



# Servizi di Assistenza e Manutenzione

Il **miglioramento continuo** e la **soddisfazione dei nostri clienti** sono il nostro stimolo quotidiano.

I nostri pacchetti di assistenza sono strutturati in modo da rispondere alle esigenze di ogni tipo di cliente, per garantire la produttività e l'efficienza della tua farmacia.

# I nostri servizi

Ogni farmacia ha le sue peculiarità e ogni sistema di automazione è unico e personalizzato. Per venire incontro alle diverse esigenze, abbiamo studiato tre pacchetti di assistenza e manutenzione, per poterti offrire un servizio adeguato in ogni circostanza.

Contattaci per richiedere una quotazione del pacchetto che ti interessa.

	VIP	VIP Full-Risk	Premium
Accesso diretto al Supporto Tecnico	✓	✓	✓
Help-Desk Lunedì-Sabato	✓	✓	✓
Help-Desk 24/7	✗	✗	✓
Risposta entro 1 ora	✓	✓	✓
Manutenzione preventiva	✓	✓	✓
Intervento entro il giorno successivo	✗	✓	✓
Visite di manutenzione correttiva	✗	✓	✓
Ricambi	✗	✓	✓
Garanzia Computer	✗	✗	✓
Spedizione ricambi gratuita	✓	✓	✓
Report funzionale mensile	✗	✗	✓
Adeguamenti software	✗	✓	✓
Aggiornamenti software	✗	✗	✓
Formazione a distanza	✗	✗	✓

<b>Accesso diretto al Supporto Tecnico</b>	Servizio di assistenza da remoto fornito da tecnici specializzati sui prodotti e processi dell'automazione di farmacia, con priorità ai clienti che hanno stipulato un contratto.	
<b>Help-Desk Lunedì - Sabato</b>	Supporto help-desk negli orari di ufficio dal Lunedì al Sabato.	
<b>Help-Desk 24/7</b>	Supporto help-desk 24/7 per coprire tutte le esigenze di apertura della farmacia.	
<b>Risposta entro 1 ora</b>	Quando l'alta e la bassa rotazione di stock sono immagazzinate in un sistema automatizzato la reattività è fondamentale.	
<b>Manutenzione preventiva</b>	Visita annuale preventiva in loco per controlli ripetuti e sostituzione di parti di ricambio soggette a logoramento e usura, fondamentale per il mantenimento dell'elevato standard di affidabilità del sistema.	
<b>Intervento entro il giorno successivo</b>	Intervento correttivo in loco da effettuarsi nel giorno successivo alla richiesta. Quando le scorte di farmaci sono stoccate in un magazzino automatizzato, la reattività dei tecnici è fondamentale.	
<b>Visite di manutenzione correttiva</b>	Visite correttive in loco, eseguite da tecnici altamente specializzati e formati da Swisslog Healthcare	
<b>Ricambi</b>	Sostituzione parti di ricambio all-inclusive (ad esclusione PC e monitor). Proteggiti da costi inaspettati, è tutto incluso nel contratto.	
<b>Garanzia Computer</b>	Garanzia sul PC per i primi tre anni di contratto dall'installazione del sistema. Evita sorprese e costi inaspettati.	
<b>Spedizione ricambi gratuita</b>	Swisslog Healthcare mantiene magazzini di ricambi sul territorio per essere più veloci in caso di necessità. Nessuna spesa di spedizione aggiuntiva.	
<b>Report funzionale mensile</b>	Reportistica dettagliata disponibile per tutti i clienti, per avere periodicamente un quadro chiaro della funzionalità del proprio sistema.	
<b>Adeguamenti Software</b>	Adeguamenti software inclusi della versione corrente.	
<b>Aggiornamenti software</b>	Aggiornamenti software della versione più recente.	
<b>Formazione a distanza</b>	5 ore di extra training annuali da remoto, necessarie per formare nuovo personale all'interno della farmacia e/o per fornire formazione agli operatori per assicurare che il sistema sia utilizzato al pieno delle potenzialità.	

# Forniamo innovazione per l'automazione della farmacia per fornire soluzioni olistiche di gestione dei farmaci.

Con decenni di esperienza nell'automazione ospedaliera e per farmacie, siamo azienda leader nella fornitura di soluzioni e servizi per la gestione del farmaco. Siamo orgogliosi di avere più di 800 installazioni in farmacie al pubblico in tutta Europa, in particolare in Francia e Italia. La nostra lunga esperienza di innovazione nel campo dell'automazione per farmacie, ci permette di offrire un ampio e affidabile portafoglio di soluzioni e tecnologie integrate, capaci di aumentare l'efficienza e la sicurezza delle operazioni in farmacia.



**Pharmacy  
Automation**



**Transport Services**



**Software and  
Analytics**

## **Swisslog Healthcare**

Via degli Artigiani 12

12100 Cuneo

Italia

T: +39 0171 460101

healthcare.it@swisslog.com