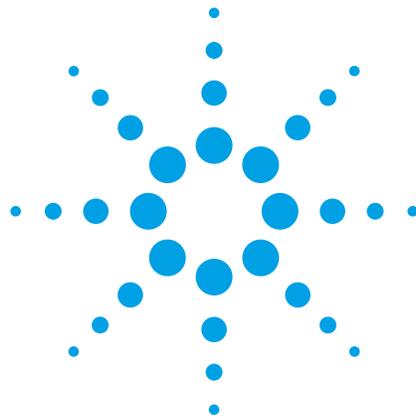


Integrierter Laborgeräteservice



Agilent Lab Resource Management

Höhere Produktivität und geringere Servicekosten
machen Ihr Labor leistungsfähiger



Agilent Technologies

Sich verändernde wirtschaftliche Bedingungen führen zu einem erhöhten Kostendruck ... Hierfür gibt es jetzt eine Lösung ...

Weltweit sehen sich Labore vor die Aufgabe gestellt, mit weniger Mitteln mehr erreichen zu müssen. Es werden mehr Moleküle erforscht, mehr Methoden entwickelt, mehr Analysen durchgeführt und mehr Produkte ausgeliefert als zuvor. Um konkurrenzfähig zu bleiben, müssen gesetzliche Auflagen eingehalten, ein hoher analytischer Standard bewahrt und dabei die laufenden Kosten im Rahmen der Budgetvorgaben gehalten werden.

Weltweit agierende analytische Labore müssen folgende Herausforderungen bewältigen:

- **Konkurrenzdruck**
- **kurze Entwicklungszeiten**
- **Kostendruck**
- **gesetzliche Auflagen**
- **schneller ROI**

Jetzt ist es möglich, diese Anforderungen zu erfüllen und dabei gleichzeitig die Laborproduktivität zu erhöhen. **Am Anfang steht dabei ein innovatives Konzept für den Laborgeräteservice.**



Als Erstes müssen die gesamten Servicekosten ermittelt werden

Unkoordinierte Serviceleistungen können einen ineffizienten Betrieb, einen größeren Verwaltungsaufwand und unnötige Kosten verursachen.

Unzureichende Servicekonzepte können bedeuten:

- längere, unnötige Ausfallzeiten der Geräte
- Analytiker müssen Zeit für Servicefälle aufwenden
- uneinheitlicher oder ungeeigneter Service
- eine Vielzahl von Serviceverträgen
- keine Dokumentation von erbrachten Leistungen
- schlechtes Anlagenmanagement

Das Agilent Lab Resource Management verbessert den Laborgeräteservice und kontrolliert gleichzeitig die Kosten



Optimierte Serviceleistungen machen Ihr Labor leistungsfähiger

Ein integriertes Servicekonzept optimiert die Leistungen unter Berücksichtigung des Labors, der Gerätefunktion, des Gerätetyps und Ihrer Anforderungen. So wird sichergestellt, dass jede Serviceleistung gemäß ihrer Priorität korrekt eingestuft und mit den notwendigen Ressourcen durchgeführt wird. Mit diesem maßgeschneiderten Ansatz werden Risiken verringert und Sie können sich auf die Ergebnisse konzentrieren, die für die Leistungsfähigkeit Ihres Labors ausschlaggebend sind.

Traditionelle Servicekonzepte sind lückenhaft und können die Produktivität verringern

Servicekonzept	Nachteile
Gerätehersteller	<ul style="list-style-type: none">- Fachkenntnisse sind oft nur auf die Geräte eines Herstellers beschränkt- Serviceverträge mit vielen Herstellern sind erforderlich
Unabhängige Serviceanbieter	<ul style="list-style-type: none">- geographisch begrenzt, keine weltweiten Lösungen möglich- nur ein Teil der Geräte ist abgedeckt- begrenzte Ressourcen
Konsolidator	<ul style="list-style-type: none">- Fehlerdiagnose, Auswahl und Verwaltung müssen vom Nutzer durchgeführt werden- indirekte Serviceleistungen — keine firmeneigenen oder fremden Fachkenntnisse vor Ort verfügbar
Firmeneigene Techniker/ Ingenieure	<ul style="list-style-type: none">- erfordert den Einsatz von Ressourcen/Zeit außerhalb der Kernaufgaben des Laborbetriebs- im Verhältnis zu anderen Konzepten sehr teuer

Integrierte Serviceleistungen ermöglichen es Ihnen, allein die Vorteile und effizientesten Aspekte jedes dieser traditionellen Servicekonzepte zu nutzen

Das Lab Resource Management von Agilent ist ein integriertes Serviceprogramm, das auf Ihre Risiken, Budget und Qualitätsansprüche ausgerichtet ist. Es bietet:

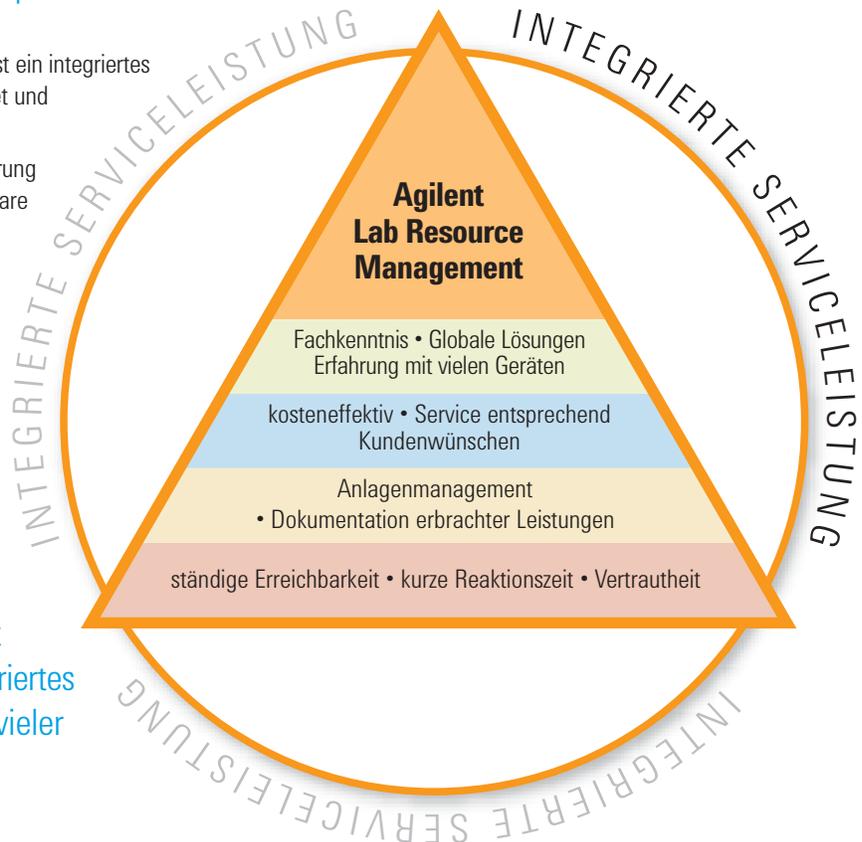
- einen Kostenvorteil durch die Zusammenführung verschiedener Hersteller und vor Ort verfügbare Fachkenntnisse
- verbesserte Serviceleistungen, Produktivität und Betriebszeiten der Geräte
- reduzierte Servicemängel und Ausfallzeiten
- geringere Beanspruchung Ihrer Analytiker für Serviceleistungen und Verwaltung
- maßgeschneiderte Lösungen

Das Lab Resource Management von Agilent bietet Ihnen ein integriertes Servicekonzept für Laborgeräte vieler Hersteller und Gerätetechniken

Die Vorteile für Ihr Labor:

- einheitliche und dokumentierte Serviceleistungen
- aktives Management der Anlage und Serviceleistung
- ein Vertrag, ein Ansprechpartner, ein Auftrag, eine Rechnung, ein zuverlässiger Vertragspartner

... mehr Zeit für Kernaufgaben wie Forschung, Entwicklung und Produktion.



Zugang zu kundenspezifischen Serviceleistungen

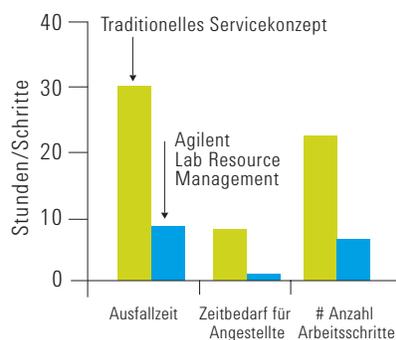
Agilent macht die Ursachen für unnötige Kosten ausfindig und entwickelt dann eine den Anforderungen Ihres Labors entsprechende Servicestrategie



Lab Operations Assessment

Das Lab Operations Assessment ist ein integraler Bestandteil des LRM-Programms von Agilent. Wir führen eine umfassende Prüfung Ihres Labors durch, stellen die Arbeitsabläufe dar, lokalisieren versteckte Kosten und wenig effiziente Bereiche und entwickeln anschließend Verbesserungsvorschläge. So können Sie:

- die Ausgaben kontrollieren
- die Betriebszeiten der Geräte und die Effizienz Ihres Labors erhöhen
- Ihre Analytiker von Serviceleistungen entlasten
- die Verwaltung vereinfachen
- umfassende Compliance der Laborgeräte umsetzen
- die Berichterstattung verbessern und zentralisieren



Die angeführten Daten wurden einem kürzlich durchgeführten Lab Operations Assessment entnommen.

Das Agilent

BEDARFSERMITTLUNG

Planmäßiger Service
Planmäßige Wartung (PM)/
Operational Qualification (OQ)

Wartungs- und OQ-Bedarfsermittlungen für maßgeschneiderte Serviceleistungen

Vorteil:
Optimierte Serviceleistungen entsprechend den Anforderungen von Labor, Geräten und Techniken

Servicebeschaffung

Optimale Serviceleistungen durch Bedarfserhebung

Vorteil:
Durch Ermittlung der optimalen Serviceleistungen wird ein maximales Kosten-Nutzen-Verhältnis erreicht

Ein einziger Servicevertrag einschließlich Bedarfsermittlung

Vorteil:
Weniger Servicepartner

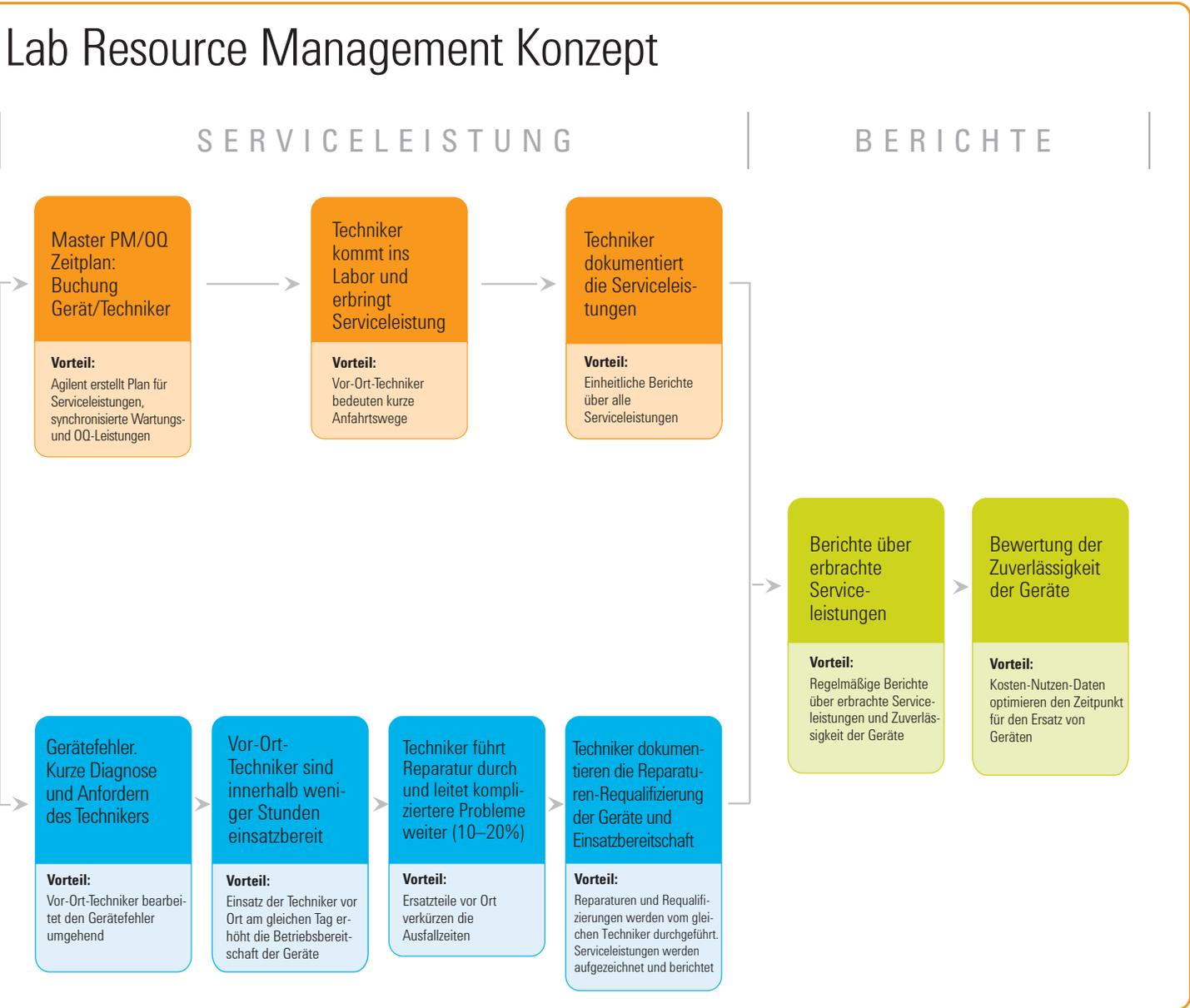
Systemausfall,
Auswahl und
Reparatur

Wir ermitteln Ihre Betriebs- und Beschaffungsanforderungen in Bezug auf Ihre betrieblichen Zielsetzungen und Ihre Budgetvorgaben. Dabei arbeiten wir eng mit Ihnen zusammen, um mit unserem urheberrechtlich geschützten Lab Operations Assessment Ihre betrieblichen Anforderungen zu erfassen und zu verstehen.

Mit dem integrierten Servicekonzept eliminiert das Lab Resource Management von Agilent unnötige Kosten und verbessert die Produktivität in drei Bereichen:

1. Servicebeschaffung
2. Planmäßiger Service: Planmäßige Wartung (PM) und Operational Qualification (OQ)
3. Systemausfall, Auswahl und Reparatur

Oftmals sind die Nutzer — aber auch Laborleiter und Direktoren — mehr mit solchen Aufgaben befasst als notwendig. Die folgende Abbildung zeigt, wie mit dem Lab Resource Management von Agilent ineffiziente Arbeitsschritte vermieden und die Produktivität Ihres Labors gesteigert wird.



Optimierte Leistungen und eine Ersparnis von mehr als 15% für geeignete Labore

Einsparungen bei den "festen" Kosten

Optimierte Nutzung der Techniker und Vertrautheit:

Durch Agilent Techniker vor Ort werden Reisekosten und andere ineffiziente Aufwendungen vermieden. Der gesamte Servicebedarf wird von den gleichen Technikern bearbeitet.

Ermittlung des richtigen Servicebedarfs: Ermittlung des Servicebedarfs unter Berücksichtigung von Gerätefunktion, Labor, angewendeten Methoden und Hersteller. Indem nur die wirklich benötigten Serviceleistungen durchgeführt werden, werden doppelte und unnötige Leistungen vermieden.

Abdeckung der richtigen Geräte: Aufzeichnung und Management der Anlage führt zu einer genauen und aktuellen Inventarliste und unterstützt den optimalen Einsatz der Geräte.

Einsparungen bei den "flexiblen" oder produktionsbezogenen Kosten

Verbesserung der Produktivität der Analytiker: Der für die Fehlerdiagnose sowie Begleitung und Kontrolle von Servicetechnikern erforderliche Zeitaufwand entfällt durch die direkte Weiterleitung des Problems an die Agilent Techniker vor Ort.

Erhöhte Betriebszeiten der Geräte: Techniker vor Ort verkürzen die Zeit vom Auftreten des Fehlers über die Auswahl bis zur Fehlerbehebung. Die Lagerung häufig benötigter Ersatzteile vor Ort verkürzt Wartezeiten.

Vereinfachte Verwaltung: ein Ansprechpartner, ein Vertrag, ein Auftrag, eine Rechnung, ein Verfahren.

Ständige Verbesserung der Abläufe: Wir bewerten und verändern unsere Serviceabläufe gemäß Ihren Anforderungen, um unseren Service so effizient wie möglich zu gestalten. Wir tragen direkt zur Verbesserung Ihrer Arbeitsabläufe bei, selbst wenn sich Betriebsziele und Anforderungen ändern.

Servicebericht: Dezember 2003 - Mai 2004											
Hersteller											
Alle Hersteller	Servicebericht: Juni 2004 - November 2004										
Hersteller	Servicebericht: Dezember 2004 - Mai 2005										
Hersteller	Serviceleistung	Dez	Jan	Feb	März	Apr	Mai	YTD			
Alle Hersteller	Angeforderte Leistungen (protokolierte Seriennummern)	53	39	43	31	36	58	260			
	Durchschnittliche Reaktionszeit (Std) (<4 Std)	0,64	0,81	0,92	0,99	0,89	1,03	0,88			
	% Reaktion am gleichen Tag	87%	95%	90%	87%	89%	83%	88%			
	% Reaktion am darauffolgenden Tag	13%	5%	10%	13%	11%	17%	12%			
	% Sofortige Reparatur	87%	87%	95%	94%	94%	93%	92%			
Durchschnittliche Ausfallzeit (Std) (< 8 Std)	2,09	2,72	6,33	3,86	2,79	2,90	3,37				
Agilent	Angeforderte Leistungen (protokolierte Seriennummern)	27	26	23	8	23	38	145			
	Durchschnittliche Reaktionszeit (Std)	0,88	0,61	0,61	0,52	0,91	0,97	0,65			
	% Reaktion am gleichen Tag	89%	92%	87%	88%	87%	79%	86%			
	% Reaktion am darauffolgenden Tag	11%	8%	13%	13%	13%	21%	14%			
	% Sofortige Reparatur	93%	92%	96%	100%	91%	92%	93%			
Durchschnittliche Ausfallzeit (Std)	0,22	2,18	7,82	4,05	3,20	3,00	3,19				
Marke W	Angeforderte Leistungen (protokolierte Seriennummern)	16	7	13	14	8	12	70			
	Durchschnittliche Reaktionszeit (Std)	1,41	1,53	1,32	1,47	0,89	1,03	1,29			
	% Reaktion am gleichen Tag	88%	100%	92%	86%	100%	92%	91%			
	% Reaktion am darauffolgenden Tag	12%	0%	8%	14%	0%	8%	8%			
	% Sofortige Reparatur	75%	72%	92%	86%	100%	92%	86%			
Durchschnittliche Ausfallzeit (Std)	4,95	5,59	3,29	3,11	1,25	3,21	3,62				
Marke X	Angeforderte Leistungen (protokolierte Seriennummern)	4	3	1	7	4	3	22			
	Durchschnittliche Reaktionszeit (Std)	0,56	0,84	1,11	0,53	0,86	1,04	0,82			
	% Reaktion am gleichen Tag	75%	100%	71%	100%	75%	100%	90%			
	% Reaktion am darauffolgenden Tag	25%	0%	29%	0%	25%	0%	10%			
	% Sofortige Reparatur	100%	87%	100%	100%	100%	100%	95%			
Durchschnittliche Ausfallzeit (Std)	1,27	1,65	35,80	4,75	4,19	1,00	4,54				
Marke Y	Angeforderte Leistungen (protokolierte Seriennummern)	1	0	2	1	0	2	6			
	Durchschnittliche Reaktionszeit (Std)	0,78		1,67	1,21		1,02	1,23			
	% Reaktion am gleichen Tag	100%		100%	0%		100%	83%			
	% Reaktion am darauffolgenden Tag	0%		0%	100%		0%	17%			
	% Sofortige Reparatur	100%		100%	100%		100%	100%			
Durchschnittliche Ausfallzeit (Std)	9		3,23	1,97		1,42	3,38				
Marke Z	Angeforderte Leistungen (protokolierte Seriennummern)	5	3	4	1	1	3	17			
	Durchschnittliche Reaktionszeit (Std)	1,27	0,87	0,98	1,16	0,63	1,23	1,08			
	% Reaktion am gleichen Tag	80%	100%	100%	100%	100%	67%	88%			
	% Reaktion am darauffolgenden Tag	20%	0%	0%	0%	0%	33%	12%			
	% Sofortige Reparatur	80%	100%	100%	100%	100%	100%	94%			
Durchschnittliche Ausfallzeit (Std)	2,32	1,75	1,65	8,68	0,25	3,27	2,45				

Der für Sie zuständige Sachbearbeiter überprüft regelmäßig alle Servicedaten, um die Arbeitsabläufe Ihres Labors ständig zu verbessern. Leistungsberichte decken Probleme auf und liefern die benötigten Daten über die Zuverlässigkeit der Geräte und für notwendig werdende Neuanschaffungen.

Ein vereinfachter Service mit einem einzigen kostengünstigen Vertrag für alle Laborgeräte

Agilent bietet Ihnen ein umfassendes Dienstleistungsangebot, das von sachkundigen Technikern betreut wird. Das Lab Resource Management von Agilent ist auf Langlebigkeit und Rentabilität ausgelegt und bietet ein maßgeschneidertes und kostengünstiges Serviceprogramm.

Die Vorteile des Lab Resource Management von Agilent sind:

Ein einziger Ansprechpartner —

ein Partner für alle Laborgeräte

Service Techniker vor Ort —

bearbeiten 90% Ihres Servicebedarfs

Verbrauchsmaterialien und häufig verwendete Ersatzteile vor Ort —

verkürzte Zeiten vom Auftreten des Fehlers bis zur Reparatur

Unterstützung durch die Gerätehersteller —

stellt ein geschlossenes System für Reparaturen der Geräte sicher

Dokumentation der erbrachten Serviceleistungen —

Berichte über Serviceleistungen und die Zuverlässigkeit der Geräte

Anlagenmanagement —

Auflistung aller Geräte, deren Standorte, Zuverlässigkeit und vieles mehr

Kundenbetreuer —

eine Person ist für Ihre Zufriedenheit verantwortlich

Die Vorteile eines Lab Resource Management Partners

1

Serviceverfahren
einheitliches Verfahren für
Fehlermeldungen
Anruf zum Absprechen von
Serviceleistungen
Ansprechpartner in allen
Servicefragen

Erhöhte Produktivität und Effizienz

Unser offenes Servicekonzept betreut alle Laborgeräte und Anlagen

Analytische Techniken

zum Beispiel:

Flüssigchromatographie
Gaschromatographie
schnelle Proteinchromatographie
Massenspektrometrie
UV- und Infrarotspektrometrie
Röntgenbeugung-Diffraktion
Kernmagnetische Resonanz
Gravimetrie
Thermische Analysen
Dissolution und Disintegration
Partikelgrößenbestimmung
Titration
Atomabsorptionsspektroskopie
Bioanalytische Assays

Gerätehersteller

zum Beispiel:

Agilent	PerkinElmer
Amersham	Metrohm
Applied Biosystems	Mettler Toledo
Bio-Rad	Millipore
Bruker	Molecular Devices
Buchi	Sartorius
CTC	Shimadzu
Dionex	Thermo
Distek	Varian
Eppendorf	Waters
Gilson	Zymark
Hanson	



“Entscheidungsträger wählen übereinstimmend Agilent, den führenden Anbieter von Compliance Services für Labore.”

— AdvanStar Studie,
Nordamerika und Europa, 2004



Minimieren Sie Risiken und rationalisieren Sie Validierungen mit unserer papierlosen, universellen Qualifizierungsplattform

Vertrauen Sie auf die Compliance Ihres Labors. Agilent hat schon immer zuverlässige Qualifizierungsprotokolle für Ihre Agilent Geräte bereitgestellt. Jetzt können wir ohne Risiko die gleiche Compliance für alle Ihre Geräte sicherstellen. Egal welcher Gerätehersteller, wir sorgen für die zuverlässige Qualifizierung aller Analysengeräte Ihres Labors.

- Installation Qualification (IQ)
- Operational Qualification (OQ)
- Requalification (RQ)

Wir bieten zudem aktuelle Protokolle und Werkzeuge zur Netzwerkqualifizierung an.

Rationalisierung der Arbeitsabläufe. Unsere zum Patent angemeldete automatische Compliance-Plattform stellt ein papierloses Programm zur Qualifizierung von Laborgeräten zur Verfügung. Universelle Tests für Chromatographie- und Spektrometriesysteme, kundenspezifische Protokolle und Berichte sowie die Vorteile der elektronischen Datenaufnahme sorgen für eine höhere Qualität der Dokumentation und einen geringeren Zeitbedarf für Qualitätskontrollen (QA). Die Integration in das Enterprise Content Management System von Agilent unterstützt zudem elektronische Unterschriften, die sichere Speicherung aller elektronischen Aufzeichnungen sowie die Suche nach Qualifizierungsergebnissen und deren gemeinsame Nutzung.

Agilent verfügt über die Erfahrung, das Wissen und die globale Erreichbarkeit, um Ihr Labor leistungsfähiger zu machen

- Mehr als 90.000 durchgeführte Gerätequalifizierungen weltweit
- Mehr als 1.100 fachkompetente Servicemitarbeiter
- Mehr als 25.000 Kunden weltweit



Die professionellen Serviceangebote von Agilent unterstützen Sie kontinuierlich bei der Verbesserung Ihrer Arbeitsabläufe

Wir unterstützen zudem Ihr Agilent Lab Resource Management Programm mit einer Palette anderer professioneller Dienstleistungen: für eine optimale Effizienz und Laborleistung.

- Geräte- und Netzwerkqualifizierung
- Beratung in Compliance-Fragen
- Unterstützung bei der Methodenentwicklung und -validierung
- Ausbildung und Schulung
- Laborumzug
- Bewertung der Laboreffizienz

Laut einer neuen Studie zur Kundenzufriedenheit ist Agilent das Unternehmen mit der größten Kundenbindung

Im Jahre 2004 hat Research International in einer in den USA, Europa und im Asien-Pazifik-Raum durchgeführten Studie ermittelt, dass Agilent unter den führenden Herstellern von Analysengeräten die höchste Kundenbindung aufweist. Die Studie umfasste wesentliche Leistungsmerkmale wie technische Kenntnisse, Einsatzbereitschaft der Vor-Ort-Techniker sowie das Erreichen zugesagter Zielsetzungen.

Unsere Techniker besitzen eine branchenweit anerkannte Fachkompetenz

Um den Erfolg des Agilent Lab Resource Management auch in Ihrem Betrieb sicherzustellen, haben wir moderne Entwicklungs- und Schulungszentren eingerichtet. Hier werden unsere Techniker in den Bereichen für vorbeugende Wartung, Reparaturen und Compliance-Verfahren sowohl mit Geräten von Agilent als auch mit Geräten anderer Hersteller geschult und geprüft. Das Zentrum bietet zudem eine schnelle Unterstützung der Agilent Techniker vor Ort.

Mit dem Lab Resource Management von Agilent sorgen fachkompetente Techniker dafür, dass Ihre Geräte unter Einhaltung aller Auflagen stets einsatzbereit sind, unabhängig von Hersteller oder Methode.



Garantierte Einsparungen Kompromisslose Qualität

Das Lab Resource Management von Agilent steigert die Produktivität und gewährleistet dabei Einsparungen bei den Servicekosten. Wir unterstützen Sie kontinuierlich bei der Verbesserung Ihrer Arbeitsabläufe, selbst wenn sich die Betriebsziele ändern.

Informationen über das
**Agilent Lab Resource
Management erhalten Sie
bei Agilent Technologies:**

(0800) 603 1000 (Deutschland)

(01) 25 125-6800 (Österreich)

(0848) 803 560 (Schweiz)

www.agilent.com/chem/LRM

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2005

Gedruckt in Deutschland, 1. August 2005
5989-3255DEE