

Servizio Assistenza

---

Fare la differenza



CooperSurgical®  
Fertility Solutions

# CooperSurgical è un leader globale nella fecondazione in vitro (IVF) e genetica riproduttiva

Negli odierni laboratori, in cui il lavoro è frenetico, i tempi di inattività dovuti ai guasti delle attrezzature non sono accettabili. In effetti, assicurarsi che l'attrezzatura sia perfettamente funzionante è essenziale per il successo del laboratorio.

CooperSurgical offre una gamma di opzioni contrattuali per soddisfare le vostre esigenze, inclusi i contratti che forniscono la manutenzione preventiva e il servizio di riparazione, l'accesso affidabile ai pezzi di ricambio, la formazione sui prodotti e la gestione online delle richieste di assistenza.

Siamo un partner del vostro laboratorio e contribuiamo a migliorarne l'efficienza e l'efficacia.



# Apparecchiature su cui contare

Vi aiutiamo a concentrarvi sul vostro "core business"

Avete bisogno di essere sicuri che l'attrezzatura non vi pianti in asso. La manutenzione e l'assistenza regolari vi aiuteranno a essere sempre pronti ad intervenire.

Lavoreremo con voi per assicurarci che ogni parte dell'attrezzatura coperta funzioni secondo i migliori standard possibili.

Come titolari di un Piano di assistenza CooperSurgical, potete contare al 100% sul livello dell'assistenza e della qualità dei ricambi che riceverete.

## Documentazione dell'assistenza per soddisfare le vostre esigenze normative

Su richiesta, il nostro team di assistenza può fornire registrazioni complete e aggiornate sulla manutenzione dello strumento, la qualificazione dell'installazione (IQ) e la qualificazione operativa (OQ) per supportare le attività di qualificazione delle prestazioni (PQ).

Queste registrazioni possono aiutarvi a soddisfare ISO15189 e altri requisiti obbligatori per le autorità di regolamentazione di attrezzature e materiali, come la Society for Assisted Reproductive Technology (SART) e i Centers for Disease Control and Prevention (CDC).

Solo i tecnici dell'assistenza CooperSurgical sono autorizzati a occuparsi della manutenzione e della riparazione dei nostri prodotti e dei componenti di fornitori approvati.



## Definire gli standard dell'assistenza

I nostri tecnici dell'assistenza sono all'altezza dei più elevati standard professionali. In pratica, questo significa lavorare a quattro impegni operativi:

### Conoscenza del prodotto

La nostra rete globale di tecnici dell'assistenza certificati CooperSurgical® segue approfonditamente corsi di formazione ed effettua regolari test di follow-up in tutti gli aspetti dell'assistenza, dalle funzionalità e caratteristiche tecniche dei prodotti, agli strumenti amministrativi, inclusi corsi di addestramento per la gestione dei rapporti con la clientela. Essere un tecnico del servizio assistenza CooperSurgical richiede impegno per poter essere sempre aggiornato sulle più recenti conoscenze tecniche e pratiche.

### Pezzi di ricambio

Con un inventario di ricambi rifornito in tutto il mondo, siamo sicuri che i tecnici dell'assistenza di CooperSurgical abbiano accesso allo stock corretto di pezzi di ricambio e agli aggiornamenti software più recenti. Per i nostri clienti, ciò significa che la maggior parte dei problemi può essere risolta sul posto. Se, per qualche motivo, non disponiamo di ciò che è necessario per risolvere il problema, possiamo fornirvelo nel più breve tempo possibile.

### Tranquillità

Con l'assistenza e la manutenzione preventiva annuale, i nostri tecnici dell'assistenza manterranno la vostra attrezzatura nel miglior stato di funzionamento possibile. In caso di guasto imprevisto, interveniamo sul posto. I nostri tecnici dell'Assistenza First Line dedicati sono facilmente contattabili e supportati da un team mobile sul campo.

### Assistenza al cliente continuativa

Le azioni intraprese sono tracciate e gestite dal nostro sistema di assistenza clienti. Per voi, questo significa che il nostro team sarà sempre informato sulle vostre circostanze ogni volta che ci contatterete, risparmiando tempo al telefono o al computer per spiegare il problema.

## Opzioni di assistenza

- 1 Servizi di installazione**  
Impostazione e preparazione per sfruttare il vostro investimento
- 2 Servizi per un buon funzionamento**  
Mantenere la vostra attrezzatura al massimo delle prestazioni e aiutare a raggiungere il massimo tempo di utilizzo dell'attrezzatura senza problemi
- 3 Formazione /Servizi professionali**  
Servizi per aiutarvi a massimizzare il vostro investimento in prodotti
- 4 Soluzioni per il ciclo di vita**  
Mantenete l'attrezzatura aggiornata e in condizioni ottimali

### La nostra rete di assistenza alle apparecchiature

Lavorare a livello globale, agire a livello locale

#### Servizi EMEA

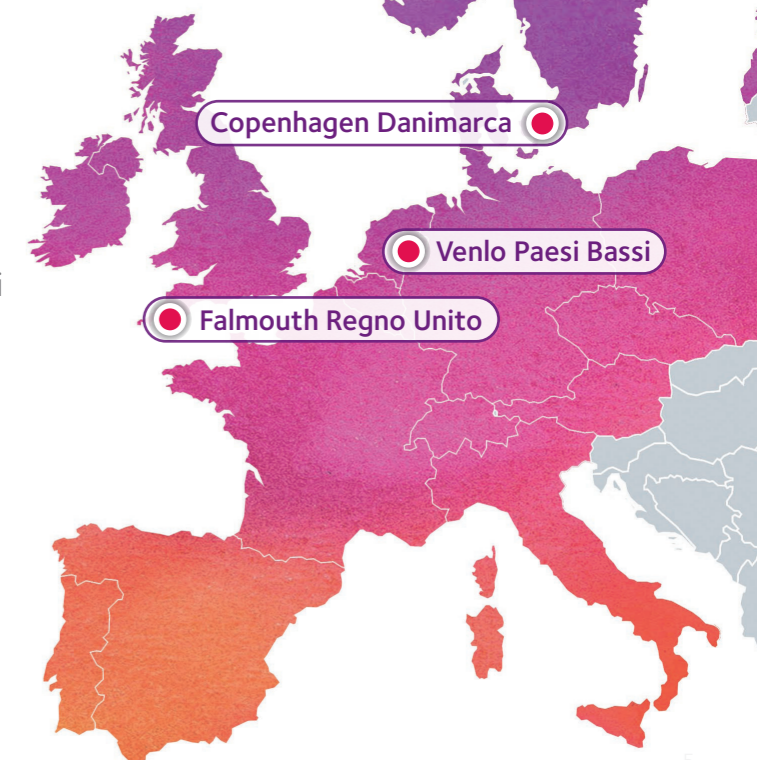
- Più di 50 membri del team del servizio assistenza certificato con sede locale nella regione per supportarvi.

#### Regno Unito e Danimarca

- Team dell'Assistenza First Line: accesso diretto ai team di ingegneria e produzione
- Supporto del servizio multilingue / team di pianificazione

#### Venlo, Paesi Bassi

- Centro di formazione tecnica dedicato
- Centro di distribuzione globale: pezzi di ricambio pianificati/spediti in tutta la regione



## Prodotti e attrezzature riparabili

CooperSurgical Companies offre assistenza per i seguenti prodotti:

### Prodotti RI:

Micromanipolatore RI Integra 3™

Sistema Laser RI Saturn 5™

Sistema RI Witness™

### Prodotti K-Systems™ :

Cappa di livello 1 per LAF L 100

Cappa di livello 1 per FIV L 100

Cappa di livello 2 per LAF L 200

Cappa di livello 2 per FIV L 200

Cappa di livello 1 per LAF L 400

Cappa FIV L400

Incubatore G210

Incubatore G185

Incubatore G85

Incubatore G95

R65 carrello riscaldato

T45 Piastra riscaldata

T47 Piastra riscaldata

### Prodotti ORIGIO®:

Cappa di livello 1 per FIV Fortuna™

Cappa di livello 1 per LAF Fortuna

Cappa di livello 2 per FIV Mars™

Cappa di livello 2 per LAF Mars

Cappa di livello 1 per FIV Titan™

Cappa di livello 1 per LAF Titan

Incubatore Planer BT37™ Mark I

Incubatore Planer BT37™ Mark II

Centrifughe Scanfuge™

Tavolo anti-vibrazione

### Altri prodotti:

Microscopi -  
verticale, stereo-zoom e invertito

## RI Integra 3™ Micromanipolatore

### Panoramica sul servizio assistenza

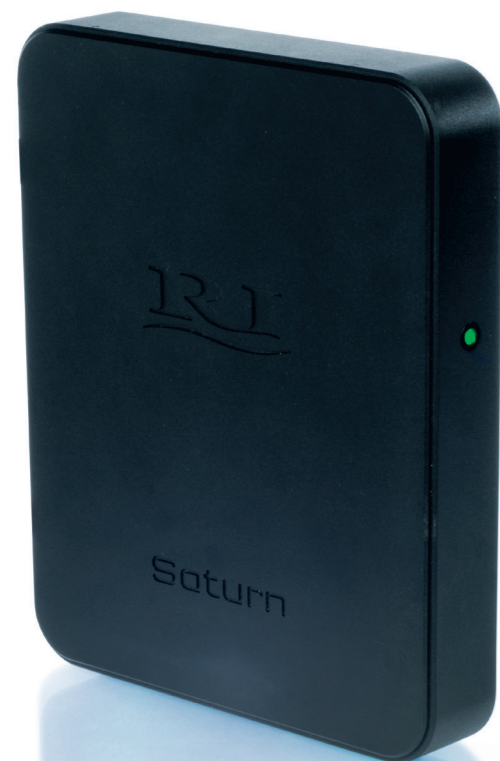
- Pulizia e lubrificazione del dispositivo e dei componenti
- Sostituzione di parti usurabili, come ad esempio, cuscinetti, molle, o-ring
- Completamento della messa a punto del sistema per eliminare il gioco e garantire che tutti i comandi siano centralizzati
- Messa a punto completa della pipetta per garantire una rapida preparazione per gli utenti finali
- Calibrazione dei piatti riscaldati
- Test della pressione delle siringhe ad aria e sostituzione delle guarnizioni, se necessario
- Test completo del sistema per garantirne il corretto funzionamento



## RI Saturn 5™ Assistenza Laser

### Panoramica sul servizio assistenza

- Esame microscopico e pulizia delle estremità del cavo patch in fibra ottica
- Allineamento laser per ridurre la possibilità di forare le cellule vive
- Pulizia obiettivi, modulo a specchio e centralina di controllo
- Taratura target laser per garantire la precisione di <1 micron
- Taratura obiettivo per garantire la precisione degli strumenti di misurazione software
- Calibratura dimensione foro
- Test dell'intero sistema
- Aggiornamento software, se applicabile



## RI Witness™ Assistenza Sistema

### Panoramica sul servizio assistenza

- Ottimizzazione delle antenne RFID per garantire una lettura accurata dei tag
- Convalida della temperatura su ciascun canale delle piastre riscaldate e regolazione degli offset ove necessario
- Calibratura del touchscreen
- Controllo di tutti i cavi, serrando, sostituendo e riordinando, se necessario
- Controllo del software di configurazione dell'area di lavoro e modifiche secondo necessità
- Aggiornamento alla versione più recente del database RI Witness, del software dell'area di lavoro e del software del gestore di laboratorio.



## Assistenza delle postazioni di lavoro K-Systems™ e ORIGIO® Classe I

### Panoramica sul servizio assistenza

- Calibrazione del flusso d'aria e test di qualità del flusso verso il basso dell'aria
- Sostituzione del pre-filtro
- Calibratura del sistema di riscaldamento
- Ispezione di tutte le guarnizioni
- Sostituzione del tubo dell'umidificatore esterno
- Ispezione e pulizia della sorgente luminosa
- Pulizia e calibratura del vetro riscaldato
- Aggiornamento del software/firmware



## Assistenza delle postazioni di lavoro K-Systems e ORIGIO Classe II

### Panoramica sul servizio assistenza

- Calibrazione del flusso d'aria e test di qualità del flusso verso il basso dell'aria
- Cambio filtro, se necessario
- Calibratura del sistema di riscaldamento
- Ispezione di tutte le guarnizioni
- Verifica impostazioni livello di allarme
- Sostituzione del tubo dell'umidificatore esterno
- Ispezione e pulizia della sorgente luminosa
- Calibrazione e calibratura del vetro riscaldato
- Aggiornamento del software/firmware
- Regolazione finestra e ispezione cinghia (ORIGIO Mars)



## Manutenzione del microscopio

Che si disponga di un microscopio invertito, stereo-zoom o verticale, CooperSurgical sarà in grado di offrire l'elevato standard di servizio che ci si aspetta.



### Panoramica sul servizio assistenza

- Controllo dei difetti
- Pulizia della cornice e degli obiettivi
- Ispezione e pulizia degli oculari
- Allineamento ottico completo di tutti i componenti ottici regolabili (incluso contrasto di modulazione, contrasto di fase e contrasto di interferenza differenziale se installati)
- Sostituzione per manutenzione preventiva della lampadina (solo alogena)

Questa viene effettuata in loco e può essere inclusa come parte della visita di assistenza per qualsiasi altra apparecchiatura che forniamo, per ridurre al minimo i tempi di inattività e massimizzare i vantaggi.

Laddove vengano rilevati difetti o problemi minori, come per esempio oculari difettosi, cercheremo di risolverli noi stessi o, se rileviamo un problema più serio, facilitiamo la risoluzione del problema attraverso la nostra rete di società di riparazione di microscopi approvate.\*

\*Potrebbero essere applicati costi aggiuntivi per parti e manodopera

## Assistenza all'incubatrice BT37™/BT37™ Mark II

### Panoramica sul servizio assistenza

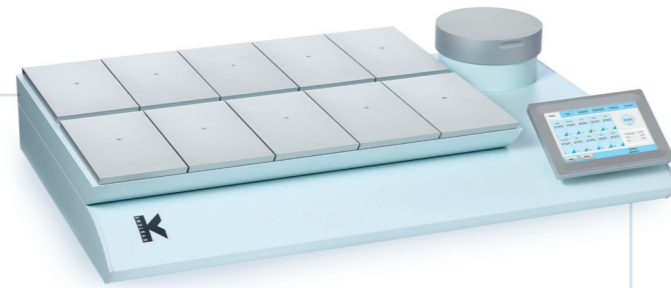
- Calibratura completa dell'incubatrice
- Esecuzione dei relativi test di sicurezza
- Ispezione del filtro dell'aria e sostituzione secondo necessità
- Test di backup del sistema e della batteria
- Test degli interruttori del coperchio della camera
- Sostituzione della batteria da eseguire ogni 3-4 anni
- Ispezione delle guarnizioni del coperchio e sostituzione secondo necessità
- Ispezione dei cavi a nastro della piastra di riscaldamento superiore



## Assistenza incubatrici G210 e G185 K-Systems™

### Panoramica sul servizio assistenza

- Test dell'intero sistema
- Calibratura della temperatura
- Calibratura dei gas CO<sub>2</sub> e O<sub>2</sub>
- Cambio filtri HEPA e VOC in linea
- Cambio sensore O<sub>2</sub>
- Revisione e aggiornamento stato del software
- Cambio filtri flusso in entrata
- Cambio sensore CO<sub>2</sub> secondo necessità
- Documentazione completa, inclusi dati e rapporti dell'assistenza
- 12 mesi di assistenza email e telefonica illimitata



## Assistenza ai prodotti più piccoli G85, G95, R65, T47, T45

### Panoramica sul servizio assistenza

- Calibratura completa
- Test dell'intero sistema
- Test completo della batteria, secondo necessità
- Documentazione completa, inclusi dati e rapporti dell'assistenza



## Assistenza per gli altri prodotti

Per tutti gli altri prodotti venduti da CooperSurgical, faciliteremo la risoluzione del problema attraverso il nostro supporto continuo. Questo sarà fornito dal nostro reparto di assistenza in base al prodotto specifico.

### Assistenza First Line

Tutte le richieste di assistenza possono essere indirizzate al Reparto Servizio di assistenza all'indirizzo:

**Telefono:** +44 (0) 1326 372 753

**E-mail:** [servicesupport@coopersurgical.com](mailto:servicesupport@coopersurgical.com)

**Indirizzo:** CooperSurgical, Celsiusweg 35, Venlo, 5982 PR, Paesi Bassi

In caso di guasto di emergenza, l'assistenza First Line assisterà il cliente telefonicamente e/o programmerà una visita per l'assistenza. Orari di apertura: dalle 8.00 alle 16.00, da lunedì a venerdì (GMT)

### Garanzia del prodotto

Le apparecchiature vendute da CooperSurgical includono una garanzia, come specificato nei termini e nelle condizioni disponibili sul nostro sito web. Per maggiori informazioni, andare al seguente indirizzo:

[www.fertility.coopersurgical.com/commercial-terms-and-conditions/](http://www.fertility.coopersurgical.com/commercial-terms-and-conditions/).

### E adesso?

Per ulteriori informazioni sul piano di assistenza per la fertilità di CooperSurgical, contattare il proprio rappresentante di vendita locale.

# Il programma formativo di CooperSurgical® consente di ottimizzare le prestazioni, apprendere nuove tecniche e fare networking con colleghi internazionali

Invitiamo i clienti e i partner ad apprendere nuove tecniche e a condividere le migliori pratiche nei nostri laboratori completamente attrezzati.

Offriamo corsi formativi basati sulle evidenze tenuti da embriologi qualificati ed esperti, comprensivi di dimostrazioni pratiche su un assortimento completo di tecniche e procedure di riproduzione assistita.

