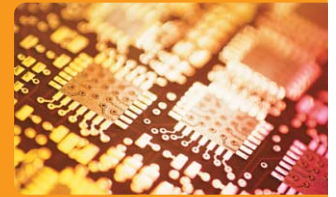
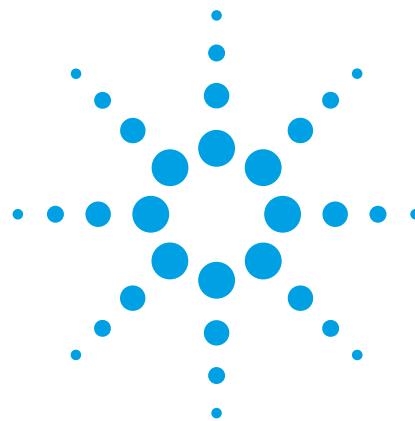


Eine neue Ära des Labormanagements



Agilent Intelligent Service

Eine neue Generation von Kundendienstleistungen,
die Ihnen die Möglichkeit gibt, sich auf das
Wesentliche zu konzentrieren



Agilent Intelligent Service	Intelligent Repair
	Intelligent Connections
	Intelligent Connections Plus



Agilent Technologies

Noch nie war es einfacher, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren

Überlassen Sie Agilent die Optimierung der Produktivität Ihres Labors, während Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen konzentrieren.

	Intelligent Repair Unser Basisangebot	Intelligent Connections Unser Komplettpaket, einschließlich Intelligent Repair für ein umfassendes und intelligentes Labormanagement	Intelligent Connections Plus Zusätzliche Leistungen zur Einhaltung strengster Qualitäts- und Gesetzesanforderungen
Reparatur vor Ort	✓	✓	✓
Telefonische Unterstützung	✓	✓	✓
Verbrauchsmaterial für die Reparatur	Optional	✓	✓
Neue Intelligent Service Funktionen			
Push For Help (Hilfe per Knopfdruck)	✓	✓	✓
Zusammenarbeit in Echtzeit	✓	✓	✓
Anlagenbericht		✓	✓
Vorbeugende Standard-Wartung		✓	✓
Compliance-Service (OQ/RQ)			✓

Agilent Intelligent Repair

Dieser Service kombiniert die Standardfunktionen der erweiterten Agilent Hardware-Gewährleistung mit neuen sicheren internetbasierten Funktionen, einschließlich:

- **Push for Help** — Sie klicken auf eine Hilfe-Taste, und die Agilent Spezialisten erhalten Ihre Kontaktinformationen (Name des Anwenders, Problembeschreibung, bevorzugte Art der Kontaktaufnahme), Gerät- und Systeminformation sowie den Gerätestatus automatisch und in Echtzeit. Damit reduziert sich Ihr Aufwand zur Problembehebung erheblich.

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

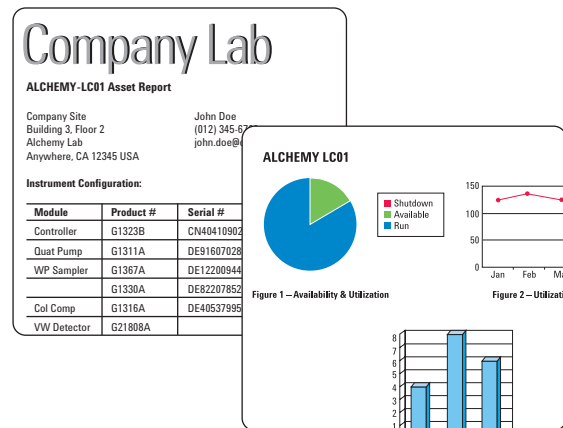
- **Zusammenarbeit in Echtzeit** — Agilent Spezialisten können dank internetbasierter Verbindung Probleme zusammen mit Ihnen und in Übereinstimmung mit Ihren Richtlinien und Sicherheitsverfahren feststellen und lösen. Die Agilent Servicespezialisten haben sogar die Möglichkeit, Ihre Geräte dezentral zu steuern.

Agilent Intelligent Connections

Dieser Service baut auf dem Intelligent Repair Service auf. Er verwendet dieselbe sichere Verbindung und beinhaltet zusätzlich Verbrauchsmaterialien und vorbeugende Wartung.

Dazu gehört auch ein Bericht, der Ihnen in Echtzeit einen Überblick über den Einsatz Ihrer Geräte vermittelt.

- **Zustandsbericht** - Sie haben nun erstmals die Möglichkeit, einen Echtzeitbericht über alle Geräte zu erhalten, die an Intelligent Service angeschlossen sind. Darauf sind Details wie der Standort des Gerätes, dessen Konfiguration und Verfügbarkeit sowie Nutzung und Gebrauchsinformationen wie beispielsweise der Verschleiß von Dichtungen, die Brenndauer von Lampen und die Anzahl der Probeninjektionen festgehalten. So wissen Sie genau, wann eine Wartung erforderlich ist und ob die Laborressourcen effektiv genutzt werden.



Agilent Intelligent Connections Plus

Im regulierten Umfeld trägt dieser Service dazu bei, dass ein Labor im Rahmen strenger Qualitäts- und Gesetzesvorgaben arbeitet. Als Ergänzung zu Agilent Intelligent Repair und/oder Intelligent Connections nutzt dieser Service dieselbe sichere, dezentrale Verbindung und bietet die für Agilent charakteristischen und als erstklassig eingestuften Compliance-Dienstleistungen für betriebliche Qualifizierung und Requalifizierung nach Reparaturen. Dabei kann Agilent auf mehr als 100000 weltweit durchgeführte Qualifizierungen zurückblicken.



Unabhängige Umfrage
des Magazins LCGC,
Nordamerika und
Europa, 2004

Beginnen Sie mit **Intelligent Repair** oder **Intelligent Connections** und (für Labors im regulierten Umfeld) **Intelligent Connections Plus**, um:

- Ihre Geräte effektiv nutzen,
- Probleme effizient lösen,
- außerplanmäßige Ausfallszeiten vermeiden und
- die Produktivität Ihres Labors steigern.

Sie bestimmen, in welchem Umfang wir Zugriff auf Ihre Geräte erhalten

Agilent Intelligent Service arbeitet auf derselben Sicherheitsstufe wie internetbasierte Finanzabwicklungen. Alle Informationen sind verschlüsselt; Ihre gesamten Daten sind jederzeit geschützt.

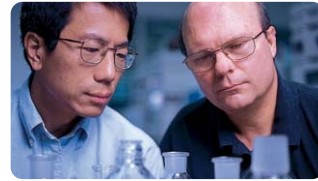
Der gesamte Agilent Intelligent Service überträgt und nutzt Daten unter strengen Datenschutzvorkehrungen und konzentriert sich ausschließlich auf Informationen zur Geräteleistung und Diagnose.

Ein an Ihr Netzwerk angeschlossener Intelligent Services Gateway trägt die Daten Ihrer Geräte zusammen, während ein Intelligent Services Gateway Controller dafür sorgt, dass bei der Datenübertragung die von Ihnen festgelegten Beschränkungen eingehalten werden.

Der Intelligent Services Gateway Controller ist eine zentrale Datenschutzkomponente, mit der Sie die Möglichkeit haben, Richtlinien für den Zugriff auf Ihre Geräte und deren Handhabung festzulegen und zu implementieren. Ein ausführliches Audit-Protokoll in Ihrem Labor stellt sicher, dass Sie zu jedem Zeitpunkt genau über die Interaktionen mit Ihren Geräten informiert sind.

Der neue Agilent Intelligent Service richtet sich nach der "Guten Labor- und Herstellungspraxis" (GLP und GMP):

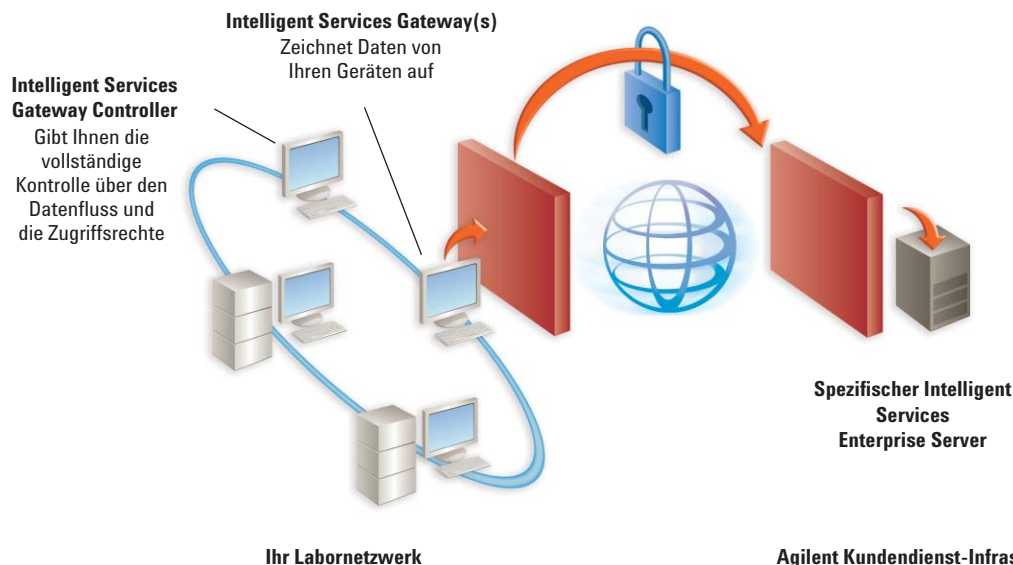
- **Geregelter Zugriff auf multiple Remote-User-Schnittstellen**, die den Zugriff auf die jeweils erforderlichen Funktionen einschränken und so vertrauliche Informationen schützen.
- **Remote-Zugriff nur für autorisierte Personen**. Wir beschränken den Zugriff durch Agilent auf die geräteverantwortlichen Kundendienstspezialisten. Sie haben die Möglichkeit festzulegen, dass eine Person in Ihrem Unternehmen Agilent vor Beginn einer Sitzung eine Genehmigung erteilt.
- **Firewall-freundliche Infrastruktur** mit Proxy-Unterstützung, Verschlüsselung und Authentifizierung (SSL).
- **Detailliertes Auditing** mit Auflistung des Anwenders, der Dauer der Sitzung und einer Beschreibung. Bei jedem Fernzugriff durch Agilent wird der vollständige Sitzungsverlauf protokolliert.



Agilent Intelligent Service kombiniert die Unterstützung, die Sie bereits kennen und der Sie vertrauen, mit einer **neuen Dimension an Effizienz und Einfachheit der Handhabung**



Das Rapid Resolution HPLC-System der Agilent Serie 1200 ist das erste System mit Intelligent Service-Funktionen. Weitere Informationen über dieses neue und fortschrittliche System von Agilent, das gegenüber konventionellen LC-Systemen die Analysengeschwindigkeit um das bis zu 20 fache sowie die Auflösung um 60 Prozent steigert, erhalten Sie im Internet unter www.agilent.com/chem/1200



Es ist ganz so, als hätten Sie immer einen Agilent Kundendienstspezialisten an Ihrer Seite



Agilent Dienstleistungsgarantie

Sollte Ihr Agilent System während der Laufzeit eines Agilent Dienstleistungsvertrags eine Reparatur erfordern, so garantiert Agilent eine kostenlose Reparatur Ihres Systems oder gegebenenfalls einen kostenlosen Austausch.

Gilt auch für den Agilent Intelligent Service.

Auf Ihre Anforderungen zugeschnitten

Vertrauen Sie darauf, dass Agilent Intelligent Service die besten Lösungen findet. Wir kombinieren Ihre Ressourcen mit unserer 40-jährigen Erfahrung in den Bereichen Gerätedesign, Laborbetrieb, Geschäftsabläufe und Compliance und helfen Ihnen so, Probleme zu lösen und Ihre Ressourcen zu optimieren.

Weitere Informationen zu den Agilent Intelligent Services erhalten Sie im Internet unter **www.agilent.com/chem/intelligentservices**, telefonisch unter 0800 603-1000 (Deutschland, gebührenfrei), 01 25125 6800 (Österreich) und 0848/803560 (Schweiz) oder bei Agilent Technologies.

Änderungen vorbehalten

© Agilent Technologies, Inc. 2007
Alle Rechte vorbehalten

Gedruckt in Deutschland, 18. Januar 2007
5989-6080DEE



Unsere weltweite Dienstleistungsinfrastruktur der Spitzenklasse steht Ihnen jederzeit zur Verfügung. **Profitieren Sie von 40 Jahren Erfahrung!**



Agilent Technologies