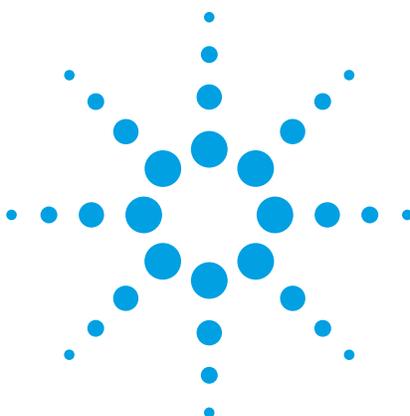


Des options exhaustives de service pour votre labo



Gamme de prestations de service et d'assistance Agilent

Des solutions de service qui rendent les processus transparents et améliorent la productivité.



Agilent Technologies

Une gamme de prestations de service conçue pour vous aider à atteindre les objectifs les plus agressifs.

Qu'il s'agisse de calendriers de livraison ou de délais de commercialisation serrés, vous êtes en permanence sollicité pour produire davantage. C'est la raison pour laquelle Agilent propose une large gamme de services conçus pour optimiser la productivité et l'efficacité de votre laboratoire. De la maintenance préventive et corrective aux solutions logicielles en passant par la mise en conformité, le conseil et la formation, Agilent répond toujours présent. Son aide et sa protection sont le garant des hausses de votre productivité et de votre efficacité.

Que vous ayez besoin de services pour quelques instruments ou que vous cherchiez une solution globale pour tous les instruments Agilent ou non de votre laboratoire, vous découvrirez que nous pouvons vous fournir la solution exactement adaptée pour que vous puissiez vous concentrer sur votre cœur de métier.





Résolvez rapidement les problèmes

Optimisez la disponibilité des instruments

Gérez des calendriers serrés

Allongez le cycle de vie des instruments

Réduisez les risques de non-conformité

Rendez les procédures transparentes

Réduisez les lourdeurs administratives

Réduisez les délais de commercialisation

**Un partenaire établi
de votre réussite.**

Depuis 40 ans, Agilent fabrique et maintient les instruments sur lesquels vous comptez. Faites-nous confiance pour vous apporter les services et l'assistance dont vous avez besoin pour maintenir votre laboratoire au plus haut de ses performances.



Garantie de pointe sur les services

Si votre instrument Agilent nécessite une intervention au cours de l'exécution d'un contrat de service Agilent, nous garantissons la réparation ou nous remplaçons gratuitement votre instrument. Aucun autre fournisseur ne s'engage aussi loin sur la disponibilité des instruments et le maintien de la productivité maximale de votre laboratoire.



Agilent classé n° 1 de la conformité !

Un magazine CPL-CPG indépendant a mené en 2004 une étude en Europe et en Amérique du Nord qui nous a classés n° 1. Pour les prestations générales de mise en conformité, de validation de méthodes et de contrôle d'aptitude des systèmes, la préférence des utilisateurs va à Agilent.

Prestations de maintenance préventive et corrective

Optimisez la disponibilité. Réduisez l'indisponibilité.

La maintenance préventive Agilent est un moyen simple d'optimiser la productivité du laboratoire tout en allongeant le cycle de vie de vos instruments et accessoires. En entretenant régulièrement vos nouveaux instruments, nous pouvons réduire le taux de défaillance et augmenter votre productivité. En réalité, nos études ont montré que globalement, lorsqu'un laboratoire utilise régulièrement les prestations de maintenance préventive Agilent, le **taux de défaillance diminue de 25 %**.

Si une panne survient, le service Agilent peut la corriger en moins de 24 heures. 60 % des besoins de service peuvent être satisfaits au téléphone par l'assistance technique Agilent. Lorsqu'un dépannage sur site s'avère nécessaire, les techniciens et ingénieurs du réseau mondial de SAV Agilent **dépannent plus de 85 % des instruments à la première visite**. Pour couronner le tout, Agilent offre une gamme unique d'options et de contrats pour s'adapter à votre budget.

Prestations concernant les logiciels et les systèmes informatiques

Intelligence hors du commun, performances de pointe.

Les prestations de service et d'assistance Agilent ne se limitent pas aux instruments. Notre gamme de prestations pour les logiciels et les systèmes informatiques reflète la même passion de l'excellence. Fiez-vous à notre service de test et de qualification en version «Réseau» pour identifier les problèmes potentiels de configuration et les conflits avec votre réseau avant qu'il ne se produisent. Restez informé des mises à jour et à niveau grâce à nos bulletins réguliers. En outre, nos contrats de maintenance de logiciels vous permettent de toujours bénéficier des dernières versions et vous donnent accès aux experts de l'assistance téléphonique Agilent.

Si vous pouviez réduire le taux de défaillance des instruments de 25 %, quels gains de productivité pourriez-vous espérer ?

Prestations de maintenance préventive et corrective

	Systèmes Agilent	Systèmes non-Agilent*
Prestations sur site		
Maintenance préventive	•	•
Nettoyage de source SM	•	
Dépannage sur site	•	•
Dépannage sur site + consommables	•	
Dépannage au coup par coup (Pièces & MO)	•	
Valorisation maximale des instruments en fin de prise en charge	•	
Déménagement de laboratoires et d'instruments	•	•
Prestations de service en atelier		
Retour pour dépannage en atelier Agilent	•	
Retour en atelier avec prêt d'un instrument	•	
Échange d'un instrument	•	
Prestations à distance		
Assistance technique téléphonique	•	
Suivi et diagnose instruments (voir offres groupées de «Services intelligents»)	•	

*Disponibles sur un large choix d'instruments de chromatographie et de spectroscopie fournis par Agilent ou non.

Prest. logiciels & systèmes informatiques

	Systèmes Agilent	Systèmes non-Agilent*
Mises à jour des logiciels et assistance téléphonique	•	
Intégration des systèmes de données	•	•
Test et qualification des réseaux	•	•
Sauvegarde et restauration complètes de systèmes	•	

Prestations de mise en conformité «Classic»

Réduisez les risques. Augmentez la fiabilité.

Les professionnels travaillant dans le respect des normes BPF, BPL, ISO17025 et les laboratoires réglementés savent combien de temps et d'énergie peuvent être investis dans la qualification d'un instrument analytique – ils savent ce qui peut se produire si les normes de qualité ne sont pas atteintes ou mal documentées. La palette d'outils de mise en conformité Agilent est acceptée par les instances de réglementation et de contrôle qualité depuis plus de 10 ans et a permis d'aboutir à **plus de 100 000 qualifications réussies dans le monde entier**. C'est pourquoi vous profiterez du savoir-faire et de l'expérience dont vous avez besoin.

Les produits «Classic Edition» sont méticuleusement conçus pour optimiser, automatiser et rendre transparentes vos procédures de mises en conformité et sont suffisamment souples pour s'adapter à vos besoins au cours des années à venir.



Auriez-vous plus confiance si vous connaissiez un partenaire classé n° 1 en prestations de mise en conformité par les laboratoires professionnels du monde entier ?

Prestations de mise en conformité «Enterprise»

Aucune paperasse. Services multifournisseurs.

Imaginez que vous puissiez rendre transparents vos protocoles de mise en conformité dans tout votre laboratoire avec un programme entièrement automatisé, sans paperasserie, compatible avec tous vos instruments y compris ceux de Waters, Thermo, Shimadzu, PerkinElmer ou Gilson.

L'«Enterprise Edition» est conçue pour vous fournir une approche de qualification harmonisée suffisamment robuste pour fonctionner dans l'entreprise toute entière. Il s'agit d'un protocole de qualification unique et exhaustif reposant sur un progiciel complètement automatisé – dont le cœur, le «Moteur de Conformité Agilent» (Agilent Compliance Engine ou ACE) fait l'objet d'une demande de brevet. Il fournit des rapports électroniques, des enregistrements et des signatures formatés de façon identique pour accélérer la révision des documents et réduire le risque de non-conformité légale à zéro. Faites porter votre choix sur la version «Partner edition» et vous aurez tous les avantages de ce protocole de qualification exhaustif et la capacité de délivrer les qualifications de façon autonome.

Prestations de mise en conformité

	Systèmes Agilent	Systèmes Non-Agilent*
Version «Classique» (Classic Edition)		
Qualification de l'installation (OI)	•	
Qual.opérationnelle / vérification de performance (QO/VP)	•	
Requalification (RO)	•	
Versions «Enterprise» & «Partenaires» (Enterprise- /Partner Edition)		
Qualification de l'installation (OI)	•	•
Qualification opérationnelle (QO)	•	•
Requalification (RO)	•	•
Version «Logiciel» (Software Edition)	•	

Gestion des ressources de laboratoire

Pour tout le laboratoire : efficacité et protection.

Les laboratoires comme le vôtre sont poussés à atteindre des objectifs sans cesse plus ambitieux et vous ne pouvez pas vous permettre de subir de pannes d'instruments. Le LRM (Lab Resource Management) Agilent est un programme de gestion de ressources de laboratoire qui fournit des prestations intégrées pour tous les instruments et toutes les techniques de toutes les marques. De la maintenance préventive et corrective jusqu'à la mise en conformité, vous améliorerez l'efficacité globale du laboratoire avec un partenaire fiable et unique.

En outre vous aurez une meilleure visibilité de l'historique des interventions et des contrats de service grâce à la gestion du parc et des documents – vous pourrez utiliser ces informations pour planifier le fonctionnement du laboratoire et optimiser le retour sur vos investissements. Le résultat est un programme davantage personnalisé, plus efficace et d'un meilleur rapport coût-efficacité pour tout le laboratoire.

Prestations de conseil

Le meilleur de nos experts. À votre disposition.

Si vous avez besoin d'intégrer une nouvelle technologie, de développer de nouvelles méthodes, d'améliorer la performance des instruments et du laboratoire ainsi que de former votre équipe, n'hésitez pas : tournez-vous vers nos professionnels du conseil. Vous aurez accès en personne aux experts qui ont conçu vos instruments, logiciels et processus que vous utilisez tous les jours. Vous pouvez compter sur eux pour un service personnalisé adapté au besoin spécifique de votre laboratoire.

Formation professionnelle

Apprentissage individualisé. À tout moment, n'importe où.

Il n'a jamais été plus facile d'acquérir la formation dont vous et vos collègues ont besoin. Agilent propose des stages d'utilisation, de diagnostic et de maintenance dans ses locaux comme sur site. Vous pouvez aussi vous inscrire à des modules individuels de formation au travers de notre programme de formation économique par Internet : il n'y a plus de contraintes de lieu ni de temps.



Auriez-vous la possibilité de rendre vos processus transparents si un seul fournisseur prenait en charge aussi bien vos instruments Agilent que les autres ?

Prestations d'optimisation des laboratoires

	Systèmes Agilent	Systèmes Non-Agilent*
Gestion des ressources de laboratoire (LRM)		
Maintenance préventive & corrective, mise en conf. pour tout le lab chromato/spectrom.	•	•
Prestations de gestion et de suivi documentaire de tout le laboratoire	•	•
Gestion du parc instrument du laboratoire	•	•
Techniciens SAV et pièces détachées sur site	•	•
Prestations de conseil		
Conseil sur les applications	•	•
Développement de protocoles	•	•
Optimisation des processus	•	•
Prestations de validation	•	•
Formation professionnelle		
Maintenance préventive et diagnostic des instruments	•	
Cours d'utilisation des instruments	•	
Cours d'utilisation des logiciels	•	
Formations aux techniques analytiques et scientifiques	•	•

Services groupés pour l'industrie

Juste ce dont vous avez besoin.
Un service très pratique.

Voulez-vous vous assurer d'avoir toujours exactement le service et l'assistance dont vous avez besoin pour maintenir la performance optimale de vos instruments ? Souhaitez-vous une solution complète taillée sur mesure pour votre activité ? L'une de nos offres de services groupés pour l'industrie pourrait bien être faite pour vous.

Ces services groupés, conçus pour les industries pétrochimiques, pharmaceutiques et des sciences de la vie proposent des prestations faciles à commander qui vous aideront à assurer le fonctionnement optimal de vos instruments et seront plus économiques que l'achat de prestations individuelles.

Offres groupées de Services intelligents

Aide à distance en temps réel.

Aujourd'hui, toute personne qui possède l'un de nos nouveaux instruments peut savoir ce que signifie d'avoir un spécialiste Agilent à disposition pour maintenir et gérer son instrument pendant qu'elle reste concentrée sur son cœur de métier. Les services à distance en temps réel comme le bouton d'aide «Push for Help» et la collaboration en temps réel vous permettent de contacter un spécialiste Agilent pour résoudre rapidement le problème tandis que le suivi documentaire des instruments fournit des statistiques sur l'ensemble du laboratoire.

Notre offre groupée de services intelligents associe ces services à distance aux prestations traditionnelles pour fournir un niveau d'assistance jamais atteint. Choisissez l'une des trois options :

- **Dépannage intelligent**, le cœur de cette offre
- **Connexions intelligentes**, notre offre groupée toutes options pour les industries non réglementées
- **Connexions intelligentes Plus**, notre offre groupée toutes options pour les industries réglementées

Prestations groupées

	Services groupés pour la pétrochimie	Offre groupée industrie pharmaceutique	Offre groupée Sciences de la vie
Assistance technique tél.: problèmes instruments	•	•	•
Dépannage sur site			•
Dépannage sur site avec consommables utilisés	•	•	
Retour en atelier Agilent pour dépannage	•		
Maintenance préventive	•	•	•
Qualification opérationnelle (OO)		•	
Mises à jour de logiciel et assistance téléphonique			•

La disponibilité des prestations peut varier avec les instruments.

	Dépannage intelligent	Connexions intelligentes	Connexions intelligentes Plus
Assistance technique tél.: problèmes instruments	•	•	•
Dépannage sur site avec consommables utilisés	•	•	•
Retour en atelier Agilent pour dépannage		•	•
Maintenance préventive		•	•
Qualification opérationnelle (OO)			•
Requalification (RQ)			•
Mises à jour de logiciel et assistance téléphonique		•	•
Bouton d'aide à la demande «Push for Help»	•	•	•
Collaboration en temps réel	•	•	•
Suivi documentaire des instruments	•	•	•

La disponibilité des prestations peut varier avec les instruments.



Donnez à votre labo le pouvoir de se concentrer

Découvrez plus en détail les prestations Agilent et redonnez à votre laboratoire le pouvoir de se concentrer sur son cœur de métier.

Chaque heure de chacune de vos journées est déjà occupée à des tâches importantes. Vous avez besoin de savoir que vous pouvez compter sur la fiabilité de vos instruments pour assurer la compétitivité et la réussite de votre laboratoire.

L'équipe de service et d'assistance Agilent Technologies est prête à vous aider : elle maîtrise tout un éventail d'outils destinés à optimiser les performances des instruments, réduire leur indisponibilité et optimiser votre productivité.

Découvrez comment votre laboratoire peut profiter de la gamme de prestations personnalisées Agilent et se préparer à faire toujours mieux.

Contactez l'agence commerciale Agilent la plus proche, ou connectez-vous sur l'Internet à www.agilent.com/chem/service

- Recevez des informations complémentaires sur les prestations offertes.
- Téléchargez des publications et des informations sur les services.
- Tenez-vous au courant des événements spéciaux et des promotions.

Les procédures des services Agilent ont été développées dans le cadre d'un système d'assurance qualité certifié ISO 9002.

Certains pays ne bénéficient pas de l'ensemble des prestations. De même, les interventions le « jour suivant » ne sont pas partout disponibles. Pour des informations détaillées sur les prestations et les disponibilités, veuillez contacter votre agence commerciale Agilent.

Les informations, descriptions, et caractéristiques figurant dans cette publication peuvent être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Imprimé en Allemagne le 12 juillet 2006
5989-5060FR