

## VOTRE CONNEXION AU SUPPORT A DISTANCE.

La technologie de support à distance Smart Link de CARESTREAM permet de créer une puissante passerelle entre vos solutions Carestream et son réseau Customer Success. L'accès Internet sécurisé à une assistance mondiale d'experts maximisera vos ressources et améliorera les performances de vos solutions CR, DR, reprographie laser et Vue.

C'est un des Smart Services parmi d'autres de Carestream, fiable et personnalisable en fonction de vos besoins, qui vous permet de vous concentrer sur le plus important : votre engagement de qualité des soins envers vos patients.



# PRODUCTIVITÉ ACCRUE.



# LES AVANTAGES POUR VOTRE SERVICE D'IMAGERIE.

## Maximisez la disponibilité et le taux de fonctionnement de votre système

Chaque minute d'arrêt de votre système d'imagerie nuit à la productivité de votre établissement et la qualité de vos soins. Vous devez donc avoir l'assurance que les problèmes de fonctionnement seront identifiés et résolus rapidement.

### • Surveillance proactive des systèmes

La surveillance Smart Link en temps réel vous apporte la tranquillité d'esprit. Nous assurons une veille permanente pour détecter les problèmes potentiels susceptibles de vous occasionner des temps d'arrêt onéreux. Grâce à la visualisation des états système et des alertes sur incident sous forme d'un tableau de bord, les spécialistes de l'assistance-client Carestream peuvent immédiatement faire le nécessaire pour que votre système continue à fonctionner au maximum de ses performances.

### • Dépannages plus rapides

Grâce aux informations de diagnostic détaillées que fournit Smart Link à votre spécialiste de l'assistance-client Carestream, nombreuses sont les demandes d'assistance qui peuvent être résolues à distance et rapidement. Si une intervention sur site est nécessaire, un technicien Carestream sera mieux préparé pour résoudre rapidement votre problème : il arrivera chez vous avec le diagnostic posé de votre problème, ainsi qu'avec les pièces de rechange correspondantes et les outils adéquats pour le résoudre.

## Une assistance technique sur laquelle vous pouvez compter

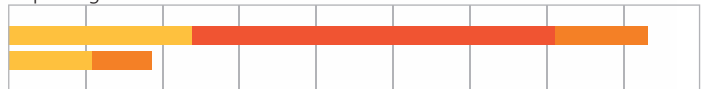
Pour assurer le fonctionnement optimum de votre système, il est indispensable de pouvoir accéder à la personne compétente et au bon moment. Grâce à la connectivité à distance de Smart Link, votre demande d'assistance est immédiatement prise en charge par un spécialiste expérimenté de l'assistance-client Carestream. Cette personne résoudra votre problème à distance ou fera intervenir le meilleur expert du réseau Customer Success pour vous permettre de redémarrer dans les meilleurs délais.

## Votre système toujours à jour

Fournir la meilleure qualité de soins aux patients suppose de disposer d'une technologie de pointe ; mais le suivi et l'installation des mises à niveau régulières peut s'avérer fastidieux et chronophage. Avec Smart Link, rien de plus simple que de rester à jour. De nombreuses mises à niveau sont fournies par l'intermédiaire de notre connexion Internet sécurisée : vous en disposez rapidement et facilement et vous n'avez plus à attendre l'arrivée d'un technicien d'assistance sur site. Même lorsqu'une installation par Carestream est nécessaire, les téléchargements anticipés accélèrent le processus.

## Délais de résolution comparés

Dépannage sur site sans Smart Link



Résolution à distance avec Smart Link



Smart Link a été conçu dans l'esprit d'assurer la meilleure qualité de soins aux patients et la protection maximale des données, afin de satisfaire aux exigences à la fois de votre service informatique et de vos techniciens d'imagerie.

# LES AVANTAGES POUR VOTRE SERVICE INFORMATIQUE.

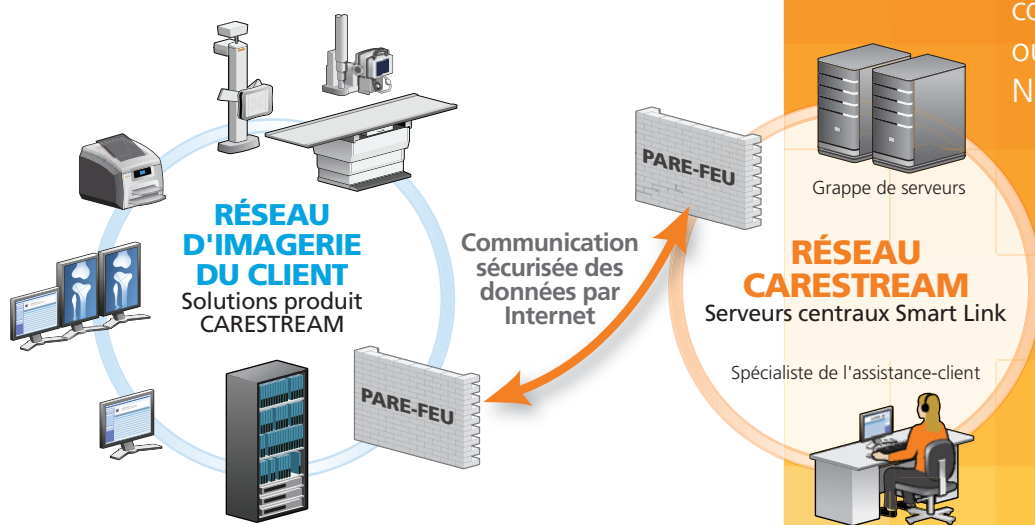
## Maîtrise vos coûts de gestion informatique

Les établissements de soins de santé d'aujourd'hui travaillent à un rythme de plus en plus élevé. Lorsqu'une intervention technique s'impose, choisir les ressources adéquates pour résoudre le problème n'est pas toujours facile. Faites le mauvais choix, et vous perdrez du temps et de l'argent. Avec Smart Link, votre spécialiste de l'assistance-client Carestream disposera d'informations de diagnostic détaillées qui lui permettront de juger si vous devez vous adresser à votre service informatique. Le résultat ? Vous reprendrez le travail plus vite et vous éviterez des coûts informatiques inutiles.

## Choisissez la meilleure connexion pour votre établissement

Plusieurs options se présentent pour réaliser une connexion distante sécurisée de vos solutions CARESTREAM CR, DR, reprographie laser et Vue. Sélectionnez l'option qui correspond le mieux à votre réseau, à votre infrastructure ou à votre politique de sécurité.

- Avec la solution **Secure Remote Service Access (SRSA)** de CARESTREAM, vous pouvez disposer d'une connexion Internet sécurisée aux serveurs centraux Smart Link en utilisant votre dispositif VPN compatible, un protocole SSL fourni par Carestream ou un serveur VPN IPSec. Cette solution VPN matérielle confère la flexibilité nécessaire pour prendre en charge diverses configurations de réseau, tout en constituant un point d'accès central à votre réseau d'imagerie. En outre, elle n'oblige pas vos produits Carestream à disposer d'une connexion Internet.
- Le **Remote Management Services (RMS)** de Carestream utilise l'Internet en établissant une connexion directe entre votre produit Carestream et les serveurs centraux Smart Link. La connexion est simple et ne requiert aucun matériel. Aussi sécurisée que la liaison SRSA, la communication est initialisée par un logiciel intégré à votre produit Carestream et elle ne peut être établie qu'avec les serveurs centraux Smart Link. Toutes les communications se font par un tunnel sécurisé et chiffré utilisant SSL, l'authentification multi-niveaux, la gestion d'autorisations et des certificats numériques, dans une infrastructure à clé publique.



Carestream Health, Inc., participe au programme Safe Harbor et adhère aux principes de protection des données Safe Harbor élaborés par le U.S. Department of Commerce et par l'Union européenne (pour plus d'informations sur le programme Safe Harbor, veuillez visiter le site Web Safe Harbor du U.S. Department of Commerce à <http://export.gov/safeharbor/>).

# PROTÉGER LA VIE PRIVÉE DE VOS PATIENTS ET LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX.

Nous n'ignorons pas que les lois locales et celles sur la protection des données privées (dont l'HIPAA), la vie privée des patients et la sécurité des réseaux sont des thèmes réels et sérieux dans le contexte actuel des soins de santé. Smart Link peut vous aider dans ces domaines. Pour préserver la sécurité des échanges de données entre nos serveurs centraux Smart Link et vos produits Carestream, nous appliquons des protocoles de sécurité Internet reconnus. Seuls des spécialistes de l'assistance-client Carestream correctement formés et dûment habilités ont le droit d'accéder à vos systèmes. Et c'est vous qui avez la main : vous précisez le niveau d'accès et de sécurité que vous souhaitez pour vos dispositifs et la plupart des sessions de service n'impliquent aucune communication de données ou d'images à caractère privé. Nous procédons à un suivi de contrôle des accès et des activités systèmes et nous utilisons toujours la protection anti-virus de dernière génération.



# UNE COMMUNAUTÉ DE SERVICE ET D'ASSISTANCE.

## Notre réseau Customer Success travaille pour vous

Lorsque vous travaillez en partenariat avec Carestream, vous vous placez au centre d'un réseau d'assistance étendu et expérimenté, dont l'objectif est votre pleine satisfaction. Vous accédez facilement à une équipe mondiale d'experts d'exception par l'intermédiaire d'un seul et unique point d'entrée. Pour chaque situation, ce point de contact réunit l'équipe adéquate pour traiter vos demandes, en s'appuyant sur les techniciens spécialisés les plus complets et les plus talentueux de la profession. Vos patients et vous-même bénéficierez des avantages des meilleures pratiques que seule Carestream est en mesure de partager, lesquelles reposent sur la participation de milliers de clients dans le monde et sur notre héritage d'un siècle dans le domaine de l'imagerie médicale. Cette véritable communauté de service et d'assistance, modulable en fonction de vos besoins, sera toujours là pour vous.



## UN PORTEFEUILLE COMPLET DE SMART SERVICES.

Smart Link de CARESTREAM n'est qu'une option parmi un éventail de smart services que peut vous fournir le réseau Customer Success. De la première connexion à la dernière image gérée, nous nous employons en permanence à améliorer vos résultats d'imagerie, à vous aider à innover au rythme de l'évolution des besoins et à optimiser votre budget et vos ressources.



### Smart Planning

Pour vous permettre de travailler au mieux et de planifier l'avenir.



### Smart Support

Pour entretenir votre système et vous aider s'il est en panne.



### Smart Staff

Pour obtenir le meilleur de votre système et de vos collaborateurs.



### Smart Options

Pour maximiser votre potentiel et minimiser vos coûts.



[carestream.fr](http://carestream.fr)

