

Service van HQ Healthcare

Welkom bij de informatiefolder over onze servicediensten. Ons doel is het ontzorgen van de servicedesk bij het ziekenhuis. Maar wat doen we dan zoal om dit goed uit te voeren? In dit document meer informatie over onze werkwijze.

Service Level Agreement

Onze dienstverlening garandeert een uptime van minimaal 98% en een reactietijd van maximaal 2 uur. Afhankelijk van de prioritering van de servicecall lossen wij eventuele problemen binnen 8 uur op, zodat uw systemen en processen snel weer operationeel zijn.



Regulier onderhoud

Onze support omvat zowel 1e lijn als 2e lijn ondersteuning, zowel op locatie als op afstand. We bieden interventies en service via de mail.

Daarnaast blijven we ons product, de Zorgkiosken, continu ontwikkelen en onderhouden. Dit omvat per kwartaal onderhoud op Centrale aanmeldzuilen en jaarlijks onderhoud op Decentrale aanmeldzuilen. We monitoren alle aanmeldzuilen en zorgen ervoor dat het besturingssysteem en de software up-to-date blijven.

Onderhoud & preventie

Ons team zorgt voor regelmatig onderhoud van de kiosken, waarbij onder andere het scherm, de behuizing, de printer, de paslezers en andere onderdelen worden schoongemaakt en gecontroleerd. Dit vraagt specifieke kennis en wordt alleen uitgevoerd door servicemedewerkers die hier expertise in hebben. Preventief onderhoud wordt uitgevoerd om problemen te voorkomen en de

levensduur van de kiosken te verlengen. Onderdelen kunnen op deze wijze gerepareerd worden. Hiermee zorgen we voor een duurzaam product. Wekelijks bespreken wij hardlopers of procesverbeteringen. Daarnaast wijzen wij klanten op offlinemachines en helpen wij met supportcalls vanuit verschillende invalshoeken door zo uitgebreid mogelijk van informatie te voorzien.

Monitoring

We monitoren dagelijks de beschikbaarheid van de machines, met aandacht voor alerts, services, security en papierstatus. Op basis van deze monitoring kunnen we proactief actie ondernemen en mogelijke problemen voorkomen.

Portaal (nieuw sinds januari 2023)

Ons portaal biedt inzage in tickets, werkbonden, interventies, opleveringen, onderhoud en planning. U kunt hier ook maandelijkse rapportages en de uptime van het systeem met terugwerkende kracht bekijken. Daarnaast is er de mogelijkheid om verbruiksartikelen te bestellen.



Certificaten/Security

Wij beschikken over certificaten zoals VCA en voeren pentests uit om de beveiliging van onze diensten te waarborgen. We ondersteunen ook bij het installeren van on-premise remote beheer, om ervoor te zorgen dat uw systemen veilig en efficiënt kunnen worden beheerd.

Kortom, met onze service kunt u rekenen op een betere patiënt flow, besparing op personeelskosten en een zorgeloze servicedesk. Neem vandaag nog contact met ons op voor meer informatie!



INFO@HQ-HEALTHCARE.NL



www.hq-healthcare.nl



info@hq-healthcare.nl



+31 85 111 88 44



[linkedin.com/company/hq-healthcare](https://www.linkedin.com/company/hq-healthcare)

HQ
HEALTHCARE