

TRANSFORMEZ LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE LABORATOIRE

Gamme de prestations de service et d'assistance Agilent CrossLab





Laissez-vous guider par notre expertise

Les laboratoires d'aujourd'hui font face à des défis complexes, de l'évolution rapide des technologies et de l'intégration au réseau mondial aux demandes des nouvelles réglementations et aux changements des niveaux de compétence du laboratoire. L'assistance d'un vrai partenaire d'affaires peut vous aider à relever ces défis et à améliorer les performances de votre laboratoire à tous les niveaux.

Agilent CrossLab vous connecte à un réseau mondial d'experts qui s'efforcent d'offrir une expertise dans chaque interaction pour soutenir votre réussite. Qu'il s'agisse de la maintenance et des réparations des instruments, des services de déménagement et de gestion d'inventaires, des solutions logicielles et de mise en conformité, ou de prestations de conseil et de formation, Agilent CrossLab est là pour aider à protéger vos instruments Agilent et non Agilent, afin que vous puissiez transformer au mieux vos activités de laboratoire.



« De l'expertise aux résultats » n'est pas seulement notre devise... C'est notre mission.

Les ingénieurs de maintenance Agilent CrossLab s'efforcent de partager leur expertise lors de chaque interaction, en favorisant l'amélioration de l'efficacité, l'optimisation des ressources, l'augmentation de la disponibilité de l'instrument et le développement des compétences des utilisateurs. Découvrez comment Agilent CrossLab a procuré valeur et expertise à des clients du monde entier :

www.agilent.com/chem/crosslabstories

Services pour les instruments

Optimisez la productivité et l'efficacité du laboratoire



Maintenir les performances des instruments et les garder constamment en fonction sont les fondements requis pour optimiser l'efficacité et la productivité du laboratoire. Les services Agilent CrossLab proposent des solutions flexibles pour répondre aux besoins spécifiques de votre laboratoire et à votre budget.

Nous offrons maintenance et réparation sur demande comme service par incident, ou comme partie d'un contrat flexible, qui peut être adapté à vos besoins. Quelle que soit l'option choisie, vous obtenez une assistance de qualité Agilent, un personnel formé et des pièces d'origine.

Protocoles de maintenance et de réparation

Grâce à l'équipe d'Agilent CrossLab, vous êtes assuré de toujours recevoir un service constant et fiable pour vos instruments et vos accessoires :

- Réparation sur site par un expert, des instruments Agilent et d'autres marques, quand et où vous en avez besoin.
- Ingénieurs qualifiés Agilent, formés dans notre usine pour diagnostiquer et réparer les problèmes rapidement.
- Termes flexibles : choisissez la fréquence et le temps de réponse qui correspond le mieux à vos besoins.
- Pré-évaluation de cas : parlez avec un spécialiste d'Agilent afin de vous assurer que l'ingénieur arrive avec les bons outils et les bonnes pièces.
- Maintenance préventive : assurez les performances de vos instruments avec une maintenance préventive régulière, le nettoyage de la source et les services de qualification opérationnelle.

Services de maintenance et de réparation des instruments

Prestations sur site

- Maintenance préventive
- Nettoyage de source MS
- Réparation sur site
- Réparation sur site et consommables
- Réparation à la demande (main-d'œuvre et pièces)
- Déménagement de laboratoire et déplacement d'instrument

Prestations de service en atelier

- Réparation en retour atelier chez Agilent
- Retour chez Agilent avec prêt d'instrument
- Échange d'instrument

Prestations à distance

- Assistance technique téléphonique
- Surveillance et diagnostics de l'instrument

*Services disponibles pour les instruments de chromatographie et de spectroscopie non Agilent ; renseignez-vous pour plus d'informations

Service de maintenance multifournisseur

Avec le service de maintenance multifournisseur Agilent CrossLab, nos ingénieurs certifiés Agilent s'occuperont de l'ensemble des instruments de votre laboratoire. L'aspect le plus positif : la disponibilité de votre instrument et la productivité de votre laboratoire sont garanties.

- AB/SCIEX
- Bruker/Varian
- CTC Analytics
- Thermo/Dionex
- Gilson
- Merck/Hitachi
- PerkinElmer
- Shimadzu
- Waters
- Autres

Prestations de qualification pour la mise en conformité

Réduisez votre risque de non-conformité réglementaire en faisant vérifier et qualifier les performances des instruments de votre laboratoire par les experts CrossLab, indépendamment de la technologie utilisée et du fabricant. Nous nous assurons que vos systèmes sont qualifiés pour être utilisés dans des environnements réglementés.

- Harmonisation pour l'ensemble des instruments, indépendamment du modèle ou du fabricant
- Flexibilité de configuration des tests aux exigences des procédures opérationnelles normalisées
- Automatisation complète pour garantir le respect du protocole
- Rapports et signatures électroniques sans papier



Réduisez au minimum le risque de non-conformité réglementaire avec Agilent CrossLab

- Plus de 20 ans d'expérience en matière de conformité à la législation
- Plus de 30 000 qualifications réussies partout dans le monde
- Entièrement automatisée, compatible avec la plupart des systèmes de données chromatographiques des fabricants de matériel indépendants
- Conforme aux réglementations de la FDA, de l'annexe 11 de l'UE, des bonnes pratiques de fabrication de l'UE (PIC/S) et à la norme 21 CFR Partie 211 de la FDA



Contrat de maintenance de logiciels

Les contrats de maintenance de logiciels (SMA) d'Agilent CrossLab pour station de travail protègent votre investissement logiciel de la même manière que les contrats de service protègent vos instruments :

- Inclut l'abonnement logiciel et l'assistance technique par téléphone.
- Les renouvellements annuels des SMA garantissent que votre logiciel reste pleinement opérationnel et intègre les nouvelles fonctionnalités.
- Les mises à jour ou à niveau régulières de votre logiciel vous permettent d'obtenir les meilleures performances possibles de votre système.

Services étendus

Pour les instruments dont la production a cessé depuis des années, Agilent CrossLab assure une assistance pour vos instruments vieillissants durant votre transition vers des technologies plus récentes. Les services étendus comprennent les prestations suivantes :

- assistance téléphonique de la part de spécialistes formés en usine pour identifier et résoudre les problèmes matériels ;
- services contractuels ou à la demande pour maintenir vos systèmes à un niveau de performance optimale ;
- temps de réponse standard ou prioritaire ;
- consommables et pièces détachées Agilent d'origine ;
- expertise et procédures d'usine Agilent fiables.

Pièces et consommables

Agilent propose une gamme complète de consommables et de pièces détachées d'une valeur de plusieurs millions de dollars pour les équipements Agilent et d'autres marques :

- L'inventaire comprend des pièces détachées Agilent d'origine, des pièces détachées d'autres fournisseurs d'équipement d'origine et des pièces détachées multifournisseur certifiées Agilent.
- Les consommables Agilent sont fabriqués pour s'intégrer de manière transparente à de nombreux instruments analytiques d'autres fabricants.
- Les pièces détachées sont distribuées par le réseau logistique mondial d'Agilent qui en garantit la disponibilité sur le site du client lorsque nécessaire.

Contrats de services Agilent CrossLab

Agilent CrossLab offre trois niveaux uniques de réparation, de maintenance et de mise en conformité pour tous les modèles principaux en spectroscopie, LC, GC et MS, indépendamment du fabricant :

Agilent CrossLab GOLD

Couverture prioritaire, disponibilité maximale. Obtenez tous les avantages de notre plan Silver plus les avantages VIP, comme la réponse le jour ouvrable suivant, le stockage de pièces détachées sur site, l'enregistrement de la demande 24 h/24 et 7 j/7, un ingénieur de maintenance dédié au client et une revue trimestrielle de la situation.

Agilent CrossLab SILVER

Tous les avantages de notre plan Bronze, plus de précieux extras comme la maintenance préventive annuelle, les services de mise en conformité en option.

Agilent CrossLab BRONZE

Couverture totale des réparations sur site pour des matériels de différents fabricants, à un prix annuel forfaitaire.

Tableau de référence rapide synthétisant tous les contrats pour les instruments Agilent et certains contrats d'assistance multifournisseur

	Gold	Silver	Bronze	Maintenance préventive	Maintenance de logiciels
Services compris dans les contrats de service Agilent CrossLab					
Délai d'intervention préférentiel associé au contrat versus au coup par coup	•	•	•		
Assistance téléphonique pour le matériel et les logiciels	•	•	•		
Assistance téléphonique pour les logiciels	•	•	•		•
Toutes les mises à jour des logiciels Agilent					•
Services de réparation sur site					
Nombre illimité de visites de réparation sur site (main-d'œuvre et déplacement)	•	•	•		
Pièces et consommables nécessaires à la réparation	•	•	•		
Services de maintenance					
Maintenance préventive annuelle sur site	•	•		•	
Services haute disponibilité					
Réponse le jour ouvrable suivant	•				
Stock de pièces détachées sur place	•				
Ingénieur de maintenance/responsable dédié	•				
Revue trimestrielle de la situation	•				
Services de mise en conformité (en option)					
Remise pour achat groupé avec la qualification opérationnelle (QO)	•	•			
Garantie de réussite de la QO	•	•			
Remise pour achat groupé avec la requalification (RQ)	•	•			

Conseil et formation

Tirez le meilleur parti de vos instruments, de votre laboratoire et de votre personnel



Les services de formation et les prestations de conseil Agilent CrossLab s'adressent aux entreprises de toutes tailles et aux employés de tous niveaux. L'aspect le plus positif : vous aurez accès aux mêmes experts qui ont conçu les instruments, les logiciels et les procédés que vous utilisez chaque jour. Avec leur aide, vous pourrez augmenter la compétence et la productivité à tous les niveaux.

Agilent University

Apprenez dans nos salles de cours, sur votre site ou en ligne

Des cours sur l'utilisation de base à une formation approfondie qui couvre les techniques de flux de tâches avancées, notre équipe d'experts de l'industrie peut vous aider lorsque cela vous convient le mieux.

- En salle de cours Agilent : une formation formelle dans l'une de nos structures de formation dans le monde entier
- Sur votre site : une formation personnalisée sur votre site sans l'obligation de vous déplacer
- En ligne : des programmes en salle de cours virtuelle en ligne et à votre propre rythme

Investissez maintenant, formez-vous plus tard

Les crédits de formation Agilent vous permettent de prépayer des crédits et de les utiliser pour des cours durant les 24 mois suivants, sans devoir choisir de dates, lieux ou sujets spécifiques.

Histoires vraies du laboratoire

Découvrez les différentes façons dont Agilent University aide les laboratoires à travers le monde.

www.agilent.com/chem/stories/AgilentUniversity





Formation aux méthodes et à l'analyse

Augmentez votre productivité, de la préparation d'échantillons au rapport final, avec l'assistance d'experts CrossLab.

Nos consultants experts vont :

- évaluer, développer, déployer et restaurer des applications afin qu'elles soient compatibles avec votre méthode reproductible prédéfinie ;
- identifier des solutions aux problèmes d'application et accélérer la production de résultats de qualité ;
- optimiser l'homogénéité, la qualité, le coût, la sécurité et l'efficacité de vos applications ;
- apporter des connaissances exploitables qui rendront votre laboratoire rapidement opérationnel.

La qualité Agilent : processus de formation aux méthodes et à l'analyse

Mise en place	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place du laboratoire (consommables, réactifs, etc.) - Préparation d'échantillons - Configuration des paramètres de méthode
Exécution	<ul style="list-style-type: none"> - Mélanges étalon - Contrôle qualité - Échantillons inconnus
Analyse	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse quantitative ciblée - Identification qualitative de composés inconnus
Rapport	<ul style="list-style-type: none"> - Rapports personnalisés et automatisés - Développement de macro - Révision des données
Archivage	<ul style="list-style-type: none"> - Stockage sûr et facile d'accès des fichiers de données (ECM) - Interface avec le LIMS



Services de restauration de méthode

L'équipe CrossLab peut vous aider à garantir que les méthodes existantes fonctionneront correctement après réparation ou maintenance.

La qualité Agilent : processus de restauration de méthode

Lors de la restauration d'une méthode, nos ingénieurs :

- procèdent à une injection simple d'un étalon connu et défini pour le comparer aux résultats précédents ;
- exécutent les étapes d'acquisition et de traitement des données de votre flux de tâches ;
- s'assurent que votre instrument et votre méthode seront prêts à fonctionner immédiatement après leur visite de service.

La qualité dans le détail : processus de restauration de méthode



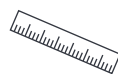
Injection de votre étalon de CQ connu ou d'un étalon Agilent



Contrôle de l'exécution de votre méthode quantitative ou qualitative



Comparaison des temps de rétention avec l'échantillon de référence



Comparaison de la surface et/ou de la hauteur des pics avec l'échantillon de référence



Inspection visuelle de la forme des pics et comparaison de la résolution



Édition du rapport selon un modèle par défaut ou prédéfini

Les prestations de conseil d'Agilent CrossLab comprennent :

- la validation du système informatique (CSV) ;
- les audits/évaluations ;
- la rédaction de procédures personnalisées.

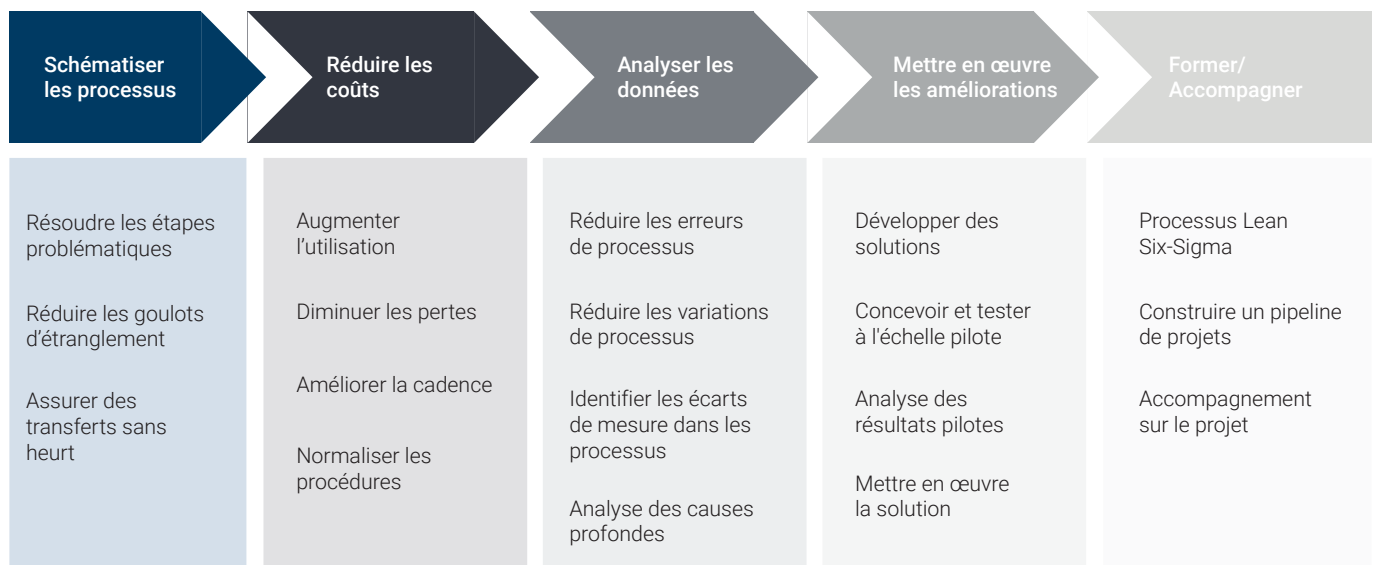
Prestations de conseil sur la mise en conformité

L'externalisation des activités de mise en conformité non essentielles est devenue un choix efficace et efficace pour de nombreuses sociétés réglementées. Tirez parti de l'expertise globale d'Agilent CrossLab en matière de mise en conformité et permettez à votre laboratoire de se concentrer sur votre science et d'augmenter la productivité de base.

- Optimisez votre productivité opérationnelle : les experts CrossLab aident à coordonner et à compléter vos activités de mise en conformité.
- Restez au fait des réglementations : Agilent applique les normes et les bonnes pratiques de l'industrie.
- Augmentez vos ressources existantes : la cadence de votre laboratoire peut augmenter sans requérir l'embauche de nouvelles personnes.
- Standardisez/harmonisez : CrossLab assure l'homogénéité des pratiques dans le monde entier à travers un réseau global de professionnels expérimentés en matière de conformité.
- Améliorez votre conformité : grâce aux services professionnels de mise en conformité, vous pouvez gérer votre risque de non-conformité réglementaire.
- Travaillez efficacement : gérez les pics de charge de travail en augmentant votre personnel avec l'expertise en conformité d'Agilent selon vos besoins.

Travailler en collaboration avec vos équipes

Les processus Lean Six-Sigma normalisent et accélèrent les tâches courantes quotidiennes, pour permettre aux chercheurs de se concentrer plus facilement sur la recherche et le progrès scientifique. Les experts Lean Six Sigma d'Agilent travailleront avec vous afin d'évaluer chaque type de problème individuel en examinant les processus du début à la fin pour identifier la racine du problème et collaborer avec vos équipes pour tester et mettre en œuvre des améliorations. Nous repensons fondamentalement tout : améliorations de la conception du laboratoire pour l'utilisation des ressources, niveaux des inventaires, temps de cycle et qualité, en alliant les expertises aux données analytiques pour réduire les erreurs et les variations des processus.



Fonctionnement du laboratoire

Permettez à votre laboratoire de fonctionner au maximum de ses performances



Agilent CrossLab vous donne accès à un réseau international d'experts, qui vous assistent avec une suite complète de services pour aider votre laboratoire à fonctionner au mieux. En ce qui concerne le fonctionnement du laboratoire, l'expertise de CrossLab peut améliorer la disponibilité, la productivité et les résultats analytiques, réduire les coûts, et plus encore.

Laboratory business intelligence (LBI)

Une bibliothèque de modèles interactifs combinée avec les rapports et l'analyse exploratoire de l'utilisation de l'équipement à l'échelle de l'entreprise transformeront vos données d'activité de laboratoire en idées exploitables.

Favorisez la technologie, la productivité et les gains économiques

Les analyses LBI apportent de la clarté à votre laboratoire ou à votre service avec des informations fondées sur l'utilisation critique du laboratoire, aidant à :

- Augmenter les bénéfices économiques : découvrez des opportunités d'économie.
- Améliorer les stratégies de migration technologique : ayez une vue complète de tous les actifs et de tous les services fournis pour chaque actif.
- Améliorer la productivité : liez les données, les mesures et les indicateurs de performance clés aux objectifs de productivité de votre laboratoire.

Histoires vraies du laboratoire

Les responsables de laboratoire exploitent les données afin d'améliorer les temps de disponibilité. Voir l'histoire.

www.agilent.com/chem/story44



Services de gestion des actifs et de l'inventaire

Les services de gestion d'Agilent CrossLab sont conçus pour gérer au mieux vos inventaires, vos flux de travail et les cycles de tests adaptés à vos besoins.

Services Enterprise Asset Management (gestion des actifs de l'entreprise)

- Exploitation des données et de l'expertise relative aux procédés commerciaux et de laboratoire pour l'amélioration de votre efficacité opérationnelle.
- Gestion durable des actifs, des performances et risques au coût de fonctionnement sur leurs durées de vie.
- Mise en œuvre et coordination des activités et des pratiques de manière systématique et globale sur tous les laboratoires de l'entreprise pour atteindre ou dépasser vos objectifs stratégiques.

Gestion d'inventaire

- Utilise la technologie d'identification par radiofréquence pour suivre et gérer vos équipements de laboratoire de manière automatique et précise.
- Réduit les heures de main-d'œuvre nécessaires pour les vérifications périodiques de l'inventaire et la conformité.
- Assure de façon transparente les transferts d'enregistrement d'actifs dans des référentiels comptables, des systèmes de gestion des achats, SAP et autres systèmes de gestion de maintenance.



The image shows a collection of Agilent InfinityLab consumables. In the foreground, there are two LC InfinityLab syringes and a small electronic device connected by a cable. Behind them are three boxes: one blue box with a white starburst logo, and two white boxes with purple accents labeled 'Agilent InfinityLab Poroshell 120'. The background is a solid blue color.

Consommables InfinityLab

Les consommables InfinityLab avec technologie intelligente d'étiquetage par radiofréquence offrent des informations essentielles et la traçabilité complète de l'utilisation pour réduire les temps d'indisponibilité, pour une plus grande efficacité opérationnelle et une meilleure confiance dans les résultats. Ces consommables sont automatiquement reconnus par les instruments de la série LC InfinityLab et comprennent les lampes au deutérium longue durée HiS InfinityLab avec identification par radio fréquence, les cartouches InfinityLab Max-Light avec identification par radiofréquence et les étiquettes d'identification des colonnes InfinityLab.



Services de déménagement

Avec les services déménagement Agilent CrossLab, vous gagnez un partenaire dévoué qui est avec vous à chaque étape, de la planification à la configuration du site :

- Gamme complète de services de déménagement d'équipement de laboratoire.
- Indépendants de l'équipement de laboratoire, de la marque, du modèle et du type.
- Services pour les produits chimiques, les consommables et les bureaux pour répondre à tous vos besoins lors du déménagement.
- Les services, partout dans le monde, comprennent planification des sites, la mise hors service, emballage, déménagement/livraison, réinstallation et conformité à la législation.

Logiciel iLab operations

Optimisez le recouvrement des coûts et le fonctionnement des ressources partagées avec le logiciel iLab Operations. iLab est un outil de gestion d'entreprise basé sur le web, qui est conçu pour accompagner les activités des laboratoires centralisés et les ressources de recherche partagées. Avec une gamme de modules spécialisés et d'options d'intégration, iLab peut créer une solution sur mesure pour répondre à vos besoins.



Optimisez les activités de votre laboratoire avec des outils analytiques et de flux de tâches

- Gestion des ressources
- Suivi des flux de tâches
- Réservation des instruments
- Coordination de projet
- Gestion d'inventaire
- Suivi d'utilisation
- Analyse des données

Instrument d'occasion certifiés par Agilent

La qualité Agilent s'adapte à votre budget

Les instruments d'occasion certifiés par Agilent sont accompagnés d'une garantie complète Agilent d'un an pour votre tranquillité d'esprit ; identique à celle d'un instrument neuf. Tous les instruments d'occasion certifiés par Agilent doivent satisfaire les tests opérationnels et de performances d'un instrument neuf. Nos instruments subissent une rénovation complète qui comprend :

- Le remplacement des pièces consommables par des pièces neuves d'Agilent.
- Toutes les mises à jour de fabrication et d'entretien.
- Le remplacement des capots de protection pour correspondre au design des instruments plus récents.
- L'ajout des nouveaux accessoires nécessaires pour l'installation.
- Les utilisateurs d'un instrument d'occasion certifié ont également la possibilité de souscrire au service d'installation Agilent, aux services de formation et aux contrats d'assistance étendue.

Seul Agilent peut offrir la qualité Agilent.

Faites confiance aux experts qui ont développé et construit l'instrument pour le remettre dans ses conditions d'origine.

Services de remise à niveau technique Agilent

Pour alimenter le programme d'instruments d'occasion certifiés par Agilent, nous pouvons collaborer avec vous pour valoriser vos actifs sous-utilisés.

- Adoptez des équipements de technologie plus récente.
- Ajustez votre parc de matériel au bon niveau.
- Favorisez le recyclage respectueux de l'environnement des produits obsolètes.



Histoires vraies du laboratoire

Agilent CrossLab s'efforce d'offrir son expertise dans chaque interaction. Découvrez des exemples de notre expertise en matière de déménagement, de mise en conformité, et plus encore sur www.agilent.com/chem/crosslabstories

Un partenaire primé avec des services dignes de confiance

Lorsque vous choisissez d'Agilent, vous investissez en toute confiance. Nous faisons tout pour maintenir ce niveau de confiance. Nous commençons par notre engagement de pérennité Agilent et continuons avec notre garantie de service Agilent. Vous aurez toujours les prestations et l'assistance dont vous avez besoin pour maintenir la performance optimale de votre laboratoire.

Engagement de pérennité Agilent

Nous vous garantissons au moins 10 ans d'utilisation de votre instrument. À défaut, nous vous créditerons d'un montant équivalent à la valeur résiduelle à valoir sur un système de remplacement.

Garantie de service Agilent

Notre engagement envers vous : si l'un des instruments* Agilent couverts par un contrat Agilent n'est pas réparable, nous le remplacerons gratuitement.

**Pour les systèmes Agilent uniquement*

Prix SelectScience®

Agilent a reçu en 2015 et en 2016 le prix du Service à la clientèle de l'année, qui récompense les produits de laboratoire et les fabricants qui font une différence dans l'industrie.

En savoir plus :

www.agilent.com/crosslab

Acheter en ligne :

www.agilent.com/chem/store

Pour contacter le centre d'assistance à la clientèle d'Agilent de votre pays, rendez-vous sur

www.agilent.com/chem/contactus

France

0810 446 446

customercare_france@agilent.com

États-Unis et Canada

agilent_inquiries@agilent.com

Europe

info_agilent@agilent.com

Asie et Pacifique

inquiry_lsca@agilent.com

DE.3421064815

Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2020
Publié aux États-Unis, le 2 avril 2020
5991-4149FR

