

Ofreciendo sosiego para especímenes irremplazables

CSI Laboratories, un laboratorio privado especializado en el diagnóstico de cáncer, está comprometido en poner las necesidades de los patólogos, médicos y pacientes primero. Todos los días, el laboratorio somete a pruebas y analiza biopsias de pacientes de todo el país y se esfuerza por mantener niveles superiores de calidad y respuesta que logren diferenciar al proveedor de la competencia.

Fue este servicio de calidad superior el que hizo que un gran hospital del sur de California eligiera a CSI Laboratories para realizar las pruebas de diagnóstico de cáncer en lugar de otros laboratorios mucho más cercanos. Sin embargo, como al cliente le preocupaba que las muestras de médula espinal y biopsias de tejido irremplazables se demoraran más de las 48 horas de viabilidad en su trayecto hasta las instalaciones de análisis de CSI Laboratories en Alpharetta, Georgia, el hospital enviaba cada espécimen individualmente en lugar de consolidarlos en un envío más cómodo y grande.

Mejorando la visibilidad y el control del envío

Para ofrecer sosiego, mayor seguridad y eficiencia al cliente, CSI Laboratories introdujo SenseAware®, una innovación de FedEx. El dispositivo de múltiples sensores SenseAware recopila y transmite datos sobre la ubicación y las condiciones ambientales de cada paquete en tiempo real mediante un sistema de comunicación inalámbrica a una potente aplicación en línea para mejor visibilidad y conocimiento.



“SenseAware nos ayuda a destacarnos de la competencia y nos permite competir con laboratorios más grandes. Ha dado a nuestro equipo de ventas la confianza de que si los clientes temen que haya desvíos en sus muestras, tenemos una herramienta que puede eliminar esas dudas y darles sosiego.”

*Tony Pérez
Director interino de Operaciones
CSI Laboratories*



Ubicación actual



Temperatura



Exposición a la luz



Humedad



Presión



Impactos

Gracias a las avanzadas capacidades de seguimiento de envíos y de recuperación de paquetes personalizada de FedEx Priority Alert®, tanto CSI Laboratories como el cliente tienen acceso compartido a la aplicación en línea de SenseAware y pueden crear alertas personalizadas ante eventos que ocurran durante los envíos según parámetros específicos. Al utilizar el servicio SenseAware, ambas partes disponen de visibilidad total para saber si algún envío corre el riesgo de no cumplir con la fecha límite de entrega, y el especialista asignado de FedEx Priority Alert puede intervenir inmediatamente y desviar el paquete a Atlanta usando aerolíneas comerciales compatibles con SenseAware.

Tony Pérez, el director interino de operaciones de CSI Laboratories, explicó que la compañía usa la función de GPS de SenseAware para ayudar a garantizar que todas las muestras se reciban a tiempo.

“Las muestras se hacen inviables rápidamente, y lo ideal es recibirlas en menos de 24 horas”, dijo Pérez, quien agregó que las funciones de supervisión de temperatura de SenseAware pueden indicar casi cualquier fluctuación extrema en los especímenes.



Mejorando la confianza del cliente

Gracias a SenseAware y FedEx Priority Alert, el hospital ahora no duda en enviar entre 6 y 10 muestras por paquete. Además de ser más cómodo para el cliente, la consolidación de envíos también genera dividendos para CSI Laboratories. Puesto que el laboratorio paga los gastos de envío de los clientes, poder agrupar varios especímenes compensa con creces el costo del servicio de SenseAware.

CSI Laboratories también usa SenseAware para mayor seguridad al transportar entre 20 y 30 muestras a un laboratorio asociado con FedEx cada noche.

“Lo que más comodidad brinda a un cliente es saber dónde están sus envíos”, comentó Pérez. “SenseAware nos ayuda a destacarnos de la competencia y nos permite competir con laboratorios más grandes que no ofrecen nuestros servicios de valor agregado. Ha dado a nuestro equipo de ventas la confianza de que si los clientes temen que haya desvíos en sus muestras, tenemos una herramienta que puede eliminar esas dudas y darles sosiego. También puedo dormir tranquilo sabiendo que mis envíos llegarán al laboratorio asociado sin problemas”.