

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 CO₂ 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 per saperne di più o per richiedere un preventivo.

Specifiche	Programma di assistenza Total Care:	Rispetto a nessun programma di assistenza
Assistenza correttiva in loco		
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
Servizi di riparazione e diagnostica da remoto		
Accesso prioritario illimitato all'assistenza tecnica	●	Assistenza limitata
Diagnosi e riparazione remota prioritaria, laddove possibile	●	Assistenza limitata
Manutenzione preventiva		
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
Smart Connected Services[‡]		
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
Servizi di valore aggiunto		
Apparecchiature muletto, in base alla disponibilità [§]	●	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
Servizi aggiuntivi disponibili per l'acquisto		
Servizi di calibrazione e di qualifica	Sconto del 10%	A pagamento

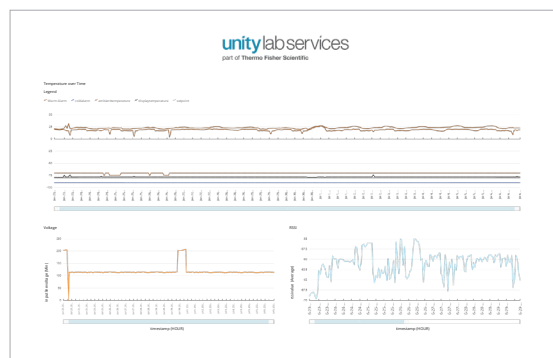
Connettiti a dati e decisioni in tempo reale

Libera la potenza dei prodotti Thermo Scientific Smart Connected[‡]

Smart Connected Services offre servizi di supporto da remoto per il monitoraggio, la reportistica e fornisce risposte per proteggere attivamente l'integrità dei campioni.[‡] 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.[‡]



Report sulla salute del dispositivo

Collegati oggi su 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

^{*}Il tempo di risposta garantito potrebbe variare in base alla posizione geografica

[†]Aggiornamenti a nuove versioni del software non inclusi

[‡]Disponibile solo con prodotti abilitati al collegamento di dispositivi selezionati

[§]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.