

## Hoja de especificaciones

# Respuesta digital en remoto para que su equipo esté siempre a punto

## Plan de mantenimiento Tech Direct de Unity Lab Services

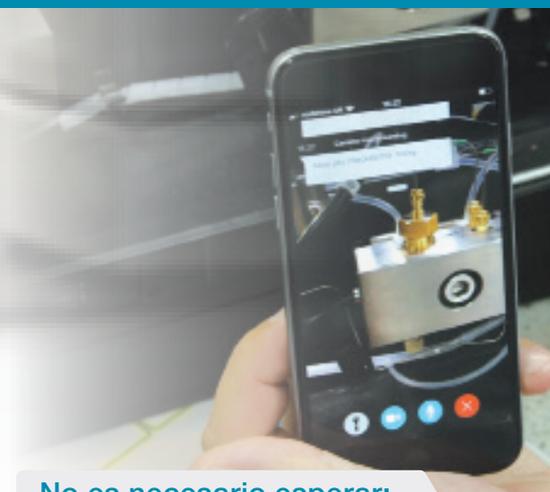
Afrontemos la realidad: dedicar tiempo a un instrumento que no funciona frena cualquier avance. Obtener una respuesta prioritaria y poder resolver de forma remota más del 35 % de los problemas ayuda a despejar los obstáculos que frenan una investigación. Aproveche nuestras últimas herramientas digitales de soporte remoto con el Plan de Mantenimiento Tech Direct de Unity™ Lab Services. Tendrás el laboratorio operativo y siempre a punto.

### Características del plan de mantenimiento Tech Direct:

- Resolución remota de más del 35 % de los problemas con nuestros servicios de reparación a distancia
- Acceso ilimitado a soporte en remoto, con respuesta prioritaria, contando con herramientas y expertos que permiten un diagnóstico y solución de problemas más rápido
- Mantenimiento preventivo anual en el equipo que aumenta el tiempo operativo del instrumento
- Servicio ofrecido por ingenieros certificados y personal de apoyo con gran experiencia
- 10 % de descuento en visitas correctivas on-site con un tiempo de respuesta inferior a 5 días laborables \*\*

## Un plan de servicio para cumplir con las expectativas de asistencia remota y preventiva

El plan de servicio Tech Direct está disponible para espectrometría de masas, cromatografía, análisis elemental de traza, espectroscopia molecular, preparación de muestras y sistemas de analizadores discontinuos



**No es necesario esperar: nuestras herramientas digitales permiten la resolución remota del 35 % de los problemas.**

### Herramientas digitales avanzadas



#### Control de escritorio remoto seguro

Permite a nuestros expertos navegar



#### Realidad aumentada (RA) de fácil uso

Vemos lo que ve y le orientamos en tiempo real

Especificaciones	Plan de Mantenimiento Tech Direct
<b>Servicios de diagnóstico y reparación remotos</b>	
Diagnóstico prioritario y reparación en remoto (cuando sea posible)	●
Acceso prioritario a ingenieros de soporte en remoto a través de nuestras herramientas digitales y de realidad aumentada	●
<b>Servicios de mantenimiento preventivo</b>	
Mantenimiento preventivo on site (PM) y kit de piezas PM (1/sistema/año)	●
Parches informáticos de actualización del software y firmware durante las visitas preventivas y correctivas, previa solicitud*	●
<b>Visitas correctivas on-site</b>	
Objetivo de tiempo de respuesta presencial**	5 días laborables
Mantenimiento correctivo on-site (incluye piezas certificadas de fábrica, mano de obra y desplazamientos)	10 % de descuento
Recualificación del instrumento (RQ) durante la visita de mantenimiento correctivo si se incluyó OQ al plan de mantenimiento	10 % de descuento
<b>Servicios de valor añadido</b>	
SopORTE técnico y asistencia telefónica prioritaria***	●
Descuento del 10 % en formación (cuando esté disponible), previa solicitud	●

Comparación sin un plan de mantenimiento
No disponible
No disponible
Se aplican cargos completos
Se aplican cargos completos
Sin respuesta prioritaria
Se aplican cargos completos, de 2 a 6 horas como mínimo
Se aplican cargos completos
No disponible
No disponible

Adquisición de servicios opcionales	Beneficios del plan
Cualificación del funcionamiento (OQ)	● Recualificación aplicando un descuento (RQ)
Mantenimiento preventivo adicional (PM)	● Se aplica descuento

Comparación con la asistencia sin plan de mantenimiento
Se aplican cargos completos
Se aplican cargos completos

# La ventaja de Unity Lab Services

Unity Lab Services ofrece un nivel superior de servicio y soporte para mantener el laboratorio al día y siempre a punto.



## Servicio y soporte de excelencia

- Los problemas del equipo se resuelven de forma remota en un **35 %** de las veces
- El servicio técnico en remoto ayuda a diagnosticar, reparar y aumentar las soluciones a la primera
- Vía más rápida en la resolución del problema: **50 %** tiempo de respuesta más rápido y **30 %** de reducción en los tiempos de inactividad con un plan de mantenimiento
- Visitas de mantenimiento preventivo que aumentan el tiempo operativo del equipo

## Experiencia técnica OEM

- Conocimientos y experiencia en servicio sin precedentes
- Acceso directo a más de **2000** profesionales de servicio con gran experiencia y certificados OEM, con una media de **18** años de experiencia en mantenimiento de instrumentos científicos
- Piezas certificadas en fábrica de alta calidad de fabricante de equipo original

## Experiencia probada

- Más de **50** años cuidando de la ciencia, ofreciendo respuestas y mejorando la experiencia general del servicio
- Asesor en gestión de sus equipos y socio de confianza, mejorando las operaciones de laboratorio
- Uno de los paquetes de servicio más amplios e integrales del sector

## Presencia mundial

- Ejecución uniforme a escala global con profesionales de servicio ubicados estratégicamente en **23** países de todo el mundo
- Compromiso en ofrecer la respuesta más rápida posible, aumentando la productividad y el tiempo operativo de funcionamiento de los laboratorios

Visite [unitylabservices.com/techdirectserviceplan](https://unitylabservices.com/techdirectserviceplan) para obtener más información o solicitar un presupuesto del plan de mantenimiento.



\* Actualizaciones a nuevas versiones del software no incluidas

\*\* Los tiempos de respuesta comienzan una vez recibida la orden de compra.

\*\*\* De lunes a viernes en horario laboral

© 2021 Thermo Fisher Scientific Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales son propiedad de Thermo Fisher Scientific y sus filiales a menos que se especifique de otro modo. Los servicios disponibles pueden diferir según la región. Póngase en contacto con el representante de ventas más cercano para obtener más información.

20-0494 JK 06/21 BN20201016

**ThermoFisher**  
SCIENTIFIC