

Scheda tecnica

L'assistenza più rapida e con massima priorità per potenziare i tempi di attività fin dal primo giorno

Immagina un laboratorio con strumenti sempre attivi e funzionanti, attività di test ininterrotte e conservazione dei campioni più importanti. Questo laboratorio potrebbe essere il tuo, dove i dipendenti potrebbero svolgere con facilità le proprie mansioni e rispettare le scadenze più strette.

Riduci ogni rischio di tempi di inattività durante il periodo di garanzia di fabbrica grazie alla Garanzia Premier di Unity™ Lab Services, la nostra assistenza con massima priorità e risposta ultra rapida, che inizia non appena il tuo strumento viene installato. La Garanzia Premier eleva il livello di assistenza al di sopra della garanzia di fabbrica esistente per massimizzare i tempi di attività.

Un'opzione di ampliamento della garanzia che assicura il corretto svolgimento delle operazioni critiche

La Garanzia Premier è disponibile per strumenti di spettrometria di massa, cromatografia, analisi di microelementi, preparazione dei campioni e analisi industriale discreti.

Massima priorità, risposta ultra rapida

Scegli la **Garanzia Premier** quando le operazioni critiche non possono correre il rischio di tempi di fermo.

La nostra assistenza migliore a partire dal primo giorno

Specifiche	Garanzia Premier
Assistenza correttiva in loco	
Massima priorità ai tempi previsti di risposta in loco	2 giorni lavorativi ¹
Manutenzione correttiva in loco (include parti certificate dalla fabbrica, manodopera e spostamenti)	●
Manutenzione correttiva durante le visite per servizi di qualificazione, se del caso	●
Sostituzione di computer difettosi acquistati presso Thermo Fisher Scientific e necessari per il funzionamento dello strumento	●
Riqualificazione (RQ) esclusiva del settore inclusa gratuitamente durante la manutenzione correttiva con IQ/OQ o OQ aggiunti al piano di servizio	●
Manutenzione preventiva	
Manutenzione preventiva programmata (PM) in loco e kit di componenti per PM (1/sistema/anno)	●
Aggiornamenti del firmware e del software di controllo della strumentazione durante la manutenzione preventiva su richiesta ²	●
Assistenza digitale in remoto, diagnostica e servizi correttivi	
Diagnosi e riparazione in remoto	Priorità massima
Accesso illimitato ai tecnici dell'assistenza in remoto tramite comando del desktop sicuro in remoto e strumenti di realtà aumentata (AR)	●
Servizi di valore aggiunto	
Revisioni semestrali dello storico degli interventi di manutenzione e della gestione del sito	●
Supporto tecnico di massima priorità con risposta telefonica mirata immediata ³	●
10% di sconto sui corsi di formazione (se disponibili, su richiesta)	●
10% di sconto su altri componenti, accessori e materiali di consumo non correlati alla manutenzione correttiva (su richiesta)	●

Confronto con la garanzia di fabbrica
Priorità rispetto alla fatturabilità
●
●
●
A pagamento
A pagamento
A pagamento
●
●
Non disponibile
Non disponibile
Non disponibile
Non disponibile

Servizi opzionali disponibili per l'acquisto	Vantaggi della Garanzia Premier
Qualifica operativa (OQ)	Include la riqualificazione (RQ)
Manutenzione preventiva (PM) aggiuntiva	Scontata

Confronto con la garanzia di fabbrica
A pagamento
A pagamento

Eleva la tua esperienza di garanzia di fabbrica

La Garanzia Premier eleva il tuo livello di assistenza al di sopra della garanzia di fabbrica offrendoti le seguenti funzionalità:

- Tempi di risposta più rapidi, con la massima priorità, entro due giorni lavorativi
- Una visita proattiva di manutenzione preventiva (PM), più un kit di componenti per PM
- Revisioni semestrali dello storico degli interventi di manutenzione e della gestione del sito
- Sconti del 10% su formazione, componenti, accessori e materiali di consumo



Assicurati la nostra migliore assistenza per gli anni a venire con un contratto di assistenza pluriennale

I servizi Premier sono disponibili per l'intero ciclo di vita del tuo strumento per garantirti costantemente una risposta critica con costi anticipati noti per l'intera durata del contratto. Per ricevere la nostra assistenza completa di massima priorità immediatamente dopo l'installazione, scegli la Garanzia Premier per integrare la tradizionale garanzia di fabbrica. Blocca il prezzo oggi stesso per evitare aumenti di prezzo annuali per gli anni a venire con un contratto pluriennale, passando al Piano Premier al termine della garanzia.

Spettrometro di massa TSQ Altis Triple Quad



Scenario di esempio 1: Cliente che ha acquistato lo strumento TSQ Altis e ha acquistato l'upgrade alla garanzia Premier negli anni 1-3 durante il periodo di garanzia di fabbrica e il Piano Premier per 2 anni successivi (totale 5 anni).

Nota: La durata della Garanzia Premier richiesta corrisponderà alla garanzia di fabbrica dello strumento.

Sistema di cromatografia ionica Aquion



Scenario di esempio 2: Cliente che ha acquistato lo strumento per cromatografia ionica Aquion e ha acquistato l'upgrade alla garanzia Premier nell'anno 1 durante il periodo di garanzia di fabbrica e il Piano Premier per 4 anni successivi (totale 5 anni).

Confronto tra le opzioni di assistenza negli anni successivi alla garanzia di fabbrica

Sappiamo bene che le priorità e le esigenze di assistenza possono cambiare nel tempo. La Garanzia Premier seguita da un piano di assistenza pluriennale Premier ti garantirà sempre la massima priorità e la risposta più rapida per l'intero ciclo di vita del tuo strumento. Nel caso in cui le tue esigenze cambino, potrai confrontare le opzioni di assistenza disponibili per gli anni successivi alla garanzia di fabbrica.

Caratteristiche	Estensione della garanzia di base	Garanzia estesa	Piano Premier	Vantaggi
Priorità di risposta in loco per i servizi correttivi	3 giorni lavorativi	3 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi	La tempistica stabilita accelera la manutenzione correttiva e massimizza la disponibilità degli strumenti
Revisioni semestrali dello storico degli interventi di manutenzione e della gestione del sito	✗	✗	✓	I rapporti sull'uso e lo stato degli strumenti migliorano le prestazioni e la produttività future
Manutenzione preventiva annuale, compreso il kit per la manutenzione preventiva	✗	✓	✓	Esegue la manutenzione proattiva dello strumento per aumentare i tempi di attività
Assistenza tecnica ottimizzata con assistenza e risoluzione a distanza	✓	✓	✓	La risposta prioritaria con risoluzione a distanza superiore al 35% riduce i tempi di fermo, con diagnosi più rapide e ottimi tassi di riparazione al primo intervento
Manutenzione correttiva, compresi componenti, manodopera e viaggi	✓	✓	✓	Riduce i costi di riparazione e consente una gestione del bilancio maggiormente predittiva
10% di sconto su componenti, materiali di consumo e accessori aggiuntivi	✓	✓	✓	Riduce i costi degli strumenti necessari
10% di sconto sulla formazione	✓	✓	✓	Riduce i costi per formare i dipendenti su tecniche, strumenti, software o applicazioni

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

- Percorso di risoluzione più rapido — tempi di risposta più rapidi del **50%** e riduzione del **30%** dei tempi di inattività con un piano di assistenza
- I problemi relativi alla strumentazione vengono risolti da remoto nel **35%** 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** tecnici altamente qualificati in fabbrica con una media di 18 anni di esperienza nella manutenzione di strumenti scientifici
- Componenti originali certificati dalla fabbrica di alta qualità



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

Scopri di più sul piano di assistenza Premier all'indirizzo unitylabservices.com/premierserviceplan.

* La Garanzia Premier potrebbe non essere disponibile in tutte le località. Contattare il rappresentante di zona Unity Lab Services per informazioni sulla disponibilità e ulteriori dettagli.

† I tempi di risposta di due giorni lavorativi con massima priorità si applicano alle riparazioni di manutenzione correttiva. Gli eventi di manutenzione preventiva sono programmati in anticipo e su richiesta.

‡ Aggiornamenti a nuove versioni del software non inclusi.

§ Dal lunedì al venerdì durante il normale orario lavorativo.