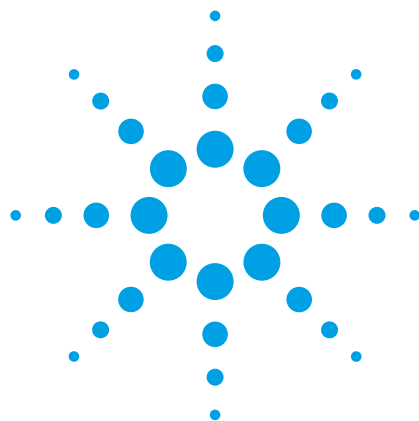


Servicio integral para el instrumental de laboratorio



Gestión de recursos de laboratorio de Agilent

La productividad mejorada y los costes de servicio reducidos racionalizan el funcionamiento de su organización



Agilent Technologies

El entorno cambiante de los negocios añade presión financiera al funcionamiento de los laboratorios... pero ahora hay una solución

Mientras los laboratorios de todo el mundo responden a los desafíos de lograr más objetivos con menos recursos (más moléculas descubiertas, más métodos desarrollados, más análisis completados, más productos en el mercado), el auténtico reto consiste en seguir siendo competitivos, en conformidad con las normativas y sin bajar el listón de los estándares de calidad analítica, dentro de las limitaciones que imponen los calendarios y los presupuestos. **Las organizaciones analíticas de todo el mundo hacen frente a:**

- La presión de la competencia
- La presión de tiempo de lanzamiento al mercado
- La presión de los costes
- La presión de las regulaciones
- La presión de la rentabilidad de las inversiones

Ahora, hay una forma de afrontar todas las presiones del negocio mientras se mejora la productividad del laboratorio. **Comienza por plantearse un método innovador de asistencia técnica para el instrumental del laboratorio.**



El primer paso consiste en ser conscientes del coste total del servicio técnico

Un servicio de asistencia sin coordinación es sinónimo de ineficacia operativa, complejidad administrativa y costes innecesarios.

Los sistemas de asistencia ineficaces pueden suponer:

- Tiempos de inactividad del instrumental prolongados e innecesarios
- Analistas involucrados en operaciones del servicio técnico
- Niveles de servicio irregulares o inadecuados
- Multitud de contratos de servicio técnico
- Ausencia de informes sobre las operaciones del servicio técnico
- Insuficiente gestión de los activos

La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent puede mejorar al mismo tiempo el servicio técnico al instrumental y los costes de control.



Al optimizar el servicio técnico, el laboratorio funciona con más racionalidad

Un modelo de asistencia integral optimiza el servicio técnico, agrupando sus tareas por función, laboratorio, categoría de instrumento y los requisitos concretos de cada centro, de manera que cada intervención de dicho servicio recibe la prioridad y los recursos que le corresponden. Con las necesidades de asistencia cubiertas mediante este enfoque personalizado, los riesgos se reducen y puede centrarse en los resultados para que su laboratorio funcione con más racionalidad.

Los modelos de servicio técnico tradicionales presentan deficiencias que socavan la productividad

Modelo de asistencia	Limitaciones
Proveedor del instrumento	- La experiencia suele estar limitada por la marca - Exige relacionarse con muchos proveedores
Organización de asistencia independiente (ISO)	- Cobertura geográfica delimitada; no es una solución que pueda ampliarse a escala mundial - Se restringe la gama de instrumentos garantizados - Recursos reducidos
Conjunto de empresas de servicio	- La solución de problemas, la asignación de prioridades y la gestión del servicio técnico son realizadas por el usuario - Asistencia técnica indirecta: sin experiencia a domicilio o a distancia
Ingeniería y metrología internas	- Exige a la empresa desviar recursos y tiempo de sus tareas fundamentales - Es caro con respecto a otros modelos de asistencia

Con la asistencia integral puede aprovechar los mejores aspectos de cada uno de los enfoques tradicionales

La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent es un programa de prestación de asistencia integral que soluciona sus problemas de riesgos, costes y calidad mediante:

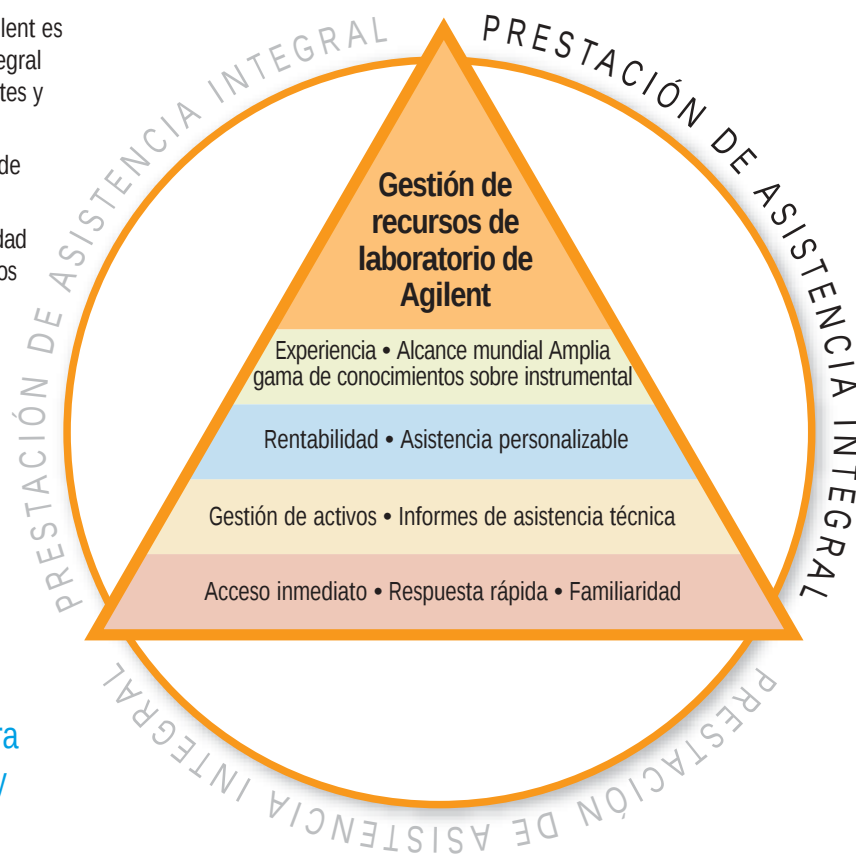
- Las ventajas económicas de la unificación de proveedores y la experiencia a domicilio
- Mejora en los niveles de servicio, productividad y tiempo de funcionamiento continuado de los instrumentos
- Reducción del riesgo que conlleva la mala calidad del servicio o el fallo de los instrumentos
- Menor participación de los analistas en las intervenciones del servicio técnico y en tareas administrativas
- Ajustado a sus necesidades

La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent ofrece un modelo de asistencia integral para los instrumentos, válido para muy distintas marcas y tecnologías

Su laboratorio se aprovechará de:

- Niveles de servicio técnico homogéneos y documentados
- Dinamismo de la gestión de activos y calidad de la asistencia
- Un único contrato, un contacto, un pedido, una factura, un contratista de confianza

... que le dejarán más tiempo para las actividades importantes, como la investigación, el desarrollo y la producción.

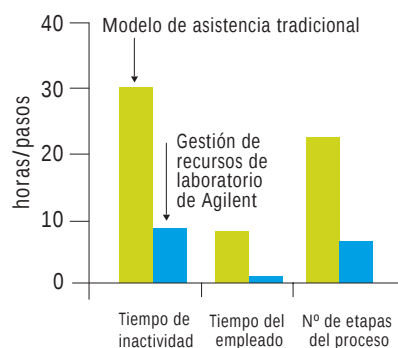




Evaluación de operaciones del laboratorio

La Evaluación de operaciones del laboratorio forma parte del programa Gestión de recursos de laboratorio (LRM) de Agilent. Haremos un estudio completo de su laboratorio, expresando en gráficos los procesos de trabajo actuales, desvelando los costos e ineficacias ocultos y, finalmente, ofreciendo propuestas para la mejora de dichos procesos. Verá cómo:

- Controlar el gasto
- Prolongar el tiempo de funcionamiento de los instrumentos y aumentar la eficacia del laboratorio
- Evitar la presencia de los analistas en las actuaciones del servicio técnico
- Simplificar la administración
- Poner en práctica la conformidad total del instrumental
- Mejorar y centralizar la generación de informes



Datos de una evaluación de operaciones de un laboratorio real.

Disfrute de los servicios que más le convienen

Confíe en Agilent para detectar y afrontar los posibles costes innecesarios; después, reciba un servicio técnico adaptado a las necesidades de su laboratorio

Modelo de Gestión

EVALUACIÓN

Servicio programado
Mantenimiento planificado (PM)
y Calificación operativa (OQ)

Adquisición de asistencia

Fallos del sistema,
prioridades y
reparaciones

Identificar instrumentos que requieran PM/OQ; niveles de servicio y protocolos a medida

Ventaja:

Optimizar los niveles de servicio por laboratorio, instrumento y técnica

Prestación de asistencia optimizada según la evaluación de las necesidades

Ventaja:

La evaluación optimiza los niveles de asistencia para lograr la mejor relación coste-eficacia

Un único contrato de asistencia que incluye acuerdos de nivel de servicio

Ventaja:

Menos proveedores de asistencia para gestionar

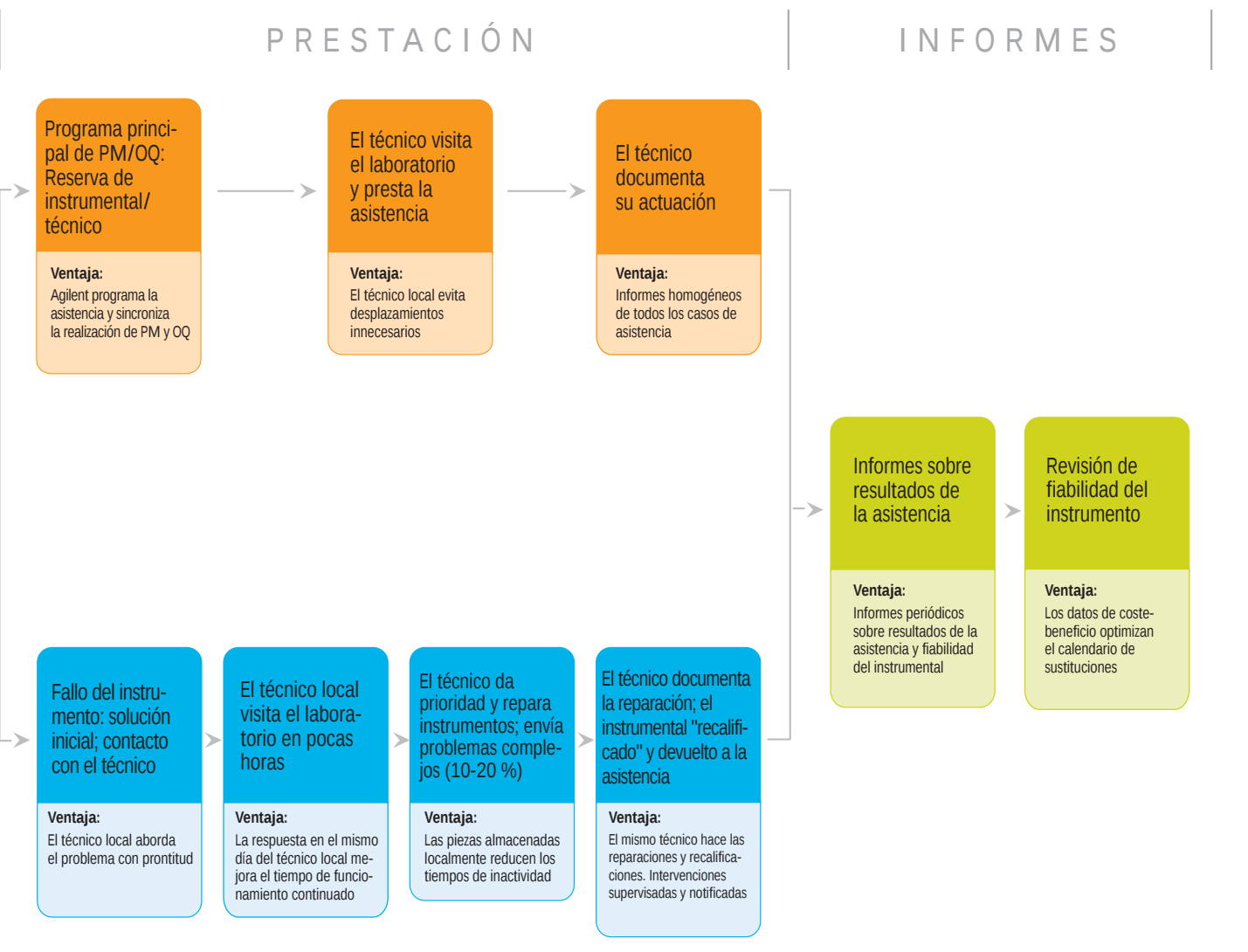
Analizaremos sus operaciones y requisitos de adquisiciones con respecto a los objetivos de su negocio y las limitaciones de su presupuesto de servicio técnico. Colaboraremos con usted para identificar, esclarecer y afrontar sus necesidades, utilizando nuestra Evaluación de operaciones del laboratorio patentada.

Con el modelo de servicio técnico integral, la Gestión de recursos de laboratorio de Agilent elimina los costes innecesarios y mejora la productividad en tres áreas.

1. Adquisición de asistencia
2. Servicio programado: Mantenimiento planificado (PM) y Cualificación operacional (OQ)
3. Fallos del sistema, prioridades y reparaciones

En general, los usuarios del laboratorio (incluidos los directores y los administradores) se involucran en las tareas de servicio técnico mucho más de lo que sería necesario. La ilustración siguiente muestra cómo la Gestión de recursos de laboratorio de Agilent suprime los pasos ineficaces y aumenta la productividad en todo el laboratorio.

Gestión de recursos de laboratorio de Agilent



Servicios optimizados y ahorro del 15 % en laboratorios preparados

Ahorro en costes elevados

Mejorar el trato y el aprovechamiento de los técnicos:

Con técnicos de Agilent ubicados en su centro, se evitan importantes gastos de desplazamiento e ineficacias. Se aprovechará de tener al mismo técnico que responda a todas las llamadas de asistencia.

Establecer la cobertura correcta: Valorar las necesidades de asistencia por función, laboratorio, técnica y marca. Invierta únicamente en el nivel de asistencia que necesite, eliminando coberturas de asistencia repetitivas o innecesarias.

Cobertura para los instrumentos adecuados: El seguimiento y la gestión de activos produce una base de datos de inventario exacta y actualizada, para lograr un despliegue óptimo del instrumental.

Ahorros en costes bajos o relacionados con la productividad

Mejorar la productividad del analista: Eliminar el tiempo perdido en solucionar problemas y acompañar y supervisar a los técnicos, dejando los fallos inmediatamente en manos de su técnico de Agilent a domicilio.

Mejorar el tiempo de funcionamiento continuado del instrumental: Reducir el tiempo que transcurre entre el fallo y su asignación de prioridad y la “nueva puesta en servicio” con técnicos a domicilio. Reducir el tiempo de espera de piezas, con almacenamiento local de piezas utilizadas con frecuencia.

Simplificar la administración: Un único contrato, un contacto, un pedido, una factura, un proceso.

Mejorar los servicios continuamente: Prestamos atención, rediseñamos y revisamos para asegurarnos de que nuestros servicios de asistencia son de la mayor eficacia. Nos mantenemos directamente involucrados en la mejora de sus operaciones, aunque cambien los objetivos y las necesidades de su negocio.

Informe de nivel de servicio: diciembre de 2003 a mayo de 2004											
Fabricante											
Todos los fabricantes											
Agilent											
Marca W											
Marca X											
Marca Y											
Marca Z											

Informe de nivel de servicio: junio de 2004 a noviembre de 2004											
Fabricante											
Todos los fabricantes											
Agilent											
Marca W											
Marca X											
Marca Y											
Marca Z											

Informe de nivel de servicio: diciembre de 2004 a mayo de 2005											
Fabricante	Nivel de servicio		Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Este año		
Todos los fabricantes	Volumen de llamadas (números de serie registrados)		53	39	43	31	36	58	260		
	Tiempo medio de respuesta (h) (<4 horas)		0,64	0,81	0,92	0,99	0,89	1,03	0,88		
	% respuesta en el mismo día		87 %	95 %	90 %	87 %	89 %	83 %	88 %		
	% respuesta al día siguiente		13 %	5 %	10 %	13 %	11 %	17 %	12 %		
	% reparación en primera visita		87 %	87 %	95 %	94 %	94 %	93 %	92 %		
Agilent	Tiempo medio de inactividad (h) (< 8 horas)		2,09	2,72	6,33	3,86	2,79	2,90	3,37		
	Volumen de llamadas (números de serie registrados)		27	26	23	8	23	38	145		
	Tiempo medio de respuesta (horas)		0,08	0,61	0,61	0,52	0,91	0,97	0,65		
	% respuesta en el mismo día		89 %	92 %	87 %	88 %	87 %	79 %	86 %		
	% respuesta al día siguiente		11 %	8 %	13 %	13 %	13 %	21 %	14 %		
Marca W	% reparación en primera visita		93 %	92 %	96 %	100 %	91 %	92 %	93 %		
	Tiempo medio de inactividad (horas)		0,22	2,18	7,82	4,05	3,20	3,00	3,19		
	Volumen de llamadas (números de serie registrados)		16	7	13	14	8	12	70		
	Tiempo medio de respuesta (horas)		1,41	1,53	1,32	1,47	0,89	1,03	1,29		
	% respuesta en el mismo día		88 %	100 %	92 %	86 %	100 %	92 %	91 %		
Marca X	% respuesta al día siguiente		12 %	0 %	8 %	14 %	0 %	8 %	8 %		
	% reparación en primera visita		75 %	72 %	92 %	86 %	100 %	92 %	86 %		
	Tiempo medio de inactividad (horas)		4,95	5,59	3,29	3,11	1,25	3,21	3,62		
	Volumen de llamadas (números de serie registrados)		4	3	1	7	4	3	22		
	Tiempo medio de respuesta (horas)		0,56	0,84	1,11	0,53	0,86	1,64	0,82		
Marca Y	% respuesta en el mismo día		75 %	100 %	71 %	100 %	75 %	100 %	90 %		
	% respuesta al día siguiente		25 %	0 %	29 %	0 %	25 %	0 %	10 %		
	% reparación en primera visita		100 %	67 %	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %		
	Tiempo medio de inactividad (horas)		1,27	1,65	35,80	4,75	4,19	1,00	4,54		
	Volumen de llamadas (números de serie registrados)		1	0	2	1	0	2	6		
Marca Z	Tiempo medio de respuesta (horas)		0,78	1,67	1,21	1,02	1,02	1,23	1,08		
	% respuesta en el mismo día		100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	67 %	88 %		
	% respuesta al día siguiente		0 %	0 %	100 %	0 %	0 %	33 %	12 %		
	% reparación en primera visita		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	94 %		
	Tiempo medio de inactividad (horas)		9	3,23	1,97	1,42	3,38				

El Responsable de cuenta que le corresponda revisará periódicamente las estadísticas del servicio técnico para optimizar constantemente las operaciones del laboratorio. Los informes de rendimiento detectan problemas y ofrecen datos sobre la fiabilidad de los instrumentos para planificar su sustitución.

Simplifique el servicio técnico con un contratista eficaz para todo su instrumental de laboratorio

Sólo Agilent le ofrece una gama completa de servicios, brindados por los técnicos mejor capacitados del sector. La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent está diseñada para ofrecer valor y rentabilidad a largo plazo, mediante el programa de asistencia más rentable y mejor adaptado a sus necesidades.

La Gestión de recursos del laboratorio de Agilent ofrece:

Punto de contacto único —

un recurso para todos los instrumentos del laboratorio

Técnicos de asistencia a domicilio —

que solucionan el 90 % de sus problemas de asistencia

Consumibles y piezas de uso frecuente almacenadas a domicilio —

reducen el tiempo que transcurre entre el diagnóstico y la reparación

Respaldo del fabricante del instrumento —

que cierra el círculo del compromiso total de reparación de los instrumentos

Informes sobre la asistencia —

informes sobre resultados de la asistencia y fiabilidad de los instrumentos

Gestión de activos —

inventario de instrumentos, ubicación, historial de fiabilidad, entre otros aspectos

Responsable de cuenta —

una persona responsable de su satisfacción

Las ventajas de un único responsable de la administración de recursos de laboratorio

1 proceso de asistencia
forma de notificar los errores
llamada al servicio programado
contacto para las solicitudes
de asistencia

Productividad y eficacia mejoradas

Nuestro enfoque está abierto a cualquier sistema y presta asistencia a todos los equipos e instrumentos de laboratorio

Técnicas analíticas

Incluidas, pero sin limitarse a ellas:

Cromatografía de líquidos
Cromatografía de gases
Cromatografías rápidas de proteínas
Espectrometría de masas
Espectrometrías de UV e infrarrojos
Difracción de rayos X
Resonancia magnética nuclear
Gravimetría
Disolución y desintegración térmica
Determinación de tamaño de partículas
Titulación
Espectrometría de absorción atómica
Ensayos bioanalíticos

Fabricantes de instrumentos

Incluidos, pero sin limitarse a ellos:

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	



“Los responsables eligen una y otra vez a Agilent como el proveedor principal por la garantía de los servicios de laboratorio prestados.”

— Encuesta AdvanStar, América del Norte y Europa, 2004



Reduzca al mínimo los riesgos y agilice la validación con nuestra plataforma de cualificación universal sin papeles

Confíe en que su laboratorio cumple todas las normas. Agilent ha ofrecido siempre los protocolos más fiables de cualificación de proveedores para sus instrumentos de la marca Agilent. Ahora, podemos ayudarle a conseguir el mismo nivel de garantía exenta de riesgos de todos sus instrumentos. No importa cuál sea la marca de sus aparatos, podemos darle una cualificación analítica fiable de todos los instrumentos del laboratorio.

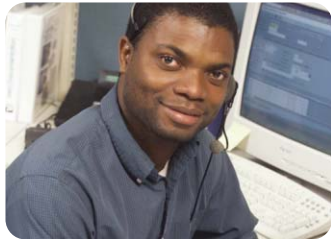
- Cualificación de la instalación (IQ)
- Cualificación operacional (OQ)
- Recualificación (RQ)

También disponemos de protocolos de última generación y sistemas de análisis para la cualificación en redes.

Agilice el proceso. Nuestra plataforma de conformidad automatizada (pendiente de patente) constituye un programa sin papeles para la cualificación de instrumentos. Las pruebas universales para sistemas de cromatografía y espectrometría, los protocolos e informes configurables por el cliente y las ventajas de los registros electrónicos suponen un aumento de la calidad de la documentación y una reducción del tiempo de revisión de los controles de calidad. Al integrarse con el sistema de gestión de contenido de empresa de Agilent, resulta compatible con las firmas electrónicas, el almacenamiento seguro de todos los registros electrónicos y la búsqueda y uso compartido de los resultados de las cualificaciones.

Agilent tiene la experiencia, el conocimiento y el alcance global que le ayudará a dirigir su laboratorio con más racionalidad

- Más de 90.000 cualificaciones de instrumentos realizadas en todo el mundo
- Más de 1.100 profesionales de asistencia
- Más de 25.000 clientes en todo el mundo



Los servicios profesionales de Agilent servirán para optimizar sus procesos

Podemos mejorar aún más su programa de Gestión de recursos de laboratorio de Agilent con una selección de servicios profesionales destinados a lograr la máxima eficacia y productividad en el laboratorio.

- Cualificación de instrumentos y redes
- Asesoría sobre conformidad
- Desarrollo de métodos y asistencia para la validación de métodos
- Formación y capacitación
- Traslado de laboratorios
- Valoración de la eficacia operativa

Agilent lidera el mercado en lo que se refiere a fidelidad de marca, según demuestra una reciente encuesta de satisfacción de clientes

En 2004, Research International realizó una encuesta en EE.UU., Europa y Asia Pacífico, donde se demostró que Agilent gozaba del índice de fidelidad de los clientes más alto entre las mayores empresas de instrumentación analítica. La encuesta incluía áreas de prestaciones fundamentales, como la experiencia técnica, el nivel de compromiso de los técnicos a domicilio y la prestación de los resultados prometidos.

Nuestros profesionales están entre los más capacitados del sector

Para garantizar el éxito de la Gestión de recursos de laboratorio de Agilent en su organización, hemos inaugurado una moderna instalación para el desarrollo y la formación. Allí, nuestros técnicos reciben formación y certificación sobre el mantenimiento preventivo, las reparaciones y los procedimientos de conformidad, utilizando equipos Agilent e instrumentos de otros fabricantes importantes. También se ofrece asistencia rápida para los técnicos de Agilent que trabajan en su centro.

La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent le da la confianza de saber que cuenta con los mejores profesionales de asistencia manteniendo su instrumental en funcionamiento con total conformidad, en todas las marcas y métodos.



Ahorro garantizado Calidad absoluta

La Gestión de recursos de laboratorio de Agilent le servirá para mejorar su productividad, garantizando el ahorro en los costes totales de asistencia. Y trabajaremos con usted para mejorar continuamente la eficacia de sus operaciones, aunque cambien los objetivos de su negocio.

Llame hoy mismo para saber
más detalles sobre la

Gestión de recursos de laboratorio de Agilent

Teléfono de Atención al Cliente: 901 11 68 90
www.agilent.com/chem/LRM

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación están sujetas a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2005

Impreso en Holanda, el 1 de agosto de 2005
5989-3255ES



Agilent Technologies