



Opções de Assistência Técnica e Serviço



Opções de Assistência Técnica e Serviço

Um LIMS é um investimento importante, e acreditamos que uma assistência técnica superior é uma necessidade. ATL fornece uma assistência técnica excelente por uma equipe de profissionais de laboratório e software que são experientes, sensíveis e comprometidos em proporcionar aos nossos clientes o nível mais alto de assistência técnica e serviços na indústria.

ATL se compromete em reinvestir em pesquisa e desenvolvimento com melhorias constantes do produto, produtos novos, atualizações de novas funcionalidades e versões regulares utilizando as últimas tecnologias. Aperfeiçoamento do produto permite aos clientes manter o seu LIMS atual e garante que ele atenda as mudanças no laboratório, nos negócios e nas regulamentações.

Necessidades em assistência técnica ao cliente de LIMS não permanecem constantes ao longo do tempo. A variedade de níveis de assistência técnica que ATL oferece aos nossos clientes dá acesso às opções disponíveis mais inclusivas e flexíveis. A partir da instalação inicial ao uso operacional total, este ciclo natural se desenvolve à medida que os bancos de dados aumentam de tamanho, as populações de usuários cresce e ambientes de computação se tornam cada vez mais sofisticados. ATL se orgulha de trabalhar com seus clientes para criar um plano assistência técnica detalhado em várias camadas, de acordo com o laboratório de nossos clientes, gerenciamento de dados e necessidades de assistência técnica, hoje e no futuro. As opções de assistência técnica ao cliente de ATL reconhecem este ciclo, fornecendo uma gama de serviços no âmbito do Programa de Assistência Técnica Metais de ATL que atendam as necessidades de seus clientes através da evolução do LIMS. O Programa de Assistência Técnica Metais de ATL atualmente oferece quatro níveis que refletem os requisitos de negócio do cliente. ATL BRONZE é o nível mais básico de assistência técnica e ATL PLATINA é o mais abrangente. Assistência Técnica ATL OURO é a opção de assistência mais popular e a que oferece o melhor valor.

Serviços de Assistência Técnica ATL OURO

O serviço de assistência técnica ATL ouro é o mais popular e o mais apropriado para clientes que necessitam resposta imediata ou têm requisitos de disponibilidade mais altos de implementação. ATL OURO é oferecido para clientes com operações em um único local, ou vários locais e países. Há muitos elementos que contribuem para o sucesso da implementação de um sistema de LIMS robusto, ATL e assistência GOLD estão bem posicionados para ajudar os clientes a extrair o valor máximo de seus sistemas de LIMS, garantindo o sucesso contínuo com o software de ATL.

Assistência técnica ilimitada com chamadas grátis (toll-free), duas horas grátis de assistência em programação ou treinamento através da web, prioridade de encaminhamento de chamada e um gerente único para a conta do LIMS, a fim de fornecer aos clientes um ponto único de contato para resposta rápida e o gerenciamento da solução.

Descrições dos Serviços Prestados por ATL

Assistência Técnica - oferece aos clientes de ATL acesso telefônico direto (toll-free) a engenheiros de software para resolução de problemas, reportagem de anomalias em informação, esclarecimento de documentação e orientação técnica, durante o horário comercial, de segunda a sexta-feira. Chamadas de assistência técnica são diretamente encaminhadas e resolvidas por engenheiros de software, que têm acesso a uma gama completa de ferramentas de software de diagnóstico. Todas as chamadas de assistência técnica recebidas são priorizadas por cliente, utilizando um conjunto de níveis de gravidade pré-definidos, atribuídos de acordo com a gravidade, a nível de assistência técnica comprado, e o impacto no negócio do cliente. Todas as chamadas são registradas, controladas, as resoluções são documentadas em conformidade com o Plano de Qualidade Certificada de ATL de acordo com o padrão ISO. Além da assistência técnica por telefone direto, os usuários também podem ter assistência através de e-mail ou acessar o Portal Base de Conhecimento e fórum de usuários, para receber assistência 24/7.

Assistência em Programação - está disponível para fornecer recursos específicos ao usuário do LIMS para criar relatórios personalizados, para migração de dados, ou para ajudar na compreensão e resolução de problemas de código escrito pelo cliente.





Assistência Técnica Remota - permite que engenheiros de software de ATL entrem no sistema do cliente e façam diagnósticos, o que exige a permissão do cliente para acesso ao sistema.

Integração de Instrumento - Os engenheiros de ATL desenvolveram uma biblioteca de mais de 350 analisadores de instrumentos diferentes que têm sido integrados com o LIMS de ATL. ATL oferece integração de instrumento como um serviço e oferece serviços QI/QO, se necessários.

Consultoria e Serviços de Validação - ATL também oferece serviços de avaliação quando se faz necessário revisar os processos atuais e as operações do laboratório e fornece um relatório formal com recomendações de melhorias na eficiência operacional e produtividade. ATL oferece serviços de validação, incluindo os de QI (Qualificação de Instalação)/QO (Qualificação Operacional)/QD (Qualificação de Desempenho) e também tem associação com várias empresas que oferecem uma validação adicional e serviços de avaliação.

Acesso a área de Assistência Técnica ao Usuário no Web Site - a assistência técnica de ATL é reforçada por uma área assistência técnica de segura no web site, onde os usuários podem acessar um manancial de conhecimento sobre o produto. Isso permite o acesso para baixar os pacotes de serviço (service packs) de ATL e para acessar a base de conhecimento e artigos (white papers). Este site também oferece acesso às Perguntas Mais Frequentes, o quadro de avisos do usuário e notícias recentes.

Newsletter Soluções para o LIMS - é a publicação primária para comunicar a visão do ATL e a direção. Este boletim periódico é dedicado à comunidade de usuários do ATL, com notícias sobre eventos do setor, permitindo aos clientes a tomarem decisões informadas sobre automação laboratorial, gestão de dados de laboratório e serviços de assistência técnica.

Comparação entre as Opções de ATL Assistência Técnica Metais

Tip de Assistência Técnica de ATL	BRONZE	PRATA	OURO	PLATINA
Assistência Técnica	5 incidentes	10 incidentes	Ilimitada	Ilimitada
Crédito de Migração	Não incluído	Incluído	Incluído	Incluído
Gerente de Conta Único	Não incluído	Não incluído	Incluído	Incluído
Aperfeiçoamento grátis de produto	Não incluído	Não incluído	Incluído	Incluído
Passe para curso de treinamento na web (Universidade ATL)	Não incluído	Não incluído	Incluído	Incluído
Lista de manutenção anual do LIMS	Não incluído	Não incluído	Incluído (fora do local)	Incluído (fora do local)
Assistência Técnica para programação (fora do local)	Não incluído	Não incluído	Incluído (dos horas grátis)	Incluído (ocho horas grátis)
Site de Assistência Técnica de ATL, Área de Assistência Técnica FTP, Pacotes de Serviço, Reuniões de grupo de usuários, Newsletter Soluções para o LIMS	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído
Treinamento trimestral na web	Não incluído	Não incluído	Incluído	Incluído
Custo de Manutenção Anual (baseado no custo do software do LIMS)	5%	10%	15%	35%
Treinamento LIMS Boot Camp	Não incluído	Não incluído	Não incluído	Incluído*
Engenheiro de software disponível após as horas normais de funcionamento	Não incluído	Não incluído	Não incluído	Incluído

*Um passe de 5 dias para ambos os cursos intermediário e avançado.



Sumário das opções de treinamento

Introdução

Entendemos que nem todas as pessoas aprendem da mesma maneira; para algumas, programas de treinamento por conta própria a seu próprio passo são ideais, algumas preferem treinamento individual e ainda outras se destacam em treinamento em sala de aula formal. Devido a estas diferenças, nós adaptamos as nossas ofertas de treinamento para oferecer uma combinação de programas que possam atender às necessidades dos nossos clientes, de tutoriais, que mistura e-learning, com sessões interativas na web, a formação em sala de aula formal. Um estudo concluiu que os estudantes de graduação aprendem e retêm informações da seguinte maneira: 10 por cento do que lêem, 20 por cento do que ouvem, 30 por cento do que vêem, 50 por cento do que vêem e ouvem, 60 por cento do que escrevem, 70 por cento do que discutem e 80 por cento do que eles experimentam.*

Acreditamos também que a experiência prática é a melhor, e é por isso que fundamos a Universidade ATL há mais de uma década atrás. Oferecemos cursos formais 100% práticos consistindo de uma variedade de aulas para usuários de todos os níveis de especialização, desde o iniciante até administradores de LIMS experientes.

ATL Universidade

Este é um instituto de ATL que vem oferecendo cursos de treinamento por mais de uma década; o curso mais procurado é o LIMS Boot Camp, um curso prático intensivo de 5 dias, que abrange os recursos e funcionalidades do software. O curso intermediário é realizado nos 3 primeiros dias e lida principalmente com a interação do usuário com o sistema, enquanto que o curso avançado de 2 dias está focalizado para administradores e usuários avançados de LIMS que irão modificar relatórios, criar relatórios novos, estender a aplicação de formas novas, tabelas e consultas. Cursos complementares são oferecidos, incluindo a elaboração inicial, intermediária e avançada de relatórios, bem como uma série de cursos de LIMS na web e temas de automação de laboratório.

Treinamento no local

Os Treinadores Certificados de ATL também fornecem instalação especializada e treinamento de administradores de LIMS, bem como de usuários, no seu local. Para permitir aos utilizadores uma experiência de treinamento variada, o treinamento pode ser fornecido no seu local, individualmente, no próprio trabalho ou em pequenos grupos. O treinamento inicial é complementado com manuais de treinamento, tutoriais, um manual do usuário, treinamento a cada quatro meses na web, e o currículo que é oferecido através da Universidade ATL.

Treinamento na Web

A fim de oferecer aos clientes toda a assistência técnica que eles necessitam, quando necessitam, os Treinadores Certificados de ATL oferecem cursos de treinamento na web. A maior vantagem é que este treinamento pode ser agendado rapidamente e pode ser oferecido a um usuário único, bem como a um grupo. Cursos na web conduzidos por instrutores são oferecidos através Universidade ATL, e também cursos de treinamento personalizados baseados nas necessidades do cliente.

Treinamento personalizado

ATL também pode fornecer treinamento especialmente desenvolvido para atender às necessidades dos nossos clientes. ATL tem proporcionado treinamento de grupo em auditórios, bem como pequenas salas de aula. O treinamento pode ser no seu local ou interativo, através da nossa opção de treinamento com instrutor na web. Os usuários podem trabalhar com os engenheiros da ATL para criar um currículo de curso personalizado que melhor atenderá seus requerimentos.

* No livro *Manual de Ensino de Graduação em Cursos de Ciência* (Thomson Custom Publishing, 1999), escrito por Gordon E. Uno.



Accelerated Technology Laboratories, Inc.
496 Holly Grove School Road • West End, NC 27376
Toll-free (US and Canada): 1-800-565-LIMS (5467)
Phone: 910-673-8165 • Fax: 910-673-8166
Email: info@atlab.com • Internet: www.atlab.com



Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner