

erbe<sup>+</sup> service



Sin medias tintas

Asociación de servicios



## El servicio ofrece toda la seguridad 100 % en el quirófano



Las intervenciones quirúrgicas térmicas con corriente de alta frecuencia se han convertido en parte integral de todos los quirófanos. Sin duda, también encontrará sistemas de electrocirugía en su centro. Es muy probable que los hayamos suministrado nosotros. Por eso hacemos cuanto está en nuestras manos para garantizar que no nos basta con satisfacer sus requisitos, sino que queremos superarlos, ahora y en el futuro.

---

### SIEMPRE EN BUSCA DE UNA MEJOR SOLUCIÓN

---

Con más de 160 años en el mercado, seguimos siempre llevando más allá nuestras unidades. Y creamos nuevos sistemas de fácil manejo para hidrocirugía y criocirugía. Siempre buscamos una solución mejor. Incluso en la fase de definición y desarrollo del producto, solo aplicamos los criterios de calidad más estrictos. Antes de que un equipo Erbe llegue a su puerta, lo hemos revisado varias veces con la mayor minuciosidad y lo hemos sometido a un esfuerzo superior a la media en pruebas de resistencia. No se entregará hasta haber superado estas pruebas sin ningún fallo.

---

### ERBE TAMBIÉN OFRECE LA SOLUCIÓN PERFECTA PARA EL MANTENIMIENTO

---

Sin embargo, no nos basta con perfeccionar el desarrollo y la fabricación de los equipos. Una solución perfecta exige más: sobre todo, un servicio personal de primera clase de persona a persona, y un apoyo adaptado a sus necesidades. Hágase una primera idea con estas páginas. Y conózcenos.



## Con entusiasmo y con una sonrisa



Está altamente cualificado, es de fiar y no le falla cuando lo necesita. Se tiene por su socio y, para él, los problemas son un reto que resuelve rápidamente. Le encanta su trabajo, le apasiona. Puede que incluso le conozca personalmente. En cualquier caso, él seguro que conoce su equipo Erbe a la perfección. No es de extrañar, ya que su experiencia también se ha incorporado al desarrollo de su sistema. Lo reconocerá por su sonrisa y el logotipo en la solapa: su técnico de mantenimiento de Erbe.

---

### PARA QUE SUS PACIENTES RECIBAN LA MEJOR ATENCIÓN

Sus comprobaciones de los equipos suelen ser más detalladas y minuciosas de lo que acostumbra a ver. Y este extra en el servicio no implica costes adicionales. Todo lo contrario: el mantenimiento eficaz y, por tanto, rentable, está garantizado gracias a las herramientas de diagnóstico asistidas por ordenador sumadas a años de experiencia. Los errores se identifican inmediatamente y se corrigen in situ en 9 de cada 10 casos. Sin largos tiempos de espera para el encargo y la entrega de repuestos. Sin gastos de desplazamiento añadidos. En la medida de lo posible, el mejor punto de partida requisito para una intervención quirúrgica sin problemas. Para que sus pacientes reciban una atención excelente en todo momento.

---

### ENSEGUIDA ESTAMOS AHÍ

Por lo general, su técnico de mantenimiento Erbe suele estar muy cerca, rara vez a más de una o dos horas en coche de su consultorio. Si conviene, también puede acudir a su encuentro muy rápido y prestarle servicio con todos los conocimientos del fabricante. Y, por supuesto, solo utiliza repuestos originales especificados por nuestro sistema de aseguramiento de calidad. O proporciona asistencia inmediata con asesoramiento telefónico. Y nunca deja de estar en contacto con nuestro centro de servicio central en Tubinga. También le proporcionamos reparaciones, actualizaciones y conversiones de gran calado, con una línea directa de asistencia técnica a su servicio. Siempre estamos tan cerca como el teléfono que tenga más a mano.



## Operar con técnicas mínimamente invasivas requiere la máxima seguridad



La confianza desempeña un papel importante en las rutinas clínicas y especialmente en el quirófano: los pacientes confían en la competencia de los médicos. Los médicos confían en la operatividad de la tecnología médica y en su funcionamiento fiable. Sin embargo, cuanto más avanzada es la tecnología, más complejas son las exigencias que se plantean al personal del quirófano.

---

### **UN CONCEPTO CLARO: LA ASOCIACIÓN DE SERVICIOS ERBE**

---

Nadie conoce sus necesidades mejor que usted. Y nadie conoce nuestros sistemas mejor que nosotros. Juntos formamos el equipo perfecto: ¡la Asociación de Servicios Erbe!

---

### **LOS SOCIOS COMPARTEN SUS CONOCIMIENTOS**

---

Por un lado, nuestros cursos de formación de usuarios y de servicio técnico le proporcionan el conocimiento necesario para el manejo seguro de nuestros sistemas. Por otro lado, nuestros modernos equipos están preparados para asistir a los operarios y técnicos médicos ayudándoles e informándoles. Por ejemplo, en muchos casos, el propio equipo detecta un accesorio incorrecto o mal conectado. Las instrucciones de seguridad y los mensajes de error en texto simple pueden evitar los daños resultantes. Además, todos los mensajes de fallo se guardan en el equipo y proporcionan información valiosa para eliminar las fuentes de error en el futuro.



CONTRATOS DE  
SERVICIOS: HECHOS  
A MEDIDA MEDIANTE  
UNA ESTRUCTURA  
MODULAR Y ACUERDOS  
ADICIONALES

*Con nuestro paquete de servicios, dejará en las mejores manos el mantenimiento y el servicio técnico, sin perder el control de los costes.*

---

#### JUSTO EL NIVEL DE SERVICIOS QUE NECESITA

---

Al suscribir un contrato de servicios de cliente individual, minimiza el riesgo de incurrir en costosos tiempos de inactividad y se asegura toda nuestra experiencia y capacidad como fabricantes en caso de emergencia. Ahora bien, no todo el mundo necesita el mismo nivel de servicio. Para garantizar que siempre reciba exactamente lo que necesita, nuestra cartera de servicios tiene una estructura modular. Usted decide qué módulos elige, si un equipo defectuoso debe estar listo para su uso en 24 horas o cómo puede ayudarnos in situ. La tabla de "Paquetes de servicios" de la página siguiente se lo resume. También adaptamos a sus deseos y necesidades las condiciones generales del contrato de servicio al cliente.



**Stefan P. Schlett, jefe del Departamento de Servicios**

*"Naturalmente, estaremos encantados de comentar con usted su paquete de servicios individualizado, especialmente adaptado a sus necesidades."*

# Nuestra colaboración de servicios: 100 % de seguridad; cualquier otra cosa serían medias tintas.

## **BASIC**

### **TSC SIN NINGÚN TIPO DE ESTRÉS PARA USTED**

Erbe basic le proporciona flexibilidad, sin dejar de preservar el valor y la funcionalidad óptima de sus sistemas, gracias a la experiencia de su técnico de mantenimiento Erbe

---

#### **SU PAQUETE DE SERVICIOS CON TSC (TECHNICAL SAFETY CHECK) PREVIA SOLICITUD**

---

Anualmente, o según las reparaciones, cada equipo de Erbe debe pasar por una Technical Safety Check (TSC). Basta una llamada y acudiremos a comprobar el perfecto funcionamiento de sus equipos y sistemas. La mano de obra está incluida en el paquete basic, y cobramos los desplazamientos con tarifas de kilometraje favorables acordes al gasto. Por supuesto, también puede enviar a su equipo al centro de mantenimiento para su comprobación, donde el tiempo medio de procesamiento es inferior a una semana.

Si todo está perfecto, los equipos reciben la etiqueta estipulada de prueba superada. Si fuera necesario realizar reparaciones, podemos llevarlas a cabo de inmediato; si lo desea, le facilitaremos un presupuesto. Documentamos todos los servicios y resultados de las pruebas de forma detallada y en un lenguaje comprensible.

## **COMFORT**

### **VENTAJAS FINANCIERAS EN CASO DE FALLO DE FUNCIONAMIENTO**

Con Erbe comfort reducirá sus costes de mantenimiento, garantizando al mismo tiempo el funcionamiento seguro de sus sistemas quirúrgicos

---

#### **SU PAQUETE DE SERVICIOS PARA EL MANTENIMIENTO PERIÓDICO Y TSC**

---

Llevamos al día un inventario de sus equipos Erbe y nos aseguramos de que se cumplan los plazos de revisión y mantenimiento recomendados. El paquete Erbe comfort ya incluye los gastos de desplazamiento para la comprobación de seguridad, así como las horas dedicadas a las revisiones y pequeñas reparaciones in situ, con una tarifa plana favorable. ¿Pueden sus técnicos internos asistirnos en las tareas que abordar? Si es fácil contar a tiempo con los equipos o si hay disponible un lugar de trabajo adecuado para la prestación de servicios, se beneficiará de atractivos descuentos de hasta el 30 %. En los plazos de contratación superiores a un año, recibirá una bonificación por fidelidad.

En este paquete, La Asociación de Servicios Erbe también incluye un componente de lo más interesante: cobramos tarifas horarias mucho menores por las reparaciones.

## COMPLETE PLANIFICACIÓN INMEJORABLE Y SEGURIDAD PRESUPUESTARIA

Con Erbe complete estará a salvo, seremos su socio estratégico en el proceso de mantenimiento... con condiciones sorprendentemente favorables

### SU PAQUETE DE SERVICIOS CON COBERTURA COMPLETA

Si su concepto de mantenimiento aspira a una disponibilidad de los equipos de casi el 100 % con total seguridad presupuestaria, entonces Erbe complete es exactamente lo que necesita.

Este paquete de servicios completo le protege de los sustos, al conjugar los servicios de comprobación/ revisión y reparación por un precio anual fijo, incluidos equipos de alquiler. Lo incluye realmente todo: la totalidad de los desplazamientos, la mano de obra y los repuestos, sin importar la

frecuencia o el nivel de los servicios necesarios.

También incluimos medidas de mantenimiento preventivas y ofrecemos cursos de formación periódicos destinados sus técnicos médicos. Asimismo, Erbe ofrece la posibilidad de acceder a descuentos por asistencia interna y bonificaciones de fidelidad. Se beneficiará de unos costes fijos calculables seguros y menores de lo que cree.

(disponible a partir de 3 equipos)

# Los paquetes de servicio de un vistazo

	BASIC	COMFORT	COMPLETE
Prueba de funcionalidad y Technical Safety Check (TSC)	■	■	■
Etiquetas de revisión y documentación de los servicios	■	■	■
Mano de obra dedicada a la comprobación/ revisión	■	■	■
Pruebas de funcionamiento de accesorios	○	■	■
Inventario de sus equipos Erbe con seguimiento de los plazos de prueba/ revisión	○	■	■
Actualizaciones necesarias del software*	○	■	■
Distancia (km) y tiempo de desplazamiento para TSC	○	■	■
Mano de obra para reparaciones de hasta 15 minutos.*	○	■	■
Distancia (km) y tiempo de desplazamiento para reparaciones*	○	○	■
Repuestos y mano de obra para las reparaciones*	○	○	■
Medidas preventivas de mantenimiento, formación en servicio técnico, instrucciones de manejo	○	○	■
Instalación de ampliaciones funcionales	○	○	■
Equipo de alquiler durante las reparaciones*	○	□	■
Otros servicios a petición del cliente		□	□
Ahorro al contar con la asistencia del departamento de Ingeniería Médica interno		■	■
Bonificación por fidelidad (para contratos >1 año)		■	■
Prioridad en pedidos de reparación		■	■
Tiempo de respuesta del servicio técnico <24 h		○	■
Garantía presupuestaria para todos los costes de mantenimiento y reparación			■

\* En un caso de garantía, en principio, no se incurre en gastos

- Incluido en el paquete de servicios
- Tarifas planas reducidas / tarifas por hora
- Opcionalmente, a la recepción de la factura

Su línea directa de servicio técnico  
+34 656 85 01 77  
+34 623 343 532

Puede contactar con su socio de servicio a través de la línea directa de servicio técnico:

**Lunes a jueves** de 8:00 a 17:30  
**Viernes** de 8:00 a 16:00

Atendemos sus deseos o localizamos enseguida a la persona de contacto que necesita. Ya sean técnicos de mantenimiento o personal de ventas, son competentes al máximo y estarán encantados de prestar "primeros auxilios" directamente por teléfono.

#### Contacto rápido a través de WhatsApp

Además de los canales de comunicación ya conocidos, comuníquese con nosotros cómodamente a través del servicio de mensajería WhatsApp +49 160 918 133 46. +34 656 85 01 77

Comuníquese con nosotros por:  
**Teléfono +91 926 71 28**  
**WhatsApp +34 656 85 01 77, +34 623 343 532**  
o [servicio.tecnico@erbe-spain.com](mailto:servicio.tecnico@erbe-spain.com)

---

#### ¿LE INTERESAN NUESTRAS OFERTAS DE SERVICIOS?

---

Entonces, no dude en rellenar la tarjeta postal y enviarla hoy mismo. No olvide incluir su número de teléfono. Nos pondremos en contacto con usted inmediatamente.

Erbe España Soluciones Médicas SL  
Santa Leonor 65, edificio B Bajo Izq  
28037 Madrid  
España

Tel +34 919 26 71  
[info@erbe-spain.com](mailto:info@erbe-spain.com)  
[erbe-spain.com](http://erbe-spain.com)  
[medical-videos.com](http://medical-videos.com)