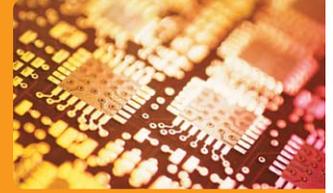
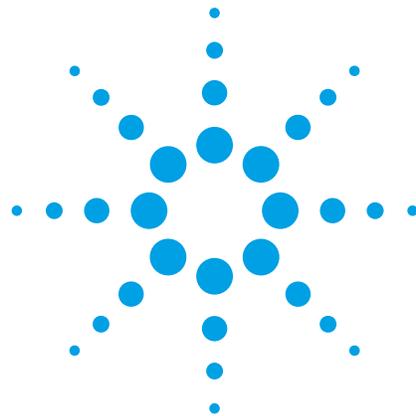


Gestion de laboratoire : une ère nouvelle s'ouvre



Services Intelligents Agilent

Une nouvelle génération de services d'assistance
vous permet de rester concentré sur votre métier



Services Intelligents Agilent	Dépannage intelligent
	Connexions intelligentes
	Connexions intelligentes Plus



Agilent Technologies

Il n'a jamais été plus facile de vous concentrer sur votre métier.

Permettez-nous de nous consacrer à la productivité de votre laboratoire pendant que vous vous concentrez sur votre cœur de métier.

	Dépannage intelligent Le cœur de nos prestations	Connexions intelligentes Offre groupée complète comprenant le dépannage intelligent pour une gestion complète et intelligente de votre labo	Connexions intelligentes Plus Services complémentaires de mise en conformité répondant aux exigences de qualité et réglementaires les plus strictes
Dépannage sur site	✓	✓	✓
Assistance téléphonique	✓	✓	✓
Consommables pour les dépannages	✓	✓	✓
Nouvelles prestations de service intelligentes			
Bouton " aide d'urgence "	✓	✓	✓
Collaboration en temps réel	✓	✓	✓
Suivi documentaire des instruments	✓	✓	✓
Maintenance préventive standard		✓	✓
Assistance sur les logiciels		✓	✓
Services de mise en conformité (QO/RQ)			✓

Dépannage intelligent Agilent

Ce service combine les prestations standards d'extension de garantie sur les instruments, comprenant les consommables et de nouvelles prestations à distance sécurisées via Internet avec :

- **Bouton " aide d'urgence "** — Vous pouvez cliquer sur un bouton d'aide de votre PC et les experts Agilent reçoivent automatiquement vos coordonnées (nom de l'opérateur, description du problème, préférences de prise de contact), les caractéristiques de l'instrument et du système, et l'état de l'instrument en temps réel. Ce dispositif permet de réduire de façon importante le temps que vous consacrez à rechercher une solution.

North America: Company Lab: Push for Help
2005-10-25 12:29:45 GMT

Support [support@agilent.com]
 To: john_smith@agilent.com

This email is to notify you of the following request for

John Doe john.doe@companylab.com
 (012)345-6789

Alchemy-LC01
 Company Site
 Building 3, Floor 3

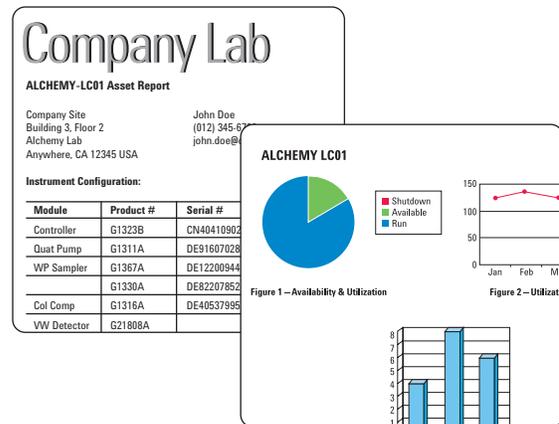
Binary Pump	G1312B	DE91607028
WP Sampler	G1367C	DE12200944

- **Collaboration en temps réel** — la collaboration en ligne permet aux experts Agilent de diagnostiquer et de résoudre vos problèmes à distance dans le respect de vos instructions et de vos procédures de sécurité. Un spécialiste de maintenance Agilent peut même commander votre instrument à distance - un tel niveau de service était jusqu'à présent inaccessible.

Connexions intelligentes Agilent

Bâtie sur une connexion distante sécurisée, cette prestation s'appuie sur le service de dépannage intelligent et y ajoute l'assistance sur les logiciels et, s'il y a lieu, la maintenance préventive standard. Elle comprend également le suivi documentaire des instruments qui fournit un instantané de l'exploitation de l'instrument en temps réel.

- **Suivi documentaire des instruments** — Pour la première fois, vous pouvez voir en temps réel un rapport sur tous les instruments connectés vous informant par exemple de l'état d'usure des joints, de la durée d'allumage des lampes, du nombre de manœuvres des vannes, du nombre d'injections effectuées, ainsi que de la configuration des systèmes, des numéros de modèles et de série, et même des étiquettes de colonne ; tout cela dans le but de prévoir les maintenances et d'optimiser l'utilisation des ressources du laboratoire.



Connexions intelligentes Plus Agilent

Pour les industries réglementées, ce service aide les laboratoires à rester opérationnels tout en respectant les objectifs de qualité et les règles imposées. Ajoutée aux Services Intelligents de dépannage et/ou de connexions, cette prestation, bâtie sur la même connexion distante sécurisée, met à votre disposition les services de mise en conformité Agilent comme la qualification opérationnelle et la requalification après dépannage. Avec plus de 100 000 qualifications menées à bien à ce jour, ce service est unanimement réputé.



Enquête indépendante menée en 2004 en Amérique du Nord et en Europe par le magazine LC/GC.

Commencez avec le **Dépannage intelligent**, puis ajoutez les **Connexions intelligentes** et (pour les labo réglementés) les **Connexions intelligentes Plus** pour :

- utiliser vos instruments efficacement
- résoudre les problèmes rapidement
- éliminer les arrêts intempestifs
- augmenter la productivité de votre laboratoire

Vous déterminez la nature et le nombre de nos accès à vos instruments.

Les Services Intelligents Agilent ont le même niveau de sécurité que les transactions financières sur le Web. Toutes les informations sont cryptées ; toutes vos données sont totalement protégées, à tout instant.

Les Services Intelligents Agilent transportent et manipulent les informations en toute sécurité et s'occupent uniquement des informations concernant les performances et le diagnostic de vos instruments.

Une passerelle Services Intelligents connectée à votre réseau collecte les données de vos instruments tandis qu'un contrôleur veille au bon respect des limites que vous avez fixées et vérifie les informations qui circulent.

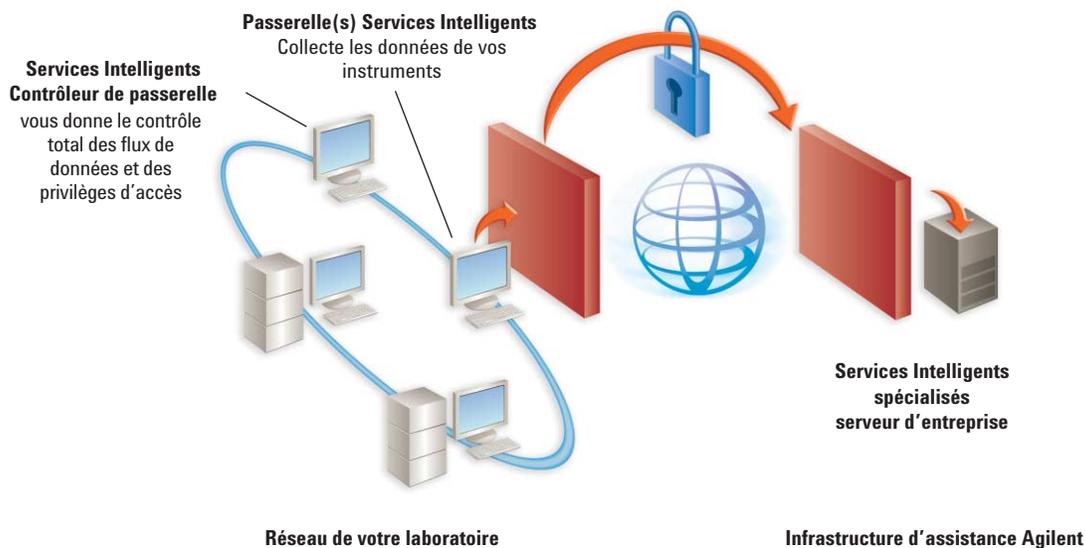
La sécurité repose sur le contrôleur de passerelle Services Intelligents. Il vous donne la possibilité d'établir et de faire respecter les accès et les protocoles d'échanges d'informations pour tous vos instruments. Un journal d'audit détaillé est enregistré sur votre site afin que vous sachiez en permanence quand et comment nous intervenons sur vos instruments.

L'ensemble des nouveaux Services Intelligents Agilent est conforme aux bonnes pratiques de laboratoire et de fabrication avec :

- **Méthodes multiples d'accès distants à l'interface utilisateur** fournissant uniquement les accès nécessaires sans risque pour les informations confidentielles.
- **Accès à distance réservé au personnel autorisé.** Les experts d'assistance Agilent accèdent uniquement aux instruments dont ils ont reçu la responsabilité. Vous pouvez demander à quelqu'un de votre société de fournir à Agilent la permission d'ouvrir toute session utile.
- **Infrastructure de pare-feu conviviale** comprenant un service proxy, le cryptage et l'authentification (SSL).
- **Audit détaillé** de suivi de l'utilisateur, de la durée de session et de sa description. À chaque session Agilent, un journal de session complet est enregistré.



Les Services Intelligents Agilent comprennent l'assistance que vous utilisez déjà et en laquelle vous avez confiance en lui conférant une **nouvelle dimension d'efficacité et de confort.**



C'est comme si vous aviez en permanence un spécialiste Agilent chez vous.



Garantie de service Agilent

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 votre instrument gratuitement.

Couvre les Services Intelligents Agilent

Ce qui est bien pour vous

Vous pouvez faire confiance aux Services Intelligents Agilent pour trouver les meilleures solutions. À côté de vos ressources, nous mettons nos 40 ans d'expérience dans la conception des instruments, dans le fonctionnement des laboratoires, dans le processus d'affaires et dans le conformités réglementaires pour vous aider à résoudre vos problèmes et optimiser vos ressources.

Pour en savoir plus sur les Services Intelligents Agilent, rendez-vous sur www.agilent.com/chem/services ou appelez le numéro AZUR : 0 810 446 446 (valable en France uniquement) ou le 1-800-227-9770, option 1 (aux USA et au Canada) ou rendez-vous sur : www.agilent.com/chem/intelligentservices

Dans les autres pays, contactez l'agence commerciale Agilent la plus proche. Les coordonnées d'accès détaillées sont disponibles sur www.agilent.com/chem/contact

Les informations, les descriptions et les spécifications publiées ici peuvent être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Tous droits réservés

Imprimé aux Pays-Bas le 15 mars 2006
5989-4860FR



Notre infrastructure globale de services de premier ordre est toute entière à votre écoute et répondra à la moindre de vos sollicitations.

**Quarante ans d'expérience. . .
en direct dans votre labo.**



Agilent Technologies