



# ExpertCare

Gerätesupport und Servicedienste



# Fachkundiger Service für Ihr Engagement in der Patientenversorgung

Das Ziel von Boston Scientific ist es, durch innovative medizinische Lösungen, die die Gesundheit von Patienten auf der ganzen Welt verbessern, Leben zu verändern.

Unsere ExpertCare Servicelösungen unterstützen Ihr Engagement in der Patientenversorgung und tragen dazu bei, dass Ihre Investitionsgüter stets einsatzbereit sind.

## ➤ Fokus auf Patientenversorgung

Dank der ExpertCare Gerätesupport- und Servicedienste von Boston Scientific können Sie sich unbesorgt auf die Patientenversorgung statt auf die Geräte konzentrieren. Unsere Dienstleistungen unterstützen die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Geräte, was dazu beitragen kann, den Patientendurchsatz zu maximieren und möglicherweise Wartelisten für Patienten oder erneute Terminplanungen zu reduzieren.

## ➤ Verlassen Sie sich auf Ihre Geräte

Ziel der ExpertCare Lösungen ist es, unnötigen Druck oder Hektik bei der Wartung Ihrer Investitionsgüter zu vermeiden. Unsere Servicepläne können dazu beitragen, die Betriebszeit Ihrer Geräte dank einer reibungslosen Betreuung aufrechtzuerhalten. Ihre Systeme werden regelmäßig von unseren Spezialisten gewartet, die für eine schnelle Lösung sorgen, um die bestmögliche Leistung aus Ihrem System herauszuholen.

## ➤ Speziell auf Ihr Budget zugeschnittene Serviceverträge

Das ExpertCare Team von Boston Scientific ist bestrebt, die Lebensdauer Ihrer Investitionsgüter zu verlängern, um Ihre Investition zu maximieren und zu schützen. Unsere Servicepläne bieten Ihnen Sicherheit durch einen maßgeschneiderten Garantieschutz, der für Transparenz und Budgetsicherheit ohne versteckte Gebühren sorgt. Planbare Kosten helfen bei der Verwaltung Ihres Finanzplans und sorgen für weniger Überraschungen durch außerplanmäßige Reparaturen.

### Höchste Leistungen



Mit unseren ExpertCare Dienstleistungen können Sie die Funktionsfähigkeit Ihrer Investitionsgüter umfassend erhalten. Unsere Servicepläne helfen Ihnen, Ihre Betriebs- und Produktivitätsziele mit umfassenden Dienstleistungen, vorbeugender Wartung, Expertenunterstützung und vielem mehr zu erreichen.

**4,71<sup>2</sup>**  
(Skala 1–5 Bestbewertung)  
Kundenaufwandsindex

### Zuverlässige Abdeckung



Unser Ziel ist es, Probleme an Ihren Geräten gleich beim ersten Reparaturbesuch zu beheben. Wir bieten eine Vielzahl von Dienstleistungen an. Von der telefonischen Fehlerbehebung bis hin zur Bereitstellung eines schnellen Vor-Ort-Services sorgt unser Support dafür, dass Ihr Equipment so schnell wie möglich einsatzbereit ist.

**98,3%<sup>3</sup>**  
Erstbehebungsrate

### Vertrauenswürdige Partner



Vertrauen Sie Ihre Geräte denen an, die sie am besten kennen. Unsere Kundendienstspezialisten sind bezüglich der Produkte und Anwendungen von Boston Scientific kompetent und hochqualifiziert. Wir sind dafür da, um Sie mit unserem Expertenteam zu unterstützen, vor Ort oder durch Fernwartung.

**>20 JAHRE  
ERFAHRUNG**  
in der Wartung von  
Boston Scientific Produkten

## ► ExpertCare Servicepläne<sup>1</sup> & Garantie

Boston Scientifics Servicepläne helfen, Ihre geschäftlichen Anforderungen zu erfüllen.



### InstaCare

**Zuverlässigkeit vom ersten Tag an.**

**InstaCare** ergänzt den herkömmlichen Garantieplan und stellt sicher, dass die umfassenden Leistungen des Servicevertrags sofort nach der Installation in Anspruch genommen werden können.

### PMCare

**Entwickelt, um die Lebensdauer Ihrer Geräte zu verlängern.**

**PMCare** ist unser kosteneffektiver Einstiegs-Serviceplan. Sie erhalten regelmäßig vorbeugende Wartungen für die abgedeckten Produkte.

### EssentialCare

**Zeitnahe Reparaturen mit starkem Wartungsangebot.**

**EssentialCare** umfasst Support-Dienstleistungen, Garantieschutz der meisten Komponenten, Arbeitskosten, Anfahrt und vorbeugende Wartung der durch den Serviceplan abgedeckten Produkte.

### TotalCare

**Umfassender Schutz für Ersatz und Wartung.**

**TotalCare** ist ein umfassender Plan, der die Vorteile unseres EssentialCare Service mit einem zusätzlichen Garantieschutz für Teile und der Bereitstellung von Leihgeräten kombiniert, um Ausfallzeiten zu minimieren.

### EverCare

**Damit Sie immer auf dem neuesten Stand sind.**

**EverCare** bietet erstklassigen Service mit Technologiegarantie – für Teile, Arbeit, vorbeugende Wartung sowie Technologie-Upgrades, damit Ihr System immer up-to-date ist.

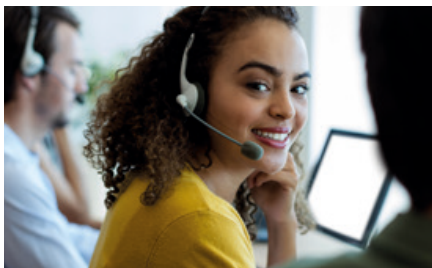
### Warranty

**Unsere Verpflichtung.**

Die **Garantie** umfasst die Reparatur oder den Ersatz defekter Teile aufgrund möglicher Herstellungsfehler innerhalb eines begrenzten Zeitraums.

### Was ist nicht in der Garantie enthalten?

- Regelmäßige vorbeugende Wartung
- Garantien für vorrangigen Support & Reaktionszeiten
- Erweiterte Software-Updates & -Support
- Leihsysteme während der Reparatur



### Gute Gründe für einen Servicevertrag:

- Minimierung von Ausfallzeiten durch effiziente Verwaltungsprozesse & verfügbare Leihgeräte
- Schnellere Reparaturen sichern die Patientenversorgung
- Feste Servicegebühren für planbare Reparaturkosten
- Konzentration auf eine permanente Geräteverfügbarkeit
- Verlängerung der Lebensdauer von Geräten
- Gewährleistung fachkundiger Unterstützung bei Bedarf

2 Daten liegen vor – Durchschnittl. Kundenaufwandsindex (CES, Customer Effort Score) Jan. – Dez. 2022 in EMEA gem. Kundenumfragen nach Servicebesuchen. CES gibt an, wie einfach die Wartung war und wie zufrieden die Kunden mit der erbrachten Dienstleistung waren.

3 Daten liegen vor – Durchschnittl. Erstbehebungsrate (FTFR, First-time fixed rate) Jan. – Dez. 2022 in EMEA. Metrik gibt Prozentsatz der Zeit an, in der ein Wartungstechniker eine Fehlfunktion beim ersten Mal behoben hat.

1 Die verfügbaren Arten von Serviceverträgen und die Leistungen der Servicepläne können je nach Investitionsgut variieren. Bitte lesen Sie die spezifischen Produktbroschüren, sofern verfügbar, oder wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter.



Für weitere Informationen zu produktspezifischen Serviceplänen oder zur Anmeldung bei einem der Boston Scientific ExpertCare Geräte-support- und Servicedienste wenden Sie sich an Ihren Boston Scientific Vertriebsmitarbeiter oder unser spezielles Service-Vertriebsteam:

➤ **[CEServiceContracts@bsci.com](mailto:CEServiceContracts@bsci.com)**



Für technischen Support wenden Sie sich bitte an unsere technischen Serviceteams:

➤ **+800 5555 7707 (für EMEA)**

➤ Support (für Laser): **[CELaserSupportEU@bsci.com](mailto:CELaserSupportEU@bsci.com)**

➤ Support (nicht für Laser): **[CETechSupportEMEA@bsci.com](mailto:CETechSupportEMEA@bsci.com)**

Wenden Sie sich bei nicht-technischen Anfragen, wie z. B. vorbeugende Wartung oder Reparaturservice, an unsere Kundenbetreuung:

➤ **[CECustomrServiceEMEA@bsci.com](mailto:CECustomrServiceEMEA@bsci.com)**



**Boston  
Scientific**  
Advancing science for life™

Alle genannten Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. ACHTUNG: Aufgrund gesetzlicher Vorschriften dürfen diese Produkte ausschließlich an einen Arzt oder auf dessen Anordnung verkauft werden. Indikationen, Kontraindikationen, Warnhinweise und Gebrauchsanweisungen sind der Produktkennzeichnung des jeweiligen Produkts zu entnehmen oder unter [www.IFU-BSCI.com](http://www.IFU-BSCI.com). Die abgebildeten Produkte werden ausschließlich zu INFORMATIONSZWECKEN gezeigt und sind in bestimmten Ländern möglicherweise nicht zugelassen oder dürfen nicht verkauft werden. Dieses Material ist nicht zur Verwendung in Frankreich vorgesehen. Die Informationen in dieser Broschüre sind lediglich beschreibend. Weitere Informationen finden Sie in Ihrem Serviceplanangebot und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

URO-1634201-AA Gedruckt in Deutschland von medicalvision.

[www.bostonscientific.eu](http://www.bostonscientific.eu)

© 2025 Boston Scientific Corporation  
oder deren Tochterunternehmen.  
Alle Rechte vorbehalten.  
DINURO25020GA