

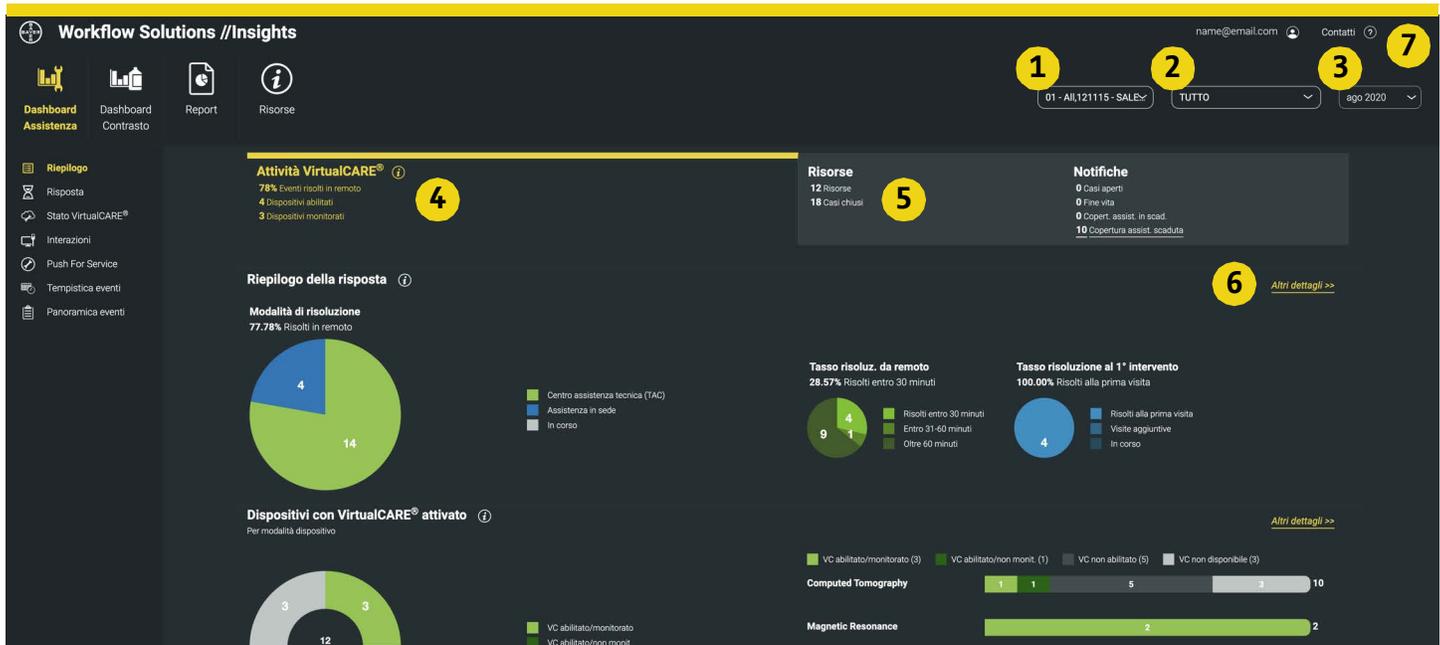
# Workflow Solutions //Insights



## Guida per l'utente del dashboard Assistenza

Il dashboard Assistenza di Workflow Solutions //Insights fornisce alle principali parti interessate informazioni relative all'assistenza ed è composto da due serie di schede: Attività VirtualCARE® e Risorse. Si tratta di uno strumento estremamente utile per le parti interessate aziendali in quanto fornisce informazioni che possono aiutare a definire strategie operative e pianificazione.

### Dashboard Assistenza – Scheda Attività VirtualCARE®



**FIGURA 1.** Scheda Attività VirtualCARE®. Dati simulati, utilizzati solo a scopo illustrativo e soggetti a modifiche.

Le opzioni di funzionamento e le funzioni disponibili possono variare a seconda del paese. Verificare con un rappresentante di prodotti Bayer locale.

1. Selezionare l'ospedale/l'azienda.
2. Selezionare la vista report TUTTO, Tomografia computerizzata (TC), Risonanza magnetica (RM), Angiografia (AN) o Imaging molecolare (IM).
3. Selezionare la data del report: visualizzazioni dei dati e informazioni per il mese selezionato.
4. Scheda Attività VirtualCARE® – Offre visibilità a vari parametri di connettività, ad esempio come vengono risolti i problemi di servizio, una panoramica degli eventi per tipo di prodotto, i tempi e i tipi di eventi di assistenza che si sono verificati sui dispositivi, i motivi delle interazioni di assistenza in remoto e la visualizzazione dei dispositivi connessi e monitorati in remoto.
5. Scheda Risorse – Vista di riepilogo delle risorse del sito con notifiche per casi aperti, stato di fine vita, scadenza e copertura scaduta. Vengono visualizzati i dispositivi con copertura dell'assistenza Bayer, il ciclo di vita delle risorse e dettagli specifici sulle risorse quali versione del software, data di installazione, date di scadenza della copertura e dettagli sugli eventi di assistenza.
6. Collegamento per visualizzare i dettagli dell'indicatore; informazioni dettagliate per risorsa per identificare eventuali aree di interesse.
7. Informazioni di contatto per domande sui propri dati e sul supporto; finestra pop-up con informazioni per ulteriore assistenza.

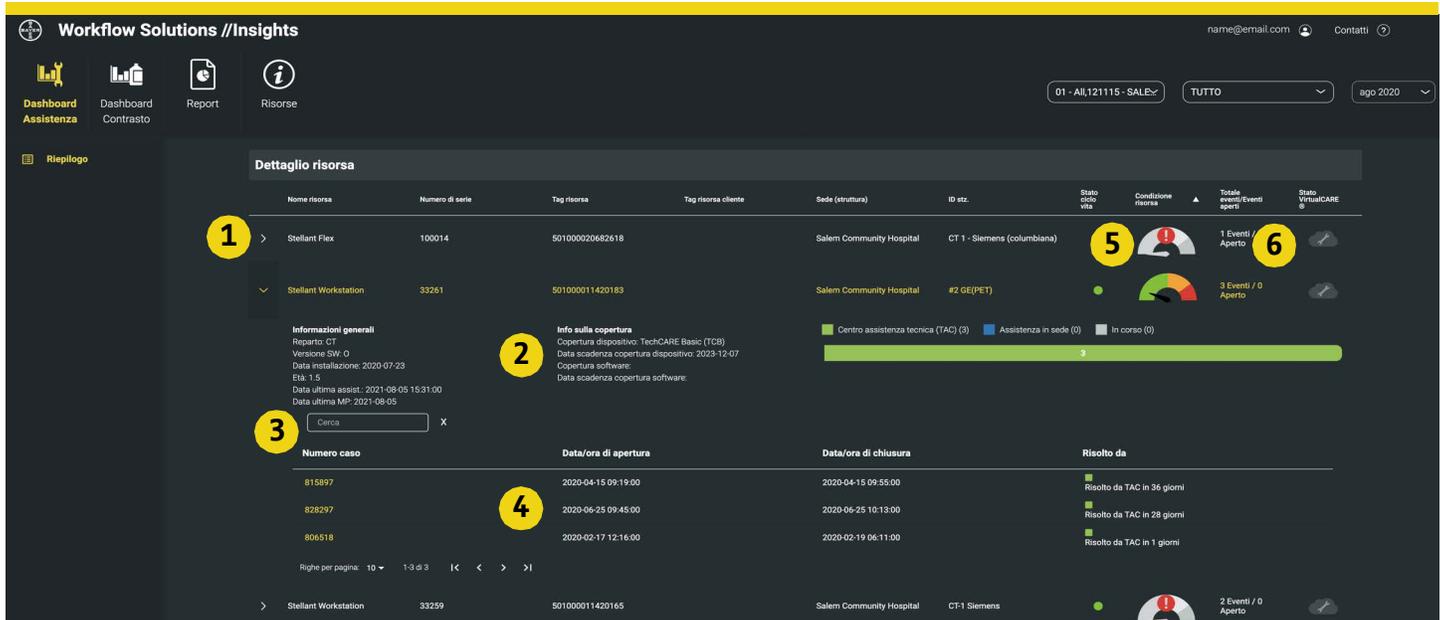
Il supporto remoto VirtualCARE® è previsto su tutti i contratti di assistenza Bayer e consente agli specialisti dell'assistenza Bayer di risolvere i problemi delle risorse da remoto e di ridurre il tempo necessario per identificarli e risolverli, aumentando la frequenza delle riparazioni completate al primo intervento. La connessione è certificata secondo gli standard del settore sanitario per la protezione dei dati e la sicurezza informatica ed è costantemente supportata dal monitoraggio e dalla mitigazione dei rischi da parte dei professionisti della sicurezza informatica di Bayer.

# Workflow Solutions //Insights

## Guida per l'utente del dashboard Assistenza



### Dashboard Assistenza – Dettagli della scheda Risorse



**FIGURA 2.** Scheda Attività VirtualCARE®. Dati simulati, utilizzati solo a scopo illustrativo e soggetti a modifiche.

Le opzioni di funzionamento e le funzioni disponibili possono variare a seconda del paese. Verificare con un rappresentante di prodotti Bayer locale.

1. Espandere o comprimere le informazioni sulle singole risorse.
2. Informazioni generali sulle risorse tra cui posizione, versione del software, date di installazione e assistenza, tipo e date di copertura e casi di assistenza con dettagli specifici e note.
3. Campo di ricerca per la cronologia dei casi della risorsa.
4. Caso specifico con date e orari di apertura/chiusura nonché metodo di risoluzione e tempo di risoluzione.
5. L'icona Condizione risorsa fornisce una valutazione in tempo reale dei singoli iniettori per fornire assistenza con la manutenzione proattiva e la valutazione delle apparecchiature obsolete con un indicatore dinamico. Fare clic sull'icona per consigli di manutenzione specifici per ogni livello di condizione in base all'utilizzo, all'età dell'apparecchiatura e al ciclo di MP della risorsa. L'icona Condizione risorsa richiede una connessione alla documentazione automatica per i dati.
6. Icona dello stato di connettività e di monitoraggio di Supporto remoto VirtualCARE® (vedere sotto per la legenda delle icone).

### Icone di stato dell'indicatore VirtualCARE®

Ogni risorsa dispone di icone per descrivere lo stato di connettività e di monitoraggio di Supporto remoto VirtualCARE®. Lo stato di connettività Online/Offline indica se la risorsa dispone di una connessione di rete per il supporto remoto da parte di Bayer, mentre lo stato Monitorato/Non monitorato indica se la risorsa è attivamente monitorata tramite gli avvisi automatici, a seconda della copertura del contratto.



Monitorato e online



Non monitorato e online



Disponibile, non abilitato



Monitorato e offline



Non monitorato e offline



Non disponibile

# Workflow Solutions //Insights

## Guida per l'utente del dashboard Assistenza



### Indicatori chiave di prestazione per l'assistenza

#### Riepilogo della risposta



Il Riepilogo della risposta indica la risposta ottenuta da Bayer alle richieste di assistenza. Con Supporto remoto VirtualCARE® risolveremo i problemi di servizio nel modo più efficiente e tempestivo possibile, riducendo al minimo i tempi di inattività e le interruzioni delle operazioni.

#### Richieste Push for Service



Push For Service è un'utile funzione abilitata dalla connessione a Supporto remoto VirtualCARE® di un dispositivo. Nella schermata iniziale di ogni dispositivo abilitato è visibile un pulsante di richiesta di supporto che consente di generare richieste di assistenza al punto di cura e di inviarle istantaneamente agli esperti del Centro di assistenza tecnica (TAC) Bayer. Push For Service è disponibile solo su determinati sistemi di iniezione MEDRAD®.

#### Tempistica eventi



Tempistica eventi mostra una rappresentazione grafica per giorno e ora degli eventi di assistenza verificatisi nelle strutture selezionate. Ciò può consentire di individuare più facilmente aree problematiche o tendenze nella risoluzione di problemi di servizio complessi.

#### Dispositivi con assistenza Bayer

La quantità di dispositivi con o senza copertura mediante garanzia o programma di assistenza Bayer all'interno del report selezionato.

#### Motivi interazioni con dispositivo



Motivi interazioni con dispositivo mostra la quantità di interazioni con i dispositivi per categoria (TAC, Software o Push For Service).

#### Dispositivi con VirtualCARE® attivato



I dispositivi con VirtualCARE® attivato mostrano quanti dispositivi sono abilitati a Supporto remoto VirtualCARE® per modalità. Se viene selezionata una modalità specifica nella vista report, verranno visualizzate le specifiche marche per quella modalità.

#### Panoramica eventi



Panoramica eventi mostra gli eventi per Modalità dispositivo o Linea di prodotti verificatisi all'interno delle strutture selezionate. Nell'elenco Eventi – Dettagli è possibile inoltre vedere la posizione, il reparto e l'ID stanza di ciascun dispositivo interessato. È possibile ordinare qualsiasi colonna facendo clic sulla relativa intestazione. Ciò può consentire di individuare più facilmente aree problematiche o tendenze che potrebbero influire sulle operazioni.

#### Riepilogo ciclo vita della risorsa

Riepilogo ciclo vita della risorsa fornisce visibilità allo stato di fine vita dei dispositivi. Le risorse sono classificate come Attive, EOS (Fine vendita), EOC (Fine contratto), EOL (Fine vita).

#### Domande e assistenza

Per ulteriore assistenza, contattare il rappresentante Bayer locale.

DN-281235 Rev. B (Based on 87810585 Rev. D) 2022-06-20

©2021-2022 Bayer. Questo materiale non può essere riprodotto, divulgato, modificato o distribuito senza il previo consenso scritto di Bayer. Bayer, la croce Bayer, MEDRAD, e VirtualCARE sono marchi di proprietà e/o registrati di Bayer negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Gli altri marchi e nomi di aziende citati appartengono ai rispettivi proprietari e sono utilizzati nella presente guida esclusivamente a scopo informativo. Nessun rapporto o approvazione devono essere dedotti o sottintesi. Le opzioni di funzionamento e le funzioni disponibili possono variare a seconda del paese. Verificare con un rappresentante di prodotti Bayer locale.



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