

Datenblatt

Umfassender Service, damit Sie schneller einsatzbereit sind

Wenn Sie auf die Leistung Ihrer Laborgeräte angewiesen sind, können Sie sich auf einen hochwertigen Service durch das Unity™ Lab Services-Team von Thermo Fisher Scientific verlassen, damit Ihr Labor effizient und reibungslos arbeitet. Mit unserem beliebten Essential Service Plan von Unity Lab Services, dass Sie im Vergleich zu Kunden ohne Serviceplan mit einer um 50 % verkürzten Vor-Ort-Reaktionszeit und um 30 % verringerten Geräteausfallzeit schneller einsatzbereit sind, wenn Ihr Gerät instand gesetzt werden muss.

Highlights: Essential Service Plan

- Vor Ort Reaktionszeitziel von drei Werktagen für Instandsetzung
- Unbegrenzter, erweiterter technischer Support mit Sofortreaktion, modernen digitalen Remote-Support-Tools und Spezialisten, um eine schnellere Fehlerbehebung und Diagnose zu ermöglichen
- Proaktive jährliche vorbeugende Gerätewartung zur Verlängerung der Betriebszeit
- Externe Behebung von mehr als 35 % der Probleme durch unseren Fernreparatur-Service
- Sehr erfahrene und qualifizierte Ingenieure und Support-Mitarbeiter

Verantwortungsvolle Wartung zusätzlich zur Reparatur

Der Essential Service Plan sind für Massenspektrometrie, Chromatographie, Spurenelement- und Molekülspektroskopie, Probenvorbereitung und diskrete industrielle Analysegeräte erhältlich.



Um **50 %** verkürzte Reaktionszeit

Unser vorrangiges Ziel ist es, für Kunden mit Serviceplänen kürzere Reaktionszeiten und weniger Ausfallzeiten gegenüber Kunden ohne Serviceplan zu ermöglichen.

30 % weniger Ausfallzeiten

Technische Daten	Essential service plan
Vor-Ort-Instandsetzung	
Vorrangiges Zeitziel für die Vor-Ort-Reaktionszeit	3 Arbeitstage
Vor-Ort-Instandsetzung (einschließlich Teile, Arbeits- und Reisezeit)	●
Instandsetzung im Rahmen der qualifizierten Serviceleistungen	●
Ersatz von Computern mit Fehlfunktionen, die von Thermo Fisher Scientific gekauft wurden und für den Betrieb des Geräts erforderlich sind	●
Kostenlose branchenexklusive Requalifizierung (RQ) während des Instandsetzungsbesuchs, wenn „OQ“ im Serviceplan hinzugefügt wurde	●
Vorbeugende Wartung	
Vorab terminierte vorbeugende Wartung (engl. „Preventive Maintenance“, PM) vor Ort und PM-Teilesatz (1/System/Jahr)	●
Auf Anfrage Software- und Firmware-Updates während präventiver und korrigierender Wartungstermine*	●
Ferndiagnose- und Fernkorrekturdienste	
Vorrangige Ferndiagnose und -reparatur, wenn möglich†	●
Uneingeschränkter Zugang zu Remote-Support-Technikern durch unsere neuesten digitalen und Augmented-Reality-Tools	●
Serviceleistungen mit Mehrwert	
Vorrangiger Status für technischen Support mit sofortiger zielgerichteter telefonischer Antwort**	●
10 % Schulungsrabatt (auf Anfrage und falls verfügbar)	●
10 % Rabatt auf Teile, Zubehör und Verbrauchsmaterial (auf Anfrage)	●

Vergleich zum Support ohne Serviceplan
Keine vorrangige Bearbeitung
Berechnung der vollen Gebühren, mindestens 2 bis 6 Arbeitsstunden
Berechnung der vollen Gebühren
Berechnung der vollen Gebühren
Berechnung der vollen Gebühren
Berechnung der vollen Gebühren
Berechnung der vollen Gebühren
Berechnung der vollen Gebühren
Nicht verfügbar
Nicht verfügbar
Nicht verfügbar
Nicht verfügbar
Nicht verfügbar

Optionale Serviceleistungen stehen zum Kauf zur Verfügung	Benefits of plan
Funktionsqualifizierung (OQ)	Einschließlich Requalifizierung (RQ)
Zusätzliche vorbeugende Wartung (PM)	Preisnachlass

Vergleich zum Support ohne Serviceplan
Berechnung der vollen Gebühren
Berechnung der vollen Gebühren

Der Vorteil von Unity Lab Services

Unity Lab Services bietet erstklassigen Service und Support, mit dem Sie schneller wieder einsatzbereit sind.



Exzellenter Service und Support

- Schnellerer Weg zur Lösung – **50 %** schnellere Bearbeitungszeit und **30 %** Reduzierung der Ausfallzeit mit einem Serviceplan
- Geräteprobleme werden in **35 %** der Fälle remote gelöst
- Digitale Remote-Support-Funktionen helfen bei Diagnose und Reparatur und steigern Problemlösungen bei Erstkontakt
- Proaktive, vorbeugende Wartungsbesuche erhöhen die Betriebszeit

OEM Know-how

- Unübertroffenes Wissen und Servicekompetenz
- Direkter Zugriff auf mehr als **2.000** sehr erfahrene und OEM-zertifizierte Service-Experten mit durchschnittlich **18** Jahren Erfahrung in der Wartung wissenschaftlicher Geräte

Praxiserprob

- Mehr als **50** Jahre im Dienste der Wissenschaft, unter durchgängiger Einhaltung unserer Service Versprechen und stetiger Verbesserung der allgemeinen Service Erfahrungen
- Bevorzugter Asset Management Berater und zuverlässiger Partner zur Verbesserung der Laborabläufe
- Eines der breitesten und umfassendsten Angebote an Servicelösungen in der Branche

Globale Reichweite

- Einheitliche globale Ausführung mit weltweit strategisch verteilten Servicefachleuten in **23** Ländern
- Selbstverpflichtet, die schnellstmögliche Reaktion zur Steigerung der Laborproduktivität und Betriebszeit zu bieten

Besuchen Sie unitylabservices.com/essentialserviceplan, um mehr zu erfahren oder ein Angebot für einen Serviceplan anzufordern.



*Upgrades auf neue Software-Versionen sind nicht enthalten

**Montag bis Freitag während der üblichen Geschäftszeiten

© 2021 Thermo Fisher Scientific Inc. Alle Rechte vorbehalten. Alle Warenzeichen sind, sofern nicht anders angegeben, Eigentum von Thermo Fisher Scientific und ihren Tochtergesellschaften. Die verfügbaren Services können je nach Region variieren. Weiterführende Informationen erhalten Sie von Ihrem Thermo Fisher Scientific-Ansprechpartner vor Ort.

20-0014 ZT 02/21 BN20201001

ThermoFisher
SCIENTIFIC