

Specifiche

Supporto digitale avanzato per essere immediatamente operativi

Servizio di assistenza Tech Direct di Unity™ Lab Services

Ammettiamolo: dover attendere che lo strumento venga riparato impedisce lo svolgimento delle attività. Una risposta prioritaria e la capacità di risolvere da remoto più del 35% delle problematiche significa eliminare degli ostacoli alla sua attività. Approfitti dei nostri servizi più recenti di assistenza tecnica remota digitale come il servizio Tech Direct Unity™ Lab Services al fine di rendere il suo laboratorio sempre operativo ed efficiente.

Caratteristiche del servizio Tech Direct

Risoluzione di oltre il 35% delle problematiche riscontrate grazie ai nostri servizi di riparazione da remoto

- Accesso illimitato al supporto tecnico avanzato, risposte immediate e mirate, grazie a strumenti di supporto digitale ed esperti per una più rapida diagnosi e risoluzione del problema
- Manutenzione preventiva annuale per incrementare i tempi di operatività dello strumento
- Assistenza fornita da tecnici certificati altamente qualificati e da personale di supporto
- 10% di sconto sulle visite di manutenzione correttiva in loco e tempi di risposta entro 5 giorni lavorativi**

Un piano di assistenza preventivo e da remoto che incrementa la qualità del servizio

Il servizio di assistenza Tech Direct è disponibile per spettrometria di massa, cromatografia, analisi elementare, spettroscopia molecolare, preparazione di campioni e analizzatori industriali discreti.



Nessuna attesa: i nostri supporti digitali consentono la risoluzione da remoto del 35% delle problematiche.

Supporti digitali avanzati:



Controllo da remoto del desktop in sicurezza

Lasci che siano i nostri esperti ad operare



Realtà Aumentata (AR) di facile utilizzo

Vediamo quello che vede lei e la guidiamo in tempo reale

Specifiche tecniche	Servizio Tech Direct
Servizi di diagnostica e di riparazione da remoto	
Diagnosi prioritaria e riparazione da remoto (quando possibile)	●
Accesso illimitato al supporto da remoto attraverso i più recenti strumenti digitali di Realtà Aumentata	●
Servizi di manutenzione preventiva	
Manutenzione preventiva (PM) programmata in loco e kit di ricambi per PM (n. 1 per sistema / anno)**	●
Aggiornamenti software e firmware, su richiesta, durante le visite di manutenzione preventiva e correttiva*	●
Servizi correttivi in loco	
Tempi di risposta prioritari e mirati per visite in loco**	5 giorni lavorativi
Manutenzione correttiva in loco (comprende i ricambi certificati dalla fabbrica, i costi di manodopera e le spese di viaggio)	Sconto del 10%
Riqualifica (RQ) degli strumenti durante la visita di manutenzione correttiva qualora la qualifica OQ sia stata aggiunta al servizio di assistenza.	Sconto del 10%
Servizi a valore aggiunto	
Supporto telefonico prioritario con risposta immediata e mirata***	●
10% di sconto su corsi di formazione (ove disponibili), su richiesta	●

Riparazione senza un piano di assistenza
Non disponibile
Non disponibile
Tariffa intera
Tariffa intera
Nessuna risposta prioritaria
Tariffa intera, minimo dalle 2 alle 6 ore
Tariffa intera
Non disponibile
Non disponibile

Possibilità di acquisto di servizi opzionali	Vantaggi del piano
Qualifica OQ	● Riqualifica RQ scontata
Manutenzione preventiva (PM) aggiuntiva	● Scontato

Confronto rispetto al servizio senza un piano di assistenza
Tariffa intera
Tariffa intera

I Vantaggi di Unity Lab Services

Unity Lab Services fornisce un servizio di assistenza e supporto di qualità superiore che consente di essere immediatamente operativi.



Servizio e supporto eccellente

- Nel **35%** dei casi, i problemi vengono risolti da remoto
- Il servizio di supporto digitale da remoto aiuta la diagnosi, la riparazione ed aumenta la possibilità di una risoluzione immediata
- Percorso risolutivo più veloce: tempi di risposta più rapidi del **50%** e **30%** di riduzione dei tempi di inattività grazie al servizio di assistenza
- Visite di manutenzione preventive volte ad aumentare i tempi di operatività



Competenza tecnica su apparecchiature OEM (original equipment manufacturer)

- Conoscenza impareggiabile e competenza nel servizio
- Accesso diretto a più di **2.000** professionisti esperti e certificati OEM, con una media di **18** anni di esperienza tecnica sull'assistenza di strumenti scientifici
- Componenti originali certificati dalla fabbrica di alta qualità



Risultati comprovati

- Oltre **50** anni al servizio della scienza, fornendo ininterrottamente, con impegno, assistenza e migliorando in generale l'esperienza sul servizio
- Consulente dedicato e partner fidato per migliorare le attività di laboratorio
- Una delle più ampie e complete soluzioni, del settore, per l'assistenza



Presenza territoriale

- Servizio professionale in tutto il mondo localizzato strategicamente in **23** Paesi
- Impegno a fornire la risposta più rapida possibile per aumentare la produttività e l'operatività dei vostri laboratori

Visita unitylabservices.com/techdirectserviceplan per maggiori informazioni o per richiedere un preventivo sul servizio di assistenza.



* Aggiornamenti alle nuove versioni del software non inclusi

** I tempi di risposta decorrono dal momento in cui l'ordine di acquisto è stato ricevuto e sono disponibili per percorrenze fino a 240 km dalle maggiori città

*** Dal lunedì al venerdì durante le normali ore lavorative

© 2021 Thermo Fisher Scientific Inc. Tutti i diritti riservati. Se non diversamente specificato, tutti i marchi di fabbrica sono di proprietà di Thermo Fisher Scientific e delle sue società affiliate. I servizi disponibili possono differire in base all'area. Rivolgersi al proprio rappresentante di zona per ulteriori informazioni.

20-0494 JK 06/21 BN20201016

ThermoFisher
SCIENTIFIC