

PHILIPS

EMR

Portfólio de Serviços



Consultoria



Suporte



Treinamentos



Pós-vendas

Serviços Philips

Fundamentada em metodologias e normas reconhecidas nacional e internacionalmente, a Philips possui em seu portfólio os serviços de implantação, suporte, pós-vendas e treinamentos.

Com foco na melhoria contínua e na inovação de produtos, serviços e processos de trabalho, a Philips desenvolve metodologias próprias para a prestação de serviços relacionados ao uso dos Sistemas.

CONSULTORIA

O serviço de consultoria é parte integrante do produto de software, uma vez que não é possível adquirir os sistemas Tasy, MultiMED ou IntelliSpace PACS isoladamente, sem que seja considerada a sua implantação. Nesse sentido, o serviço engloba todas as fases de um projeto de implantação, seja de um novo cliente ou de módulos específicos solicitados pelos clientes após a virada do sistema.

SUPORTE

O serviço de suporte é centralizado na Philips, onde o atendimento é realizado por equipes especializadas para cada módulo do sistema garantindo um atendimento mais ágil e assertivo. O atendimento é realizado para os clientes e para os módulos que foram implantados pelos consultores da Philips ou do canal de distribuição.

TREINAMENTO

Caracterizada por fornecer treinamentos dos produtos Philips, Tasy, MultiMED e Intellispace PACS, garantindo que esses estejam de acordo com as demandas e alinhados à estratégia da empresa são os objetivos dos nosso serviço de Treinamentos.

PÓS VENDAS

Reconhecida pelo bom relacionamento que estabelece com os clientes, a Philips possui o serviço de pós-vendas visando dar continuidade no atendimento ao cliente após a implantação de todos os seus sistemas. Seu objetivo maior é manter o relacionamento entre o cliente, a Philips e o canal de distribuição, monitorando a satisfação, levando atualizações e consolidando a utilização dos seus produtos e serviços na base de clientes.



Metodologia:

Esse serviço é realizado de acordo com uma metodologia voltada ao planejamento, à execução e ao acompanhamento da implantação de projetos. Essa metodologia foi desenvolvida pela Philips e está fundamentada nas melhores práticas de gerenciamento de projetos (PMI).

Algumas etapas em nossa metodologia são consideradas imprescindíveis para o bom andamento e conclusão de nossos projetos. São elas: Mapeamento de Processos, Parametrização, Aderência, Treinamento, Testes e Go Live.

Iniciação

- Processo de venda do projeto - RFI/RFP.
- Repasse da venda ao departamento de projetos.

Planejamento

Plano de Implementação - documento do departamento de projetos que engloba os itens abaixo:

- Planejamento e definição do escopo do projeto
- Riscos
- Desenvolvimento do cronograma
- Planejamento dos recursos humanos do projeto
- Planejamento de solicitações
- Planejamento de comunicação

- Reunião de Planejamento: Na reunião de planejamento é realizada a apresentação do plano de implementação.

Após finalizar a prévia do documento de implementação, o gerente de projeto agenda com o cliente uma reunião presencial chamada de reunião de planejamento. É a primeira reunião de planejamento realizada com o cliente.

Na reunião de planejamento é realizado a apresentação do plano de implementação, definição de datas de início,

Quantidade de recursos, Go-live e alinhamento de metodologia de implantação, definição da data de kick off e Processo de instalação do produto.

Execução:

- Instalação.
- Implantação conforme a metodologia Philips.
- Reunião de Planejamento: Na reunião de planejamento é realizada a apresentação do plano de implementação
- Reunião de lançamento para projetos iniciais.

Finalização:

- Reunião de finalização/encerramento do projeto.
- Entrega do documento de finalização.

Controle:

- Controle de mudanças do escopo
- Controle do cronograma
- Indicadores do projeto
- Relatório de desempenho – Status Report
- Gerenciamento do escopo.
- Status report/relatórios de desempenho do projeto.
- Acompanhamento do PMO garantindo a qualidade dos serviços prestados.

Escopo:

Esse serviço compreende a execução e o gerenciamento de todos os projetos de implantação dos Sistemas Philips e é definido pelos seguintes tipos:

- Projeto de Implantação inicial.
- Projeto de Implantação modular.
- Levantamento e Diagnóstico da utilização de soluções Philips em nossos clientes.
- Consultoria de Negócio

Consultoria para Implantação

Você pode contar com o suporte de uma equipe especializada da Philips na implementação e virada para o Tasy.

Profissionais com profundo conhecimento do sistema tornam estas etapas mais rápidas e assertivas, otimizando processos e reduzindo custos do projeto. Os consultores sugerem as melhores práticas de mercado, de acordo com a instituição assegurando o melhor aproveitamento do software.

Consultoria para expansão e projetos modulares

Após a implementação do sistema, a equipe de consultoria também pode auxiliar na execução de projetos modulares ou por funções, integrando amplamente todas as áreas para maximizar o uso do Tasy.

Auxilia também na aplicação das inovações incorporadas aos módulos em sistemas já implantados.

Gerencia de Projetos

Planeja e coordena os projetos seguindo a metodologia Philips, analisando eventuais alterações e necessidades da Philips e dos clientes que surgirem, gerenciamento todas as atividades do projeto. É responsável pela comunicação prevista na metodologia, mantendo os envolvidos munidos de informações sobre o projeto. É responsável também pelo planejamento e gerenciamento de recursos, riscos e indicadores do projeto, bem como, o controle dos tempos, prazos, qualidade das entregas e a devida finalização do projeto.

É o gestor geral do projeto, alinhando semanalmente com a Philips (Gerente de Portfólio e demais áreas) as necessidades relativas aos projetos em andamento.

Consultoria PACS

A Philips oferece um time de consultores especialistas que atua com exclusividade na implantação de PACS. Além de otimizar processos com foco em redução de custos e tempo de implementação, os consultores também podem realizar treinamentos in loco para a equipe da instituição.

Especialista clínico para aplicação de PACS

Consultores médicos ou biomédicos que oferecem treinamento em PACS para a equipe assistencial, facilitando a disseminação do conhecimento. Por entenderem a rotina dos profissionais de saúde, realizam uma comunicação específica com exemplos reais, facilitam a adesão da equipe, contribuem para a criação de uma cultura de produtividade e facilitam a utilização ampla dos recursos da ferramenta.



Escopo:

O atendimento do suporte se dá por meio do recebimento de uma Ordem de Serviço. O escopo desse serviço está fundamentado no contrato assinado com cada cliente e ainda abrange atividades como:

- Atendimento com SLA (Service Level Agreement) para defeitos de sistema, garantindo o menor tempo possível na resolução da OS.
- Esclarecimento de dúvidas quanto à operação dos sistemas Tasy, MultiMED e Intellispace PACS.
- Atendimento on-line por meio de tecnologia webservice ou portal web, garantindo rastreabilidade dos chamados.
- Atendimento com horário diferenciado para atualização de versões, mediante aditivo contratual.

Metodologia:

As ordens de serviço recebidas pelo suporte são direcionadas automaticamente via webservice aos grupos de trabalho especializados, de acordo com os módulos dos sistemas Tasy, MultiMED e Intellispace PACS. Cada OS recebida passa por uma triagem, realizada por analistas de suporte e é direcionada para resolução, que pode ser feita por meio de conexão remota e/ou esclarecimento documentado no histórico da OS.

Equipe:

O atendimento ao cliente é feito pelo grupo de trabalho especializado e cada equipe conta com um analista técnico que auxilia nos atendimentos de maior complexidade, além de apoiar internamente o grupo.



Suporte adicional atualização de versão - Madrugada

Proteção ainda maior para o processo de atualização de versão. O atendimento é realizado durante a madrugada (terça para quarta ou quarta para quinta, exceto em feriado nacional) das 22h as 6h, conforme data e hora agendados com o cliente, com apoio de DBA e equipes de Tecnologia, Suporte e Desenvolvimento.

Suporte adicional atualização de versão - Sob Demanda

Modalidade mais cômoda para a instituição, o processo de atualização é acompanhado pela Philips. O cliente pode se programar da melhor maneira e tem mais segurança em situações de maior complexidade como, por exemplo, quando há muitas versões sem atualização. Para este serviço é feito um levantamento, e se necessário até acompanhamento em ambiente de homologação. Conta com apoio de DBA e equipes de Tecnologia, Suporte e Desenvolvimento.

Suporte estendido para atualização da versão

O suporte fica a disposição do cliente para qualquer problema durante a atualização, dando mais segurança ao processo e reduzindo o tempo de instalação em caso de problemas. O suporte estendido atende exclusivamente as quartas-feiras das 18 às 21 horas, após o término do horário do suporte convencional. O atendimento é realizado por uma equipe especializada no processo de atualização de versão.

✓ Treinamentos



Escopo:

Esse serviço abrange treinamento de módulos, funções e funcionalidades das soluções Philips, podendo ser realizado nas seguintes modalidades: Online (gravado disponível 24x7), web conference (a distância com instrutor) e classroom trainings (Presencial). A modalidade poderá variar de acordo com o treinamento ofertado ficando sob responsabilidade da Philips a definição da estrutura de treinamento.

Equipe:

Por ser um serviço centralizado e oferecido apenas pela Philips, os instrutores estão constantemente em contato com as equipes internas, proporcionando aos clientes constante atualização. Além disso, os instrutores têm amplo conhecimento e experiência no negócio de saúde, tendo formação em Farmácia, enfermagem ou TI na área de healthcare.

Metodologia:

Todos os treinamentos ofertados são disponibilizados no site philips.konviva.com.br, bem como divulgados através de envio de comunicados eletrônicos.

Classroom Trainings

A modalidade Classroom Trainings é também conhecida como treinamento presencial. Podem ser realizados na Philips, no distribuidor ou no cliente.

São realizados apenas quando há demanda específica de um cliente ou de distribuidor. O número mínimo de participantes é de três e o máximo é de quinze.

Web Conference

Treinamento à distância, realizado através de uma ferramenta chamada Web. É realizada sob demanda, de modo com que o conteúdo é definido pelo solicitante e pelo departamento de Treinamentos conforme cronograma.

Philips Learning Center

Os treinamentos do Philips Learning Center são treinamentos gravados em vídeo. Os alunos podem executar os treinamentos a qualquer momento, com disponibilidade 24x7. Os treinamentos estão disponíveis em uma plataforma on-line com um catálogo de cursos gravados em que clientes e distribuidores podem comprá-los a qualquer momento.





Escopo:

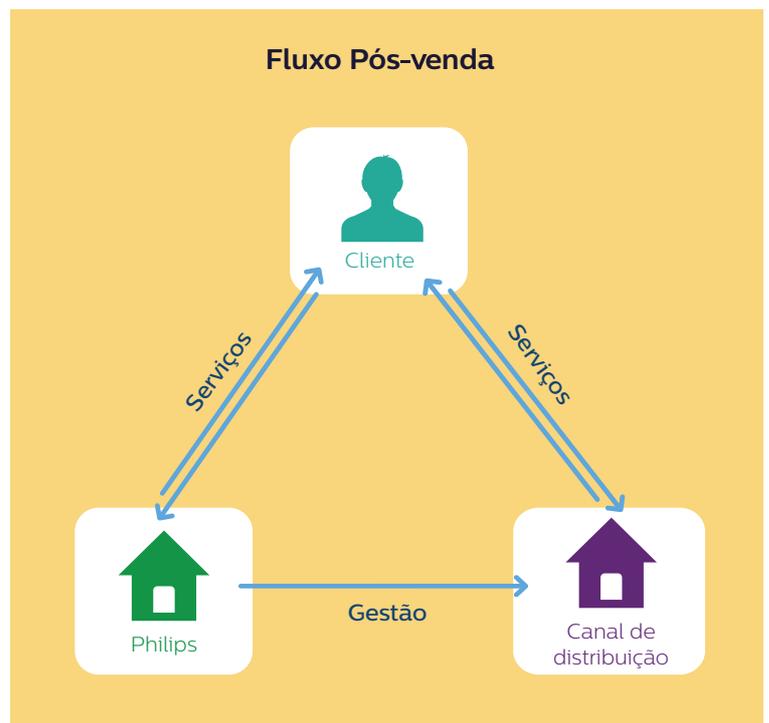
O serviço de pós-vendas é realizado tanto pela Philips quanto pelos canais de distribuição, sendo realizado a distância e presencialmente, tanto na sede da Philips quanto na sede do canal e do cliente. As principais atividades realizadas pela equipe são:

- Levantamento da satisfação do cliente por meio da aplicação de pesquisas com os gestores, a equipe e os usuários finais.
- Levantamento técnico com o objetivo de sugerir melhorias.
- Apresentação das soluções Philips.
- Elaboração de propostas para implantação de novos módulos/funções.
- Atualização quanto às mudanças ocorridas na Philips.
- Auxílio na resolução de demandas que o cliente apresente.



Metodologia

A fim de atender o escopo de pós-vendas, a Philips possui uma metodologia para atender de forma padronizada os clientes. Através da identificação da satisfação do uso do sistema, possuímos métodos consolidados de identificar melhorias que otimizam o uso do sistema, melhorando o processo e aumentando a segurança e o resultado financeiro do cliente.



Philips Clinical Informatics

R. 2 de setembro, 1.944 – Bairro Itoupava Norte
Blumenau - SC – CEP 89052-004

