



Agilent Advantage Service

Für optimale Leistungsfähigkeit im Labor



Agilent Dienstleistungen - nur das Beste für Ihre Systeme

Der Agilent Advantage Service sichert nicht nur Ihre Investition in Agilent Systeme - er ermöglicht auch, Spezialisten zu kontaktieren, die Ihnen die erforderliche Unterstützung für einen erfolgreichen und produktiven Ablauf im Labor gewährleisten. Agilent sichert Ihnen zu:

- einen maximalen Durchsatz Ihres Labors,
- zuverlässige Ergebnisse mit höchster Genauigkeit und Empfindlichkeit,
- vollständige Compliance Ihrer Geräte gegenüber geltenden Richtlinien und Vorschriften

Bestens ausgebildete Techniker und Ferndiagnose für höchste Leistungsfähigkeit Ihrer Systeme

Dank bestens ausgebildeter Techniker sowie einer leistungsstarken Ferndiagnostiktechnologie werden über 85 % der gemeldeten Probleme noch am ersten Tag behoben. Weltweit beläuft sich die Kundenzufriedenheit auf 98 %.¹ Konzentrieren Sie sich auf Ihre eigentliche Arbeit und überlassen Sie Agilent die Wartung Ihres Systems.

Kundenspezifische Lösungen

Agilent Advantage Gold - für Labors, die sich keine Ausfallzeit leisten können

Bevorzugte Behandlung für Labors mit hohem Durchsatz, für die es erfolgsentscheidend ist, dass ihre Systeme immer reibungslos funktionieren.

Agilent Advantage Silver - für Labors, bei denen die Produktivität im Vordergrund steht

Die ideale Option, wenn Sie keine bevorzugte Behandlung wie in der Gold-Option benötigen, aber das ganze Jahr die Gewährleistung haben möchten, dass Ihr System und Ihr Labor mit maximaler Leistung arbeiten.

Agilent Advantage Bronze - die kostengünstige Lösung

Mit dieser Option schützen Sie Ihr Budget vor unerwarteten Reparaturkosten. Sie umfasst unbegrenzte Unterstützung per Telefon bzw. vor Ort sowie alle Teile und Verbrauchsmaterialien, die erforderlich sind, um Ihr System wieder einsatzbereit zu machen.

Umfassendes Dienstleistungsangebot

Zusätzlich zum Agilent Advantage Service bieten wir Ihnen Verträge für die jährliche Wartung und Qualifizierung an.

Agilent Vorbeugende Wartung (PM)

Diese jährliche Dienstleistungsvereinbarung stellt eine kostengünstige Möglichkeit dar, Geräteausfälle um bis zu 25 % zu reduzieren und maximale Leistungsfähigkeit sicherzustellen.

Operational Qualification (OQ)

Bei jährlichen Qualifizierungen wird die Einhaltung der gesetzlichen Richtlinien und Vorschriften Ihres Systems umfassend dokumentiert.

Our measure is your success.



Die Agilent Advantage Dienstleistungsvereinbarungen im Vergleich

	Agilent Advantage GOLD	Agilent Advantage SILVER	Agilent Advantage BRONZE	Erweiterte Garantie
In allen Advantage Verträgen enthaltene Dienstleistungen				
Agilent Dienstleistungsgarantie	✓	✓	✓	✓
Bevorzugte Behandlung von Vertragsnehmern gegenüber anderen Aufträgen	Priorität	Standard	Standard	✓
Telefonische Unterstützung für Hardware	✓	✓	✓	✓
Telefonische Unterstützung für Software	✓	✓	✓	
Reparatur vor Ort				
Unbegrenzte Reparatursätze vor Ort (Reise- und Arbeitskosten)	✓	✓	✓	✓
Für die Reparatur erforderliche Teile	✓	✓	✓	✓
Für die Reparatur erforderliche Verbrauchsmaterialien und Zubehör*, z. B. Liner, Dichtungen, Leitungen, Montageteile, Lampen und Verteiler	✓	✓	✓	
Wartung				
Jährliche vorbeugende Wartung vor Ort	✓	✓		
Erweiterte Diagnose und Berichterstellung				
Agilent Remote Advisor-Assist**	✓	✓	✓	
Agilent Remote Advisor-Report**	✓	✓		
Agilent Remote Advisor-Alert**	✓	✓		
"High Availability"-Dienstleistung				
Ermäßigung für zusätzliche Dienstleistungsstunden	✓			
Compliance Service (optional)				
Ermäßigung bei gleichzeitiger Bestellung der Operational Qualification (OQ)	✓	✓		
Garantiertes Bestehen der OQ	✓	✓		
Ermäßigung bei gleichzeitiger Bestellung der Re-Qualification (RQ)	✓	✓		

*Gemäß lokaler Ersatzteilrichtlinie.

**Soweit verfügbar. Installation erforderlich. Installationskosten entfallen ab einer bestimmten Mindestanzahl anzuschließender Systeme.

¹Zufriedenheit mit den Dienstleistungstechnikern laut Agilent Kundenzufriedenheitsumfrage 2005.

Mehrjährige Dienstleistungsvereinbarungen zum Festpreis

Der Erwerb einer Dienstleistungsvereinbarung zusammen mit dem Kauf eines neuen Gerätes schließt erforderliche Wartungen und evtl. Qualifizierungen zu einem Festpreis ein. Zusätzlich zu Preisnachlässen auf mehrjährige Verträge profitieren Sie auch noch von garantierter Preisstabilität, denn es handelt sich hierbei um einen Festpreis für die gesamte Dauer Ihrer Dienstleistungsvereinbarung.

Detaillierte Informationen zu Dienstleistungen und zur Verfügbarkeit erhalten Sie von Ihrem Agilent Vertriebsbeauftragten vor Ort.

Änderungen vorbehalten.
Alle Rechte vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Gedruckt in den USA 29. Februar 2008
5989-7986DEE



Agilent Dienstleistungsgarantie

Die Agilent Dienstleistungsgarantie umfasst den Austausch von Geräten, falls diese nicht repariert werden können.



Agilent - die Nr. 1 für Compliance Service

Entscheidungsträger und Anwender haben Agilent als die Nr. 1 für Compliance Service bewertet.



Agilent Remote Advisor Service

Als Bestandteil der Agilent Advantage Dienstleistungsvereinbarungen überwacht Agilent Remote Advisor kritische Systemparameter, um Geräteprobleme proaktiv zu diagnostizieren und zu lösen sowie bedarfsgesteuerte Berichte und Benachrichtigungen bereitzustellen, mit deren Hilfe sich die Betriebszeit von Geräten und die Laborproduktivität weiter optimieren lassen.



Agilent Technologies