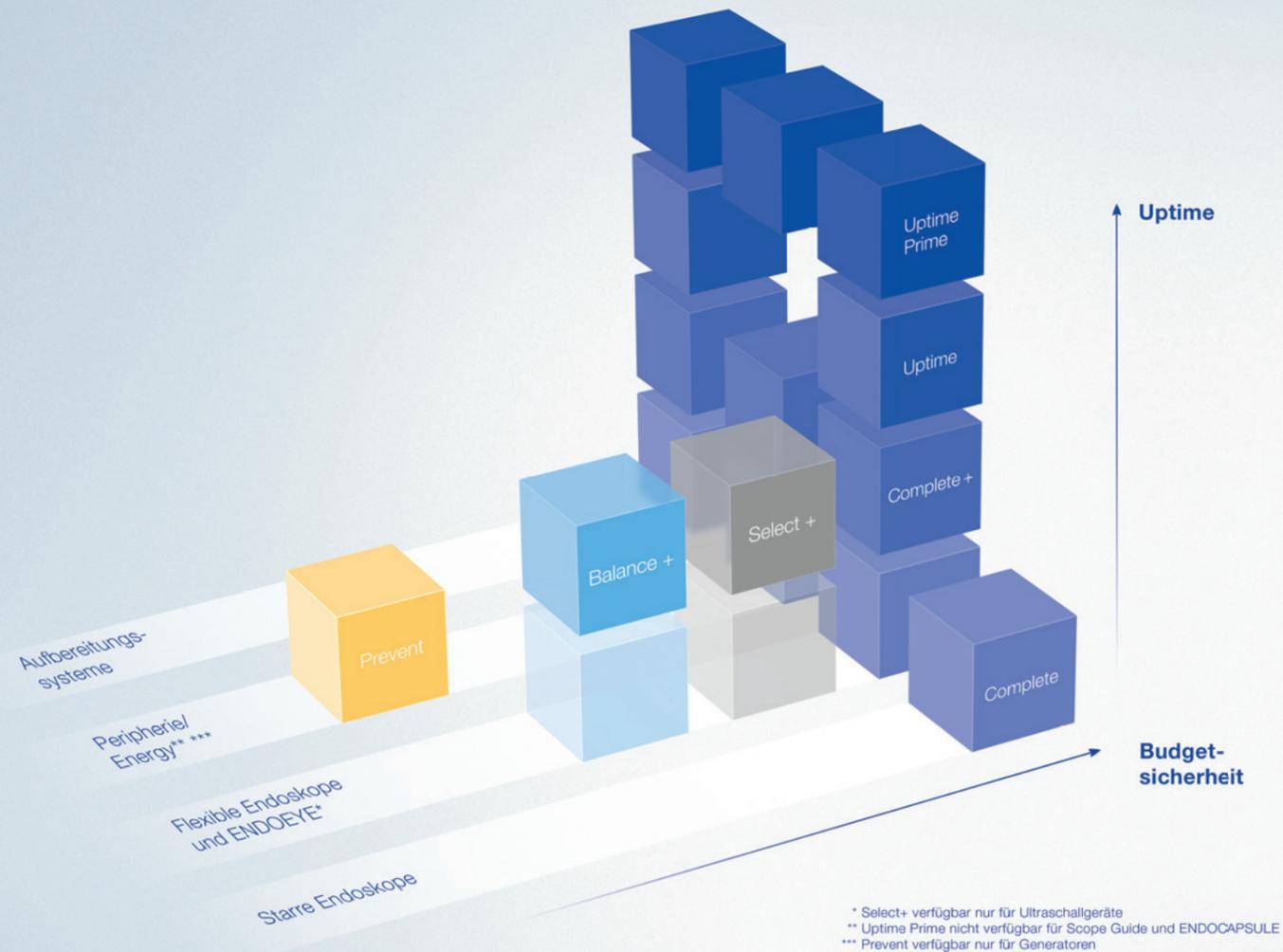
### **Ein Vertragsmodell, das die Anforderungen an Budget und Geräteverfügbarkeit erfüllt**

Jeder Kunde hat mit unterschiedlichen Prozessen, Arbeitsabläufen und Geräten zu tun. Mit einem INFOCUS-Servicevertrag bietet Olympus individuelle Unterstützung und stellt sicher, dass die Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden erfüllt werden:

- Ermittlung der aktuellen Situation des Kunden, der Intensität der Gerätenutzung, der Gerätetypen und des Budgets
- Überprüfung der verfügbaren Mittel und Besprechung des individuellen Risikomanagements
- Berücksichtigung der wichtigsten Prioritäten bei der Entscheidung über den richtigen Servicevertrag
- Treffen einer gemeinsamen Entscheidung mit dem Kunden über die am besten geeignete Lösung

# INFOCUS-Serviceverträge für alle Olympus Produkte

## Überblick über die Olympus Produktgruppen und INFOCUS-Serviceverträge



## Der richtige Vertrag für mehr Sicherheit bei der Geräteverfügbarkeit – mit garantierter Uptime

**INFOCUS Uptime Prime**  
**Garantierte Uptime von 98 %**  
 INFOCUS Uptime Prime garantiert höchste Geräteverfügbarkeit (Uptime) für zuverlässige Prozesse und störungsfreie Arbeitsabläufe. Alle Serviceleistungen werden proaktiv durchgeführt, um die vereinbarte Uptime zu erreichen. Eine vollständige Abdeckung sämtlicher Kosten sorgt außerdem für höchste Budgetsicherheit.

**INFOCUS Uptime**  
**Garantierte Uptime von 96 %**  
 INFOCUS Uptime garantiert hohe Geräteverfügbarkeit (Uptime) für zuverlässige Prozesse und störungsfreie Arbeitsabläufe. Alle Serviceleistungen werden proaktiv durchgeführt, um die vereinbarte Uptime zu erreichen. Eine vollständige Abdeckung sämtlicher Kosten sorgt außerdem für höchste Budgetsicherheit.

## Der richtige Vertrag für jedes Budget – Ausgewogenheit zwischen täglichen Arbeitsaufgaben und wirtschaftlichen Anforderungen

**INFOCUS Complete und INFOCUS Complete+**  
**Budgetsicherheit und Kostentransparenz**  
 INFOCUS Complete und Complete+ bieten volle Budgetsicherheit durch vollständige Abdeckung sämtlicher Reparaturen. Zu den weiteren Vorteilen gehören Planungssicherheit und eine erhebliche Reduzierung des Verwaltungsaufwands.

**INFOCUS Complete+**  
 Beabsichtigte Uptime von 96 % durch unterstützendes Gerätemanagement.

**INFOCUS Complete**  
 Die Geräteverfügbarkeit wird innerhalb der regulären Olympus Reparaturdurchlaufzeiten wiederhergestellt.

**INFOCUS Select+**  
**Budgetsicherheit individuell definiert**  
 INFOCUS Select+ ist der passende Vertrag für individuelles Risikomanagement. Das bedeutet, dass größere Reparaturen auf eine bestimmte Anzahl begrenzt werden können. Beabsichtigte Uptime von 96 % durch unterstützendes Gerätemanagement.

**INFOCUS Balance+**  
**Budgetsicherheit individuell definiert**  
 INFOCUS Balance+ konzentriert sich auf Budgetprioritäten, wobei das Reparaturbudget innerhalb definierter Grenzen gehalten wird. Dies führt zu einer wirtschaftlich rentablen Nutzung der Geräte, bis sie ersetzt werden müssen. Beabsichtigte Uptime von 96 % durch unterstützendes Gerätemanagement.

**INFOCUS Prevent**  
**Optimale Vorsorge für Ihren Gerätepark**  
 INFOCUS Prevent hilft, sowohl den Wert als auch die Funktion der Geräte zu erhalten. Regelmäßige vorbeugende Maßnahmen, wie zum Beispiel Wartungen, sorgen für sichere und zuverlässige Einsatzfähigkeit der Geräte während der gesamten Lebensdauer.

## Eine langfristige Servicepartnerschaft

Olympus ist Experte für die medizinische und chirurgische Endoskopie sowie für Aufbereitungssysteme und verfügt über große Erfahrung in der Zusammenarbeit mit Kunden. Mit diesem Wissen geht ein tiefes Verständnis der Servicetätigkeiten einher, die zur Instandhaltung dieser Geräte und zur Optimierung der Geräteverfügbarkeit erforderlich sind. Während der gesamten Laufzeit eines INFOCUS-Servicevertrags erhalten die Kunden kontinuierliche Unterstützung und die Kompetenz und Erfahrung, die notwendig sind, um den aktuellen und zukünftigen Servicebedarf zu decken.

### Der richtige Partner

Olympus unterstützt die Kunden während der gesamten Laufzeit ihres INFOCUS-Servicevertrags – durch Beratung bei der Vertragsauswahl, durch Einhaltung der Serviceversprechen und durch kontinuierliche Information über laufende Verbesserungen. Diese enge Partnerschaft stellt sicher, dass die Anforderungen und Wünsche der Kunden verstanden und umgesetzt werden.

### Know-how mit Mehrwert

INFOCUS-Serviceverträge enthalten eine Reihe von Verpflichtungen, zu deren Erfüllung Olympus ein starkes Expertenteam zur Verfügung steht. Wenn ein Kunde einen INFOCUS-Vertrag unterzeichnet, ist eine persönliche Unterstützung gewährleistet.

Für eine optimale Geräteverfügbarkeit liefern die Vertragsmanager von Olympus Know-how für die Schadensprävention und Verbesserung der Arbeitsabläufe. Sie stellen die durchgängige Funktionsfähigkeit der Geräte sicher und helfen bei der korrekten Handhabung der Produkte, um kurz- und langfristige Geräteausfälle zu vermeiden.

Zudem bieten Produktexperten Schulungsmöglichkeiten an, die dazu beitragen, die Zufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter zu erhöhen. Außerdem zeigen sie den Kunden, wie sie ihre Geräte in vollem Umfang nutzen können.

Darüber hinaus steht ein Team von Servicetechnikern, Vertragsmanagern und Kundenbetreuern telefonisch, online und persönlich zur Verfügung, damit Kunden die Aufmerksamkeit und die Serviceleistungen erhalten, die sie benötigen.



## Starkes und zuverlässiges Service-Netzwerk in ganz Europa

Erfahrene Servicetechniker führen jährlich mehr als **160.000** Reparaturen nach international einheitlichen Herstellerstandards durch.

Die technischen Mitarbeiter erhalten über **50.000** Schulungsstunden pro Jahr, um auf dem neuesten Stand der Technik zu bleiben.

Rund **1.000** Servicetechniker unterstützen unsere Kunden in ganz Europa.

Kontaktdaten

## Weitere Informationen über INFOCUS-Serviceverträge

Ihr Olympus Service-Vertriebsteam gibt gern nähere Auskunft und berechnet Ihren persönlichen INFOCUS-Servicevertrag.

Da das medizinische Wissen ständig wächst, können technische Modifikationen oder Änderungen des Produktdesigns, der Produktspezifikationen, des Zubehörs und des Dienstleistungsangebots erforderlich sein.

**OLYMPUS**

**OLYMPUS DEUTSCHLAND GMBH**

Wendenstraße 20  
20097 Hamburg, Deutschland  
Telefon: 0800 200 444 274  
E-Mail: [customer.service@olympus.de](mailto:customer.service@olympus.de)  
[www.olympus.de](http://www.olympus.de)