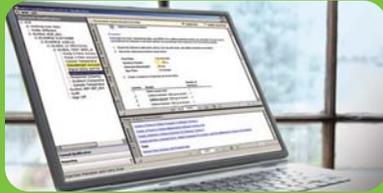
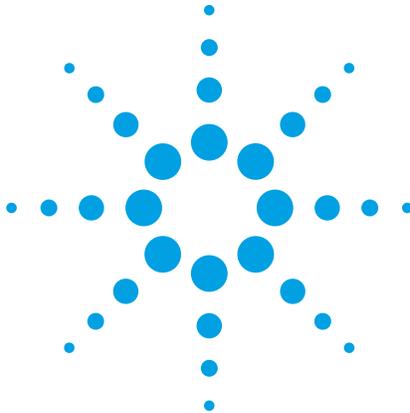


Umfassende Dienstleistungsoptionen für Ihr Labor



Das Agilent Dienstleistungs- und Supportangebot

Dienstleistungslösungen, die Abläufe straffen und die Produktivität verbessern



Agilent Technologies

Umfangreiche Dienstleistungen zur Erreichung Ihrer Geschäftsziele

Egal, ob es sich um enge zeitliche Fristen oder Druck bei einer Markteinführung handelt, die Anforderungen, die an Sie gestellt werden, nehmen ständig zu. Aus diesem Grund hat Agilent ein breites Angebot an Dienstleistungen zusammengestellt, das darauf abgestimmt ist, die Produktivität und Effizienz Ihres Labors zu optimieren. Angefangen bei der Gerätewartung und -reparatur, über Compliance und Softwarelösungen bis hin zu Beratung und Schulung bietet Agilent das erforderliche Plus an Absicherung, das mehr Effizienz und eine höhere Produktivität gewährleistet.

Unabhängig davon, ob Sie Dienstleistungen für einige wenige Agilent Geräte oder eine laborweite Lösung benötigen, die sowohl Geräte von Agilent als auch anderer Hersteller abdeckt – Agilent hält genau das richtige Angebot für Sie bereit. Durch umfassende Dienstleistungen von Agilent werden Sie entlastet und haben wieder die nötige Zeit, sich auf Ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren.





Schnelle Problemlösung

Maximierung der Betriebszeit
Ihrer Geräte

Einhaltung strengster Zeitpläne

Verlängerung der Lebensdauer
Ihrer Geräte

Minimierung von Compliance-Risiken

Straffung von Protokollen

Verringerung von Verwaltungsarbeit

Beschleunigung des Zeitraums
bis zur Vermarktung

Ein bewährter Partner
für Ihren Erfolg

Seit 40 Jahren vertrauen Kunden auf Agilent Geräte und Wartungsleistungen. Vertrauen auch Sie uns in Bezug auf Dienstleistungen und Unterstützung für höchste Leistungsfähigkeit Ihres Labors.



Branchenführende Dienstleistungsgarantie

Sollten Ihre Agilent Geräte während der Laufzeit eines Agilent Dienstleistungsvertrages einen Service benötigen, garantieren wir die Reparatur oder stellen kostenlos ein Ersatzgerät bereit. Agilent bietet Ihnen ein hohes Maß an Sicherheit, damit Ihr Labor mit maximaler Produktivität arbeiten kann.



Agilent – die Nummer 1 in Sachen Compliance!

In einer im Jahre 2004 durchgeführten unabhängigen Leserumfrage der Zeitschrift LCGC in Europa und Nordamerika wurde Agilent in Sachen allgemeine Compliance-Dienstleistungen, Hardware und Verfahrensvalidierung sowie Systemeignung als bevorzugter Anbieter zur Nummer 1 gewählt.

Vorbeugende Wartung und Reparaturdienstleistungen

Maximieren Sie Betriebszeiten und minimieren Sie Ausfallzeiten.

Die vorbeugende Wartung von Agilent ist ein einfacher Weg zur Maximierung der Produktivität Ihres Labors, wobei gleichzeitig die Lebensdauer Ihrer Geräte und Ihres Zubehörs verlängert wird. Durch regelmäßige Wartung Ihrer Geräte lassen sich Betriebsstörungen verringern und die Produktivität Ihres Labors erhöhen. Untersuchungen haben ergeben, dass sich bei konsequenter Nutzung des vorbeugenden Wartungsservice von Agilent die allgemeine **Ausfallrate im Labor um 25 % verringern lässt**.

Fällt ein Gerät aus, ist der Agilent Reparaturservice innerhalb nur eines Arbeitstages zur Stelle und behebt das Problem. 60 % aller Dienstleistungsanfragen lassen sich sogar allein durch telefonische Unterstützung des Agilent Kundendienstes lösen. Falls doch ein Kundendienstbesuch vor Ort erforderlich ist, reparieren hoch qualifizierte Agilent Kundendiensttechniker **in mehr als 85 % der Fälle Geräte bereits beim ersten Besuch**. Das Beste aber ist, dass Sie unter dem vielseitigen Angebot an Agilent Reparaturverträgen ganz sicher den finden, der auf Ihren finanziellen Rahmen zugeschnitten ist.

Gerätewartungs- und Reparaturdienstleistungen

	Agilent Systeme	Systeme anderer Anbieter*
Dienstleistungen vor Ort		
Vorbeugende Wartung	•	•
Reinigung von MS-Ionenquellen	•	
Gerätereparatur an Ihrem Standort	•	•
Gerätereparatur und Verbrauchsmaterial an Ihrem Standort	•	
Auf Abruf verfügbarer Reparaturservice (Termin und Material)	•	
Anlagenmaximierung für Geräte am Ende der Vertragslaufzeit	•	
Laborumzüge und Standortwechsel von Geräten	•	•
Reparaturen im Dienstleistungszentrum		
Reparatureinsendung von Geräten an Agilent	•	
Reparatureinsendung von Geräten an Agilent mit Erhalt eines Leihgerätes	•	
Geräteaustausch	•	
Fernwartung		
Telefonische Unterstützung	•	
Geräteüberwachung und -diagnostik (Siehe Angebotspakete zum "Intelligent Service")	•	

*Verfügbar für eine große Auswahl an Chromatographie- und Spektroskopiegeräten anderer Hersteller.

Software- und Datendienstleistungen

	Agilent Systeme	Systeme anderer Anbieter*
Software-Updates und telefonische Unterstützung	•	
Integration von Datensystemen	•	•
Prüfung und Qualifizierung von Netzwerken	•	•
Herstellung von Sicherungskopien und Wiederherstellung des kompletten Systems	•	

Software- und Datensystem-Dienstleistungen

Modernste Informationen, herausragende Leistung.

Das Agilent Dienstleistungsangebot bezieht sich nicht nur auf Ihre Laborgeräte; unser Angebot an Software- und Datensystemdienstleistungen wurde mit der gleichen Sorgfalt und Qualität zusammengestellt. Verlassen Sie sich auf die Network Edition Tests und unseren Qualifizierungsservice, um mögliche Konfigurationsprobleme zu identifizieren und Systemkonflikte in Ihrem Netz noch vor Auftreten derselben zu beheben. Die regelmäßig erscheinenden Agilent Software-Bulletins halten Sie über Updates und Upgrades auf dem Laufenden. Darüber hinaus haben Sie mit Agilent Software-Wartungsverträgen Anspruch auf die neuesten Versionen Ihrer Software sowie telefonische Unterstützung durch Agilent Kundendienstexperten.

Wenn Sie Ihre Geräteausfallrate um 25 % verringern könnten, um wie viel höher wäre dann die Produktivität Ihres Labors?

Klassische Compliance-Dienstleistungen

Risiken verringern. Zuverlässigkeit steigern.

Laborfachkräfte, die GMP-, GLP-, ISO17025- oder andere gesetzlich vorgeschriebene Richtlinien einhalten müssen, wissen, wie zeit- und energieraubend eine Qualifizierung von Analysengeräten sein kann, und was passieren kann, wenn die Qualitätsstandards nicht erfüllt oder unzureichend protokolliert werden. Agilents umfangreiches Angebot an Compliance-Dienstleistungen ist seit mehr als einem Jahrzehnt bei Behörden und Qualitätsaufsichtsgremien anerkannt, und weltweit wurden von Agilent **mehr als 100.000 Qualifizierungen erfolgreich abgeschlossen**. Agilent verfügt über das für Sie relevante Fachwissen und die erforderliche Erfahrung.

Die Produkte der Agilent Classic Edition sind speziell entwickelt, um Ihre Compliance-Maßnahmen zu optimieren, automatisieren und zu straffen. Die hohe Flexibilität dieser Produkte gibt Ihnen die Auswahl aus einem skalierbaren Programm, das Ihren jetzigen und zukünftigen Bedarf über Jahre hinweg erfüllt.



Würde es Ihr Vertrauen stärken, wenn Sie wüssten, dass Ihr Dienstleistungspartner von Laborexperthen weltweit zur Nummer 1 in Sachen Compliance gewählt wurde?

Compliance-Dienstleistungen

	Agilent Systeme	Systeme anderer Anbieter*
Classic Edition		
Installation Qualification (IQ)	•	
Operational Qualification / Performance Verification (OO/PV)	•	
Re-qualification (RQ)	•	
Enterprise Edition / Partner Edition		
Installation Qualification (IQ)	•	•
Operational Qualification (OO)	•	•
Re-Qualification (RQ)	•	•
Software Edition	•	

Enterprise Compliance Services

Papierlos. Multi-Vendor.

Stellen Sie sich vor, Sie könnten Ihre gesamten Compliance-Protokolle im ganzen Labor bzw. Unternehmen mithilfe eines voll automatisierten und papierlos arbeitenden Programms straffen, das mit all Ihren Geräten, d. h. auch mit den Geräten von Waters, Thermo, Shimadzu, PerkinElmer oder Gilson kompatibel ist.

Die Agilent Enterprise Edition wurde entwickelt, um Ihnen einen vollständig harmonisierten Qualifizierungsansatz zu bieten, der so robust ist, dass er auf Ihr gesamtes Unternehmen anwendbar ist. Es handelt sich dabei um ein umfassendes Qualifizierungsprotokoll auf der Grundlage eines vollautomatischen Softwareprogramms, der zum Patent angemeldeten Agilent Compliance Engine, das einheitlich konfigurierte elektronische Berichte, Aufzeichnungen und Unterschriften liefert. Damit werden Compliance-Prüfungen beschleunigt und das Risiko einer Nichteinhaltung von Vorschriften auf Null reduziert. Wählen Sie die Partner Edition und Sie erhalten alle Vorteile dieser umfassenden Qualifizierungslösung, die Sie durch eigene Ressourcen ergänzen können.

Lab Resource Management

Laborweite Effizienz. Laborweiter Schutz.

Labors wie das Ihre müssen immer ehrgeizigere Geschäftsziele erreichen. Das Risiko eines Betriebsausfalls können Sie sich nicht leisten. Das Agilent Lab Resource Management bietet ein integriertes Gerätedienstleistungskonzept für alle Techniken und Modelle. Angefangen bei vorbeugender Wartung über Compliance bis hin zu Reparaturleistungen – verbessern Sie Ihre Effizienz, indem Sie mit einem zuverlässigen Partner arbeiten.

Darüber hinaus erhalten Sie Einsicht in den Serviceverlauf der Geräte und spezifisch nach Ihren Bedürfnissen ausgehandelte Dienstleistungsverträge durch Anlagenmanagement und Reporterstellungsfunktionen – Informationen, die Ihnen bei der Planung des Laborbetriebs und bei der Maximierung Ihrer Bestandsinvestitionen nützen können. Das Resultat ist ein laborweites Dienstleistungsprogramm, das persönlicher, effizienter und kostenwirksamer ist.

Beratungsdienstleistungen

Unsere intelligentesten Köpfe arbeiten für Sie.

Wenn Sie Unterstützung brauchen, um neue Technologie zu integrieren, neue Verfahren zu entwickeln, die Labor- und Geräteleistung zu optimieren, Produkte zu verbessern oder Personal zu schulen, wenden Sie sich an unseren professionellen Beratungsservice. Es stehen Ihnen dieselben Spezialisten zur Verfügung, die auch Agilent Geräte, Software und Verfahren entwickelt haben, mit denen Sie täglich arbeiten. Verlassen Sie sich auf ihren kunden- und laborgerechten Service.

Weiterbildung und Schulungen

Individualisiertes Lernen. Jederzeit, überall.

Noch nie war es einfacher, genau die Informationen unserer Spezialisten zu erhalten, die Sie und Ihre Geschäftspartner benötigen. Agilent bietet Schulungskurse und Vor-Ort-Schulungen zu Gerätebetrieb, Fehlerbehebung und Wartung an. Oder nutzen Sie den Vorteil individualisierter Schulungsmodulare im Rahmen unseres wirtschaftlichen e-Learning-Programms und bestimmen Sie Ihr eigenes Lerntempo – jederzeit und überall.



Könnten Sie Ihre Abläufe wirtschaftlicher gestalten, wenn der Service für Agilent Geräte und die anderer Anbieter in nur einer qualifizierten Hand lägen?

Dienstleistungen zur Labroptimierung

	Agilent Systeme	Systeme anderer Anbieter*
Lab Resource Management		
Laborweite Wartung, Reparatur und Compliance von Chromatographie- und Spektrometrieern	•	•
Laborweites Servicemanagement und Reporterstellung	•	•
Laboranlagenmanagement	•	•
Kundendiensttechniker und Ersatzteile vor Ort	•	•
Beratungsdienstleistungen		
Applikationsberatung	•	•
Protokollentwicklung	•	•
Verfahrensoptimierung	•	•
Validierungsdienstleistungen	•	•
Weiterbildung und Schulungen		
Gerätewartung und Fehlerbehebung	•	
Geräteschulung	•	
Software-Schulung	•	
Schulungen zu speziellen Analysetechniken	•	•

Branchenspezifische Dienstleistungspakete

Das passende Dienstleistungspaket.

Möchten Sie sicher sein, dass Sie immer genau den Service und die Unterstützung erhalten, die Sie benötigen, damit Ihre Geräte so effizient wie möglich arbeiten? Hätten Sie gerne eine Komplettlösung, maßgeschneidert für Ihre Branche? Dann könnte eines unserer kostenwirksamen branchenspezifischen Dienstleistungspakete genau das Richtige für Sie sein.

Diese Pakete sind speziell auf die petrochemische, pharmazeutische und Life Sciences Industrie zugeschnitten und bieten einen einfach anzufordernden Service, mit dem Sie einen optimalen Betrieb Ihrer Geräte sicherstellen und im Vergleich zur Anforderung der einzelnen Dienstleistungen in Ihrem Paket Geld sparen.

Dienstleistungspakete "Intelligent Service"

Remote-Unterstützung in Echtzeit.

Wenn Sie im Besitz eines unserer neueren Gerätemodelle sind, können Sie erfahren, wie Geräte von einem Agilent Kundendienst-Spezialisten gewartet und verwaltet werden, während Sie sich auf Ihre Arbeit konzentrieren. Ferndienste in Echtzeit wie "Hilfe auf Knopfdruck" und "Zusammenarbeit in Echtzeit" verbinden Sie direkt mit einem Spezialisten bei Agilent, um Ihr Problem schnell zu lösen, während der Zustandsbericht einen Überblick über den Gebrauch und die Nutzung aller Laborgeräte bietet.

Unsere Dienstleistungspakete "Intelligent Service" kombinieren diese besonderen Ferndienste mit klassischem Kundendienst und bieten daher Unterstützung auf höchstem und bislang unerreichtem Niveau. Sie können unter folgenden drei Optionen wählen:

- **Intelligent Repair**, unser Basisangebot
- **Intelligent Connections**, unser umfassendes Paket für Branchen, die keinen gesetzlichen Richtlinien unterworfen sind
- **Intelligent Connections Plus**, unser umfassendes Paket für Branchen im regulierten Umfeld

Dienstleistungspakete

	Dienstleistungs-paket für die Petrochemie	Dienstleistungs-paket für die pharmazeutische Industrie	Dienstleistungs-paket für die Biowissenschaften (Life Sciences)
Technische Hilfe per Telefon bei Hardware-Problemen	•	•	•
Reparaturen am Standort			•
Reparaturen am Standort, einschl. Verbrauchsmaterial	•	•	
Reparatureinsendungen an Agilent	•		
Vorbeugende Wartung	•	•	•
Operational Qualification (OQ)		•	
Software-Updates und telefonische Hilfe			•

Dienstleistungsverfügbarkeit kann je nach Agilent System variieren.

	Intelligent Repair	Intelligent Connections	Intelligent Connections Plus
Technische Hilfe per Telefon bei Hardware-Problemen	•	•	•
Reparaturen am Standort, einschl. Verbrauchsmaterial	•	•	•
Reparatureinsendungen an Agilent		•	•
Vorbeugende Wartung		•	•
Operational Qualification (OQ)			•
Re-Qualification (RQ)			•
Software-Updates und telefonische Hilfe		•	•
Hilfe per Knopfdruck	•	•	•
Zusammenarbeit in Echtzeit	•	•	•
Anlagereporterstellung	•	•	•

Dienstleistungsverfügbarkeit kann je nach Agilent System variieren.



Damit sich Ihr Labor wieder auf die wirklich wichtigen Dinge konzentrieren kann

Erfahren Sie mehr über das Agilent Dienstleistungs- und Supportangebot und konzentrieren Sie sich im Labor wieder auf Ihre Kernkompetenzen.

Ihr Tag ist ausgefüllt mit wichtigen Terminen und Aufgaben. Dabei müssen Sie auf die Zuverlässigkeit Ihrer Geräte vertrauen können, damit Ihr Labor wettbewerbsfähig und erfolgreich bleibt.

Das erfahrene Kundendienstteam von Agilent Technologies steht bereit, um Ihnen mit einem breiten Angebot an Programmen zu helfen, welche die Leistung Ihrer Geräte maximieren, Ausfallzeiten minimieren und Ihre Produktivität erhöhen.

Erfahren Sie mehr darüber, wie Ihr Labor von dem maßgeschneiderten Agilent Dienstleistungsangebot profitieren und noch bessere Leistung erzielen kann.

Weitere Informationen erhalten Sie von Agilent Technologies oder im Internet unter www.agilent.com/chem/service.

- Erhalten Sie zusätzliche Informationen zu Dienstleistungsangeboten.
- Laden Sie Dienstleistungsbroschüren und Informationen herunter.
- Erfahren Sie mehr über Veranstaltungen und Werbeaktionen.

Das Agilent Dienstleistungskonzept wurde im Rahmen eines nach ISO 9002 registrierten Qualitätssystems entwickelt.

Nicht alle Dienstleistungsangebote sind in allen Regionen oder für alle Agilent Geräte verfügbar. Auch die Reparatur innerhalb eines Werktages kann nicht in allen Regionen gewährleistet werden. Ausführliche Informationen zum Dienstleistungsangebot und zu dessen Verfügbarkeit erhalten Sie von Agilent Technologies.

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2006
Gedruckt in Deutschland, 12. Juli 2006
5989-5060DEE