

10. April 2020

**THEMA: Coronavirus-Update**

Sehr geehrter Natus-Kunde,

Der Ausbruch des Coronavirus (COVID-19) entwickelt sich weiter, ebenso wie die damit verbundenen Auswirkungen auf die lokale und globale Gesundheit und die damit verbundene Wirtschaft. Wir bei Natus arbeiten hart daran, die Situation genau zu beobachten und alle Auswirkungen auf die Versorgung und den täglichen Betrieb zu beurteilen.

**Produktverfügbarkeit:**

Natus beschafft und liefert Produkte und Komponenten an und von Orten auf der ganzen Welt, die von dem Virus betroffen sind. Wir managen die Situation aktiv, um die Auswirkungen durch regelmäßige direkte Kommunikation mit unseren Lieferanten und Logistikpartnern zu minimieren. Die Herausforderungen, die aufgrund von Reisebeschränkungen und verschiedenen Stay-at-home-Anordnungen an den meisten Standorten bestehen erschweren das Arbeiten unserer Teams. Auch einige unserer Lieferanten melden Material- und Kapazitätsprobleme. Wir kommunizieren proaktiv mit unseren Lieferanten und Logistikpartnern, um sicherzustellen, dass sie Natus und unsere Kunden weiterhin unterstützen, um die Auswirkungen auf unseren Betrieb so gering wie möglich zu halten.

Obwohl wir uns nach Kräften bemühen, die Auswirkungen so gering wie möglich zu halten, rechnen wir bei einigen Produkten mit einem gewissen Grad an Unterbrechungen, die zu Lieferverzögerungen an unsere Kunden führen werden. Unsere Vertriebs- und Kundenservice-Teams werden Sie über alle spezifischen Probleme informieren, sobald sie auftreten, einschließlich der Maßnahmen, die zur Lösung von Störungen ergriffen werden.

**Service und Unterstützung:**

Natus ist bestrebt, einen ausgezeichneten Kundendienst und Support zu bieten. Unser Service-Team arbeitet hart daran, trotz der Einschränkungen aufgrund von COVID-19 unseren Kunden das gewohnte Service- und Support-Niveau zu bieten. Wir gehen davon aus, dass wir in der Lage sein werden, ununterbrochenen Hotline-Support durch unsere etablierten Kundendienst- und technischen Support-Teams zu leisten. Darüber hinaus werden wir auch weiterhin, wenn nötig, persönlich vor Ort tätig sein, und zwar in Übereinstimmung mit lokalen, staatlichen und nationalen Regierungs- und Kundenrichtlinien. Außerdem bieten wir, wann immer es möglich ist, virtuelle Unterstützung an, um den Kontakt mit Kunden und Mitarbeitern und deren potentielle Gefährdung zu minimieren.

**Reinigung und Desinfektion:**

Empfehlungen zur Reinigung und Desinfektion von Natus-Geräten sind in der Gebrauchsanweisung (IFU) des Produkts enthalten. Bitte beziehen Sie sich auf diese Informationen, wenn Sie Bemühungen zur Kontrolle der Verbreitung von COVID-19 in Ihrer Einrichtung durchführen.

**Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis und Ihre Mitarbeit bei der Überwachung und Steuerung dieses wichtigen globalen Gesundheitsproblems.**

Mit freundlichen Grüßen,

Natus Medical Incorporated