

Wir sind für Sie da:
Der Miele Service für Medizin- und Labortechnik
Miele Professional. Immer Besser.



Mit einem starken Partner an Ihrer Seite



Immer in Ihrer Nähe

Weit über 400 Miele Werkkundendiensttechniker im Bereich Medizin- und Labortechnik bieten in 48 Vertriebsgesellschaften Qualitätsservice mit kurzen Reaktionszeiten an. Kurze Anfahrtszeiten und ein „Vor-Ort Service“ werden i.d.R. innerhalb von 24 Stunden gewährleistet. Bestens ausgebildete Servicetechniker bieten Ihnen eine schnelle Instandsetzung Ihrer Geräte. Diese verfügen über einen optimierten Ersatzteilbestand und eine auf den Arbeitsbereich abgestimmte Werkzeugausstattung in ihren Fahrzeugen. Fehlende Ersatzteile werden i.d.R. über Nacht bereitgestellt.

Schon bei der Anlieferung des neuen Gerätes unterstützt Miele die Klinik, die Praxis und das Labor mit umfassenden Servicedienstleistungen. Von Anfang an werden diese unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften und Normen sowie der Gegebenheiten vor Ort von sorgfältig ausgebildeten Medizinprodukte- und Labortechnikern durchgeführt.

Das Plus des Miele Services

Professionelle Geräteinbetriebnahmen

Nur die professionelle Einstellung der Geräte gemäss individueller Bedürfnisse und örtlicher Gegebenheiten garantiert optimale Ergebnisse.

Fachmännische Beratung in der Anwendungstechnik

Die speziell geschulten Medizinprodukte-Techniker bieten kompetente Hilfe bei Fragen zur Instrumentenreinigung und eine professionelle Anwendungsberatung an. Auf diese Weise kann das Praxispersonal die Geräte besonders effizient nutzen.

90 % der Servicefälle werden sofort beim Erstbesuch erledigt

Die qualifizierten Miele-Techniker gewährleisten eine schnelle Instandsetzung. Sie führen einen optimierten Ersatzteilbestand und eine auf den Arbeitsbereich abgestimmte Werkzeugausstattung mit sich. Fehlende Ersatzteile werden über Nacht bereitgestellt.

Sicherer Ersatzteil-Service

Miele gibt Ihnen nach Produktionsende Ihres Gerätes eine bis zu 15-jährige Liefergarantie für funktionsfähige Ersatzteile.

Alle Dienstleistungen aus einer Hand

Niemand kennt die Miele Geräte besser als die kompetenten Miele-Servicetechniker, die nach EN ISO 13485 (Richtlinie für Qualitätsmanagementsysteme für Medizinprodukte) zertifiziert sind.

Unsere Serviceverträge



Regelmässige Prüfungen durch den Miele Kundenservice tragen dazu bei, Gerätestörungen und die möglichen Konsequenzen für den Praxisbetrieb zu vermeiden. Speziell geschulte Medizinprodukte-Techniker prüfen den Zustand, die Funktion und die Sicherheit Ihrer Geräte. Durch die vorbeugende Wartung und Instandhaltung sind sie in der Lage, potenzielle Fehler zu erkennen, bevor sich diese bemerkbar machen können. Inspektion, Wartung und Instandhaltung tragen zum Erhalt des Gerätewertes und somit zur Sicherung der Investition bei.

Miele bietet folgende Service-Verträge an:

Wartungsvertrag

- Ermittlung des Ist-Zustandes
- nach gerätespezifischem Service-Plan
- Angebot für weitere Instandsetzungsmassnahmen
- Ausführung der notwendigen Sicherheitsprüfungen (u.a. VDE-Prüfung)
- Optional, empfohlen: Austausch eines Wartungskits mit gerätespezifischen vordefinierten Verschleissteilen, die im Rahmen der Wartung getauscht werden sollten
- Optional, empfohlen: Wartung des externen Dosiermoduls für Flüssigreiniger durch Austausch der Dosierkappen
- Zusätzliche Reparaturen sind nicht in der Pauschale enthalten.

Vorteile beim Abschluss eines Service-Vertrags:

- Zeitgerechte Terminabsprache durch den Miele-Werkkundendienst

Instandhaltung:

- Alle bei der Wartung beschriebenen Leitungen

PLUS

- Alle notwendigen Reparaturen und der Austausch von Ersatzteilen im Rahmen eines Service-Einsatzes durch unsere qualifizierten Techniker

Vorteile:

- Alle bei der Wartung beschriebenen Leistungen

Viele Vorteile

- Speziell abgestimmte Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten erhöhen die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit der Miele Geräte
- Erhöhte Betriebssicherheit und Vermeidung unnötiger Reparaturen durch regelmässige Kontrolle und vorbeugende Wartung im Rahmen eines Servicevertrages
- Regelmässige professionelle Pflege und Betreuung der Geräte
- Erhöhte Produktivität und Verfügbarkeit
- Erhalt des Investitionswertes
- Optimale Einstellung der Geräte
- Planbare Serviceeinsätze
- Ausführliche Informationen über den technischen Zustand der Geräte
- Sichere Kostenkalkulation

Vorteile der Durchführung einer Wartung:

- Erhöhte Ausfallsicherheit und Vermeidung unnötiger Reparaturen durch regelmässige Kontrolle und vorbeugende Wartung

Umfassende Verfahrensprüfungen für sichere Ergebnisse



Bei der Reinigung und Desinfektion von Instrumenten ist Zuverlässigkeit das oberste Gebot. Eine regelmässige Prüfung der Gerätefunktion bedeutet daher maximale Sicherheit – nicht allein für die Patienten, sondern auch für das Bedienpersonal bzw. Praxisteam.

Unsere Verfahrensprüfungen:

Erstvalidierung

Die Erstvalidierung umfasst die Elemente Installationsqualifikation (IQ), Betriebsqualifikation (BQ) und Leistungsqualifikation (LQ). Die drei Prüfungen stellen sicher, dass Ihr Medizinprodukt ordnungsgemäss geliefert und installiert worden ist, die Medienversorgung mit den Spezifikationen übereinstimmt und dass die Geräteleistung den Vorgaben entspricht.

Die Validierung erfolgt nach der aktuellen Leitlinie von DGKH, DGSV und AKI für die Validierung und Routineüberwachung maschineller Reinigungs- und thermischer Desinfektionsprozesse für Medizinprodukte, welche in Anlehnung an die EN ISO 15883 erstellt ist und den aktuellen Stand der Technik berücksichtigt.

Revalidierung

Die Revalidierung entspricht einer erneuten Leistungsqualifikation. Sie findet in der Regel 12 Monate nach der Erstvalidierung statt und wird jährlich wiederholt. Ausserhalb dieses Rhythmus wird sie insbesondere dann notwendig, wenn neue Programme eingerichtet oder Prozessparameter modifiziert worden sind, neue Chemikalien, Instrumente oder Beladungssysteme verwendet werden oder die Wasserqualität sich geändert hat.

Miele bietet eine Reihe von Prüfungen an, die zu verschiedenen Zeitpunkten im Gerätelebenszyklus durchgeführt werden. Speziell geschulte Medizinprodukte-Techniker führen Verfahrensprüfungen gemäss den gesetzlichen und normativen Anforderungen und landesspezifischen Empfehlungen durch.

Qualifizierung

In der Pharma-, Lebensmittel- und Kosmetikindustrie müssen die in den Bereichen Produktion, Qualitätssicherung sowie Forschung und Entwicklung eingesetzten Reinigungssysteme qualifiziert werden. Der Miele Werkkundendienst bietet Ihnen die Durchführung einer ordnungsgemässen Qualifizierung als besondere Service-Leistung an. Der Medizin-Produkte-Techniker führt die Qualifizierung (Installation Qualification / Operation Qualification) durch. Die IQ/OQ – Unterlagen (Standarddokumente) werden von uns bereitgestellt.

Jährliche Instandhaltung / Kalibrierung

Zusätzlich zu den Inhalten einer Wartung bietet Ihnen der Miele Werkkundendienst die Durchführung einer dokumentierten Kalibrierung und Funktionsprüfung von den Messsystemen und Komponenten des Gerätes und der Zusatzgeräte als erweiterte besondere Service-Leistung an. Die Unterlagen Instandhaltung / Kalibrierung-OQ (Standarddokumente) werden von uns bereitgestellt.

Umfassend und individuell: Die Miele Serviceleistungen



Medizin & Labortechnik

Wartung:

- nach gerätespezifischem Serviceplan
- inkl. Wartungskit

Instandhaltungsvertrag

- Wartung mit allen bei der Wartung genannten Leistungen
- + alle Serviceeinsätze für Reparaturen
- + alle Ersatzteile im Rahmen der Reparatur

Medizintechnik

Erstvalidierung (Medizin)

- Installationsqualifikation (IQ)
- Betriebsqualifikation (BQ)
- Leistungsqualifikation (LQ)

Revalidierung (Medizin)

- erneute Leistungsqualifikation (LQ)

Labortechnik

Qualifizierung (Pharma-, Lebensmittel-, Kosmetikindustrie)

- Installationsqualifikation (IQ)
- Operation Qualifikation (OQ)

Jährliche Instandhaltung

- Jährliche Instandhaltung
- Kalibrierung
- OQ

Bei Interesse erstellen wir Ihnen sehr gerne ein gerätespezifisches Angebot für Ihre Praxis.
Unsere Kontaktdaten entnehmen Sie bitte der Rückseite des Flyers.

Miele AG

Limmatstrasse 4
8957 Spreitenbach
Telefon +41 56 417 27 51
Telefax +41 56 417 24 69
www.miele.ch/pro/service
professional@miele.ch

Folgen Sie uns auf LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/miele-professional/about/>

Reparatur- und Pikettervice
Telefon 0848 551 670

Immer besser

Seit 1899 handelt Miele als familiengeführtes Unternehmen nach einer klaren Philosophie: Immer besser. Dieser umfassende Anspruch legt den Grundstein für sprichwörtliche Qualität, Nachhaltigkeit und die Innovationskraft einer Marke „Made in Germany“. Ein Versprechen, das professionellen Anwendern die Gewissheit gibt, sich für das richtige Produkt entschieden zu haben.

Ausgezeichnet

Kompromisslose Zuverlässigkeit bei Produkten und Service ist der Grund, warum Anwender regelmässig Miele zur besten und vertrauenswürdigsten Marke wählen. Renommierte Auszeichnungen wie der MX Award, die iF und reddot Design Awards und der Deutsche Nachhaltigkeitspreis belegen die herausragende Stellung von Miele auch im Hinblick auf Design, Qualitätsmanagement und Ressourcenschonung.

Kompetent

Miele Professional entwickelt und produziert seit Jahrzehnten mit sehr grosser Fertigungstiefe hochwertige Wäschereimaschinen, Spülmaschinen, Reinigungs- und Desinfektionsgeräte sowie Sterilisatoren. Sorgfältig abgestimmtes Zubehör, umfassende Beratungsleistungen und der reaktionsstarke Miele Werkkundendienst erlauben es, mit den Maschinen jederzeit ein Optimum an Leistung und Wirtschaftlichkeit zu erzielen.