

## 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 Essential, 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 Essential:

- 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 Essential sono disponibili per spettrometria di massa, cromatografia, analisi di tracce di elementi, spettroscopia molecolare, preparazione dei campioni e strumenti di analisi industriale separati.

Specifiche	Essential service plan
<b>Servizi correttivi in loco</b>	
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	●
<b>Manutenzione preventiva</b>	
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*	●
<b>Servizi correttivi e diagnostica remota</b>	
Diagnosi e riparazione remota prioritaria, laddove possibile*	●
Accesso illimitato al servizio di assistenza remota attraverso i nostri innovativi strumenti digitali e di realtà aumentata	●
<b>Servizi a valore aggiunto</b>	
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)	●

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
Tariffa intera
Non disponibile
Non disponibile
Non disponibile
Non disponibile
Non disponibile
Non disponibile

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
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/essentialserviceplan](https://unitylabservices.com/essentialserviceplan) 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.

20-0014 ZT 02/21 BN20201001

**ThermoFisher**  
SCIENTIFIC