

Ortho Clinical Diagnostics

a *Johnson & Johnson* company

Centre de Monitoring à Distance

Le **Centre de Monitoring à Distance** d'Ortho Clinical Diagnostics (OCD) est le premier centre en Europe dans le domaine des Centres de Surveillance Centralisés offrant un service de diagnostic prédictif et proactif 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les automates VITROS® utilisés par les laboratoires de biologie médicale. Le Centre de Monitoring à Distance utilise des outils de diagnostic à distance s'appuyant sur une expérience terrain de plus de 30 ans dans la gestion de données techniques, et permettant ainsi à ses ingénieurs et à ses spécialistes du support technique d'identifier un besoin précis d'intervention jusqu'à 30 jours à l'avance. Grâce à cette innovation pionnière, OCD fait évoluer son offre de service d'un ancien modèle 'panne-réparation' à un nouveau modèle 'prévision-maintenance' pour aider les laboratoires à délivrer des résultats de qualité et dans les délais aux patients.

Le Centre de Monitoring à Distance fait appel au logiciel prédictif et à la technologie propriétaires e-Connectivity™ pour enregistrer en permanence l'état de fonctionnement des systèmes. Les ingénieurs et les spécialistes du support technique d'OCD peuvent contrôler le statut du fonctionnement de chaque système VITROS® connecté en toute sécurité à Internet via e-Connectivity™. Une équipe hautement qualifiée est affectée 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour identifier un problème à distance et programmer une intervention à distance à la convenance des clients si nécessaire. En cas d'urgence, une équipe d'experts guide les clients dans leur réparation.



Le Centre de Monitoring à Distance apporte un changement fondamental dans la façon dont les laboratoires gèrent et entretiennent les systèmes de façon à délivrer des résultats de qualité et dans les délais aux médecins et aux patients.

Les avantages du Centre de Monitoring à Distance

Le Centre de Monitoring à Distance détecte et prévoit d'éventuels problèmes qui pourraient survenir dans les systèmes avant qu'ils n'entraient la capacité du laboratoire à délivrer des résultats de qualité.

Les ingénieurs et les spécialistes du support technique d'OCD contrôlent la performance, identifient les problèmes à distance et si nécessaire, programment une intervention à distance à la convenance des clients, permettant ainsi aux laboratoires d'optimiser le temps de productivité des instruments. Des alertes prédictives et des dépannages à distance minimisent les interruptions de fonctionnement non programmées, réduisent les coûts des laboratoires et améliorent leur efficacité. Enfin, des retours automatisés d'informations assurent que les interventions sont efficaces.

Le Centre de Monitoring à Distance, ajouté à l'innovation apportée par chaque Système VITROS®, offre aux clients un avantage concurrentiel en termes d'optimisation de la productivité et d'amélioration de la prise en charge du patient.

Des alertes prédictives grâce à la Technologie de l' e-Connectivity™

La technologie de l'e-Connectivity™ apporte une connexion Internet de pointe, sécurisée, bilatérale à large bande, qui permet aux ingénieurs et spécialistes du support technique d'Ortho Clinical Diagnostics d'effectuer une analyse du système à distance, ainsi que de surveiller, réviser et mettre à jour la configuration, les données et les informations de fonctionnement du système. Des alertes prédictives générées par le flux de données émis par les instruments permettent aux équipes d'OCD d'identifier les besoins d'intervention précis avant qu'ils ne provoquent une interruption du travail du laboratoire.

L' e-Connectivity™ est disponible pour les clients d'OCD utilisant les Systèmes VITROS® 3600, 5600, ECi/ECiQ and 5,1 FS Systems. Parmi les avantages d'e-connectivity™ : une efficacité améliorée du laboratoire, une réduction des coûts et l'optimisation du temps de productivité des instruments. L' e-Connectivity™ permet également aux laboratoires d'accéder aux données en toute sécurité sans faire appel à la télécopie, à l'e-mail ou à la dictée, et de sécuriser le logiciel à distance. L' e-Connectivity™ facilite également les recommandations d'interventions à l'ingénieur technique avant qu'une visite soit programmée.

Les données échangées via l'e-Connectivity™ sont cryptées de manière sécurisée, protégeant des informations précieuses et confidentielles sur les patients. L' e-Connectivity™ opère sur un réseau sécurisé, un réseau privé virtuel appelé : Virtual Private Network (VPN). Les données ne sont donc pas directement mises en ligne sur Internet.

Le programme d'analyse VPN dispose d'une adresse IP non-routable et pré-attribuée qui communique uniquement avec les serveurs d'Ortho Clinical Diagnostics. Le client conserve également le contrôle complet des données car Ortho Clinical Diagnostics ne peut pas se connecter au réseau du client.

Support mondial

Le premier Centre de Monitoring à Distance, situé à Rochester, New York, a été lancé en Juillet 2009 et s'adresse aux laboratoires Nord Américains. Un second site a ouvert en Octobre 2009 à Strasbourg et étend la portée du Centre de Monitoring à Distance et permettra aux clients à travers le monde de contacter des ingénieurs et des spécialistes du support technique en 8 langues – Anglais, Français, Allemand, Espagnol, Italien, Portugais, Néerlandais et Polonais. De plus, le site de Strasbourg travaillera avec 18 pays, incluant le Royaume-Uni, l'Irlande, la France, l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie, le Portugal, les Pays-Bas, la Belgique, la Pologne, la Norvège, le Danemark, l'Australie, l'Inde, le Japon, Singapour, la Corée et la Thaïlande. Un troisième centre est en projet pour la région Asie Pacifique.

###