



Agilent Advantage Gold

Wenn Sie sich Ausfallzeiten einfach nicht leisten können



Prioritäre Unterstützung für eine maximale Betriebszeit und Verfügbarkeit

Agilent Advantage Gold* bietet Unterstützung mit höchster Priorität sowie garantierte höchste Leistungsfähigkeit von prozessrelevanten Systemen - wichtige Kriterien für Labors mit hohem Durchsatz. Diese optimale Dienstleistungsabdeckung beinhaltet:

- Priorität bei allen Dienstleistungsanfragen für eine schnelle Bearbeitung derselben
- "All-Inklusive"-Reparaturleistungen durch eigens ausgebildete Spezialisten für schnelle Problemlösungen und minimale Arbeitsausfälle
- Geplante vorbeugende Wartung mit möglichst geringer Beeinträchtigung der Arbeitsabläufe im Labor und unter Beibehaltung der optimalen Geräteleistung.
- Ferndiagnose in Echtzeit und vorausschauende Support-Technologie zur Optimierung der Geräteverfügbarkeit sowie Erstellung von Zustandsberichten zur Optimierung der Arbeitsabläufe

Agilent Dienstleistungen werden von bestens ausgebildeten Technikern durchgeführt. In mehr als 85 % der Fälle können Probleme bereits am ersten Tag gelöst werden. Weltweit beläuft sich die Kundenzufriedenheit auf 98 %¹.

Dienstleistungsvereinbarungen für Systeme

Das Dienstleistungspaket Agilent Advantage Gold bietet eine umfassende Abdeckung von Dienstleistungen für alle Module Ihres Analysensystems. Wie alle Dienstleistungsvereinbarungen von Agilent bietet das Dienstleistungspaket Advantage Gold eine komplette Unterstützung für Ihre gesamte Systemkonfiguration.

Ein Vorteil, auf den Sie zählen können

Agilent Advantage Gold sorgt für eine maximale Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Betriebszeit Ihrer prozessrelevanten Systeme. Zusätzlich zu einer Kostenersparnis von bis zu 10 % gegenüber dem separaten Erwerb von Reparatur- und Wartungsdienstleistungen wird gewährleistet, dass alle Dienstleistungsanfragen höchste Priorität haben.

*Agilent Advantage Gold ist nur in bestimmten Regionen verfügbar. Fragen Sie einen Agilent Vertriebsmitarbeiter nach der Verfügbarkeit in Ihrer Region.

¹ Kundenzufriedenheit laut Agilent Umfrage 2007.



Agilent Advantage Gold bietet maximale Abdeckung mit hoher Verfügbarkeit:

Prioritäre Reaktionszeit – Bevorzugter Status und höchste Priorität bei der schnellen Abwicklung von Dienstleistungsanfragen.

Ermäßigung für zusätzliche Dienstleistungsstunden – Für Unterstützung außerhalb der normalen Geschäftszeiten können zusätzliche Dienstleistungsstunden zu einem ermäßigten Preis vereinbart werden.

Reparatureinsätze vor Ort – Unbegrenzte Hardware-Service-Einsätze zur Wiederherstellung des Betriebszustands Ihrer Systeme und Reduzierung von Ausfallzeiten. Reise- und Arbeitskosten sind inbegriffen.

Für Reparaturen erforderliche Ersatzteile – Agilent Originalersatzteile sind durch das Dienstleistungspaket abgedeckt.

Für Reparaturen erforderliche Verbrauchsmaterialien und Kleinteile* – Normale Verschleißteile wie z. B. Liner, Dichtungen, Lampen und Schläuche sind ebenfalls enthalten.

Jährliche vorbeugende Wartung vor Ort – Eine geplante Wartung ist inbegriffen, damit Ihre Systeme immer mit Spitzenleistung arbeiten und empfindliche, präzise Analysen gewährleistet sind. Außerdem wird das Risiko von Geräteausfällen dadurch um bis zu 25 % verringert.

Telefonische Unterstützung für Hardware und Software – Bei technischen Fragestellungen zu Hard- und Software steht Ihnen telefonische Unterstützung zur Verfügung.

Agilent Remote Advisor-Assist** – Dienstleistungsanfragen und Ferndiagnose von Problemen mit nur einem Klick für eine beschleunigte Durchführung von Reparaturen. Mehr als 60 % der Dienstleistungsanfragen können unmittelbar ohne Verzögerung abgewickelt werden.

Agilent Remote Advisor-Report** – Detaillierte, auf Anfrage erstellte Berichte über Bestand, Systemkonfiguration, Verwendung und Ressourcenbelegung ermöglichen eine optimale Kapazitätenplanung und die Maximierung der Effizienz von Arbeitsabläufen.

Agilent Remote Advisor-Alert** – Durch proaktive Text- und E-Mail-Benachrichtigungen werden Sie unmittelbar informiert, sobald ein Gerät Ihre Aufmerksamkeit erfordert. Dadurch kann bereits vor dem Auftreten von Problemen oder Geräteausfällen reagiert und somit teure Ausfallzeiten und Unterbrechungen des Arbeitsablaufs vermieden werden.

Agilent Dienstleistungsgarantie – 100%ig garantierte Reparaturabdeckung. Kostenloser Geräteaustausch, falls ein Agilent System, abgedeckt durch eine Dienstleistungsvereinbarung, nicht repariert werden kann.



Optionale Compliance-Dienstleistungen

Stellen Sie die Compliance Ihres Labors sicher und profitieren Sie von einem Preisnachlass auf führende Agilent Compliance-Dienstleistungen, wenn Sie Dienstleistungen wie Operational Qualification (OQ) oder Repair Qualification zusammen mit dem Dienstleistungspaket Advantage Gold erwerben.

Weitere Informationen zum Agilent Advantage Gold Dienstleistungspaket und anderen Agilent Dienstleistungen erhalten Sie direkt bei Agilent Technologies oder unter www.agilent.com/chem/services

Änderungen vorbehalten. Alle Rechte vorbehalten.
© Agilent Technologies, Inc. 2010

Gedruckt in den USA, 20. Oktober 2010
5989-9561DEE

*Gemäß den Referenzlisten für Ersatzteil- und Verbrauchsmaterialien austausch.
**Soweit verfügbar. Installation erforderlich. Installationskosten entfallen ab einer bestimmten Mindestanzahl von anzuschließenden Systemen.

