

## Specifiche

### Massima priorità del servizio per avere lo strumento sempre disponibile

Quando le operazioni del laboratorio dipendono dalla massima disponibilità degli strumenti, il Piano di assistenza tecnica Premier di Unity™ Lab Services\* offre i tempi di risposta più rapidi e la massima priorità, per garantire l'esecuzione delle attività del laboratorio senza interruzioni e la produttività nei momenti di cruciale importanza.

#### Il Piano di assistenza Premier comprende:

- Tempi di risposta rapidi, con priorità massima, di due giorni lavorativi
- Cronistoria semestrale del servizio e revisioni sulla gestione del sito
- Manutenzione preventiva annuale (PM)
- Risoluzione di oltre il 35% delle problematiche riscontrate grazie ai nostri servizi di riparazione da remoto

### Un piano di assistenza per eseguire senza interruzioni le operazioni di cruciale importanza

Il Piano di assistenza Premier è disponibile per spettrometria di massa, cromatografia, analisi di elementi in tracce, spettroscopia molecolare, preparazione di campioni e analizzatori industriali discreti.

## Massima priorità

Scegliete il **Piano di assistenza Premier** quando le attività di cruciale importanza non possono permettersi un fermo macchina

**Chiedimi come**

Tempi di risposta più rapidi

Specifiche tecniche	Piano di assistenza Premier
<b>Servizi correttivi in loco</b>	
Tempi di risposta mirati e prioritari per visite in loco	2 giorni lavorativi <sup>1</sup>
Manutenzione correttiva in loco (comprende i ricambi certificati dalla fabbrica, i costi di manodopera e le spese di viaggio)	●
Manutenzione correttiva durante il servizio di qualifica	●
Sostituzione di computer con difetti di funzionamento, acquistati da Thermo Fisher Scientific, necessari per il funzionamento degli strumenti	●
In esclusiva: riqualifica (RQ) inclusa gratuitamente durante la manutenzione correttiva, qualora la qualifica operativa (OQ) sia stata aggiunta al piano di assistenza	●
<b>Servizi di manutenzione preventiva</b>	
Manutenzione preventiva programmata in loco (PM) e kit di ricambi (1 sistema/anno)	●
Aggiornamenti (updates) software e firmware, su richiesta, durante la manutenzione preventiva e correttiva <sup>2</sup>	●
<b>Supporto da remoto digitale, diagnostica e servizi correttivi</b>	
Diagnosi da remoto e riparazione con massima priorità	●
Supporto illimitato da remoto dei nostri tecnici attraverso un controllo sicuro del desktop e strumenti di realtà aumentata (AR)	●
<b>Servizi a valore aggiunto</b>	
Cronistoria semestrale del servizio e revisioni sulla gestione del sito	●
Supporto tecnico telefonico prioritario con risposta immediata e mirata <sup>3</sup>	●
10% di sconto su corsi di formazione (ove disponibili, su richiesta)	●
10% di sconto su altri componenti, accessori e materiali di consumo non correlati alla manutenzione correttiva (su richiesta)	●

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

Possibilità di acquisto di servizi opzionali	Vantaggi del piano
Qualifica (OQ)	● Include riqualifica (RQ)
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 servizi di assistenza e supporto di qualità superiore che consentono di essere operativi più rapidamente.



## Servizio e supporto eccellente

- Percorso risolutivo più veloce: tempi di risposta più rapidi del **50%** e **30%** di riduzione dei tempi di inattività grazie al piano di assistenza
- 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
- Visite di manutenzione preventiva volte ad aumentare i tempi di operatività degli strumenti



## Competenza tecnica su apparecchiature OEM (original equipment manufacturer)

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



## Risultati comprovati

- Oltre **50** anni al servizio della scienza, fornendo assistenza ininterrottamente e con impegno, 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

Visitate [unitylabservices.com/premierserviceplan](https://unitylabservices.com/premierserviceplan) per maggiori informazioni o per richiedere un preventivo sul piano di assistenza.



\* Il Piano di assistenza Premier potrebbe non essere disponibile in tutte le sedi. Contattare l'agente di vendita di Unity Lab Services per informazioni sulla disponibilità e altri dettagli.

† I tempi di risposta prioritari di due giorni lavorativi si applicano alle riparazioni di manutenzione correttiva. Le visite di manutenzione preventiva sono programmate in anticipo e su richiesta.

‡ Gli aggiornamenti alle nuove versioni del software non sono inclusi

§ 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 geografica. Rivolgersi al proprio rappresentante di zona per ulteriori informazioni.

20-447-1553 SR 06/21 BN20201039

**ThermoFisher**  
SCIENTIFIC