

Serviceplan

Wir machen den Unterschied



CooperSurgical®
Fertility Solutions

CooperSurgical ist ein Weltmarktführer im Bereich IVF und Reproduktionsgenetik

In einer Zeit stark ausgelasteter Labors können Sie sich Ausfallzeiten wegen defekter Geräte einfach nicht leisten. Voll funktionstüchtige Geräte sind für den Erfolg Ihres Labors eine unverzichtbare Voraussetzung.

CooperSurgical bieten verschiedene Vertragsoptionen, die Ihren Bedürfnissen gerecht werden, einschließlich Verträgen über Wartungs- und Reparaturdienstleistungen, einem verlässlichen Inventar an Ersatzteilen, Produktschulungen sowie einer Online-Betreuung bei Anfragen zu Serviceleistungen.

Wir sind ein Partner für Ihr Labor, der Sie dabei unterstützt, Ihr Labor effektiver und effizienter zu machen.



Geräte, auf die Sie sich verlassen können

Wir unterstützen Sie, damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können

Sie müssen jederzeit auf Ihre Geräte und Instrumente verlassen können. Regelmäßige Wartung und Instandhaltung tragen dazu bei, dass Sie und Ihre Geräte immer einsatzbereit sind.

Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, damit alle im Serviceplan enthaltenen Geräte und Instrumente bestmöglich funktionieren.

Als Inhaber eines CooperSurgical Serviceplans können Sie sich hundertprozentig auf die hochwertige Qualität der Serviceleistungen und Teile verlassen, die Sie von uns erhalten.

Serviceokumentation zur Erfüllung Ihrer behördlichen Anforderungen

Auf Anfrage kann unser Serviceteam vollständige und aktuelle Aufzeichnungen über die Gerätewartung, die Installationsqualifizierung (IQ) und die operative Qualifizierung (OQ) bereitstellen, um Ihre Leistungsqualifizierung (PQ) zu unterstützen.

Diese Aufzeichnungen können Ihnen dabei helfen, ISO 15189 und andere verbindliche Anforderungen von Regulierungsbehörden für Geräte und Materialien (wie der Society for Assisted Reproductive Technology [SART] und den Centers for Disease Control and Prevention [CDC]) zu erfüllen.

Nur unsere CooperSurgical Servicetechniker sind befugt, unsere Produkte zu reparieren und zu warten und Sie mit den entsprechenden Ersatzteilen zu beliefern.



Wir setzen neue Maßstäbe bei Serviceleistungen

Unsere Servicetechniker erfüllen die höchsten fachlichen Anforderungen. In der Praxis bedeutet dies, dass sich unsere Servicetechniker vier operativen Prinzipien verpflichtet fühlen:

Produktwissen

Das heißt, dass die Servicetechniker unseres globalen CooperSurgical®-Netzwerks an Schulungen teilnehmen und kontinuierlich in den Produktmerkmalen, technischen Spezifikationen, Verwaltungstools und Fortbildungsmaßnahmen zur Kundenbetreuung geprüft werden. Die Tätigkeit als Servicetechniker bei CooperSurgical erfordert die Bereitschaft, sich kontinuierlich technisches und praktisches Wissen anzueignen.

Ersatzteile

Dank einer globalen Ersatzteilkhaltung garantieren wir, dass die Servicetechniker von CooperSurgical stets die passenden Ersatzteile und aktuellen Software-Patches im Gepäck haben. Für unsere Kunden bedeutet dies, dass die meisten Probleme an Ort und Stelle gelöst werden können. Sollten wir aus irgendeinem Grund nicht über die zur Behebung des Problems erforderlichen Teile verfügen, können wir sie Ihnen innerhalb kürzester Zeit beschaffen.

Sorgenfreiheit

Mit der Durchführung einer jährlichen Wartung und Reparatur sorgen unsere Servicetechniker dafür, dass Ihre Geräte stets bestmöglich funktionieren. Sollte es zu einem unerwarteten Ausfall kommen, sind wir für Sie da. Unsere engagierten Techniker im First-Line-Support sind leicht zu erreichen und werden von einem mobilen Außendienstteam unterstützt.

Kundenbetreuung und Kontinuität

Ergriffene Maßnahmen werden von unserem Kundendienstsystem verfolgt und verwaltet. Für Sie bedeutet das, dass unser Team immer über Ihre Situation informiert ist, sobald Sie sich an uns wenden. Dadurch sparen Sie Zeit am Telefon oder am Computer, um Ihr Problem zu erklären.

Serviceoptionen

1 Installationsdienste

Wir richten alles für Sie ein, damit Sie Ihre Investition optimal nutzen können

2 Services für Geräteverfügbarkeit

Wir halten die Spitzenleistung Ihrer Geräte aufrecht, damit sie die höchste Betriebszeit erreichen

3 Weiterbildung und professionelle Dienstleistungen

Mit unseren Services können Sie Ihre Produktinvestitionen maximieren

4 Lösungen für den Produktlebenszyklus

Wir halten Ihre Geräte und Instrumente auf dem neuesten Stand und in bestem Zustand

Unser Servicenetz für Ihre Geräte

Global arbeiten, lokal handeln

EMEA-Service

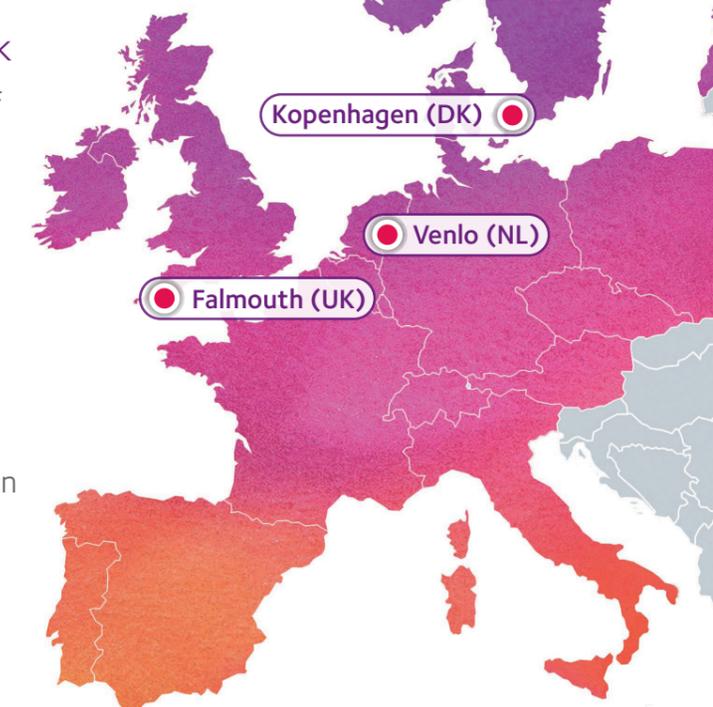
- Mehr als 50 zertifizierte Servicemitarbeiter in der Region, die Sie unterstützen.

Vereinigtes Königreich und Dänemark

- First-Line-Supportteam – direkter Zugriff auf Entwicklungs- und Fertigungsteams
- Mehrsprachiger Service-Support und mehrsprachiges Planungsteam

Venlo, Niederlande

- Spezielles technisches Schulungszentrum
- Globales Vertriebszentrum – geplante/ schnelle Ersatzteile in der gesamten Region



Betriebsfähige Produkte und Geräte

CooperSurgical bietet Serviceleistungen für die folgenden Produkte:

Produkte von RI:

RI Integra 3™ Mikromanipulator

RI Saturn 5™ Lasersystem

RI Witness™ System

Produkte von K-Systems™:

L100 LAF Class I-Werkbank

L100 IVF Class I-Werkbank

L200 LAF Class II-Werkbank

L200 IVF Class II-Werkbank

L400 LAF Class I-Werkbank

L400 IVF Class-Werkbank

G210 Inkubator

G185 Inkubator

G85 Inkubator

G95 Inkubator

R65 Beheizbarer Wagen

T45 Wärmeplatte

T47 Wärmeplatte

Produkte von ORIGIO®:

Fortuna™ IVF Class I-Werkbank

Fortuna LAF Class I-Werkbank

Mars™ IVF Class II-Werkbank

Mars LAF Class II-Werkbank

Titan™ IVF Class I-Werkbank

Titan LAF Class I-Werkbank

Planer BT37™ Mark I-Inkubator

Planer BT37™ Mark II-Inkubator

Scanfuge™ Zentrifugen

Vibrationsfreier Tisch

Weitere Produkte:

Mikroskope –
aufrecht, Stereozoom und invers

RI Integra 3™ Mikromanipulator

Serviceübersicht

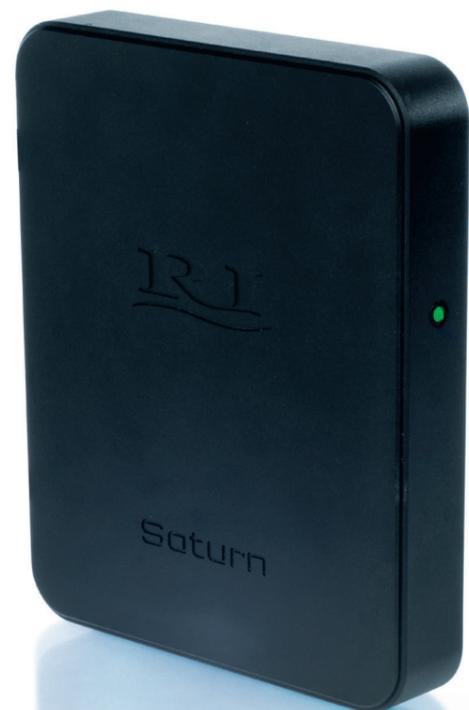
- Reinigung und Schmierung des Geräts und seiner Komponenten
- Austausch von Verbrauchsmaterialien wie Lager, Federn und Dichtungsringe
- Vollständige Einrichtung des Systems zur Vermeidung eines Spiels und zur Zentrierung aller Steuerungen
- Vollständige Einrichtung der Pipette für eine schnelle Inbetriebnahme der Pipette durch den Benutzer
- Kalibrierung der Heizplatten
- Drucktest der Luftspritzen und ggf. Austausch der Dichtungen
- Vollständige Systemprüfung zur Gewährleistung eines ordnungsgemäßen Betriebs



Serviceleistungen für den RI Saturn 5™ Laser

Serviceübersicht

- Mikroskopische Inspektion und Reinigung der Enden von Glasfaser-Patchkabeln
- Ausrichtung des Lasers zur Verringerung möglicher Penetrierungen von Lebzellen
- Reinigung der Objektive, der Spiegelmodule und der Kontrollbox
- Kalibrierung des Laserziels zur Gewährleistung einer Präzision von < 1 Mikron
- Kalibrierung der Objektive zur Gewährleistung der Präzision der Software-Messinstrumente
- Kalibrierung der Lochgröße
- Vollständige Systemprüfung
- Aktualisierung der Software je nach Bedarf



Serviceleistungen für das RI Witness™ System

Serviceübersicht

- Abstimmung der RFID-Antennen für ein genaues Lesen der Tags
- Temperaturüberprüfung auf jedem Kanal der beheizbaren Platten und gegebenenfalls Offset-Anpassung
- Kalibrierung des Touchscreens
- Überprüfung aller Kabelverbindungen, deren Sitz sowie ggf. deren Austausch und Reinigung
- Überprüfung der Software-Konfiguration des Arbeitsbereichs und ggf. Problembhebung
- Aktualisierung der RI Witness-Datenbank, der Software für den Arbeitsbereich und der Laborverwaltungssoftware auf die jeweils aktuelle Version.



Serviceleistungen für Class I-Arbeitsstationen von K-Systems™ und ORIGIO®

Serviceübersicht

- Kalibrierung des Luftstroms und Prüfung der Luftqualität im Abwärtsstrom
- Austausch des Vorfilters
- Kalibrierung des Heizungssystems
- Inspektion aller Verschlüsse
- Wechsel der Außenschläuche des Befeuchters
- Inspektion und Reinigung der Lichtquelle
- Reinigung und Kalibrierung der beheizbaren Glasplatte
- Software-/Firmware-Aktualisierung



Serviceleistungen für Class II-Werkbanke von K-Systems und ORIGIO

Serviceübersicht

- Kalibrierung des Luftstroms und Prüfung der Luftqualität im Abwärtsstrom
- Filterwechsel, falls erforderlich
- Kalibrierung des Heizungssystems
- Inspektion aller Verschlüsse
- Verifizierung der Alarmstufeneinstellungen
- Wechsel der Außenschläuche des Befeuchters
- Inspektion und Reinigung der Lichtquelle
- Kalibrierung und Reinigung der beheizbaren Glasplatte
- Software-/Firmware-Aktualisierung
- Anpassung der Fenster und Inspektion der Gurte (ORIGIO Mars)



Serviceleistungen für Mikroskope

CooperSurgical kann Ihnen den hohen Servicestandard bieten, den Sie erwarten, ganz gleich, ob Sie ein inverses, ein Stereozoom- oder ein aufrechtes Mikroskop besitzen.



Serviceübersicht

- Prüfung auf Mängel
- Reinigung des Rahmens und der Objektive
- Inspektion und Reinigung der Okulare
- Vollständige optische Ausrichtung aller einstellbaren optischen Komponenten (einschließlich Modulationskontrast, Phasenkontrast und differentiellem Interferenzkontrast, sofern vorhanden)
- Vorbeugender Austausch der Birne (nur Halogen)

Dies wird vor Ort durchgeführt und kann als Teil des Servicebesuchs für alle anderen von uns gewarteten Geräte erfolgen, um Ihre Ausfallzeiten zu minimieren und Ihre Vorteile zu maximieren.

Bei kleineren Defekten oder Problemen (wie z. B. fehlerhaften Okularen) bemühen wir uns, diese selbst zu beheben. Falls wir ein schwerwiegenderes Problem feststellen, erleichtern wir die Problemlösung durch unser Netzwerk zugelassener Mikroskop-Reparaturunternehmen.*

*Es können Mehrkosten für Teile und Arbeitsleistung anfallen

Serviceleistungen für BT37™/BT37™ Mark II Inkubatoren

Serviceübersicht

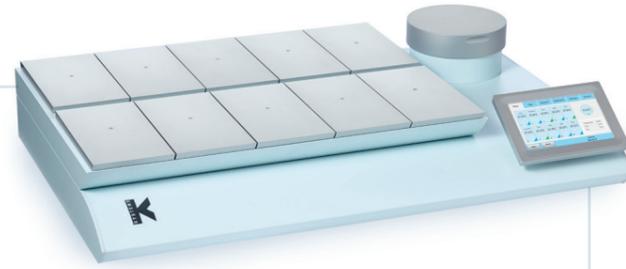
- Vollständige Kalibrierung des Inkubators
- Durchführung von relevanten Sicherheitstests
- Inspektion des Luftfilters und ggf. Austausch
- System- und Batterie-Backup-Test
- Prüfung der Kammerdeckelschalter
- Austausch der Batterien alle 3–4 Jahre
- Inspektion der Deckelverschlüsse und Austausch je nach Bedarf
- Inspektion der Flachkabel der oberen Heizplatte



Serviceleistungen für G210 und G185 Inkubatoren von K-Systems™

Serviceübersicht

- Vollständige Systemprüfung
- Temperaturkalibrierung
- Gaskalibrierung für CO₂ und O₂
- Austausch der HEPA- und VOC-Filter
- Austausch des O₂-Sensors
- Überprüfung und Aktualisierung des Softwarestatus
- Austausch der Einlassfilter
- Austausch des CO₂-Sensors je nach Bedarf
- Vollständige Dokumentation mit Wartungsbericht und Wartungsdaten
- 12-monatige uneingeschränkte Kundenbetreuung per Telefon und E-Mail



Serviceleistungen für kleine Produkte – G85, G95, R65, T47, T45

Serviceübersicht

- Vollständige Kalibrierung
- Vollständige Systemprüfung
- Vollständiger Batterietest je nach Bedarf
- Vollständige Dokumentation mit Wartungsbericht und Wartungsdaten



Serviceleistungen für alle anderen Produkte

Für alle anderen von CooperSurgical verkauften Produkte unterstützen wir die Problemlösung durch unseren laufenden Support. Dies erfolgt durch unsere Serviceabteilung je nach Produkt.

First-Line-Support

Alle Serviceanfragen können an die Serviceabteilung gerichtet werden:

Telefon: +44 (0) 1326 372 753

E-Mail: servicesupport@coopersurgical.com

Adresse: CooperSurgical, Celsiusweg 35, Venlo, 5982 PR, Niederlande

In Notfällen Notfalls hilft Ihnen der First-Line-Support per Telefon oder durch die Vereinbarung eines Servicetermins. Geschäftszeiten: 8:00–16:00 Uhr montags bis freitags (GMT).

Produktgarantie

Für die von CooperSurgical verkauften Geräte gilt eine Garantie, die in den auf unserer Website verfügbaren allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutert ist. Weitere Informationen finden Sie unter www.fertility.coopersurgical.com/commercial-terms-and-conditions/.

Was gibt es sonst noch?

Weitere Informationen über den CooperSurgical Fertility-Serviceplan erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter vor Ort.

Absolvieren Sie CooperSurgical®-Schulungen und optimieren Sie Ihre Leistung, erwerben Sie neue Fertigkeiten und knüpfen Sie Kontakte mit Kollegen aus aller Welt

Wir laden Kunden und Geschäftspartner ein, sich mit neuen Techniken vertraut zu machen und sich über bewährte Methoden in unseren voll ausgestatteten Laboren auszutauschen.

Wir bieten evidenzbasierte Schulungen durch erstklassig ausgebildete und erfahrene Embryologen mit Demonstrationen und praktische Übungen für zahlreiche ART-Techniken und -Verfahren.

