

Service management

Service, onderhoud en training

- ✓ 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar
- ✓ Servicemanagement uitgevoerd op drie niveau's van dienstverlening
- ✓ Training gegeven in ons trainingscentrum of bij u op locatie





Service

24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar

Service houdt tegenwoordig meer in dan alleen maar het uitvoeren van de afgesproken onderhouds- en servicewerkzaamheden. Aan de communicatie tussen ons en de gebruiker worden steeds hogere eisen gesteld. Deze communicatie moet dan ook, evenals de onderhouds- en servicewerkzaamheden, vlekkeloos verlopen. Vandaar dat PMT het onderhoud en de service tot primaire doelstelling heeft verheven en dit hoog in het vaandel heeft staan. Samen met u willen wij de toekomst in.

Onderhoud en service

Regelmatig doen onze opdrachtgevers een beroep op onze servicemonteurs. Bijvoorbeeld omdat zich situaties voordoen die vragen om specialistische kennis of omdat extra capaciteit nodig is. Welke behoefte u ook heeft aangaande onze apparatuur, u kunt rekenen op de servicedesk van PMT. Van het verrichten van preventief onderhoud tot het verhelpen van storingen. Van het uitvoeren van inspecties tot het ondersteunen bij de keuring van de ketel. Van het uitvoeren van technische controlemetingen tot uitgebreide validaties. Wij helpen u graag verder.



Preventief onderhoud

Als PMT regelmatig bij u het preventief onderhoud uitvoert, verkleint u de kans op storingen en zorgt u er voor dat uw installatie optimaal blijft functioneren. Voorkomen is altijd beter dan genezen.

Met preventief onderhoud kiest u voor planmatig en periodiek onderhoud. Afhankelijk van de installatie kan er ook gekozen worden voor een inspectiebeurt of een combinatie van beiden. Wij adviseren u graag over de mogelijkheden. U kunt het onderhoud van uw installaties met een gerust hart aan de technici van PMT toevertrouwen.

De voornaamste voordelen van een onderhoudscontract zijn:

- verlenging levensduur van de installatie
- maximale bedrijfszekerheid
- lage storingsfrequentie
- gratis gebruik van de helpdesk



Als fabrikant van sterilisatie- en desinfectieapparatuur is onze kennis geborgd in ons bedrijf, onze producten en onze mensen. Doordat wij zelf alles in eigen huis hebben, kunnen wij snel schakelen en een snelle en hoogwaardige service aan u leveren.

Voor u een zorg minder

Storingen

Wij begrijpen hoe belangrijk het goed functioneren van uw installatie is en dat zelfs kleine storingen voor grote problemen kunnen zorgen. Onze servicedesk is zodanig georganiseerd dat na uw storingsmelding onze servicemonteur binnen de met u afgesproken tijd langskomt om de storing te verhelpen. De service-coördinator meldt de storing bij de servicemonteur, die vervolgens binnen de afgesproken tijd ter plekke is. Ook houdt de servicecoördinator de opdrachtgever op de hoogte van de bijzonderheden en, natuurlijk, de uiteindelijke oplossing. Ook eventuele vervolgcities worden door de servicecoördinator gepland en begeleid. De servicecoördinator houdt het probleem net zo lang vast totdat het is opgelost.

Onderdelen

Als PMT bij u de service- en onderhoudswerkzaamheden uitvoert dan bent u er altijd van verzekerd dat er originele onderdelen worden gebruikt die permanent bij ons op voorraad liggen. Bovendien garanderen wij u de nalevering van deze onderdelen gedurende een gebruiksduur van 10 jaar en voor sommige onderdelen zelfs 15 jaar.



Technici

Wij beschikken over vakbekwame servicemonteurs. Al onze servicemonteurs zijn goed opgeleid en gecertificeerd volgens VCA-eisen.

In het gehele land staan onze servicemonteurs 24 uur per dag, 7 dagen per week voor u klaar. Is er een specifieke situatie die vraagt om aanvullende kennis, dan kunnen wij gebruik maken van ons zeer uitgebreide netwerk van specialisten. U kunt erop vertrouwen dat de juiste persoon op het probleem wordt gezet.

Onze servicedienst strekt zich uit over heel Nederland.



PMT Partners Medische Techniek is gecertificeerd conform ISO 9001:2008 en ISO 13485:2003.



Flexibel onderhoud

Effectief en efficiënt

PMT wil inspelen op de wensen en behoeften van de klanten. Daartoe bieden wij flexibele oplossingen voor een passende serviceovereenkomst. PMT is in staat om grote onderhoudstrajecten op een hoog niveau van verantwoordelijkheid, kennisinbreng en geografische spreiding uit te voeren.

Binnen elke organisatie, die service verleent op het gebied van technisch onderhoud, moeten zowel lange- als kortetermijnacties integraal worden beheerst. Verbeteringen zijn alleen mogelijk als de uitvoeringsresultaten effectief worden teruggekoppeld naar de verschillende niveaus van dienstverlening binnen de organisatie.

PMT heeft een aanpak ontwikkeld waarbij continue verbetering centraal staat. De basis hiervoor zijn de serviceovereenkomst, het onderhoudsinformatiesysteem en de klantgerichte opzet van de divisie service en onderhoud. Eenvoudige en heldere prestatie-indicatoren zorgen voor een effectieve terugkoppeling van de uitvoeringsresultaten. Hiermee kunnen wij de kwaliteit van de uitgevoerde service beoordelen. De eventuele verbeteringen, die voortvloeien uit de prestatie-indicatoren, concentreren zich op twee niveaus. Efficiëntie in de uitvoering en effectiviteit van de serviceovereenkomst.

Niveaus van dienstverlening

Het schema geeft de verschillende niveaus van dienstverlening weer. Uitgangspunt daarbij is dat elke klant een gewenst uitbestedingsniveau heeft. PMT streeft naar het technisch beheren van de installaties, waarbij het risico voor het goed functioneren in belangrijke mate bij PMT rust. Aan de hand van gewenste resultaten en uw wensen zullen wij een bijpassende serviceverlening inrichten.

Hierdoor heeft u als klant één aanspreekpunt en een hogere Efficiëntie in de uitvoering door een betere afstemming van activiteiten.

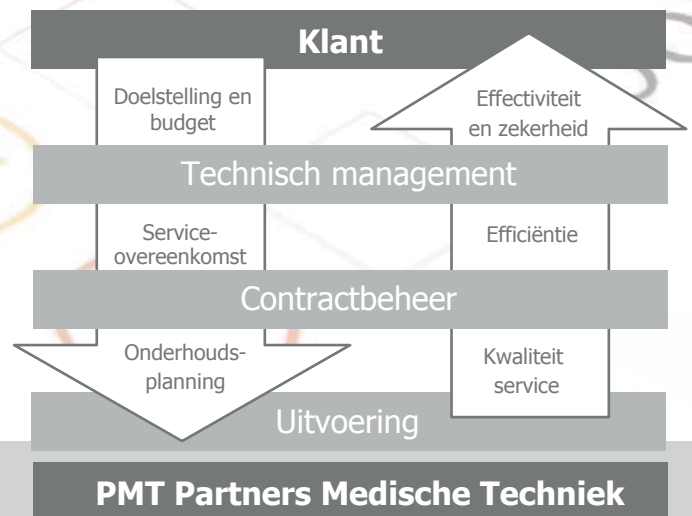
Effectief onderhoud is volgens PMT een kwestie van zorgvuldig analyseren van de servicehistorie en door hier lering uit trekken.

Uitvoering

Voor de uitvoering van het onderhoud zal er een voorstel worden gedaan aan de klant in de vorm van een onderhoudsplanning. De definitieve onderhoudsplanning wordt echter geheel samen met de klant bepaald. De kwaliteit van de service zal met behulp van prestatie-indicatoren en verschillende rapportages door ons worden gewaarborgd.

Contractbeheer

Eerst wordt naar het gebruik van uw installaties gekeken. Heeft u bijvoorbeeld te maken met pieken of draait u continu? Is uw apparatuur 40 uur per week in bedrijf of 24 uur per dag? Allemaal factoren die de vorm en frequentie van het onderhoud bepalen. Aan de hand van deze gegevens stellen wij vervolgens samen met u, per machine een onderhoudsplan op dat uiteindelijk resulteert in een serviceovereenkomst.



Wij maken service zichtbaar

Technisch Management

Steeds meer opdrachtgevers beschouwen onderhoud niet als hun (kern)competentie en besteden op basis van een functionele specificatie het totale onderhoud van de installaties uit aan één partner. Beoordeling van de effectiviteit van de service gebeurt via gedefinieerde klant-/gebruikersspecifieke prestatie-indicatoren. Hiervoor hanteren wij de serviceovereenkomst als vertrekpunt voor permanente verbetering.

Regelmatig analyseren wij de gegevens uit het onderhoudsinformatiesysteem en kijken wij of er reden en ruimte is om het onderhoud effectiever en efficiënter aan te pakken. De ene keer ligt de oplossing daarbij in de apparatuur zelf, de andere keer is aanpassing van het onderhoudsconcept beter. Soms kan een herziene instructie voor het bedienend personeel al voldoende zijn. Samen met u zoeken wij naar de voordeligste en meest praktische oplossing.

Prestatie-indicatoren en rapportages

De divisie service en onderhoud van PMT heeft zich als doel gesteld:

√ “het leveren van service en onderhoud van hoge kwaliteit zonder enige vertraging aan haar klanten”.

Om dit doel te realiseren, heeft de divisie service en onderhoud enkele producten voor haar klanten gedefinieerd.

√ “Een klant die ons weinig hoeft te bellen, altijd op de hoogte is, en krijgt wat er beloofd wordt”

√ “Een tegen lage kosten en snelle (binnen 24 uur) opgeloste storing die naar tevredenheid van de klant is uitgevoerd”

√ “Een op tijd binnen de kosten uitgevoerde onderhoudsbeurt zoals vastgelegd in de serviceovereenkomst en die naar tevredenheid van de klant is uitgevoerd”

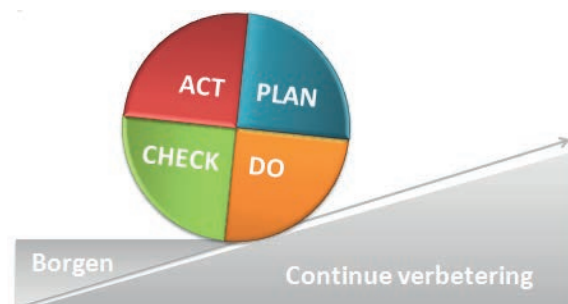
Om de kwaliteit van zijn producten te waarborgen, meet PMT maandelijks de prestatie-indicatoren die worden weergegeven in verschillende statistieken. Voorbeelden hiervan zijn: uitgevoerde onderhoudscontracten, storingsafwikkeling, responstijd storing, correctief -> preventieve correcties, etc. Tevens voert PMT tussentijds klanttevredenheidsonderzoeken uit bij zijn klanten.

Indien statistieken onder de gestelde quota's komen, dalende zijn of de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek niet aan de verwachtingen voldoen, zal PMT maatregelen treffen om dit te verbeteren. Hierdoor waarborgt PMT zijn te leveren producten aan zijn klanten. Efficiëntie en effectiviteit staan bij ons hoog in het vaandel.

Tevens stelt PMT enkele klantspecifieke rapportages op waardoor de klant altijd op de hoogte is en de kwaliteit van de service gewaarborgd kan blijven. Voorbeelden van rapportages zijn: werkbouwen preventief onderhoud, werkbouwen correctief onderhoud, ISO-onderhoudsformulier, kalibratieformulieren, keurings-/validatierapporten, etc

Afhankelijk van de wensen van de klant kan PMT ook klantspecifieke prestatie-indicatoren en rapportages opstellen en bijhouden.

PMT stelt de klant centraal en stemt de service af op zijn klanten. Vervolgens worden door de divisie service en onderhoud de bijbehorende taken bepaald en zodanig uitgevoerd dat de kwaliteit van de service wordt gewaarborgd.



Training

Doelgericht op elk niveau

Doel trainingen

- + Bevorderen van de integratie van theorie en praktijk
- + Bevorderen van de vakinhoudelijke ontwikkelingen
- + Toetsen en aanvullen van ervaringskennis
- + Certificering van uw personeel
- + Bevorderen van de kwaliteit in de zorg.

Een training geeft de gebruiker of uw technische dienst een beter begrip van de werking en toepassing van de apparatuur. Het effect van de training is dat de mensen zich beter vertrouwd voelen met de apparatuur, meer inzicht krijgen en zelf in staat zijn om eerstelijns storingen op te lossen. Dit vertaalt zich in een nog hogere bedrijfszekerheid van uw apparatuur. U kunt ervoor kiezen om de training bij u op locatie te laten plaatsvinden of bij ons in het trainingscentrum. Het aangeboden trainingspakket kan ook door ons klantspecifiek worden opgesteld, of het nu gaat om een eenvoudige instructietraining voor het bedienend personeel of een uitgebreide technische training voor de technische dienst, wij maken, indien gewenst, de training op maat voor u.

Klinisch lessen

Om snel vertrouwd te raken met onze producten en de gebruikte medische technologie op het gebied van reinigen, desinfecteren en steriliseren organiseren wij op regelmatige basis opleidingen en trainingen in de vorm van klinische lessen.

Deze zijn bedoeld voor de gebruiker, technische dienst of leidinggevende van de ziekenhuizen waarmee wij samenwerken. De opleidingen worden verzorgd in ons eigen trainingcentrum of op de afdeling zelf, door eigen hooggekwalificeerde medewerkers met een medische achtergrond.

Technische training

Met een technische training van PMT Partners Medische Techniek helpen wij uw technici de downtime van de apparatuur te minimaliseren en de efficiëntie te vergroten. Door het volgen van een technische training kunnen wij uw technici opleiden in het uitvoeren van eerstelijns serviceactiviteiten. Uw technici krijgen hierdoor meer kennis om zelf problemen te identificeren en productiestagnatie preventief te voorkomen.

Gebruikerstraining

Veilige toepassing van medische technologie betekent een veilig product, in handen van een getrainde gebruiker en in een omgeving die veilig gebruik kan garanderen.

Om u te ondersteunen bij het waarborgen van veilige toepassing door getrainde gebruikers, geeft PMT Partners Medische Techniek op alle apparatuur gebruikerstrainingen. Deze trainingen worden gegeven in ons eigen trainingscentrum of bij u op locatie.

Certificering

Om onze apparatuur veilig en goed te kunnen gebruiken, kan elke medewerker een training bij ons te volgen. Deze training wordt door één van onze productspecialisten in ons trainingscentrum of bij u op locatie gegeven. Uw medewerkers, die de training volgen, krijgen na afloop een certificaat van deelname. Na gebleken bekwaamheid in de praktijk, welke door onze productspecialisten in de praktijk worden afgenomen met behulp van een checklijst, ontvangt de medewerker van ons een certificaat van bekwaamheid. Alle certificaten worden op naam uitgegeven en zijn door ons geregistreerd. Uw zorg onze borging.

Alle trainingen en het plan voor opleiding voor zowel onze eigen productspecialisten en technici als voor uw medewerkers zijn geborgd in ons ISO-systeem. Tevens zijn de trainingen welke wij geven zijn geaccrediteerd door de Sterilisatie Vereniging Nederland (SVN). Kwaliteit en borging van kennis staan bij ons voorop.

Als actief SVN lid in de werkgroep opleidingen dragen wij ons steentje bij om het niveau van opleidingen binnen Nederland hoog te houden en continue te verbeteren.

Jaarlijks ontvangen wij honderden deelnemers in ons trainingcentrum voor opleiding op het gebied van reiniging, desinfectie en sterilisatie. Hiermee bent u verzekert dat uw kennisniveau en vakbekwaamheid van uw bestaande en nieuwe medewerkers elk jaar weer opnieuw geborgd is.



Voor duurzame en patiëntveilige oplossingen op het gebied van Reiniging, Desinfectie en Sterilisatie

DISCLAIMER:

Deze brochure is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Voor onjuistheden en onvolledigheden met betrekking tot de inhoud kan PMT Partners Medische Techniek B.V. echter op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gesteld. Aan de inhoud van deze brochure kunnen dan ook geen rechten worden ontleend. PMT Partners Medische Techniek B.V. behoudt zich het recht voor te allen tijde en zonder voorafkondiging wijzigingen, verbeteringen en/of veranderingen aan te brengen in de brochure en omschreven producten.

