

Datenblatt

Optimierte digitale Reaktionszeit, damit Sie schneller wieder einsatzbereit sind

Unity Lab Services „Tech Direct“ Service-Plan für Ihre Geräte

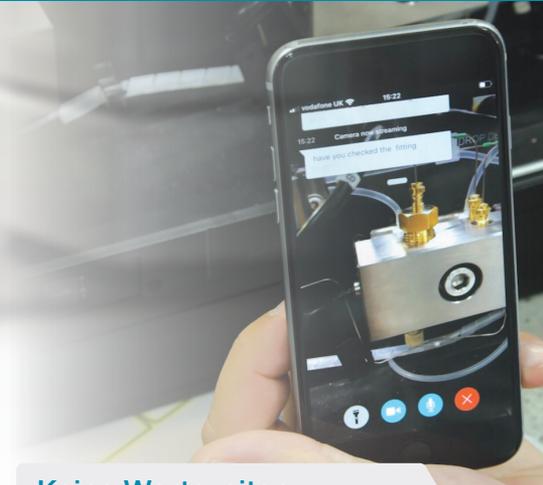
Wir wissen: Stillstand wegen eines Geräteausfalls verringert die Produktivität. Priorisierte Reaktionszeit und online basierte Remote-Diagnose können 35 % aller Störungen aus der Ferne lösen und somit Ihre Forschungsarbeit erleichtern. Nutzen Sie mit dem Unity™ Lab Services „Tech Direct“ Service-Plan die Vorteile unseres digitalen Remote-Support-Tools „DRS“, damit Ihre Geräte schneller wieder einsatzbereit sind.

Die Merkmale des „Tech Direct“ Service-Plans:

- Remote-Fernlösung von mehr als 35 % aller Störungen mit unseren digitalen Remote-Reparaturdiensten.
- Unbegrenzter Zugang zum erweiterten technischen Support mit gezielter Sofortreaktion, erweiterten digitalen Remote-Support-Tools und Experten für schnellere Diagnose und Fehlerbehebung
- Proaktive, jährliche vorbeugende Wartung zur Erhöhung der Betriebszeit
- Service und Reaktion durch zertifizierte Ingenieure und erfahrene Support-Mitarbeiter
- 10 % Rabatt für Service-Einsätze vor Ort mit einer Reaktionszeit von 5 Werktagen**

Ein Service-Plan, der die Messlatte für Fernwartung und vorbeugende Wartung höher legt

Der „Tech Direct“ Service-Plan ist verfügbar für Geräte der Massenspektrometrie, Chromatographie, Trace Elemental Systeme, molekulare Spektroskopie, Probenvorbereitung und für Discrete Industrial Analyzer (DIA).



Keine Wartezeiten – Lösung von bis zu 35 % aller Störungen mit unserem digitalen Remote-Support-Tool „DRS“

Verbesserte digitale Service-Programme:



Gesicherte Remote-Desktop-Steuerung
Überlassen Sie unseren Experten die Steuerung



Leicht zu bedienende „Augmented Reality“ (AR)
Wir sehen online, was Sie sehen und leiten Sie in Echtzeit an

Technische Daten	„Tech Direct“ Service-Plan
Ferndiagnose- und Fernreparaturservice	
Vorrangige Ferndiagnose und -reparatur (wenn möglich)	●
Unbeschränkter Zugang zu Remote-Supporttechnikern durch unsere neuesten digitalen und „Augmented-Reality“-Tools	●
Vorbeugende Wartung	
Planbare vorbeugende Wartung vor Ort (PM) inclusive PM Teile-Kit (1/System/Jahr)	●
Software- und Firmware-Updates auf Anfrage bei Terminen zur vorbeugenden Wartung*	●
Service-Einsätze vor Ort	
Vorrangige Reaktionszeit für Service-Einsätze vor Ort**	5 Arbeitstage
Reparaturen vor Ort (umfasst werkszertifizierte Teile, Arbeitszeit und Anfahrtskosten)	10 % Rabatt
Geräte-Requalifikation (RQ) beim Service-Einsatz, wenn eine OQ zum Service-Plan hinzugebucht wurde	10 % Rabatt
Service mit Mehrwert	
Vorrangiger technischer Support mit priorisierter und direkter telefonischer Antwort***	●
10 % Rabatt auf Schulungen (sofern verfügbar, auf Anfrage)	●

Im Vergleich zur Wartung ohne Service-Plan
Nicht verfügbar
Nicht verfügbar
Volle Kosten werden fällig
Volle Gebühren fallen an
Keine vorrangige Bearbeitung
Volle Gebühren fallen an, ab ca. 2 bis 6 Stunden Arbeitszeit
Volle Gebühren fallen an
Nicht verfügbar
Nicht verfügbar

Optionale Serviceleistungen stehen zum Kauf zur Verfügung	Benefits of plan
Operational Qualification (OQ)	● Vergünstigte Requalifikation (RQ)
Zusätzliche vorbeugende Wartung (PM)	● Vergünstigt

Vergleich zum Support ohne Serviceplan
Volle Gebühren fallen an
Volle Gebühren fallen an

Der Vorteil von Unity Lab Services

Unity Lab Services bietet erstklassigen Service und Support, mit dem Sie schneller wieder einsatzbereit sind.



Exzellenter Service und Support

- Geräteprobleme werden in **35 %** der Fälle remote gelöst
- Digitale Remote-Support-Funktionen helfen bei Diagnose und Reparatur und steigern Problemlösungen bei Erstkontakt
- Schnellerer Weg zur Lösung – **50 %** schnellere Reaktionszeit und **30 %** Reduzierung der Ausfallzeit mit einem Service-Plan
- Proaktive, vorbeugende Wartungsbesuche erhöhen die Betriebszeit



OEM Know-how

- Unübertroffenes Wissen und Servicekompetenz
- Direkter Zugriff auf mehr als **2.000** sehr erfahrene und OEM-zertifizierte Service-Experten mit durchschnittlich **18** Jahren Erfahrung in der Wartung wissenschaftlicher Geräte
- Hochwertige, zertifizierte Originalersatzteile



Praxiserprobt

- Mehr als **50** Jahre im Dienste der Wissenschaft, unter durchgängiger Einhaltung unserer Service Versprechen und stetiger Verbesserung der allgemeinen Service Erfahrungen
- Bevorzugter Asset Management Berater und zuverlässiger Partner zur Verbesserung der Laborabläufe
- Eines der breitesten und umfassendsten Angebote an Servicelösungen in der Branche



Globale Reichweite

- Einheitliche globale Ausführung mit weltweit strategisch verteilten Servicefachleuten in **23** Ländern
- Selbstverpflichtet, die schnellstmögliche Reaktion zur Steigerung der Laborproduktivität und Betriebszeit zu bieten

Besuchen Sie unitylabservices.com/techdirectserviceplan, um mehr zu erfahren oder ein Angebot für einen Service-Plan anzufordern.



* Upgrades auf neue Software-Versionen sind nicht enthalten

** Reaktionsziele beginnen, sobald die Bestellung eingegangen ist, und sind innerhalb eines Umkreises von 240 km (150 Meilen) um größere Städte verfügbar.

*** Montag bis Freitag während der normalen Geschäftszeiten

© 2021 Thermo Fisher Scientific Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Warenzeichen sind, sofern nicht anders angegeben, Eigentum von Thermo Fisher Scientific und ihren Tochtergesellschaften. Die verfügbaren Services können je nach Region variieren. Weiterführende Informationen erhalten Sie von Ihrem Thermo Fisher Scientific-Ansprechpartner vor Ort.

20-0494 JK 06/21 BN20201016

ThermoFisher
SCIENTIFIC