

ServiceConnect® Servizi e formazione

Dräger ServiceConnect® è lo strumento Web di gestione di servizi all'avanguardia per la base installata di Dräger.

Aggiornamenti dei dispositivi
Software per dispositivi automaticamente aggiornato e personalizzato in base alle esigenze degli ospedali

Aggiornamenti della documentazione
Documentazione sui servizi automaticamente aggiornata e personalizzata in base alle esigenze degli ospedali

Gestione delle apparecchiature
Controllo da un'unica visualizzazione centralizzata

Statistiche dei dispositivi
Creazione e personalizzazione di rapporti basati su indicatori KPI



Parti di ricambio
Catalogo delle parti e ordini online

Servizi remoti
Ticket di assistenza, controllo dispositivo, chiamata proattiva

Service Software
Raccolta di strumenti software per dispositivi Dräger

Soluzione per dispositivi mobili
Design adattivo (desktop, tablet, smartphone), accesso online e offline, app Windows/iOS/Android

D-43770-2015

Vantaggi

Aggiornamenti dei dispositivi

ServiceConnect® consente di ottenere automaticamente informazioni sui nuovi aggiornamenti software, che possono essere facilmente scaricati con un semplice clic. ServiceConnect® filtra automaticamente circa 400 aggiornamenti, a seconda della base installata dalla struttura ospedaliera.

Aggiornamenti della documentazione

La documentazione viene tenuta automaticamente aggiornata. Se Dräger modifica e rilascia un documento, quest'ultimo viene reso immediatamente disponibile in ServiceConnect®. La documentazione, raccolta in un archivio di 80.000 documenti Dräger originali, viene filtrata automaticamente, a seconda della base installata dalla struttura ospedaliera.

Gestione delle apparecchiature

ServiceConnect® viene fornito precaricato con la base installata di Dräger della vostra struttura ospedaliera.

I dettagli delle apparecchiature, come numeri di serie, versioni hardware e software o opzioni software installate, possono essere facilmente visualizzati. È inoltre possibile archiviare informazioni aggiuntive, tra cui numero di inventario, posizione, data dell'installazione o ispezione successiva.

Informazioni su apparecchiature e stato:

- Cronologia delle richieste di assistenza/Attività di assistenza
 - Voci del registro
 - Dati sullo stato
 - Servizi remoti
 - Ticket per dispositivo
 - Tutte le attività correlate ai dispositivi sono centralizzate in un'unica visualizzazione (visualizzazione della documentazione, visualizzazione del software, avvio del ticket di assistenza e così via)
 - L'intera interfaccia utente è ottimizzata per l'uso con tablet e smartphone (tutte le informazioni sono collegate e accessibili tramite menù)
-

Service Software

Dräger Service Software è una raccolta di strumenti software per tutti i dispositivi Dräger. InfoLogger analizza i file di registro e le informazioni sullo stato dei dispositivi e invia questi dati al sistema ServiceConnect® per la relativa valutazione. Infinity Installer viene utilizzato per installare il nuovo software sui dispositivi di ultima generazione, come il ventilatore V-Series, la soluzione di monitoraggio IACS o Perseus, attraverso la rete. Il software HIT viene utilizzato per supportare la risoluzione dei problemi relativi ai dispositivi Dräger a un livello molto dettagliato.

Vantaggi

Statistiche dei dispositivi

Poiché tutte le informazioni sono disponibili su un'unica piattaforma, è possibile creare con facilità rapporti avanzati, ad esempio su consumo di agenti anestetici, tassi di utilizzo o cronologia delle richieste di assistenza.

Parti di ricambio

Le parti di ricambio possono essere identificate facilmente con i disegni esplosi ed essere ordinate online. Le parti utilizzate di frequente possono essere ordinate mediante la funzione "Order History" (Cronologia ordini), mentre le diverse richieste delle parti di ricambio possono essere raccolte tramite la funzione

"Save as Draft" (Salva come bozza). È possibile controllare lo stato della consegna ed esportare i dati relativi alle ordinazioni.

Servizi remoti

Con ServiceConnect® è possibile gestire diversi servizi remoti:

- Ticket di assistenza: minori interventi di assistenza in loco e tempi di attività dei dispositivi più elevati
 - Controllo dispositivo: elevata visibilità delle prestazioni dei dispositivi e disponibilità dei dati di tendenza
 - Chiamata proattiva: notifiche sulle azioni preventive richieste prima che si verifichi un errore del dispositivo
-

Soluzione per dispositivi mobili

L'approccio basato sul Web e le funzionalità offline consentono l'accesso in qualsiasi momento e da qualsiasi posizione tramite diversi dispositivi, come computer, laptop e app su tablet e smartphone.

Dati tecnici

Portale Web online ServiceConnect®

Articolo	Descrizione
Funzione	Risorsa online professionale per utenti di apparecchiature Dräger registrati e con licenza
URL	https://www.serviceconnect.draeger.com
Browser	Apple Safari® 9 o versione successiva Google Chrome™ 45 o versione successiva Microsoft Internet Explorer® 8 o versione successiva Mozilla Firefox® 3.6 o versione successiva
Crittografia dei dati	Secure Socket Layer a 128 bit
Dimensioni display	Risoluzione dello schermo minima di 1024 x 768 pixel
Criteri per le password	Requisiti di password complesse con cronologia delle password. Sono richieste modifiche periodiche.
Hosting	Hosting di server professionali in un data center aziendale situato a Fürth, Germania.
Gestione utenti	Componente integrato del sistema di gestione della qualità di Dräger

ServiceConnect® Client

Requisiti di sistema

Hardware	Personal computer standard Velocità minima del processore di 1 GHz, 2 GB di RAM, 10 GB di spazio libero sul disco rigido
Software	Microsoft Windows® 7 SP1 o versione successiva

Installazione

Download e installazione del software	I pacchetti di installazione standard per le applicazioni (vedere di seguito) possono essere scaricati dal portale Web ServiceConnect®. Per installare le applicazioni sull'hardware locale, sono richiesti autorizzazioni di amministratore.
---------------------------------------	---

Protezione dei dati

Traffico di dati	Solo i dati amministrativi, i dati tecnici e la documentazione per l'assistenza tecnica correlati all'utilizzo con licenza del software ServiceConnect® vengono scambiati attraverso la rete. I dati sui pazienti non vengono archiviati né trasferiti.
------------------	---

Applicazioni

ServiceConnect® Client	Listener che gestisce il processo di accesso per le applicazioni Dräger (vedere i tre programmi successivi), la verifica dei profili utente di ServiceConnect® e il download automatico degli strumenti di Dräger Service Software. Se è disponibile una connessione Internet standard (HTTPS per https://www.serviceconnect.draeger.com , porta 443), Le informazioni sui profili utenti vengono scaricate sull'unità disco rigido locale e i rispettivi nome utente e password vengono verificati in base al profilo archiviato sul server ServiceConnect® centrale. Se la connessione non è disponibile, il sistema verifica le informazioni sugli utenti in base all'ultimo profilo utente noto. Se la connessione Internet viene stabilita tramite un server proxy, sono necessari l'indirizzo Internet, il nome utente e la password relativi al proxy; questi dati devono essere inseriti manualmente
------------------------	--

Dati tecnici

ServiceConnect® Documentation	<p>nelle impostazioni di ServiceConnect Client. Il proxy deve consentire il traffico di dati "https:". Le connessioni tramite proxy SSL non sono supportate.</p> <p>Visualizzatore per la documentazione relativa all'assistenza tecnica e gli aggiornamenti online della documentazione. Richiede l'installazione di ServiceConnect® Client sull'hardware locale. Se è disponibile una connessione Internet, il sistema può scaricare, su richiesta dell'utente, gli aggiornamenti della documentazione per l'assistenza tecnica dal server ServiceConnect® centrale (HTTPS per https://www.sc-parts.draeger.com/updates/updates/, porta 443) sull'hardware locale per la visualizzazione offline. Se la connessione non è disponibile, gli utenti possono visualizzare la documentazione offline in base al profilo utente archiviato.</p>
ServiceConnect® Service Software	<p>Strumenti per l'installazione e l'analisi dei dispositivi Dräger. Richiede l'installazione di ServiceConnect® Client sull'hardware locale.</p>
ServiceConnect® Infologger	<p>Analizzatore di chiamate per le chiamate di assistenza in remoto e per i file di registro dei dispositivi Dräger. Richiede l'installazione di ServiceConnect® Client sull'hardware locale.</p>
ServiceConnect® Gateway	
Requisiti di sistema	
Hardware	<p>Personal computer standard, velocità minima del processore di 2 GHz, 4 GB di RAM, 50 GB di spazio libero sul disco rigido, 2 schede di interfaccia di rete. NOTA: Dräger consiglia di installare il software ServiceConnect® Gateway su server gestiti separatamente, di proprietà del cliente.</p>
Software	<p>Microsoft Windows® 7 Professional SP1 o versione successiva Microsoft Windows® Server 2008 R2 o versione successiva Microsoft Windows® Server 2012 R2 o versione successiva</p>
Installazione	
Download e installazione del software	<p>I pacchetti di installazione standard per ServiceConnect® Gateway possono essere scaricati dal portale Web ServiceConnect per gli utenti con licenza. Per installare le applicazioni sull'hardware locale, sono richieste autorizzazioni da amministratore.</p>
Protezione dei dati	
Traffico di dati	<p>Solo i dati amministrativi e i dati tecnici per interventi di assistenza in remoto correlati all'utilizzo con licenza del software ServiceConnect® vengono scambiati attraverso la rete. I dati sui pazienti non vengono archiviati né trasferiti.</p>
Applicazioni	
ServiceConnect® Gateway	<p>Programma software utilizzato per inoltrare i dati tecnici dai dispositivi Dräger ai sistemi IT di assistenza in remoto Dräger centrali tramite una connessione di rete bidirezionale sicura (per informazioni dettagliate, vedere la documentazione di ServiceConnect® RDC disponibile) o l'interfaccia e-mail standard. L'utilizzo dell'interfaccia e-mail standard richiede un account e-mail sul server e-mail SMTP dell'ospedale. L'utilizzo di RDC richiede la configurazione IT sull'infrastruttura IT dell'ospedale (connessione SSL-VPN o da sito a sito). NOTA: qualora venga utilizzata l'interfaccia e-mail, è responsabilità dei clienti assicurare</p>

Dati tecnici

la disponibilità dell'account e-mail. Se l'account e-mail non è disponibile, non è possibile trasferire le chiamate di assistenza in remoto a Dräger.

Connessione di rete sicura

ServiceConnect® RDC

ServiceConnect® Remote Data Connection (RDC) fornisce una connessione di rete bidirezionale sicura dalle apparecchiature di Dräger alla sede principale di Dräger. L'infrastruttura IT professionale, la tecnologia Reverse-proxy e un modello di accesso utente completo per il personale di supporto qualificato assicura la riduzione al minimo dei rischi per la sicurezza Internet, come virus o malware.

Virtualizzazione

ServiceConnect® Gateway

ServiceConnect® Gateway può essere utilizzato in un ambiente virtuale.

ServiceConnect® Documents App

Requisiti di sistema

Hardware

Hardware standard per smartphone o tablet

Software

Le app ServiceConnect® vengono testate con i seguenti dispositivi

iPad mini™

iPad Air®

iPhone® 5

Samsung Galaxy S®4/Galaxy S®5

Samsung Galaxy Tab®

Panoramica

App per la lettura online e offline della documentazione di ServiceConnect® in base al profilo utente con licenza. Prevede la selezione di preferiti e sottoscrizioni ai dispositivi Dräger desiderati.

Installazione

Download e installazione del software

I pacchetti di installazione standard per ServiceConnect® Documentation App possono essere scaricati dai negozi online dei fornitori più comuni. Solo gli utenti con licenza possono utilizzare l'app (è necessaria l'autorizzazione)

Protezione dei dati

Traffico di dati

Solo i dati amministrativi e i dati tecnici per interventi di assistenza in remoto correlati all'utilizzo con licenza del software ServiceConnect® vengono scambiati attraverso la rete. I dati sui pazienti non vengono archiviati né trasferiti.

Chrome™ è un marchio di Google Inc.

Firefox® è un marchio registrato di Mozilla Foundation.

iPad mini™ è un marchio di Apple Inc.

iPhone®, iPad®, iPad Air® e Safari® sono marchi registrati di Apple Inc.

Microsoft® e Internet Explorer® sono marchi di proprietà di Microsoft Corporation.

Microsoft® e Windows® sono marchi di proprietà di Microsoft Corporation.

Samsung®, Galaxy S® e Galaxy Tab® sono marchi registrati di Samsung Electronics Co., Ltd.

ServiceConnect® è un marchio registrato di Drägerwerk AG & Co. KGaA.

*) La disponibilità delle singole funzioni di ServiceConnect® e ServiceConnect® Documents App varia in base al paese e alla licenza individuale.

Note

Note

Non tutti i prodotti, le funzionalità o i servizi sono in vendita in tutti i paesi.
I marchi di fabbrica menzionati sono registrati solo in alcuni paesi e non necessariamente nel paese di diffusione del presente materiale. Per informazioni sullo stato corrente, visitare www.draeger.com/trademarks.

SEDE PRINCIPALE

Drägerwerk AG & Co. KGaA
Moislinger Allee 53–55
23558 Lübeck, Germania
www.draeger.com

Fabbricante:

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

ITALIA

Draeger Medical Italia S.p.A.
Via Galvani 7
20094 Corsico/Milano
Tel +39 02 45 87 21
Fax +39 02 45 84 515
info.it@draeger.com

SVIZZERA

Dräger Schweiz AG
Waldeggstrasse 30
3097 Liebefeld
Tel +41 58 748 74 74
Fax +41 58 748 74 01
info.ch@draeger.com

Potrete trovare il vostro
responsabile vendite locale
in: www.draeger.com/
[contattateci](#)

