

Specifiche

Assistenza rapida e completa per essere costantemente operativi

Quando la tua attività dipende dalle prestazioni del tuo laboratorio, puoi affidarti al team Unity™ Lab Services di Thermo Fisher per ottenere un servizio di assistenza di qualità superiore che ti permetterà di mantenere la tua strumentazione in perfetta efficienza e produttività. Grazie ai nostri servizi Extended Warranty, in caso di necessità di un intervento di assistenza, ti permetteremo di riprendere l'attività con tempi di risposta più rapidi del 50% e con il 30% in meno di fermo macchina rispetto ai clienti che non possiedono un piano di assistenza.

Punti salienti dei servizi Extended Warranty:

- Tempi di risposta entro tre giorni lavorativi in loco per la manutenzione correttiva
- Supporto tecnico illimitato con risposta mirata e immediata attraverso strumenti di assistenza remota digitale avanzata ed esperti che facilitano una più rapida diagnosi e risoluzione dei problemi
- Manutenzione preventiva annuale programmata per aumentare la produttività
- Risoluzione di oltre il 35% dei problemi grazie ai nostri servizi di assistenza remota digitale
- Tecnici certificati e personale di supporto di elevata esperienza

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

Come nostra priorità, i clienti con un piano di assistenza godono di tempi di risposta più rapidi e minore inattività

Riduzione del **30%** del tempo di inattività

Non solo riparazione, ma assistenza di alto livello

I servizi Extended Warranty sono disponibili per spettrometria di massa, cromatografia, analisi di tracce di elementi, spettroscopia molecolare, preparazione dei campioni e strumenti di analisi industriale separati.

Specifiche	Extended Warranty
Servizi correttivi in loco	
Tempi di risposta mirati e prioritari	3 giorni lavorativi
Manutenzione correttiva (comprensiva di ricambi certificati dalla fabbrica, manodopera e trasferimento)	●
Manutenzione correttiva durante i servizi di qualificazione	●
Sostituzione dei computer guasti acquistati da Thermo Fisher Scientific e necessari per il funzionamento dello strumento	●
Se al piano di assistenza è stata aggiunta la qualifica operativa (OQ), la riqualifica (RQ), esclusiva del settore, è compresa senza ulteriori costi durante la visita correttiva	●
Manutenzione preventiva	
Manutenzione preventiva programmata in loco (PM) e kit di ricambi (n. 1 sistema /anno)	●
Aggiornamenti firmware e software durante le visite di manutenzione correttiva e preventiva, su richiesta*	●
Servizi correttivi e diagnostica remota	
Diagnosi e riparazione remota prioritaria, laddove possibile†	●
Accesso illimitato al servizio di assistenza remota attraverso i nostri innovativi strumenti digitali e di realtà aumentata	●
Servizi a valore aggiunto	
Assistenza tecnica prioritaria con risposta telefonica mirata e immediata**	●
10% di sconto sui corsi di formazione (se disponibile, su richiesta)	●
10% di sconto su ricambi, accessori e consumabili (su richiesta)	●

Servizi opzionali a pagamento	Vantaggi del piano
Qualifica operativa (OQ)	Riqualifica (RQ) inclusa
Manutenzione preventiva (PM) aggiuntiva	Scontato

Confronto rispetto al servizio senza un piano di assistenza

Nessuna priorità di risposta
Tariffa intera, da 2 a 6 ore minimo
Tariffa intera
Tariffa intera
Tariffa intera

Tariffa intera
Tariffa intera

Non disponibile
Non disponibile

Non disponibile
Non disponibile
Non disponibile

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



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/extendedwarranty per maggiori informazioni o per richiedere un preventivo sul piano di assistenza.



*Gli aggiornamenti alle nuove versioni del software non sono inclusi

**Dal Lunedì al Venerdì durante il normale orario lavorativo

© 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.

20-0852 ZT 04/21 BN20201031

ThermoFisher
SCIENTIFIC