

## Fiche des spécifications techniques

# Réponse numérique améliorée pour devenir opérationnel plus rapidement

## Contrat de maintenance Tech Direct de Unity Lab Services

Regardons les choses en face : devoir attendre parce qu'un instrument ne fonctionne pas empêche de progresser. Une réponse prioritaire et la capacité à résoudre à distance plus de 35 % des problèmes permettent d'éliminer les obstacles pour votre recherche. Profitez de nos plus récentes outils numériques pour l'assistance à distance avec le contrat de maintenance des instruments Tech Direct de Unity™ Lab Services pour rendre votre laboratoire opérationnel plus rapidement.

### Le contrat de maintenance Tech Direct offre :

- La résolution à distance de plus de 35 % des problèmes avec nos services de réparation à distance
- L'accès illimité à l'assistance technique améliorée, avec une réponse ciblée immédiate, comprenant les outils de support numérique à distance améliorés et des experts pour un dépannage et un diagnostic plus rapides
- Maintenance préventive annuelle planifiée des instruments qui augmente le temps de fonctionnement
- Service fourni par des ingénieurs et un personnel d'assistance hautement expérimentés et certifiés
- Remise de 10 % sur la maintenance corrective sur site avec un délai d'intervention prioritaire sous 5 jours ouvrés\*\*

## Un contrat de maintenance pour un entretien optimal : préventif et à distance

Le contrat de maintenance Tech Direct est disponible pour la spectrométrie de masse, la chromatographie, l'analyse élémentaire liquide, la spectroscopie moléculaire, la préparation des échantillons, et les instruments d'analyseurs industriels discrets.



**Inutile d'attendre — nos outils numériques permettent la résolution à distance de 35 % des pannes.**

### Outils numériques améliorés :



**Contrôle du bureau à distance**  
Laissez nos experts piloter



**Réalité augmentée (RA) facile à utiliser**  
Nous voyons ce que vous voyez et nous vous guidons en temps réel

Caractéristiques techniques	Contrat de maintenance Tech Direct	Comparaison avec la réparation sans contrat de maintenance
<b>Diagnostic à distance et services de réparation à distance</b>		
Diagnostic à distance et réparation à distance prioritaires (si possible)	●	Non disponible
Accès illimité aux ingénieurs de maintenance à distance grâce à nos derniers outils numériques et de réalité augmentée	●	Non disponible
<b>Services de maintenance préventive</b>		
Maintenance préventive (PM) planifiée à l'avance et kit de pièces de PM (1/système/an)	●	La totalité des frais est applicable
Mises à jour mineures de logiciel et de micrologiciel lors des visites de maintenance préventive et corrective, sur demande*	●	La totalité des frais est applicable
<b>Services de maintenance corrective sur site</b>		
Délai d'intervention sur site prioritaire**	5 jours ouvrés	Réponse non prioritaire
Maintenance corrective sur site (comprend les pièces certifiées en usine, la main d'œuvre et le déplacement)	Remise de 10 %	La totalité des frais est applicable, 2 à 6 heures minimum
Requalification (RQ) de l'instrument au cours de la visite de maintenance corrective si l'option OQ a été ajouté au contrat de maintenance	Remise de 10 %	La totalité des frais est applicable
<b>Services à valeur ajoutée</b>		
Assistance technique prioritaire avec une réponse téléphonique ciblée immédiate***	●	Non disponible
10 % de réduction sur la formation (si disponible), sur demande	●	Non disponible
Services optionnels disponibles à l'achat	Bénéfices	Comparé à une assistance sans contrat de maintenance
Qualification opérationnelle (OQ)	● Requalification (RQ) à prix remisé	La totalité des frais est applicable
Maintenance préventive (MP) supplémentaire	● Prix remisé	La totalité des frais est applicable

# L'avantage de Unity Lab Services

Unity Lab Services fournit un service et un support de qualité qui vous accompagne en rendent votre instrument opérationnel plus rapidement.



## L'excellence en matière de service et d'assistance

- **35 %** des pannes d'instruments sont résolues à distance
- Les fonctions d'assistance numérique à distance aident à diagnostiquer, réparer et augmenter le nombre de réparations dès la première fois
- Une voie plus rapide vers la résolution — Temps de réponse augmenté de **50 %** et réduction des temps d'arrêt de **30 %** avec un contrat de maintenance
- Les visites de maintenance préventive planifiée augmentent le temps de fonctionnement des instruments



## Expertise technique OEM

- Connaissance et expertise de service inégalées
- Un accès direct à plus de **2 000** professionnels du service certifiés OEM et hautement expérimentés avec une moyenne de **18** ans d'expérience dans la maintenance des instruments scientifiques
- Pièces certifiées en usine OEM de haute qualité



## Des résultats prouvés

- Plus de **50** ans au service de la science, à respecter ses engagements en matière de service irréprochable et à améliorer l'expérience globale de service
- Conseiller dédié en gestion des équipements et partenaire de confiance, améliorant l'activité du laboratoire
- L'un des plus grands et des plus complets portefeuilles de solutions de maintenance dans l'industrie.



## Présence mondiale

- Exécution globale avec les professionnels du service situés stratégiquement à travers le monde dans **23** pays
- S'engage à fournir la réponse la plus rapide possible, pour augmenter la productivité et le temps de fonctionnement du laboratoire

Rendez-vous sur [unitylabservices.com/techdirectserviceplan](https://unitylabservices.com/techdirectserviceplan) pour en savoir plus ou demander un devis pour un contrat de maintenance.



\* Les mises à jour majeures de logiciel ne sont pas incluses

\*\* Les délais d'intervention démarrent à réception du bon de commande.

\*\*\* Du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées

© 2021 Thermo Fisher Scientific Inc. Tous droits réservés. Toutes les marques commerciales sont la propriété de Thermo Fisher Scientific et de ses filiales, sauf indication contraire. La disponibilité des services peut varier selon les régions. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre représentant commercial local.

20-0494 JK 06/21 BN20201016

**ThermoFisher**  
SCIENTIFIC