

改善实验室运行

Agilent CrossLab 服务和支持系列产品





让安捷伦的卓越洞察助您获得成功

从瞬息万变的技术和全球网络一体化，到日益严苛的法规和越来越高的实验室技能水平要求，如今的实验室面临着各种复杂挑战。真正的业务合作伙伴能帮助您轻松应对这些挑战，全方位提高实验室性能。

Agilent CrossLab 让您和全球专家建立联系，力图在每次互动中提供深刻见解，助您获得成功。从仪器维护、维修、移机和库存管理服务到法规认证、软件解决方案或咨询和培训，Agilent CrossLab 随时为您的安捷伦仪器和非安捷伦仪器提供保护，助您以最佳方式改善实验室运行。



“洞察敏锐，成就超群” 不仅仅只是一句口号，它更是我们的使命

Agilent CrossLab 服务工程师努力在每一次互动中提供见解，以帮助客户提高效率、优化资源、延长仪器正常运行时间并提升用户技能。了解 Agilent CrossLab 如何为全球客户提供见解与价值：www.agilent.com/chem/crosslabstories

仪器服务

最大限度提高实验室生产率和分析效率



维护仪器性能和保持持久正常运行是提高实验室生产率和分析效率的坚实基础。Agilent CrossLab 服务提供灵活的解决方案，能够满足您实验室的特定需求和预算。

我们以单次服务或作为灵活服务合同的一部分提供按需维护和维修，灵活服务合同可根据您的需求量身定制。无论选择哪一种，您都可以获得安捷伦的高品质支持、训练有素的工作人员提供的服务以及原厂部件。

维护和维修方案

Agilent CrossLab 团队确保您的仪器和附件能够得到始终如一的可靠服务：

- 随时随地对安捷伦仪器和非安捷伦仪器进行专业的现场维修
- 熟练的安捷伦工程师 — 接受过工厂培训，可对故障进行快速诊断和维修
- 灵活的条款 — 可选择最适合您需求的费率和响应时间
- 上门服务前案例评估 — 与安捷伦专员沟通，确保工程师到访时携带了合适的工具和部件
- 预防性维护服务 — 确保您的仪器定期安排了预防性维护、离子源清洗和操作认证服务

仪器维护和维修服务

现场服务

- 预防性维护
- 质谱离子源清洁
- 现场仪器维修
- 现场仪器维修，带消耗品
- 按需维修服务（时间和材料）
- 实验室搬迁和仪器移机

服务中心维修服务

- 返回安捷伦维修
- 返回安捷伦并出借仪器
- 仪器更换

远程服务

- 电话技术支持
- 仪器监控和诊断

* 为非安捷伦色谱仪和光谱仪器提供服务，咨询了解更多信息

多供应商服务

借助 Agilent CrossLab 多供应商服务，安捷伦认证工程师可对您整个实验室中的所有仪器进行维护。由此，最为重要的仪器正常运行时间和实验室效率将得到保障。

- AB/SCIEX
- 布鲁克/瓦里安
- CTC Analytics
- 赛默飞/戴安
- 吉尔森
- 默克/日立
- 珀金埃尔默
- 岛津
- 沃特世
- 其他

法规认证服务

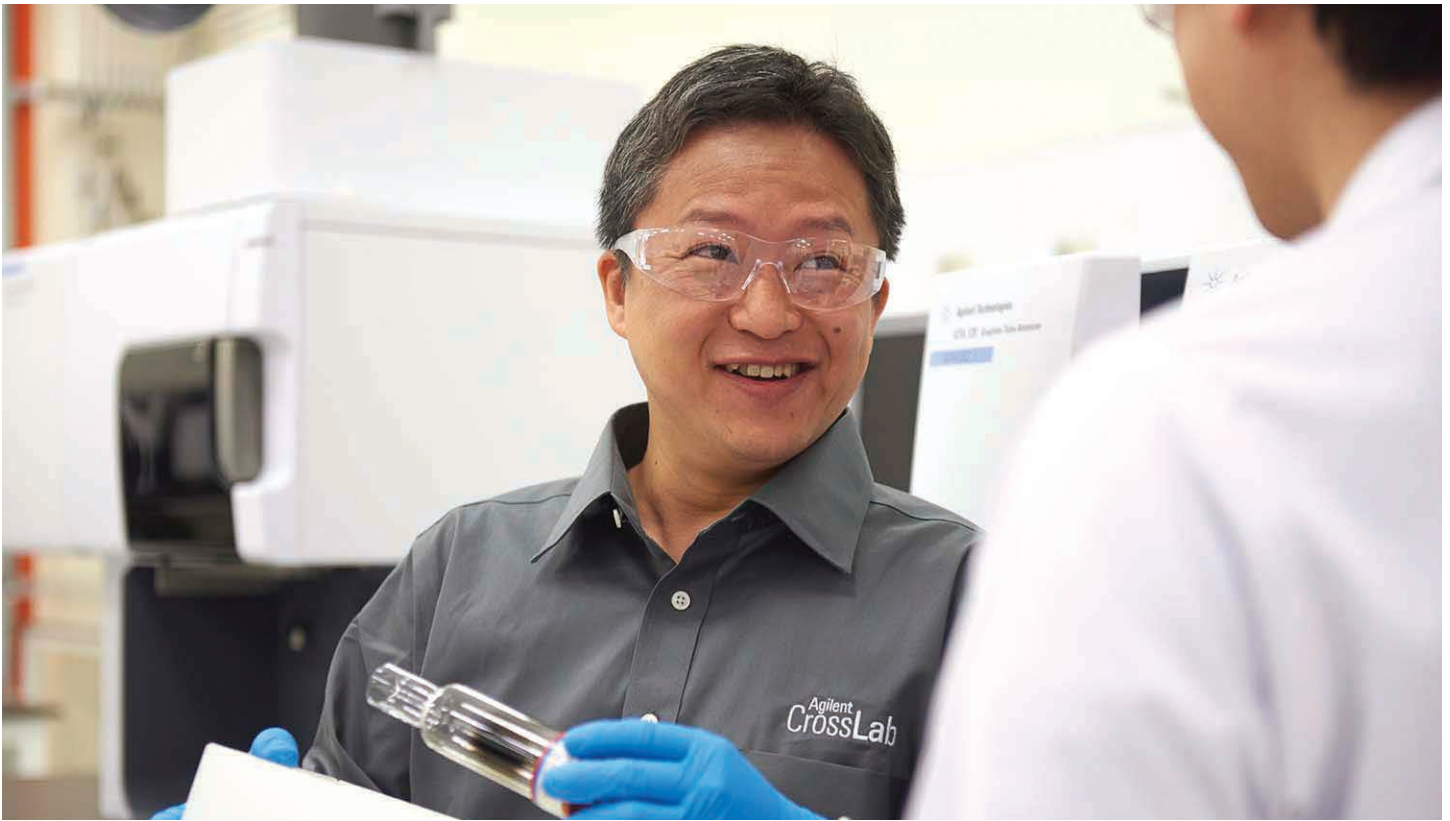
通过 CrossLab 专家对实验室各种技术和制造商的仪器进行性能检验和认证，帮助您有效降低法规风险。我们确保您所用系统通过认证，满足受监管环境的使用要求。

- 协调不同型号或制造商的各种仪器
- 灵活配置测试，满足 SOP 要求
- 完全自动化，确保符合方案要求
- 无纸化的电子报告和签名



Agilent CrossLab 最大程度降低法规风险

- 20 多年的法规认证经验
- 30000 多次全球范围内的成功认证
- 完全自动化，与大多数色谱数据处理系统兼容，适用于多家仪器制造商
- 满足 FDA、欧盟附录 11、EU GMP (PIC/S) 以及 21 CFR Part 211 的规定



软件维护协议

Agilent CrossLab 工作站软件维护协议 (SMA) 与服务合同相同的方式保护您的仪器：

- 包括软件订阅和电话技术支持
- SMA 每年续约可确保您的软件时刻保持最佳运行状态，还能随时获得新功能
- 及时更新或升级可使您的软件随时与最新版本同步，并让您获得最佳系统性能

延期服务

对于停产多年的仪器，Agilent CrossLab 可确保旧仪器在升级到新技术时提供支持。延期服务包括：

- 通过厂家培训的专业人员提供的电话支持，助您分析和解决硬件问题
- 合同服务或按需服务，使您的系统保持最佳性能
- 标准或优先响应时间
- 原厂安捷伦消耗品和部件
- 可靠的安捷伦专业技能和工厂流程

部件和备件

安捷伦拥有价值数百万美元的备件和服务部件库存，覆盖安捷伦和非安捷伦仪器的全面产品系列：

- 库存包括安捷伦原厂部件、其他 OEM 部件以及安捷伦认证的多供应商部件
- 安捷伦备件可与其他制造商的众多分析仪器完美匹配
- 部件通过安捷伦全球物流网络配送，可确保及时送达客户处

Agilent CrossLab 服务合同

Agilent CrossLab 服务可为其他厂商制造的所有主要类型的光谱仪、液相色谱仪、气相色谱仪和质谱仪提供三个特定等级的维修、维护和法规认证支持：

Agilent CrossLab 金牌服务

享受优先响应，最大化正常运行时间。享受安捷伦银牌服务计划的所有权益并体验 VIP 优势服务，包括下一工作日响应、现场部件库存、24/7 电话记录服务、专属的客户服务工程师和季度性状况评估

Agilent CrossLab 银牌服务

享受安捷伦铜牌服务计划的所有权益，外加年度预防性维护服务、可选的法规认证服务等宝贵的附加服务

Agilent CrossLab 铜牌服务

以固定年费享受对多家制造商生产的所有硬件的现场维修

所有安捷伦仪器合同和选定 MVIS 合同的快速参考表

	金牌服务	银牌服务	铜牌服务	预防性维护	软件维护
Agilent CrossLab 服务协议中包含的服务					
相对于按需维修单次服务的合同级别优先响应	•	•	•		
硬件电话支持	•	•	•		
软件电话支持	•	•	•		•
全部安捷伦软件升级版					•
现场维修服务					
不限次数的现场维修检查（包括差旅费和人工费）	•	•	•		
维修所需的部件和消耗品	•	•	•		
维护服务					
年度现场预防性维护	•	•		•	
高可用性服务					
下一工作日内作出响应	•				
现场部件贮备	•				
指定的服务工程师或服务经理	•				
季度性状况评估	•				
法规认证服务（可选）					
捆绑操作确认 (OQ) 时享受折扣	•	•			
保证通过操作确认	•	•			
捆绑再确认 (RQ) 时享受折扣	•	•			

咨询和教育

助您最有效地利用仪器、实验室和工作人员



Agilent CrossLab 的教育和咨询服务适合各种规模的公司和各个技能水平的员工。最棒的是，您将享受由设计您日常所用仪器、软件和流程的专家提供的服务。在他们的帮助下，您可以全方位提高熟练度和分析效率。

安捷伦培训中心

课堂、现场或在线培训

从基本的操作课程到涵盖高级工作流程技术的深度培训，我们的行业专家团队能够在您方便的时候随时为您提供帮助。

- 教室培训 — 在任何一家安捷伦全球培训机构中进行的正式培训
- 现场培训 — 在客户现场进行定制培训，客户无需来回奔波
- 在线培训 — 自定进度和虚拟教室培训课程

预付培训费用

安捷伦培训信用值可提前预付并用于购买未来 24 个月的课程，无需选择具体日期、地点或主题。

实验室的真实案例

了解安捷伦培训中心帮助世界各地客户实验室的不同方法。

www.agilent.com/chem/stories/AgilentUniversity





方法与应用咨询

CrossLab 专家的支持服务助您提高从样品前处理到最终报告的工作效率。

我们的咨询专家能够：

- 为自定义的可重复方法进行应用评估、开发、部署和恢复
- 找到应用问题的解决方案，并缩短生成高质量结果所需的时间
- 优化应用，以获得一致性、高品质、成本效益、安全性和高效率
- 提供可执行见解，帮助您快速完成实验室准备与运行

安捷伦品质：方法与应用咨询过程

设置	- 实验室设置（消耗品、试剂等） - 样品前处理 - 方法参数设置
运行	- 校准标样 - 质量控制 - 未知样品
分析	- 目标物定量分析 - 未知物定性鉴定
报告	- 定制和自动报告 - 宏开发 - 数据审查
存档	- 可轻松访问的安全数据文件存储 (ECM) - 与 LIMS 相连



方法恢复服务

CrossLab 团队可帮助您确保维修或维护完成后即可正常运行原有方法。

安捷伦品质：方法恢复过程

在方法恢复过程中，我们的技术人员将：

- 进行一个已知确定标样的单次进样，并与以前的结果进行对比
- 运行您工作流程中的数据收集和数据分析步骤
- 确保上门服务之后您的仪器/方法能够即刻恢复正常运行

细节成就品质：方法恢复过程



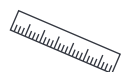
进样一针已知质控标样或安捷伦标样



确认您的定量或定性分析方法能够正常工作



与参比样品的保留时间进行对比



与参比样品的峰面积和/或峰高值进行对比



目视检查峰形状并对比分离度



以默认或预定义模板生成报告

Agilent CrossLab 咨询服务包括

- 计算机系统验证 (CSV)
- 审计/评估
- 自定义程序编写

法规认证咨询服务

对许多受法规监管的企业来说，将非核心法规认证活动外包是一种有效可行的措施。利用 Agilent CrossLab 的全球法规认证专业经验，您的实验室即可专注于科学研究并提高核心生产率。

- 优化操作分析效率 — CrossLab 专家帮助协调并完成法规认证活动
- 掌握法规最新动态 — 安捷伦按照行业标准与最佳实践方案开展工作
- 充分利用现有资源 — 扩大实验室通量，无需额外增加员工人数
- 标准化/协调化 — CrossLab 通过遍布全球经验丰富的法规认证专家保持世界各地的认证一致性
- 改善合规性 — 专业的法规认证服务帮助控制合规风险
- 高效工作 — 利用安捷伦法规认证专长根据需要灵活调配工作人员数量，以应对工作量的增加

与您的团队携手合作

精益六西格玛流程可对常见日常任务进行标准化并加快进度，使科学家更容易专注于研究和科学进展。安捷伦精益六西格玛专家将与您携手合作，通过着眼于问题相关的整个流程揭示每个问题的根本原因并评估改进措施，并与客户团队合作测试并实施改进。我们从根本上重新思考了从实验室设计改进到资产利用率、库存水平、分析周期和质量的所有情况，将见解与数据分析结合，可减少错误和流程差异。



实验室运行

帮助您的实验室以最佳性能运行



Agilent CrossLab 为您提供了与全球专家团队交流的途径，为您提供全方位服务，帮助您的实验室以最佳性能运行。在实验室运营方面，CrossLab 的卓越洞察力有助于延长仪器的正常运行时间、提高工作效率、获得更好的分析结果，以及降低成本等等。

实验室业务智能

交互式模板库与企业范围内的设备利用率报告和探索分析法结合，将实验室运营数据转变成可执行的见解。

获得卓有成效的技术、效率和经济成果

LBI 分析可将有证可循的实验室关键使用情况清晰呈现给您的实验室或部门，有助于：

- 提高经济效益 — 发现可节约成本的机会
- 改进科技转移策略 — 了解所有资产和每项资产所享受服务的全面概况
- 提高实验室效率 — 将关键性能指标、衡量指标和数据与实验室效率目标挂钩

实验室的真实案例

实验室经理利用数据延长仪器正常运行时间。了解详情。

www.agilent.com/chem/story44



资产和库存管理服务

Agilent CrossLab 管理服务可根据您的要求，以最佳方式管理您的库存、工作流程和测试周期。

企业资产管理服务

- 利用数据以及对实验室和业务流程的深刻见解提高运行效率
- 可持续地管理资产，包括其性能和风险到生命周期中的支出
- 在整个实验室企业中系统地实施与协调各项活动和实践，以达到或超额完成战略目标

库存管理

- 使用 RFID 技术自动准确地追踪和管理实验室设备
- 减少定期库存审计和法规认证所需的工作时间
- 将资产记录无缝上传至资产核算存储库、采购管理系统、SAP 及其他维护管理系统中



InfinityLab 备件

采用智能 RFID 标签技术的 InfinityLab 备件能提供重要信息和完整的使用可追溯性，以实现更短的停机时间、更高的运行效率和更可靠的结果。这些备件可由 InfinityLab 液相色谱系列仪器自动识别，其中包括带 RFID 的 InfinityLab 长寿命 HiS 氙灯、带 RFID 的 InfinityLab 最大光强卡套式流通池以及 InfinityLab 色谱柱 ID 标签。



移机服务

Agilent CrossLab 移机服务为您提供了专业的合作伙伴，伴随您从场地规划到安装的每一步：

- 实验室设备搬迁的全套服务
- 适用于各种实验室设备、制造商、型号和类型
- 化学品、备件和办公空间服务满足您移机的所有需求
- 提供全球性服务，包括场地规划、停机、包装、移动/运输、安装和法规认证

iLab 操作软件

iLab 操作软件可最大程度提高成本回收率，并简化共享资源操作。iLab 是基于网页的企业管理工具，支持中心式实验室和共享研究资源的运行。通过一系列专用模块和集成选项，iLab 可为您量身定制满足您需求的解决方案。



通过分析工具和 workflows 工具简化实验室运行

- 资源管理
- 仪器调度
- 库存管理
- 工作流程追踪
- 项目协调
- 使用情况追踪
- 数据分析

安捷伦认证翻新仪器

满足您预算需求的安捷伦品质

安捷伦认证翻新仪器与新仪器同样享有安捷伦的一年保修服务，使您再无后顾之忧。所有安捷伦认证翻新仪器必须通过符合新仪器标准的操作与性能测试。我们的仪器会进行全面的翻新，包括以下步骤：

- 使用全新安捷伦部件更换消耗品部件
- 所有的制造与服务更新
- 使用全新部件更换外观面板，满足最新设计要求
- 添加初始启动所需的新附件
- 认证翻新仪器的用户还可以选择购买安捷伦安装和培训服务以及延期支持合同

唯有安捷伦能够提供安捷伦级的卓越品质

由负责设计和制造仪器的专家将仪器翻新达到原始出厂标准，绝对值得信赖！

安捷伦技术更新服务

为实施安捷伦认证翻新计划，安捷伦将与您携手合作，帮助您发掘低利用率资产的价值。

- 换用更新的技术设备
- 调整合适规模的资本资产
- 促进废弃产品的环保回收



实验室的真实案例

Agilent CrossLab 在每次与客户互动中提供深刻见解。如需了解移机、法规认证和更多方面体现洞察力的案例，请访问

www.agilent.com/chem/crosslabstories

屡获殊荣的合作伙伴为您提供可信赖的服务

您选择安捷伦，就是在充满信心地投资。我们竭尽所能维护这份信任。首先我们提供安捷伦保值承诺，之后还有安捷伦服务承诺。您可始终享受我们的服务与支持，帮助您的实验室以最佳状态运行。

安捷伦保值承诺

保证您的仪器能够使用至少 10 年，您也可以将仪器的剩余价值抵扣到更换仪器中。

安捷伦服务承诺

我们承诺，如果不能修好安捷伦协议涵盖的安捷伦仪器*，则将为您免费更换仪器。

* 仅限于安捷伦系统

SelectScience® 获奖者

安捷伦是 2015 和 2016 年度客户服务奖的获得者，这一奖项用于表彰在行业中作出杰出贡献的实验室产品及制造商。

了解更多信息：

www.agilent.com/crosslab

查找当地的安捷伦客户服务中心，请访问

www.agilent.com/chem/contactus-cn

安捷伦客户服务中心：

免费专线：800-820-3278

400-820-3278（手机用户）

联系我们：

LSCA-China_800@agilent.com

在线询价：

www.agilent.com/chem/erfq-cn

本文中的信息、说明和指标如有变更，恕不另行通知。

© 安捷伦科技（中国）有限公司，2020
2020 年 4 月 2 日，中国出版
5991-4149ZHCN

