



Trygghetsguiden

Finns det garantier?

Finns det garantier för att loggningssystemet alltid fungerar och vad händer om frågor uppstår? I det här dokumentet beskriver vi tjänster och den organisation vi byggt upp för att kunna erbjuda trygghet och säkerhet till laboratorier som väljer att implementera automatiska kvalitetssystem för kontinuerlig loggning.

Vad kan gå fel?

När du har investerat i ett automatiskt system för kontinuerlig loggning, så är det ju viktigt att det verkligen fungerar hela tiden. Att ni inte drabbas av långa stillestånd vid eventuella driftsstörningar och att ni snabbt får hjälp när ni stöter på problem eller har frågor.

Att drifva ett system för kvalitetssäkring i laboratorier är ett långsiktigt åtagande, det är ett system som bara skall ticka och gå i många år. På resans gång är det mycket som kan hända, t.ex. kan en dator eller hårddisk krascha, nya operativsystem kommer att släppas och implementeras och ni kanske kommer att behöva ny och förbättrad funktionalitet. Man har rätt att ställa höga krav på ett system för kvalitetssäkring, det bör finnas någon att ta hjälp av när frågor eller problem uppstår. Ett sådant system fortsätter att vidareutvecklas för att bli säkrare och bättre hela tiden, det är viktigt att du som kund kan känna den tryggheten.

LCSS-avtal

ICU Scandinavia ingår långsiktiga LCSS-avtal med alla Boomerang-kunder, förutom licensen som garanterar tillgänglighet och tillgång till framtida uppdateringar av programvaran så är LCSS också en livstids funktionsgaranti på Boomerang-produkterna i systemet. LCSS-avtalet ger dig support och hjälp via telefon, epost eller web.

Inom ramen för LCSS-avtalet bjuder vi också in alla Boomerang-användare en gång per år till Boomerangdagen, ett användarforum där Boomeranganvändare har möjlighet att diskutera med varandra om problem och möjligheter med systemet. Vi på ICU Scandinavia antecknar och dokumenterar, tanken är att vi kan fånga upp bra idéer från användarna och förslag på nya funktioner ...som sedan ligger till underlag för fortsatt utveckling av Boomerang. Vi kan stolt konstatera att de flesta nya funktioner i Boomerang som introducerats under de senaste tio åren, härstammar från diskussioner på våra användarforum som hållits i Stockholm, Göteborg, Köpenhamn eller i Oslo. Det är Boomerang-användarna som styr vidareutvecklingen av Boomerangsystemet, vi anser att det är viktigt att systemet utvecklas i den riktning som våra användare efterfrågar.





Support

Alla vardagar på kontorstid kan du ringa direktnumret till Boomerang-supporten, hela tiden mellan 09:00 och 17:00 har vi personal som svarar i telefonen för att hjälpa dig med de frågor som du har. De kan handla om allt mellan att återställa lösenordet så du kan logga in igen, till att hjälpa dig att komma igång igen efter en hårdiskkrasch då du måste återinstallera systemet och läsa in en backup av din databas.

Naturligtvis kan du nå supporten via epost då du har frågor som inte kräver en omedelbar insats. Vår erfarna supportpersonal kopplar ofta upp sig mot ert system på distans, via internet, för att kunna hjälpa er med luriga frågor.

Uppdateringar

I LCSS-avtalet ingår fria uppdateringar av Boomerangsystemet, nya versioner av programvaran introduceras oftast två gånger per år. Vi på ICU Scandinavia är helt övertygade om att Boomerang-systemet aldrig blir helt färdigt, det vidareutvecklas och blir hela tiden bättre, säkrare och mer effektivt. Det ligger dessutom i sakens natur att Boomerang-systemet måste följa med utvecklingen av datorer och operativsystem, för att överhuvudtaget kunna fungera i moderna datorer.

Våra Boomeranganvändare kommer också hela tiden med önskemål om nya smarta funktioner och nya sensorer eller instrument som de vill kunna logga i Boomerang. Uppdatering till nya versioner av Boomerang ingår i LCSS och du är dessutom med och utvecklar Boomerang vidare.

Funktionsgaranti

Boomerang produkter utvecklas i enlighet med gängse regler och krav på kvalitet som till exempel GLP och FDA CFR21 part 11 ställer på dylika produkter, Boomerang är ett erkänt stabilt och robust system. I tillägg till de kvalitetsnormer som vi lever upp till så innebär också LCSS-avtalet en livstids funktionsgaranti på de Boomerangprodukter som ingår, om en sådan produkt går sönder så ersätter vi den med en ny som fungerar. Återigen anser vi det oerhört viktigt att minimera tiden för eventuella driftstopp, vi vill att våra användare skall känna en trygghet i att Boomerang kontinuerligt säkrar kvaliteten i labbet.

När du väljer ett system som skall kvalitetssäkra ditt labb genom automatisk och kontinuerlig loggning, så är det ju viktigt att du tänker igenom alla aspekter. Ett par oerhört viktiga parametrar är ju att ditt system kommer att fungera i lång tid framöver och att du och din verksamhet kan utvecklas tillsammans med systemet.

Att ha stöd när problem uppstår och att garantier för fortsatt funktionalitet finns är också nyckelparametrar som vi gärna vill mätas emot.





Sammanfattning

Om du känner att vi kan erbjuda den support och trygghet som du önskar från en leverantör av ett automatiskt system för kontinuerlig loggning, så kika gärna på vår demo-film eller kontakta oss för en demonstration av Boomerang direkt på plats hos er.

Jag som skrivit detta dokument heter Per Hammargren och är försäljnings & marknadschef på ICU Scandinavia. Jag är en av grundarna av ICU Scandinavia och har en bakgrund inom IT. Sedan starten 1992 har vi på ICU Scandinavia hjälpt hundratals laboratorier, sjukhus, privata kliniker, läkemedelsföretag, logistikföretag, fertilitetskliniker etc. världen runt, med system för automatisk temperaturövervakning.

ICU Scandinavia AB är en ledande leverantör av automatiserade system för loggning, övervakning och kvalitetssäkring på laboratorier och restauranger. Våra system Boomerang och Coolguard uppfyller de regulatoriska krav på loggning och dokumentation som krävs av verksamheter inom laboratorier, kylagring och matsäkerhet. 1998 var vi pionjärer inom automatisk temperaturövervakning. Idag har vi en oslagbar erfarenhet inom området och arbetar tillsammans med världsledande kunder och partners för att kunna garantera kvalitet och säkerhet på laboratorier och restauranger över hela världen. ICU Scandinavia har för närvarande kontor i 3 länder: Polen, Schweiz och Sverige, där huvudkontoret är placerat. www.icuscandinavia.com

