

Si votre laboratoire est concerné, Agilent a la solution.

- Maintenance préventive et corrective
- Mise en conformité
- Formation
- Solutions de systèmes informatiques en réseau
- Conseil
- Prestations étendues au laboratoire

Agilent trouve les moyens d'améliorer le fonctionnement des laboratoires.

Face à un problème difficile, vous pouvez compter sur votre équipe Agilent pour trouver la solution avec vous. À côté de vos ressources, Agilent met ses 40 ans d'expérience de la conception des instruments, du fonctionnement des laboratoires, des processus commerciaux et de la mise en conformité réglementaire pour vous aider à résoudre vos problèmes et maintenir la plus haute productivité possible. Quelles que soient votre branche d'activité et votre application, Agilent fournit les solutions qui redonnent à votre laboratoire le pouvoir de se concentrer sur son cœur de métier.

À propos d'Agilent Technologies

Agilent Technologies Inc. est une entreprise mondiale de premier plan dans les technologies de communication, de l'électronique, des sciences de la vie et de l'analyse chimique. La société compte 21 000 collaborateurs, au service de leurs clients dans plus de 110 pays. Le revenu net d'Agilent s'élève à 5,1 milliards de dollars pour l'année fiscale 2005. Pour en savoir plus :

www.agilent.com/chem/services

800 227 9770 (aux États-Unis et au Canada)
Numéro AZUR : 0 810 446 446 (valable uniquement en France).
Le service d'assistance d'Agilent vous fournira dans le monde entier un service classé en tête par toute l'industrie.

Dans les autres pays, prenez contact avec notre filiale de vente Agilent Technologies locale ou un agent agréé Agilent Technologies.

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

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Imprimé en Allemagne le 13 février 2006
5989-4691FR



CONCENTREZ-VOUS
sur votre cœur de métier



Pour tout le reste, faites confiance au SAV Agilent



Votre laboratoire en fait plus que personne n'avait osé l'imaginer.

Atteindre l'excellence n'est certes pas chose aisée, mais votre labo y parvient. Quand on passe son temps à résoudre des problèmes (préparation de mise sur le marché, projets au planning très serré, mises en conformité, et toute sortes de questions commerciales), le maintien de la productivité et la réalisation des objectifs ne vont pas sans efforts supplémentaires.

Cependant, pourquoi ne pas **regagner le temps perdu** à des tâches accessoires et vous concentrer sur les processus qui assurent la compétitivité et la réussite de votre laboratoire — et de votre société ?

Vous pourriez faire encore mieux. Notre collaboration mondiale avec des laboratoires grands et petits, dans toutes les branches industrielles, nous a appris que c'était possible. Agilent comprend que pour atteindre leurs objectifs, tous les laboratoires doivent surmonter leurs propres défis — scientifiques, administratifs et économiques. C'est pourquoi nous offrons des solutions spécifiquement adaptées à votre cas. Avec notre expertise et notre assistance, vous et vos collaborateurs pourrez vous reconcentrer sur votre cœur de métier, et votre laboratoire atteindra l'excellence.



Plus de 85 % des appels sont résolus dès le premier jour.

Découvrez une approche plus scientifique des services de support.

Agilent se concentre sur un point essentiel : fournir à ses clients, partout dans le monde, le meilleur service qui soit. Avec des centres de support dans 65 pays, un **système centralisé de planification** pour une couverture géographique optimale par le personnel de service, et des centres d'appels pour vous assister sur les **instruments Agilent et non-Agilent**, vous pouvez faire confiance à Agilent pour être là quand vous en aurez besoin.

Peu importe de quel service il s'agit, nous nous efforçons à chaque fois de répondre à votre attente, et même de la dépasser. Nos efforts ont été récompensés par le "Performance Measurement Group" de PRTM *** en nous classant **"meilleur de sa catégorie" pour l'exécution de prestations** de contrats de service.***

*** Programme d'évaluation de prestataires de service, PMG/PRTM, 2004

Pas question d'attendre après des pièces critiques !

Notre objectif est de réduire la durée d'immobilisation de votre matériel et de vous permettre de respecter vos délais. L'efficacité de notre réseau d'approvisionnement de pièces détachées nous permet d'effectuer des réparations en quelques heures quand d'autres mettraient plusieurs jours.

Concrètement, plus de 85 % des demandes d'intervention sont résolues dès le premier jour.

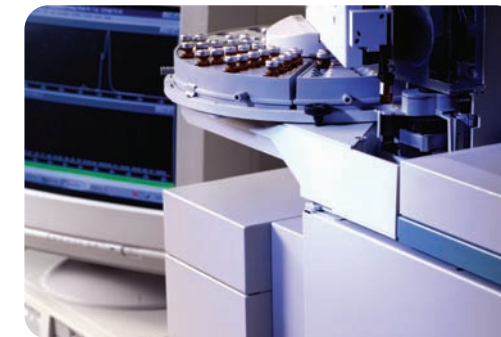
Agilent offre toute une gamme d'options de stockage des pièces détachées pour mieux servir votre laboratoire — stock global, centres de distribution locaux, stock sur site — afin que la pièce dont vous avez besoin soit toujours là où vous en avez besoin. Vous pouvez compter sur :

- Un réseau logistique global dont l'efficacité permet la livraison à temps des pièces détachées dans 96% des cas.
- Une organisation expérimentée connaissant parfaitement les domaines de la réglementation et de la mise en conformité
- Plus de 100 spécialistes des achats et un système ERP global assurant la qualité et la disponibilité des pièces
- L'utilisation de pièces certifiées par Agilent aussi bien pour les instruments Agilent que pour ceux d'autres marques, afin de garantir le meilleur niveau de performances

Votre problème est prioritaire. La solution est rapide.

Quelle que soit la difficulté, Agilent a les moyens de poser très vite un diagnostic. Voici quelques-uns des points-clés permettant de réduire la durée du dépannage :

- **Ingénieurs et techniciens de maintenance** diagnostiquent aussi en fonction de l'application et non du seul instrument
- Nos centres d'appels offrent une **assistance rapide** aussi bien pour les instruments Agilent que non Agilent
- **www.agilent.com/chem/techsupport** est une aide précieuse pour obtenir un diagnostic en ligne ou des informations sur les produits
- Le **système de suivi détaillé des instruments** nous informe des paramètres critiques d'utilisation de vos instruments afin de trouver la solution plus rapidement
- La **technologie sans fil utilisée par l'équipe de support** lui donne accès instantanément aux informations et aux ressources



Ingénieurs et techniciens de maintenance : hautement qualifiés, hautement efficaces

Votre ingénieur de maintenance est l'un des nombreux intervenants Agilent qui participe à votre réussite. Les ingénieurs et techniciens de maintenance Agilent sont les plus qualifiés de toute l'industrie. Plus de la moitié d'entre eux possède un niveau d'au moins bac plus 3.

Nos ingénieurs et techniciens de maintenance ont en moyenne plus de 10 ans d'expérience du dépannage, et bon nombre d'entre eux sont d'anciens utilisateurs. Notre système interne de formation permanente est rigoureux et dépasse les exigences de la plupart des prestataires de services indépendants et de nombreux fabricants d'instruments :

- Chaque nouvel ingénieur et nouveau technicien de maintenance reçoit une formation intensive avant toute activité sur le terrain et tous effectuent une moyenne annuelle de plus de 10 jours de stage en usine.
- Les ingénieurs et techniciens sont formés dans les divers sites Agilent du monde entier pour une connaissance globale de notre réseau et vous en faire bénéficier.
- Nous exigeons de nos ingénieurs et techniciens de maintenance d'être prêts à relever le défi des nouveaux instruments et logiciels que nous commercialisons.
- Nos ingénieurs et techniciens de maintenance sont des experts de la mise en conformité et leur contribution a permis à Agilent d'être classé numéro 1 dans ce domaine*.
- **Les clients Agilent du monde entier déclarent être satisfaits à 98 % du support Agilent**.**

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

** Enquête de satisfaction clients d'Agilent, 2005

Nos clients sont satisfaits à 98 % de notre support

connaissance

Nous avons l'expérience. Vous aurez la bonne solution.

Vous pouvez compter sur un univers de ressources.



Faites la connaissance des nouveaux membres de votre équipe

Nous comprenons l'importance de la continuité des relations entre vous et l'équipe de maintenance Agilent en charge de l'entretien de vos instruments. **72% de notre personnel de maintenance a plus de 5 ans d'ancienneté.** Tous ont conscience de l'importance du rôle qu'ils jouent au sein de nos équipes comme au sein de la vôtre. Ils réagissent rapidement aux problèmes risquant de réduire votre productivité jusqu'à, parfois, les anticiper.

Nos ingénieurs et techniciens de maintenance sont parmi les mieux équipés du secteur. Ils disposent d'outils et d'équipements de test étalonnés et traçables ainsi que des protocoles de qualification des matériels et logiciels afin de résoudre rapidement tous les problèmes. **Leur expertise ne se limite pas aux instruments Agilent,** mais couvre également de nombreux fabricants et d'autres techniques.

En outre, nos équipes de maintenance bénéficient de l'assistance **d'une organisation mondiale d'experts qui fournissent une aide à distance dans les cas difficiles.** Une procédure d'alerte progressive de traitement des problèmes permet d'accéder aux plus hauts responsables si nécessaire.

Quel que soit le problème, votre ingénieur ou technicien de maintenance Agilent se met à votre service et trouve la solution... rapidement.

Obtenez l'aide dont vous avez besoin. À chaque fois.

L'étendue de notre réseau d'experts est un gage de **disponibilité hors pair,** vous savez qu'il y aura toujours quelqu'un pour résoudre votre problème. La structure mondiale de centres d'appels fournit un point d'entrée unique pour définir le problème et poser le diagnostic initial; le suivi documentaire de toutes les activités permet d'en garantir la bonne résolution. Comme nos ingénieurs et techniciens de maintenance, nos spécialistes de l'assistance technique appliquent une procédure d'alerte progressive qui garantit que les ressources techniques et humaines nécessaires – y compris les responsables R&D, fabrication et l'exécutif – sont mobilisées rapidement pour résoudre votre problème.

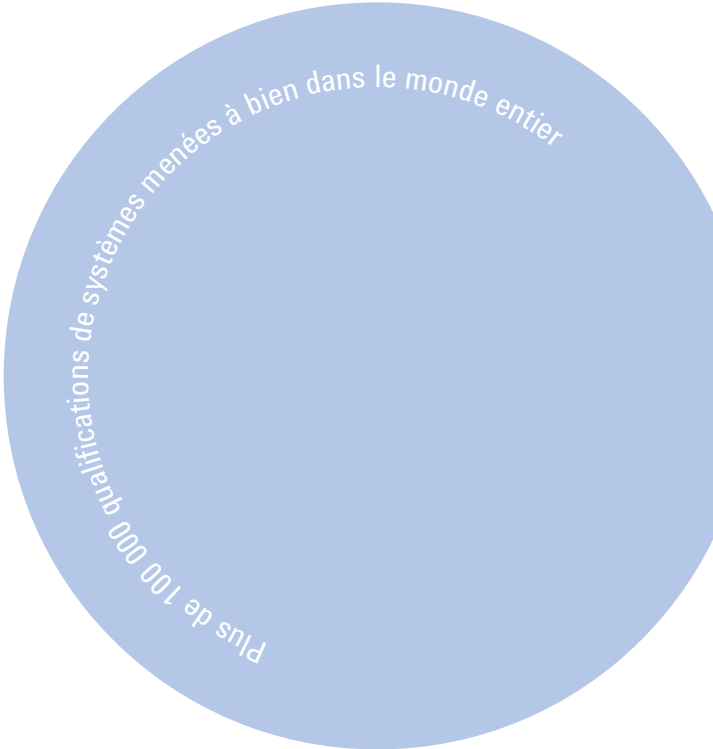
Nous sommes des experts de la mise en conformité.

Les **exigences réglementaires** exercent une influence profonde sur le fonctionnement quotidien de votre laboratoire, Agilent suit leur évolution et maintient la conformité de vos équipements. De fait, Agilent Technologies est l'entreprise la plus réputée pour ses prestations de mise en conformité aux réglementations existantes et pour le suivi de leur évolution. Cette expertise est globale car **nous avons mené à bien plus de 100 000 qualifications de systèmes dans le monde entier** sur toutes sortes d'instruments et de fabricants. Ainsi, où que soit votre laboratoire, vous pouvez compter sur notre expertise pour réduire le risque et éviter de coûteux arrêts et remises à niveau.

Joindre les meilleurs experts de l'industrie, c'est simple comme un coup de fil.

Peu importe la complexité ou le caractère récurrent de votre problème, vous pouvez le résoudre grâce au **professionnalisme du support** Agilent. Vous pouvez consulter un groupe d'experts qui résoudront des problèmes dépassant largement le cadre de l'entretien, de la réparation et de la qualification des instruments. Ce sont ces mêmes personnes qui ont conçu vos instruments, en ont développé les logiciels et ont été les premiers confrontés aux processus que vous utilisez tous les jours.

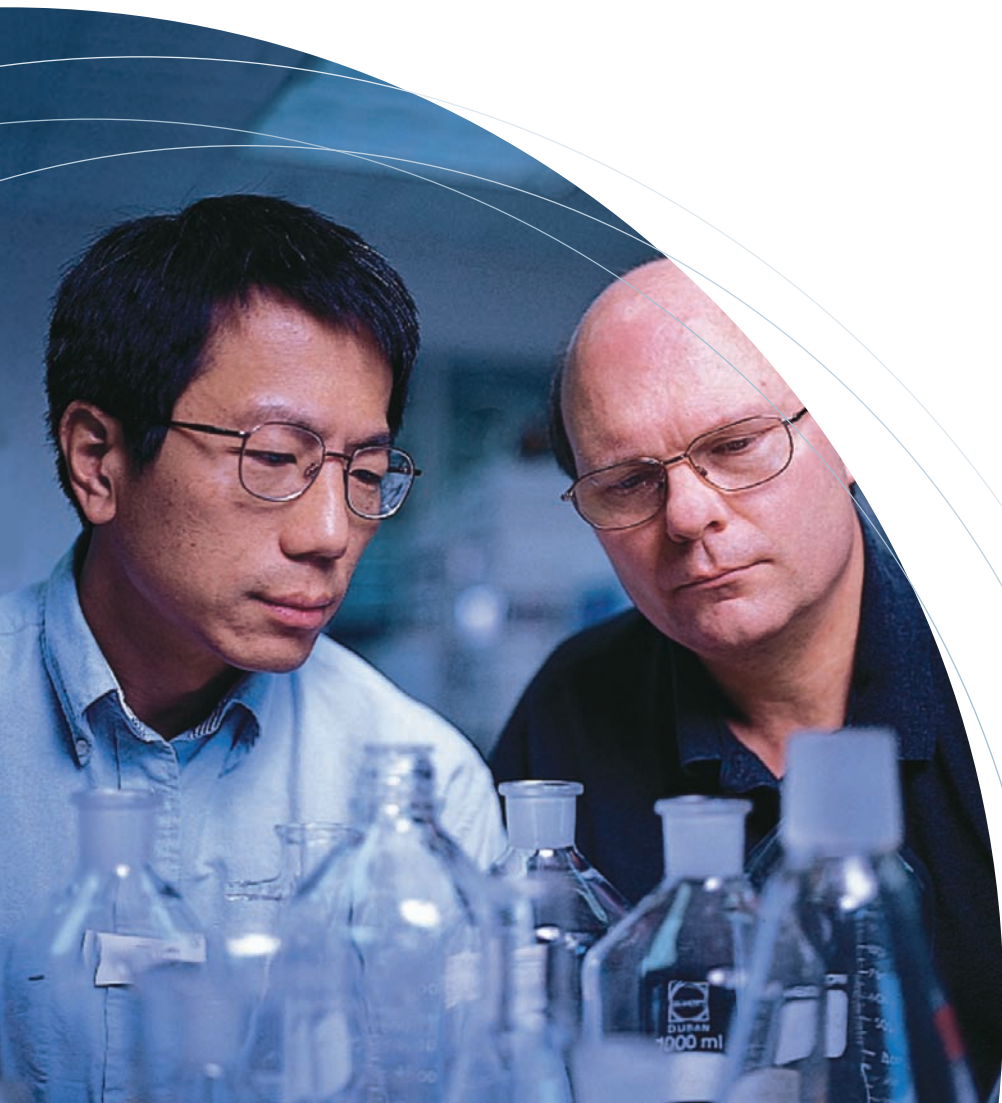
Des laboratoires font quotidiennement appel à ce groupe d'experts pour les aider dans **le domaine de la personnalisation des formations, l'intégration des systèmes dans l'entreprise, la conception des flux de tâches, le développement des protocoles et la gestion des projets.** Vous aussi vous pouvez appeler. À tout moment.



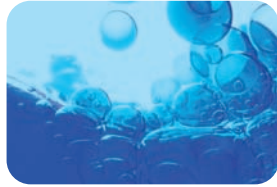
600 ingénieurs et techniciens de maintenance :

7 %	< 1 année d'expérience
8 %	1 à 3 années d'expérience
13 %	3 à 5 années d'expérience
19 %	5 à 10 années d'expérience
32 %	10 à 20 années d'expérience
21 %	plus de 20 années d'expérience

Des professionnels expérimentés dans le monde entier et dans votre labo.



Nos équipes sont
parfaitement complémentaires.



Votre équipe est expérimentée, professionnelle et vouée à l'excellence. Elle mérite de travailler avec les meilleurs, c'est pourquoi Agilent lui est parfaitement complémentaire.

Agilent apporte à votre laboratoire un réseau mondial de **professionnels hautement expérimentés** qui se sont engagés à vous faire réussir. Nombreux sont ceux qui ont travaillé dans des établissements comme le vôtre, ont utilisé les mêmes instruments, sur les mêmes applications. D'autres sont des experts reconnus en **conformité réglementaire, informatique, processus de laboratoire** et en d'autres disciplines qui influencent quotidiennement le fonctionnement de votre laboratoire. Tous ces professionnels ont un accès direct aux concepteurs-mêmes de vos instruments Agilent, ils peuvent par conséquent résoudre les problèmes plus rapidement et maintenir votre laboratoire à son maximum de performances et **réduire la durée des coûteuses périodes d'indisponibilité**.

Quels que soient vos besoins, vous pouvez être certain qu'Agilent vous affectera la personne qui connaît la réponse spécifique à votre cas.

Chaque membre de votre équipe peut profiter de
40 ans d'expérience.



Depuis plus de 40 ans, Agilent Technologies innove et se pose en chef de file des sciences de la vie et de la chimie analytique, avec plus de 25 000 clients dans 70 pays du monde entier. Si vous travaillez avec nous, vous disposez d'un réseau global de professionnels compétents et expérimentés, prêts à aider tout membre de votre équipe, et à répondre à toutes leurs demandes.

De la toute première étape d'un processus de laboratoire jusqu'au résultat final, vous pouvez en être sûr : Agilent sera là, à vos côtés, pour vous aider jour après jour, année après année.

Avancez avec des solutions plus
innovantes pour votre laboratoire.

Pour mieux vous servir, nous nous appuyons sur de **nouvelles technologies qui permettent d'élever davantage le niveau de notre assistance** : notification dynamique de l'entretien de l'instrument, diagnostic et suivi à distance, méthodes plus efficaces pour satisfaire la mise en conformité réglementaire, méthodes innovantes d'accélération des prestations et des dépannages.

Nous nous concentrons sur
votre satisfaction.

Pour ce qui concerne la satisfaction de ses clients, Agilent est aussi un chef de file incontesté. Pour suivre et améliorer nos performances et mieux satisfaire nos clients, le **programme de satisfaction des clients** exclusif que nous avons développé s'appuie sur un système de mesure à l'échelle de l'entreprise. Dans le cadre des activités habituelles du labo, nous profitons de chaque interaction avec nos clients pour collecter leur appréciation sur une base quotidienne et exploitons ces données pour améliorer nos performances. Cet engagement vers l'excellence nous a aidé à obtenir le statut de partenaire le plus loyal de cette branche industrielle.

* Étude réalisée en 2004, par Research International



Il vous faut la bonne réponse, tout de suite ?
Sur Internet ou au téléphone, nous la
trouverons, très rapidement.

www.agilent.com/chem/services

800 227 9770 (aux États-Unis et au Canada)

Numéro AZUR : 0 810 446 446 (valable uniquement en France).

Le service d'assistance d'Agilent vous fournira dans le monde entier un service classé en tête par toute l'industrie.

Dans les autres pays, prenez contact avec notre filiale de vente Agilent Technologies locale ou un agent agréé Agilent Technologies.