

Workflow Solutions //Insights



Guía de usuario del panel de control de servicio

El panel de control de servicio de Workflow Solutions //Insights proporciona a las partes interesadas información de servicio, y tiene dos series de pestañas: Actividad de VirtualCARE® y Activos. Es una herramienta extraordinariamente valiosa para la parte comercial, ya que la información que proporciona puede ayudar a configurar las estrategias y la planificación operativa.

Panel de control de servicio – Pestaña Actividad de VirtualCARE®

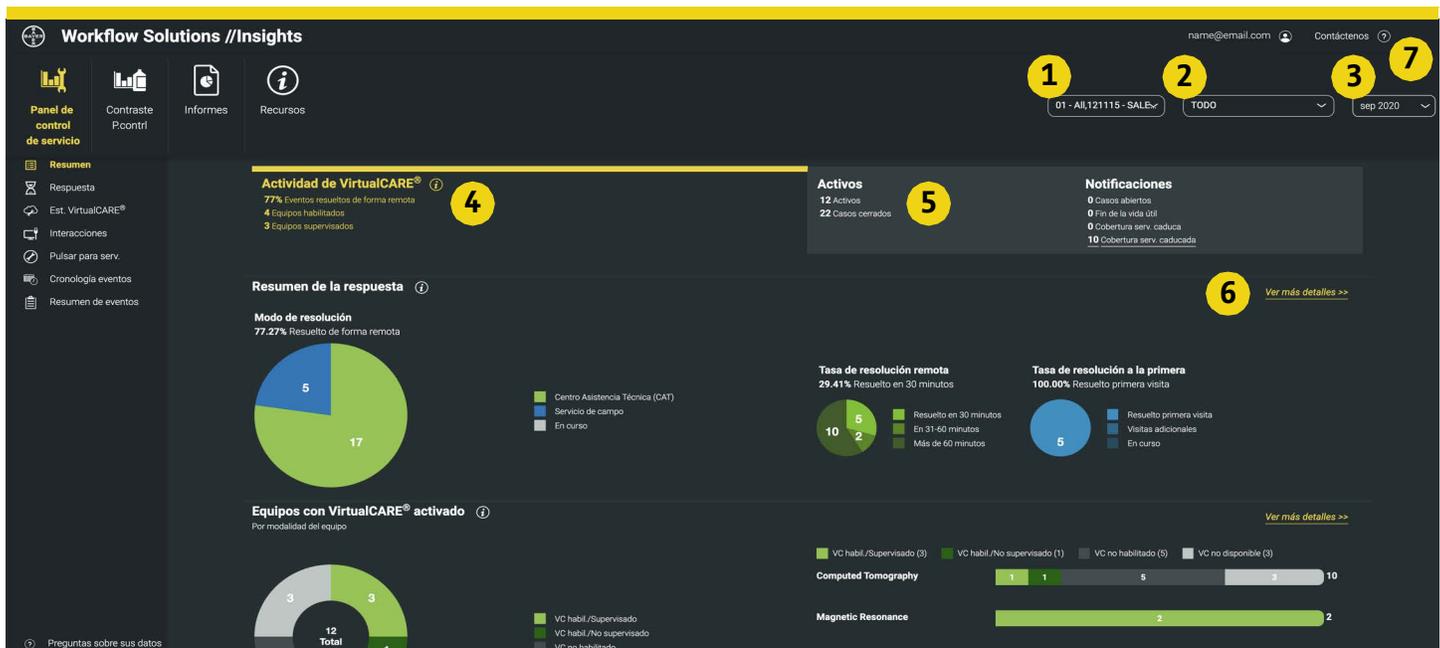


FIGURA 1. La imagen muestra la pestaña Actividad de VirtualCARE®. Datos simulados con fines meramente ilustrativos y sujetos a cambios. Las opciones de funcionamiento y las funciones disponibles pueden variar de un país a otro. Consulte a un representante de productos de Bayer de su localidad.

1. Seleccionar el hospital/empresa.
2. Seleccionar una vista de informes de TODO, Tomografía computarizada (CT), Resonancia magnética (MR), Angiografía (AN) o Imagen molecular (MI).
3. Seleccionar la fecha de los informes: consulta de los datos y la información del mes seleccionado.
4. Pestaña Actividad de VirtualCARE®: incluye la posibilidad de consultar diversos parámetros de conexión, como la forma en que se están resolviendo sus problemas de servicio, una vista general de los eventos por tipo de producto, el momento y los tipos de eventos de servicio que se han producido en sus equipos, los motivos de las interacciones de asistencia remota y una vista de los equipos conectados y monitorizados de forma remota.
5. Pestaña Activos: vista resumida de los activos del centro con notificaciones de casos abiertos, estado de fin de vida útil, cobertura a punto de caducar y cobertura caducada. En ella figuran los equipos con la cobertura de servicios de Bayer, el ciclo de vida y detalles específicos de los activos, como la versión de software, la fecha de instalación, las fechas de caducidad de la cobertura y detalles de los eventos de servicio.
6. Enlace para ver los detalles de los indicadores; información detallada por activo para identificar cualquier área de interés.
7. Información de contacto para asistencia y preguntas relacionadas con sus datos; ventana emergente con información para obtener más asistencia.

La asistencia remota VirtualCARE® es un derecho básico incluido en todos los contratos de servicio de Bayer que permite a los técnicos de servicio de Bayer solucionar problemas de los activos de forma remota y reducir el tiempo necesario para identificar y resolver problemas, y que aumenta la frecuencia de las reparaciones efectuadas a la primera. La conexión se certifica conforme a las normas del sector sanitario en materia de privacidad de datos y ciberseguridad, y cuenta con un servicio de monitorización continua y reducción de riesgos a cargo de los profesionales de ciberseguridad de Bayer.

Workflow Solutions //Insights

Guía de usuario del panel de control de servicio



Panel de control de servicio – Detalles de la pestaña Activos

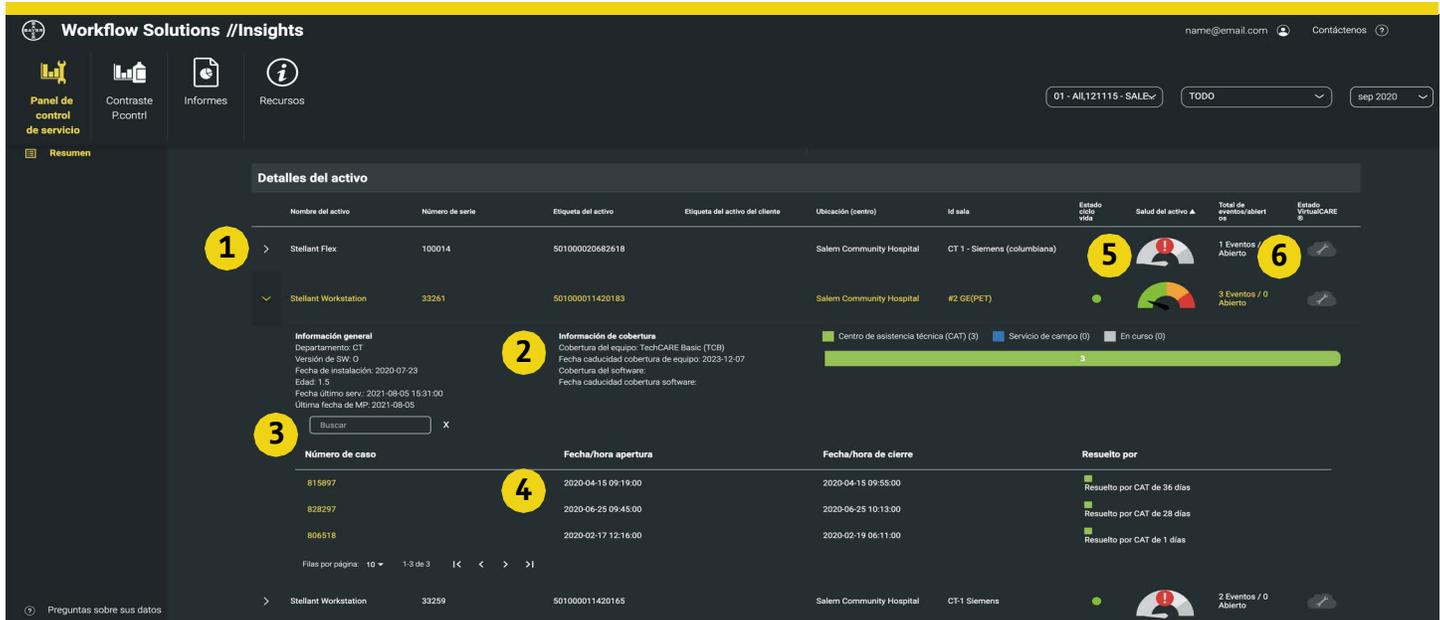


FIGURA 2. La imagen muestra la pestaña Actividad de VirtualCARE®. Datos simulados con fines meramente ilustrativos y sujetos a cambios. Las opciones de funcionamiento y las funciones disponibles pueden variar de un país a otro. Consulte a un representante de productos de Bayer de su localidad.

- Expandir o contraer la información de los activos individuales
- Información general de los activos, incluida la ubicación, la versión de software, las fechas de instalación y servicio, el tipo y las fechas de cobertura, y los casos de servicio con detalles y notas específicos
- Campo de búsqueda de casos en el historial de activos
- Caso específico con fechas y horas de apertura/cierre, así como el método y el tiempo de resolución
- Estado de salud del activo: indicador dinámico de evaluación en tiempo real de un determinado inyector que sirve de ayuda para el mantenimiento proactivo y para evaluar equipos antiguos. Haga clic en el icono para ver las recomendaciones de mantenimiento específicas para cada nivel de salud en función del uso, la edad del equipo y el ciclo MP del activo. El icono de salud de los activos requiere una conexión de documentación automatizada para datos
- Icono del estado de conexión y monitorización de la asistencia remota VirtualCARE® (véase a continuación la leyenda de los iconos)

Iconos de estado del indicador de VirtualCARE®

Todos los activos tienen un icono que describe el estado de conexión y monitorización de la asistencia remota VirtualCARE®. El estado de conexión En línea/Sin conexión indica si el activo tiene conexión de red para la asistencia remota de Bayer, y el estado Monitorizado/No monitorizado indica si el activo está siendo monitorizado activamente a través de alertas automáticas con arreglo a la cobertura del contrato.



Monitorizado y
En línea



No monitorizado y
En línea



Disponible,
sin habilitar



Monitorizado y
Sin conexión



No monitorizado y
Sin conexión



No disponible

Workflow Solutions //Insights

Guía de usuario del panel de control de servicio



Indicadores clave de rendimiento del servicio

Resumen de la respuesta



El resumen de la respuesta indica cómo ha respondido Bayer a sus solicitudes de servicio. Con la asistencia remota VirtualCARE® puede estar seguro de que resolveremos sus problemas de servicio de la manera más eficiente y oportuna posible, minimizando el tiempo de inactividad y las interrupciones de sus operaciones.

Pulsar para solicitudes de servicio



Pulsar para servicio es una valiosa función habilitada por la conexión de asistencia remota VirtualCARE® de un equipo. En la pantalla de inicio de cada equipo habilitado, hay un botón para solicitar asistencia que permite generar solicitudes de servicio en el punto de atención y enviarlas instantáneamente a los expertos del Centro de Asistencia Técnica (CAT) de Bayer. Pulsar para servicio solo está disponible en determinados sistemas de inyección MEDRAD®.

Cronología de eventos



La cronología de eventos muestra una representación gráfica de los días y horas en los que se han producido eventos de servicio en las instalaciones seleccionadas. Esto puede ayudarle a aislar áreas problemáticas o a identificar tendencias en la resolución de problemas de servicio difíciles.

Equipos con la cobertura de servicios de Bayer

Número de equipos cubiertos y no cubiertos por un programa de servicio o garantía de Bayer en el informe seleccionado.

Motivos de interacción con los equipos



Los motivos de las interacciones con los equipos muestran la cantidad de interacciones con los equipos que se han producido por categoría (CAT, Software o Pulsar para servicio).

Equipos con VirtualCARE® activada



Equipos con VirtualCARE® activada muestra cuántos equipos tienen la asistencia remota VirtualCARE® activada por modalidad. Si se selecciona una modalidad concreta en la vista del informe, se mostrarán las marcas específicas de esa modalidad.

Resumen de eventos



El resumen de eventos muestra los eventos por modalidad del equipo o línea de productos que se han producido en las instalaciones seleccionadas. En la lista Eventos-Detalles también se puede ver la ubicación de cada equipo afectado, el departamento y el Id. de la sala. Puede ordenar por cualquier columna haciendo clic en el encabezado de la misma. Esto puede ayudarle a aislar las áreas problemáticas o a identificar las tendencias que puedan estar afectando a sus operaciones.

Resumen del ciclo de vida de los activos

El resumen del ciclo de vida de los activos permite ver el estado del fin de la vida útil de sus equipos. Los activos se clasifican como activos, RV (Retirada de la venta), FC (fin de contrato) y FVU (fin de la vida útil).

Preguntas y asistencia

Si necesita más asistencia, póngase en contacto con el representante de Bayer de su localidad.

DN-281234 Rev. B (Based on 87810585 Rev. D) 2022-06-20

©2021-2022 Bayer. Este material no se puede reproducir, presentar, modificar ni distribuir sin el permiso previo expreso y por escrito de Bayer. Bayer, la cruz de Bayer, MEDRAD y VirtualCARE son marcas comerciales de Bayer y pueden estar registradas en EE. UU. y otros países. Las demás marcas comerciales y nombres de empresa mencionados pertenecen a sus respectivos propietarios, y su uso en el presente documento tiene un carácter meramente informativo. No debe inferirse ni entenderse que exista una relación o intento de promoción alguno. Las opciones de funcionamiento y las funciones disponibles pueden variar de un país a otro. Consulte a un representante de productos de Bayer de su localidad.



Bayer Medical Care B.V.
Avenue Céramique 27
6221 KV Maastricht
The Netherlands
Phone: +31 43 3585600
Fax: +31 43 3656598



Manufacturer
Bayer Medical Care Inc.
1 Bayer Drive
Indianola, PA 15051-0780
U.S.A.
Phone: +1-412-767-2400
+1-800-633-7231
Fax: +1-412-767-4120