

Una amplia gama de opciones de planes de servicio: usted elige, nosotros cumplimos.

Proteja sus instrumentos relativos a soluciones de automatización frente a costes inesperados y pérdidas de productividad

Disfrute de una mayor selección de planes de servicio CrossLab

Ahora ponemos a su disposición más opciones de servicio para sus instrumentos relativos a soluciones de automatización. Nuestra renovada gama ha sido diseñada para prestar un servicio óptimo, adaptado a sus necesidades y preferencias.

¿Por qué los planes de servicio Agilent CrossLab son mejores que los de otros proveedores?

- **No hay tarifas ocultas:** Los planes de servicios Agilent CrossLab incluyen costes de desplazamiento y reparación, además de las piezas originales de Agilent necesarias para la reparación o el mantenimiento preventivo.
- **Tiempo de reparación más rápido:** Muchos problemas se resuelven sin necesidad de una visita a las instalaciones del cliente gracias a nuestras prestaciones de soporte técnico virtual. Si de todos modos necesita una visita de servicio, el técnico certificado de Agilent dispondrá de un diagnóstico previo y llegará rápidamente con las piezas y consumibles necesarios.
- **Piezas disponibles:** Agilent mantiene su propio inventario de millones de piezas para reparaciones, con más del 95 % disponible cuando se necesitan.

CrossLab Silver: nuestro plan más demandado

Aumente la productividad y minimice las interrupciones del flujo de trabajo

Reduzca los costes de las reparaciones y el tiempo de inactividad con nuestro plan de servicios CrossLab Silver, que incluye el mantenimiento preventivo anual. También incluye las visitas para la reparación in situ, así como las piezas y los consumibles originales de Agilent necesarios para la reparación.

Ampliación de la garantía mejorada: nuestro plan recomendado con la compra de un instrumento

Este plan amplía la cobertura de su instrumento, incluyendo cualquier reparación del nivel de la garantía con piezas originales de Agilent y mejora con la inclusión de servicios de mantenimiento preventivo después del primer año.*

Planes de servicio multianuales

Prevenga subidas de precios

Prevenga aumentos de precios y avance en las iniciativas estratégicas, sabiendo que cuenta con una cobertura de servicio continua. Elija un plan multianual para congelar el precio durante el período del plan.

Agilent
CrossLab
From Insight to Outcome



Servicio garantizado Agilent

Si no podemos arreglar un instrumento cubierto por un plan de servicios Agilent CrossLab, independientemente del fabricante, nuestro proceso de escalado resolverá el problema, inclusive con una reposición del instrumento.[†]

[†] Se aplican condiciones.

*Solo disponible para las compras de instrumentos nuevos.

Cobertura flexible de servicios para sus instrumentos

Ya sea que desee completar la cobertura de servicio o las reparaciones cubiertas a un precio anual fijo, hay un plan de servicios CrossLab que se adapta a sus necesidades y presupuesto. Esta tabla de consulta rápida le muestra la amplia selección de opciones disponibles para su instrumento relativo a soluciones de automatización. Elija un plan que permita a su laboratorio reducir el tiempo de inactividad, producir datos fiables y seguir cumpliendo con la normativa.

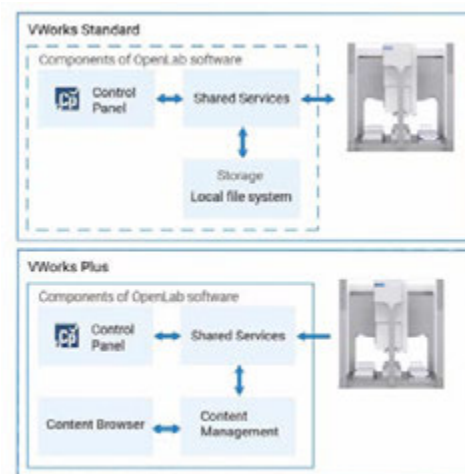
Servicios incluidos en los planes de servicio Agilent CrossLab	Recomendado y disponible solo con la compra de instrumentos		CrossLab Bronze*	CrossLab Silver	Mantenimiento preventivo
	Ampliación de la garantía*	Ampliación de la garantía mejorada*			
Respuesta preferente contractual	•	•	•	•	
Soporte técnico virtual	•	•	•	•	
Reparación a distancia en el mismo día (cuando sea posible)	•	•	•	•	
Servicio de reparaciones in situ					
Visitas para una reparación in situ* (desplazamiento y mano de obra)	•	•	•	•	
Piezas originales de Agilent necesarias para la reparación	•	•	•	•	
Consumibles de Agilent necesarios para la reparación		•	•	•	
Servicios de mantenimiento					
Mantenimiento preventivo in situ anual (desplazamiento y mano de obra)		Después del primer año		•	•
Piezas originales de Agilent necesarias para el mantenimiento preventivo		•		•	•
Servicio de conformidad (opciones disponibles a la venta)					
Cualificación (IQ/OQ, OQ)**	•	•	•	•	•

*No disponible para todos los componentes

**Disponible únicamente para determinadas configuraciones de Agilent Bravo y cabezas de punta desechable y AssayMap.

Plan de servicios CrossLab Silver: ¿qué le ofrece?

- **Visitas de reparación in situ con un tiempo de respuesta preferente:** se incluyen piezas y consumibles originales de Agilent para la reparación, sin coste añadido para usted.
- **Mantenimiento preventivo anual:** para mantener el instrumento en funcionamiento con un rendimiento óptimo.
- **Cobertura completa:** las configuraciones personalizadas de instrumentos con múltiples componentes quedan cubiertas bajo el plan Silver.
- **Soporte telefónico para hardware y software:** soporte técnico a distancia, tantas veces como lo necesite.
- **Actualizaciones de software:** las actualizaciones del software de control de la automatización VWorks están incluidas y disponibles con su visita anual de mantenimiento preventivo. Así le ofrecemos un software mejorado para un rendimiento y una funcionalidad óptimos.
- **Servicio garantizado Agilent:** le ofrece la máxima tranquilidad. Si no podemos arreglar un instrumento de Agilent cubierto en nuestro plan de servicios, se lo reemplazaremos.



Las ediciones Standard y Plus del software de control de la automatización VWorks utilizan el software Agilent OpenLab para configurar la gestión del acceso de los usuarios, la configuración de proyectos, el almacenamiento de datos y la gestión de los mismos. La edición Plus incluye prestaciones para cumplir con los requisitos reglamentarios y de conformidad.

Si desea más información, visite Agilent.com y busque «VWorks».

Nota:

Las actualizaciones pueden incluir mejoras para corregir defectos de una versión concreta del software, mejorar el funcionamiento del hardware o solucionar problemas de seguridad que mejoren el rendimiento de la aplicación. Cada actualización de software es acumulativa, por lo que la última actualización incluye todas las mejoras de las actualizaciones anteriores.

Una mejora representa una nueva versión de software que constituye un cambio significativo o una mejora muy importante en la funcionalidad o el objetivo perseguido. Las mejoras no están incluidas y deben adquirirse por separado.

Las personas que hacen posible ofrecerle nuestros servicios y soporte

Esto es lo que diferencia a los técnicos de soporte certificados de Agilent

> 2.200

técnicos de soporte certificados de Agilent en todo el mundo

Más de 400

cursos de formación certificados al año

Hasta el 90 %

de los técnicos de soporte certificados de Agilent poseen títulos avanzados

7,5 años

de media de experiencia en reparación de instrumentos

80 %

de los problemas se solucionan el mismo día



Más de 50

plataformas tecnológicas abarcadas

2,5 días

de tiempo medio in situ por año

Millones

de piezas accesibles en nuestros centros logísticos mundiales

96 %

de piezas disponibles de inmediato

50 %

de todos los problemas se resuelven de forma remota mediante soporte técnico virtual



¿Sabía que...?

Los planes que incluyen mantenimiento preventivo pueden concederle a su laboratorio estas ventajas*:

35 %

de reducción en el número de reparaciones

31 %

de reducción en costes de reparación

3,4

menos días de tiempo de inactividad por año

*Datos de un estudio de cinco años que incluyó más de 38.000 solicitudes de servicio para equipos Agilent y de otros fabricantes, que llevó a cabo una empresa independiente de consultoría actuarial.

Ponemos nuestros conocimientos a su servicio

CrossLab es una herramienta de Agilent que integra servicios y consumibles para garantizar la correcta ejecución del flujo de trabajo, aumentar la productividad y mejorar la eficiencia operativa. En cada interacción, nos esforzamos por poner a su disposición nuestros conocimientos con el fin de ayudarle a alcanzar sus objetivos. Disponemos de una gran variedad de productos y servicios, desde optimización de métodos y formación hasta traslados del laboratorio al completo y análisis de operaciones, todo ello con el propósito de ayudarle a gestionar sus instrumentos y su laboratorio para que, de este modo, consiga el máximo rendimiento posible.

Puede obtener más información acerca de CrossLab en www.agilent.com/crosslab



Más información:

www.agilent.com/chem/service-plans

Tienda on-line:

www.agilent.com/chem/store

Obtenga respuestas a sus preguntas técnicas
y acceda a recursos en la Comunidad Agilent:

community.agilent.com



Para verlo mejor, escanee
este código QR.

DE88926631

Esta información está sujeta a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2023
Publicado en EE. UU., 10 de noviembre de 2023
5994-6864ES