

SERVICE REQUEST ET SERVICE TRACKING: FAQ – ÉQUIPEMENTS MÉDICAUX

connect.draeger.com



Service Request



Service Tracking

Qu'est-ce que Dräger Connect?

- Dräger Connect est une plateforme mondiale de services numériques qui utilise les données des systèmes Dräger pour fournir des informations aux clients.
- Les clients peuvent accéder à diverses applications (payantes et gratuites) en fonction de leur rôle et de leurs besoins.

Est-ce que Dräger Connect est la même chose que Service Connect?

- Non. Service Connect est un abonnement payant réservé aux ingénieurs biomédicaux qualifiés. Vous pouvez vous inscrire à Draeger Connect en utilisant la même adresse électronique et le même mot de passe que pour Service Connect, mais l'URL est différente.

Quelles applications Dräger Connect sont disponibles aujourd'hui?

- Les applications Service Request et Service Tracking sont les premières à être disponibles dans Dräger Connect.

À quoi les applications Service Request et Service Tracking services servent-elles?

- L'application Service Request permet d'effectuer une demande de services (par exemple, un étalonnage, une opération de maintenance ou une réparation) pour vos appareils et d'obtenir un numéro de référence (anciennement connu sous le nom de numéro d'expédition) afin de les envoyer à Dräger.
- L'application Service Tracking vous permet de suivre l'avancement du traitement des demandes concernant vos produits dans notre Centre de services (Service Centre). Vous pouvez recevoir des avis par courriel aux étapes de votre choix, tout au long du processus. Les applications Service Request et Service Tracking sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Vous n'avez plus besoin de contacter l'équipe du Support Service par courriel ou par téléphone pour obtenir un numéro de référence (anciennement connu sous le nom de numéro d'expédition).

L'utilisation de Service Request et de Service Tracking est-elle payante?

- Non, les applications Service Request et Service Tracking sont disponibles gratuitement pour tous les clients.

Dois-je indiquer le numéro de série de mon appareil dans Service Request?

- Le numéro de pièce de l'appareil correspond à un champ obligatoire, mais ce n'est pas le cas pour le numéro de série. Néanmoins, nous vous recommandons vivement d'indiquer les numéros de série de vos appareils.

Puis-je effectuer une demande Service Request pour plusieurs appareils à la fois?

- Oui, vous pouvez inclure plusieurs produits dans une seule demande Service Request. Vous devrez obligatoirement indiquer les numéros de pièce correspondants. Nous vous recommandons fortement d'indiquer également le numéro de série de chaque appareil. La liste de tous vos appareils n'apparaît pas immédiatement dans Service Tracking après la réception de votre numéro de référence.
- Vous pourrez consulter le suivi de chaque appareil une fois que l'équipe du Support Service aura traité votre demande.

Y a-t-il des appareils qu'il ne faut pas saisir dans Service Request?

- Les équipements qui font l'objet d'une intervention sur le site de l'hôpital ne doivent pas être saisis dans Service Request.

Dois-je fournir un bon de commande à l'avance?

- Oui, vous devez fournir un numéro de bon de commande indiquant le montant minimum de la commande. Une fois qu'un technicien Dräger aura contrôlé votre appareil, nous vous ferons parvenir un devis correspondant aux prestations à réaliser.

Quel est le montant minimum d'un bon de commande?

- En 2021, le montant minimum d'un bon de commande est de 240 \$.

Puis-je joindre le bon de commande dans Service Request?

- Non, il n'est pas possible de joindre votre bon de commande dans l'application Service Request. Veuillez l'envoyer par courriel au Support Service (canadaservicesupport@draeger.com) sous forme de pièce jointe au format PDF.

Vais-je tout de même recevoir un numéro d'expédition?

- Vous obtiendrez un numéro de référence une fois que vous aurez saisi toutes les informations nécessaires dans Service Request. Ce numéro de référence est également indiqué sur le document d'avis de service que vous pouvez imprimer ou enregistrer à partir de Service Request. Le numéro de référence remplace le numéro d'expédition utilisé auparavant.

Comment dois-je procéder lorsque je reçois le numéro de référence de Service Request?

- Le numéro de référence s'affiche dans Service Request une fois que vous avez renseigné les informations relatives à votre compte client ainsi qu'à l'appareil. Vous recevrez également un courriel avec l'avis de service en pièce jointe (le numéro de référence figure en haut de la page).
- Veuillez imprimer l'avis de service. Veuillez signer la section qui concerne le nettoyage et la désinfection. Enfin, apposez l'avis de service à l'extérieur du colis et envoyez vos appareils à Dräger.

Puis-je tout de même contacter le Support Service?

- Oui, vous pouvez toujours contacter l'équipe du Support Service de Dräger par courriel à l'adresse canadaservicesupport@draeger.com et par téléphone au 866 343-2273.

Que faire si je n'arrive pas à déterminer le problème de mon appareil?

- Veuillez nous faire parvenir un bon de commande dont le total correspond au montant minimum ainsi qu'une description du problème. Une fois que votre appareil aura été contrôlé par un technicien Dräger, vous recevrez un devis correspondant aux prestations à réaliser.

Où puis-je consulter les tarifs de vos services? Quel montant allez-vous me facturer?

- Les tarifs de nos services ne sont pas publiés. Veuillez nous faire parvenir un bon de commande dont le total correspond au montant minimum ainsi qu'une description du problème. Une fois qu'un technicien Dräger aura contrôlé votre appareil, vous recevrez un devis correspondant aux prestations à réaliser. Nous n'effectuerons aucune prestation de service avant d'avoir reçu votre accord. Si vous décidez de ne pas poursuivre, nous vous facturerons le montant minimum et vous retournerons votre appareil.

D'autres personnes de mon entreprise peuvent-elles être mises en copie des courriels?

- Toute personne de votre entreprise peut saisir le numéro de référence d'une demande dans Service Tracking pour consulter son avancement et recevoir des mises à jour par courriel si elle dispose d'un compte Dräger Connect. Pour des raisons de sécurité, vous devez renseigner le code postal de votre entreprise ainsi que le numéro de référence.

Puis-je utiliser Service Tracking indépendamment des autres applications?

- Oui. Si vous obtenez votre numéro de référence en contactant le Support Service par courriel ou par téléphone au lieu de passer par Service Request, vous pouvez le saisir dans Service Tracking et consulter l'avancement du traitement de votre demande dans notre Centre de services.

Puis-je utiliser Service Request si je ne possède pas de compte chez Dräger?

- Si vous ne possédez pas de compte chez Dräger, veuillez contacter le Support Service au 1 866 343-2273 avant d'utiliser Service Request.

Qui contacter en cas de question sur mon Service Request?

- Vous pouvez utiliser Service Tracking ou contacter le Support Service par courriel à l'adresse canadaservicesupport@draeger.com et par téléphone au 866 343-2273.

Qui peut m'aider en cas de difficulté à m'inscrire à Dräger Connect ou à utiliser la plateforme?

- Veuillez à utiliser un autre navigateur qu'Internet Explorer 11 ou Safari.
- Vous pouvez composer le 1 416 800-2167 pour obtenir de l'aide. Cette assistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en anglais, et de 8 h à 13 h (heure de l'Est) en français.

Dois-je saisir les coordonnées de mon entreprise à chaque fois que j'utilise Service Request?

- Non, vous ne devez renseigner l'adresse de facturation et l'adresse de livraison de votre entreprise qu'une seule fois. Vous pouvez également indiquer plusieurs adresses de livraison.

À quelle adresse dois-je envoyer mes appareils?

- Envoyez tous les appareils médicaux au Centre de services de Dräger Medical Canada de Mississauga, Ontario.

Quels autres renseignements à propos de mon Service Request en cours puis-je consulter?

- Service Tracking contient de plus amples informations sur l'avancement du traitement de vos demandes. Vous pouvez également y consulter l'historique d'un maximum de 10 numéros de référence.
- Lorsque vous utilisez Service Request, votre numéro de référence est automatiquement transféré à Service Tracking. Si vous avez indiqué plusieurs appareils dans votre Service Request, ils n'apparaîtront pas immédiatement dans Service Tracking. Vous pourrez consulter le suivi de chaque appareil une fois que l'équipe du Support Service aura traité votre demande.

CORPORATE HEADQUARTERS

Drägerwerk AG & Co. KGaA
Moislinger Allee 53–55
23558 Lübeck, Germany

www.draeger.com

CANADA

Draeger Medical Canada, Inc.
2425 Skymark Ave, Unit 1
Mississauga, Ontario, L4W 4Y6
Tel +1 905 212 6600
Toll-free +1 866-343-2273