

## Scheda tecnica

# Assistenza e supporto totali quando ne hai più bisogno

Proteggi campioni e budget con l'assistenza e il supporto che conosci e su cui fai affidamento per tutte le esigenze delle apparecchiature di laboratorio. Con il Programma per la manutenzione delle apparecchiature di laboratorio Total Care, fornito da Unity™ Lab Services per i prodotti Thermo Scientific™, otterrai tempi di risposta più rapidi e soluzioni di manutenzione proattive per lavorare al meglio e più velocemente.

### Il programma di assistenza Total Care comprende:

- Manutenzione correttiva e riparazioni in loco in due giorni lavorativi\*
- Manutenzione annuale preventiva delle apparecchiature per una maggiore durata operativa
- Accesso prioritario illimitato a tecnici formati e qualificati per le apparecchiature di laboratorio
- Risoluzione dei problemi e diagnosi più rapide e fino al 50% di risoluzione da remoto
- Il monitoraggio da remoto più completo per comunicare dati e azioni in tempo reale grazie alle notifiche automatiche inviate agli esperti dell'assistenza tecnica per una risoluzione attiva†

### Metti al sicuro il tuo lavoro con un programma completo di assistenza che ti offre un tempo di risposta più rapido

Il programma di assistenza Total Care è disponibile per le apparecchiature da laboratorio, comprese cappe di sicurezza biologica, centrifughe, cold storage, incubatori a CO<sub>2</sub> e apparecchiature di purificazione dell'acqua. Sono disponibili le opzioni annuale e pluriennale.

Tempi di risposta più rapidi del **50%**

Dal momento che si tratta di una nostra priorità, i clienti in possesso di un Piano di assistenza ottengono risposte più rapide e minore fermo macchina rispetto a chi non lo possiede.

Fino al **50%** di risoluzione da remoto

Visita [unitylabservices.com/totalcareserviceplan](http://unitylabservices.com/totalcareserviceplan) per saperne di più o per richiedere un preventivo.

| Specifiche   | Programma di assistenza Total Care: | Rispetto a nessun programma di assistenza |
|--|-------------------------------------|---|
| <b>Assistenza correttiva in loco</b>   |                                     |   |
| Tempi di risposta prioritaria in loco*   | 2 giorni lavorativi                 | Tempo di risposta standard                |
| Manutenzione correttiva in loco  | ●                                   | A pagamento                               |
| Garanzia sulla riparazione durante la manutenzione correttiva  | 1 anno                              | Da 90 a 180 giorni                        |
| <b>Servizi di riparazione e diagnostica da remoto</b>  |                                     |   |
| Accesso prioritario illimitato all'assistenza tecnica  | ●                                   | Assistenza limitata                       |
| Diagnosi e riparazione remota prioritaria, laddove possibile   | ●                                   | Assistenza limitata                       |
| <b>Manutenzione preventiva</b>   |                                     |   |
| Manutenzione preventiva (PM) programmata in loco e kit di componenti per PM (1/sistema/anno), dove richiesto | ●                                   | A pagamento                               |
| Aggiornamenti del firmware e del software durante la visita di manutenzione preventiva come richiesto†       | ●                                   | A pagamento                               |
| <b>Smart Connected Services<sup>‡</sup></b>  |                                     |   |
| Monitoraggio da remoto digitale in tempo reale 24/7  | ●                                   | Non disponibile                           |
| Report sullo stato strumentale con diagrammi di controllo avanzati   | ●                                   | Non disponibile                           |
| Notifica automatica agli esperti dell'assistenza tecnica per identificare e risolvere velocemente i problemi | ●                                   | Non disponibile                           |
| <b>Servizi di valore aggiunto</b>  |                                     |   |
| Apparecchiature muletto, in base alla disponibilità <sup>§</sup>   | ●                                   | Non disponibile                           |
| Accesso alla Knowledge base online di Unity Lab Services   | ●                                   | Non disponibile                           |
| Sconto per la formazione in loco o in Azienda (dove applicabile)   | Sconto del 10%                      | A pagamento                               |
| <b>Servizi aggiuntivi disponibili per l'acquisto</b>   |                                     |   |
| Servizi di calibrazione e di qualifica   | Sconto del 10%                      | A pagamento                               |

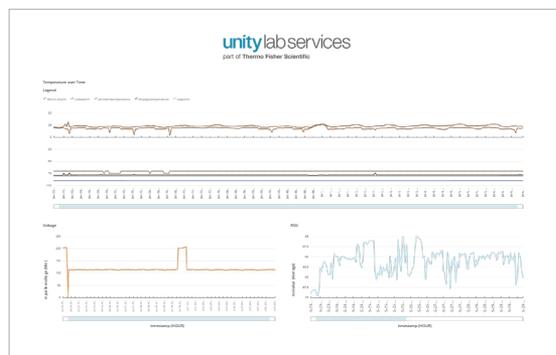
# Connettiti a dati e decisioni in tempo reale

Libera la potenza dei prodotti Thermo Scientific Smart Connected<sup>‡</sup>

Smart Connected Services offre servizi di supporto da remoto per il monitoraggio, la reportistica e fornisce risposte per proteggere attivamente l'integrità dei campioni.<sup>‡</sup> Vai oltre la temperatura, con fino a 63 parametri telemetrici che utilizzano i dati più importanti e con l'impegno proattivo degli esperti dell'assistenza tecnica per monitorare lo stato delle apparecchiature di laboratorio critiche. Disponibile ora esclusivamente per gli ultracongelatori, proteggi i tuoi campioni con:

- Monitoraggio in tempo reale 24/7 di fino a 63 parametri critici, come temperatura, tensione, stato del filtro e molto altro
- Report sullo stato strumentale con diagrammi di controllo avanzati per analizzare i set di dati attuali e passati e trovare anomalie all'interno delle tue apparecchiature
- Notifica automatica agli esperti dell'assistenza da remoto di Unity Lab Services per identificare e risolvere velocemente i problemi prima che compromettano l'integrità dei campioni

Proteggi le tue apparecchiature e i tuoi campioni con il monitoraggio e il supporto completo per gli ultracongelatori TSX Series, disponibile esclusivamente per le apparecchiature di laboratorio con un programma di manutenzione o con la garanzia Total Care Unity Lab Services.<sup>‡</sup>



Report sulla salute del dispositivo

Collegati oggi su [unitylabservices.com/digital-remote-support](https://unitylabservices.com/digital-remote-support).

## Vantaggi di Unity Lab Services

Unity Lab Services offre un servizio e un'assistenza di livello superiore che ti permettono di essere operativo più velocemente.



### Eccellenza in termini di assistenza e supporto

- I problemi relativi alla strumentazione vengono risolti da remoto fino al **50%** dei casi
- Le risorse digitali di supporto remoto aiutano a diagnosticare, risolvere e incrementare le riparazioni al primo tentativo
- Le visite di manutenzione preventiva proattiva aumentano il tempo di attività dello strumento



### Competenza tecnica OEM

- Competenza ed esperienza senza pari nel settore dell'assistenza
- Accesso diretto a più di **2.000** professionisti dell'assistenza altamente qualificati in fabbrica con una media di **18** anni di esperienza nella manutenzione di strumenti scientifici



### Risultati comprovati

- Oltre **50** anni al servizio della scienza, garantendo un'assistenza costante e migliorando le esperienze di assistenza complessive
- Consulente di fiducia e partner di riferimento per la gestione delle risorse, in grado di migliorare le operazioni di laboratorio
- Uno dei set di soluzioni di assistenza più ampi e completi del settore



### Portata globale

- Interventi coerenti a livello globale, grazie a professionisti dell'assistenza posizionati strategicamente in **23** Paesi in tutto il mondo
- Impegno a garantire una risposta più rapidamente possibile, aumentando la produttività e i tempi di attività del laboratorio

<sup>\*</sup>Il tempo di risposta garantito potrebbe variare in base alla posizione geografica

<sup>†</sup>Aggiornamenti a nuove versioni del software non inclusi

<sup>‡</sup>Disponibile solo con prodotti abilitati al collegamento di dispositivi selezionati

<sup>§</sup>Prestito del prodotto in base alla disponibilità

La copertura del servizio può variare. Per ulteriori informazioni sui nostri servizi, rivolgiti ai nostri rappresentanti di vendita locali.