

A woman in a white lab coat is sitting at a desk in a modern office, smiling and looking at a laptop. Another woman in a blue top is sitting across from her, also smiling. The background shows a large window with a view of a building. The text is overlaid on a semi-transparent blue banner.

医療現場のニーズにこたえる 日本HPのサポートサービスのご紹介

株式会社 日本HP
カスタマーサポート統括本部サービスデリバリー部
テクニカルアカウントマネージャー 櫻井 匠



プライオリティアカウントサービス

Priority Account Service(PAS)

HPサービス製品のひとつとして運用フェーズをサポートします。



プライオリティアカウントサービス

Priority Account Service(PAS)

	一般窓口	PAS
専用修理依頼窓口の提供		✓(※1)
オンラインツールによる24時間受付	✓	✓(※2)
ハードウェア優先修理対応		✓
システムプロファイル管理		✓
専任担当者 (Technical Account Manager)のアサイン		✓
エスカレーション管理		✓
プロアクティブアクション提案		✓
修理履歴管理	✓(※3)	✓
修理履歴レポート		✓

※1 HP初の100%在宅勤務コールセンター

※2 PAS顧客専用ページを用意

※3 シリアル番号での管理でアカウントカットの管理は不可

PASをご採用頂いている端末の用途

- CTやMRIの制御端末
- 医用画像処理ワークステーション
- 画像診断ワークステーション
- 電子カルテシステム
- 検体検査システム
- MR用端末

PASをご採用頂いたお客様のご要望

- 修理依頼時に柔軟に対応して欲しい
- 優先的に修理して欲しい
- 一度のオンサイト修理で直して欲しい
- 修理したが、問題が解決されずに困っている
- 営業経由ではなく直接エンジニアに相談したい

修理依頼時に柔軟に対応して欲しい

PASによるお悩み解決

豊富な受付方法

- 繋がりやすいコールセンター
- 24h受付可能のオンライン受付
- まとめて依頼可能なメール受付



修理依頼時に柔軟に対応して欲しい

PASによるお悩み解決

システムプロファイル管理

- 機器情報の聴取省略
- 用途を理解した上での対応
- 出荷後の構成変更情報も把握

修理依頼時に柔軟に対応して欲しい

PASによるお悩み解決

切り分けの簡素化

- 複数パーツ持参
- 柔軟な修理対応
- 修理担当者への特別指示

修理依頼時に柔軟に対応して欲しい

PASによるお悩み解決

カスタムサービス

- サードパーティ製品対応
- オンサイトエンジニア名簿管理
- 作業用腕章管理

問題について、営業経由ではなく 直接エンジニアに相談したい

PASによるお悩み解決

専任担当者をアサイン

- 定例ミーティング実施
- プロアクティブアクション提案
- エスカレーション実施・管理
- 問題解決のサポート

まとめ

専用修理窓口による

- 豊富な受付方法の提供
- システムプロファイルの管理
- 切り分けの簡素化
- 柔軟な修理対応
- ハードウェア優先修理対応

専任担当者による

- 定例ミーティング実施
- プロアクティブアクション提案
- エスカレーション実施・管理
- 問題解決のサポート

PASが医療現場で発生する問題の解決をサポートします。

ありがとう
ございました