



Agilent
CrossLab

From Insight to Outcome

Servizi di assistenza e supporto Agilent CrossLab

TRASFORMA LE OPERAZIONI DI LABORATORIO



Agilent Technologies



Agilent CrossLab

From Insight to Outcome



Servizi per la
strumentazione



Consulenza
e formazione



Operazioni di
laboratorio

Storie vere di laboratorio: scopri le competenze CrossLab all'opera nel mondo reale. www.agilent.com/chem/crosslabstories

LE NOSTRE COMPETENZE AL TUO SERVIZIO

Al giorno d'oggi i laboratori sono chiamati ad affrontare sfide di rilievo, che spaziano dalla rapida evoluzione della tecnologia, all'integrazione in reti globali, fino a normative sempre più esigenti e nuovi livelli di competenza in laboratorio. Con il supporto di un partner commerciale affidabile puoi far fronte a queste sfide e migliorare le prestazioni del tuo laboratorio a qualsiasi livello.

Agilent CrossLab ti mette in contatto con una rete globale di esperti profondamente impegnati a fornire consulenze strategiche per far sì che le tue attività siano coronate da successo. Dai servizi di riparazione e manutenzione degli strumenti, riposizionamento e gestione dell'inventario, alle soluzioni software e per la conformità, fino alla consulenza e formazione, puoi contare su Agilent CrossLab per proteggere gli strumenti Agilent e di altri produttori in modo da trasformare al meglio le operazioni di laboratorio.



SERVIZI PER LA STRUMENTAZIONE

Il mantenimento di prestazioni costanti degli strumenti e l'uniformità dei livelli di operatività sono gli elementi chiave per incrementare al massimo l'efficienza e la produttività del laboratorio. I servizi di assistenza Agilent CrossLab offrono soluzioni flessibili in linea con le specifiche necessità e il budget del tuo laboratorio.

Forniamo manutenzione e riparazione su richiesta sotto forma di servizio per singolo intervento, nonché nel quadro di un contratto flessibile che può essere adattato su misura per rispondere a particolari esigenze.

Indipendentemente dall'opzione scelta, potrai contare su supporto, personale addestrato e parti originali con la garanzia della qualità Agilent.

Protocolli di riparazione e manutenzione

Il team Agilent CrossLab assicura che gli interventi eseguiti su strumenti e accessori siano sempre uniformi e affidabili:

- Riparazione on-site di strumenti Agilent e di altri produttori eseguita da esperti, quando e dove ne hai bisogno
- Tecnici Agilent competenti e altamente qualificati per l'individuazione e la riparazione rapida dei problemi
- Termini flessibili: scegli le tariffe e il tempo di risposta più in linea con le tue necessità
- Valutazione del caso pre-intervento: puoi rivolgerti a uno specialista Agilent per assicurarti che il tecnico arrivi sul posto con le parti e gli utensili giusti
- Manutenzione preventiva: mantieni le prestazioni degli strumenti grazie a manutenzione preventiva programmata, pulizia della sorgente e servizi di qualifica operativa svolti con regolarità

Servizi di riparazione e manutenzione degli strumenti

Assistenza on-site

- ✓ Manutenzione preventiva
- ✓ Pulizia della sorgente ionica
- ✓ Riparazione dello strumento on-site
- ✓ Riparazione dello strumento on-site e prodotti di consumo
- ✓ Servizi di riparazione su richiesta (tempo e materiali)
- ✓ Traslochi di laboratori e riposizionamento degli strumenti

Servizi di riparazione presso il centro assistenza

- ✓ Riparazione con restituzione ad Agilent
- ✓ Restituzione ad Agilent con prestito strumento
- ✓ Sostituzione strumento

Servizi remoti

- ✓ Supporto tecnico telefonico
- ✓ Monitoraggio e diagnostica degli strumenti

*Sono disponibili servizi per strumenti per cromatografia e spettroscopia non Agilent; inviare una richiesta per ottenere maggiori informazioni



Servizio multi-vendor

Il servizio multi-vendor Agilent CrossLab prevede che i tecnici certificati Agilent si occupino di tutti gli strumenti del laboratorio. Il principale vantaggio è la sicurezza di poter contare sul tempo di operatività degli strumenti e sull'efficienza del laboratorio.

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



Remote Advisor

Remote Advisor è la piattaforma di servizi di assistenza innovativi di Agilent CrossLab. È incluso in numerosi piani di assistenza Agilent e consente di semplificare le decisioni basate sui dati grazie a:

- Monitoraggio dello stato degli strumenti e risposta rapida agli errori operativi
- Misurazioni dell'utilizzo e della disponibilità degli strumenti analitici presenti in laboratorio
- Tracciabilità dei trend di utilizzo degli strumenti a ogni livello del laboratorio
- Ottimizzazione della spesa per i prodotti di consumo

Riduci al minimo i rischi legati alla regolamentazione scegliendo Agilent CrossLab

- Oltre 20 anni di esperienza nell'ambito della conformità alle normative
- Oltre 30.000 processi di qualifica portati a termine con successo in tutto il mondo
- Automazione completa e piena compatibilità con la maggior parte dei sistemi di gestione dati cromatografici, indipendentemente dal produttore della strumentazione
- Rispetto delle normative FDA, Allegato 11 della UE, GMP (PIC/S) della UE e 21 CFR Parte 211

Servizi di qualifica per la conformità

Riduci i rischi legati alla regolamentazione affidandoti agli esperti CrossLab per la verifica e la qualifica delle prestazioni degli strumenti di laboratorio, indipendentemente dalla tecnologia e dal produttore. Siamo in grado di assicurare che i sistemi siano qualificati per l'uso in ambienti regolamentati.

- Armonizzazione su vari strumenti, indipendentemente dal modello o produttore
- Flessibilità di configurazione dei test in base ai requisiti delle procedure operative standard
- Automazione completa per garantire la conformità al protocollo
- Firme e report elettronici informatizzati



Contratti di manutenzione software

I contratti di manutenzione software Agilent CrossLab per workstation proteggono l'investimento nel software proprio come i contratti di assistenza proteggono gli strumenti:

- Includono abbonamento al software e assistenza tecnica telefonica
- I rinnovi annuali del contratto di manutenzione software garantiscono la piena operatività del software e l'integrazione delle nuove funzioni
- Aggiornamenti o upgrade tempestivi mantengono attuale il software permettendo di ottenere sempre le massime prestazioni dal sistema



Parti e prodotti di consumo

Agilent mette a disposizione una gamma completa di prodotti di consumo e parti di ricambio, per apparecchiature Agilent e non Agilent, del valore di svariati milioni di dollari:

- L'inventario include parti originali Agilent, parti di altri OEM e parti multi-vendor certificate da Agilent
- I prodotti di consumo Agilent sono realizzati per essere perfettamente compatibili con un'ampia gamma di strumenti analitici di altri produttori
- La distribuzione delle parti tramite la rete logistica globale di Agilent assicura la disponibilità delle parti di ricambio presso la sede del cliente in caso di necessità



Estensione dell'assistenza

Nel caso degli strumenti fuori produzione da molti anni, Agilent CrossLab assicura il supporto agli strumenti in via di obsolescenza durante il periodo di transizione a tecnologie più moderne. L'estensione dell'assistenza include:

- Assistenza telefonica da parte di specialisti altamente qualificati per identificare e risolvere i problemi hardware
- Servizi previsti da contratto o su richiesta per mantenere le massime prestazioni dei sistemi
- Tempo di risposta standard o prioritario
- Prodotti di consumo e parti originali Agilent
- Affidabili procedure di fabbrica e l'esperienza Agilent

CONTRATTI DEI SERVIZI DI ASSISTENZA AGILENT CROSSLAB

Agilent CrossLab offre tre livelli unici di riparazione, manutenzione e supporto per conformità per tutti i principali modelli per spettroscopia, LC, GC e MS, indipendentemente dal produttore:



Agilent CrossLab GOLD

Copertura prioritaria con il massimo tempo di operatività. Tutti i benefici del piano Silver, oltre a vantaggi esclusivi quali risposta entro la giornata lavorativa successiva, magazzino ricambi on-site, registrazione delle chiamate 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tecnico qualificato assegnato all'account e rapporti trimestrali sullo stato



Agilent CrossLab SILVER

Tutti i benefici del piano Bronze, oltre a preziosi extra quali manutenzione preventiva annuale, servizi per la conformità opzionali e Remote Advisor Alert



Agilent CrossLab BRONZE

Copertura delle riparazioni hardware on-site completa per diversi produttori a un costo annuale fisso

	Gold	Silver	Bronze	Manutenzione preventiva	Manutenzione software
Servizi inclusi in tutti i contratti CrossLab					
Risposta preferenziale a livello contrattuale rispetto a tempo e materiali	✓	✓	✓		
Assistenza telefonica hardware	✓	✓	✓		
Assistenza telefonica software	✓	✓	✓		✓
Tutte le revisioni software Agilent					✓
Servizi di riparazione on-site					
Interventi di riparazione on-site illimitati (trasferta e manodopera)	✓	✓	✓		
Parti necessarie per la riparazione	✓	✓	✓		
Materiale/prodotti di consumo necessari per la riparazione,* inclusi liner, guarnizioni, tubi, gruppi e moltiplicatori	✓	✓	✓		
Servizi di manutenzione					
Manutenzione preventiva annua on-site	✓	✓		✓	
Diagnostica e reportistica avanzate					
Agilent Remote Advisor-Assist**	✓	✓	✓		
Agilent Remote Advisor-Report***†	✓	✓	✓		
Agilent Remote Advisor-Alert	✓	✓	✓		
Servizi ad alta disponibilità					
Risposta nella giornata lavorativa successiva	✓				
Magazzino ricambi presso il cliente	✓				
Tecnico qualificato/responsabile assegnato	✓				
Rapporti trimestrali sullo stato	✓				
Servizi per la conformità (opzionali)					
Sconto su pacchetti di qualifica operativa (OQ)	✓	✓			
OQ con esito positivo garantito	✓	✓			
Sconto su pacchetti di riqualifica (RO)	✓	✓			

*In base alle politiche locali di sostituzione delle parti. **Ove disponibile; è necessaria l'installazione. Nessun costo di installazione per la connessione di un numero minimo di sistemi. Sono disponibili report specifici.

CONSULENZA E FORMAZIONE



Agilent CrossLab ti permette di trarre il meglio dagli strumenti, dal laboratorio e dal personale. I nostri servizi di formazione e consulenza sono pensati per le aziende di qualsiasi dimensione e per qualsiasi livello di competenza dei dipendenti. Il principale vantaggio è la possibilità di entrare in contatto proprio con gli stessi esperti che hanno progettato gli strumenti, il software e i processi che impieghi ogni giorno. Con il loro aiuto, puoi incrementare la competenza e la produttività a qualsiasi livello.



Agilent University

Apprendimento in classe, in loco oppure online

Dai corsi sulle operazioni di base alla formazione approfondita su tecniche avanzate per il flusso di lavoro, il nostro team di esperti del settore è in grado di fornirti assistenza nel contesto per te più conveniente.

- In classe: formazione formale in una delle nostre strutture internazionali di formazione
- Presso la tua sede: formazione personalizzata on site per evitare di dover viaggiare
- Online: programmi online e in classe virtuale per imparare con i tuoi tempi

Investi ora, usufruisci della formazione quando meglio credi

I crediti formativi prepagati Agilent ti permettono di seguire i corsi nell'arco dei 24 mesi successivi senza dover scegliere date, luoghi o argomenti specifici.

Agilent
CrossLab

From Insight to Outcome

Storie vere di laboratorio

Scopri come Agilent University aiuta i laboratori di tutto il mondo.

www.agilent.com/chem/stories/AgilentUniversity

Consulenza su metodi e applicazioni

Accelerata la produttività, dalla preparazione del campione al report finale, con l'assistenza degli esperti CrossLab.

La qualità Agilent: processo di consulenza su metodi e applicazioni

I nostri consulenti esperti:

- Valuteranno, svilupperanno, impleggeranno e ripristineranno applicazioni per rendere il tuo metodo definito e ripetibile
- Identificheranno soluzioni per problemi relativi alle applicazioni e ridurranno il tempo necessario per produrre risultati di qualità
- Ottimizzeranno le tue applicazioni per migliorare affidabilità, qualità, sicurezza, costi ed efficienza
- Offriranno soluzioni realizzabili per aiutarti a rendere rapidamente operativo il tuo laboratorio

Qualità nei dettagli: processo di consulenza su metodi e applicazioni

Configurazione	Acquisizione	Analisi	Report	Archiviazione
<ul style="list-style-type: none">• Configurazione del laboratorio (prodotti di consumo, reagenti ecc.)• Preparazione del campione• Configurazione dei parametri del metodo	<ul style="list-style-type: none">• Standard di calibrazione• Controllo qualità• Campioni incogniti	<ul style="list-style-type: none">• Analisi quantitativa mirata• Identificazione qualitativa delle sostanze incognite	<ul style="list-style-type: none">• Report personalizzati e automatizzati• Sviluppo di macro• Revisione dei dati	<ul style="list-style-type: none">• Memorizzazione dei file di dati in modalità facilmente accessibile e sicura (ECM)• Interfaccia con LIMS

Servizi di ripristino del metodo

Il team CrossLab può aiutarti a garantire che i metodi esistenti continuino a funzionare perfettamente dopo un intervento di riparazione o manutenzione.

La qualità Agilent: processo di ripristino del metodo

Durante il ripristino del metodo, i nostri tecnici procederanno in questo modo:

- Effettueranno una singola iniezione di uno standard definito noto per il confronto con i risultati precedenti
- Esegiranno i passaggi di acquisizione e analisi dei dati del tuo flusso di lavoro
- Si assicureranno che il tuo strumento/metodo siano pronti per entrare immediatamente in funzione dopo l'intervento di assistenza

Qualità nei dettagli: processo di ripristino del metodo

					
Esegui un'iniezione del tuo standard di QC noto o di uno standard Agilent	Verifica il funzionamento del tuo metodo quantitativo o qualitativo	Confronta i tempi di ritenzione con quelli del campione di riferimento	Confronta i valori di area e/o altezza con quelli del campione di riferimento	Effettua un esame visivo della forma dei picchi e confronta la risoluzione	Genera un report in base a un modello predefinito o definito in precedenza

Servizi di consulenza per la conformità

Affidare a risorse esterne le attività accessorie in tema di conformità è ormai una soluzione efficiente ed efficace per molte aziende regolamentate. Sfrutta le competenze globali di Agilent CrossLab in materia di conformità per permettere al tuo laboratorio di dedicarsi alle attività di ricerca e incrementare la produttività di base.

- Ottimizza la produttività operativa: gli esperti CrossLab aiutano nella coordinazione e nel completamento delle attività mirate alla conformità
- Resta al passo con le normative: Agilent opera nel rispetto degli standard e delle migliori pratiche di settore
- Amplia le capacità delle risorse esistenti: la produttività del laboratorio può espandersi senza necessità di assumere nuovo personale
- Standardizza/armonizza: CrossLab supporta l'uniformità in tutto il mondo grazie a una rete globale di professionisti esperti nel campo della conformità
- Migliora la conformità: i servizi professionali per la conformità sono di ausilio nella gestione dei rischi legati alla regolamentazione
- Lavora in maniera efficiente: gestisci i picchi del carico di lavoro potenziando come necessario le capacità del personale con l'esperienza Agilent nell'ambito della conformità

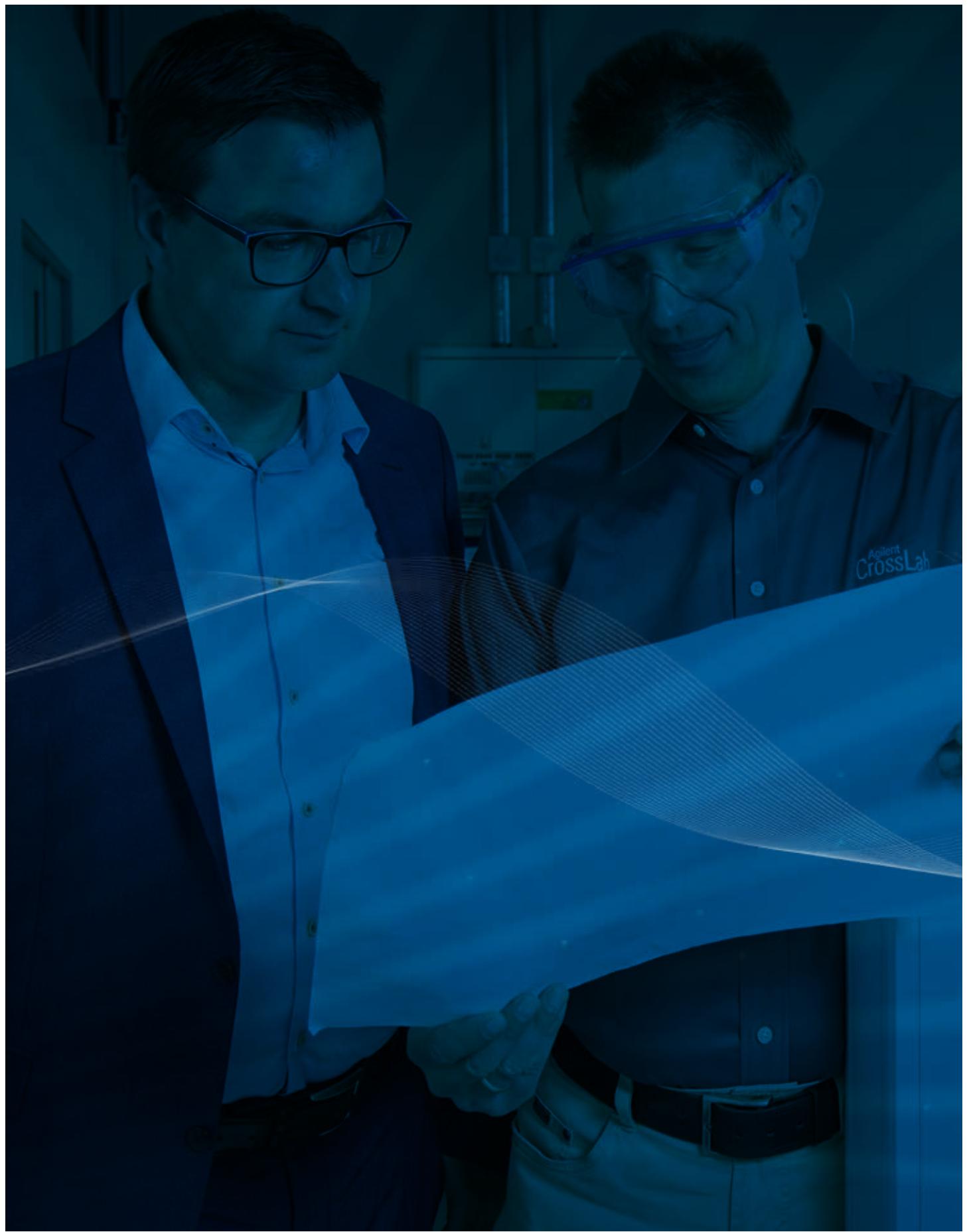
I servizi di consulenza CrossLab di Agilent includono:

- Validazione dei sistemi informatici
- Audit/valutazioni
- Stesura di procedure personalizzate

Operiamo in collaborazione con i tuoi team

I processi Lean Six-Sigma standardizzano e accelerano le attività di tutti i giorni, permettendo agli scienziati di concentrarsi più facilmente sulla ricerca e sul progresso scientifico. Gli esperti Lean Six-Sigma di Agilent sono al tuo fianco per valutare ogni singola area problematica, esaminando i processi end-to-end per identificare la causa primaria di un problema e collaborare con i tuoi team per collaudare e implementare i miglioramenti. Ripensiamo radicalmente ogni aspetto, dal miglioramento della progettazione del laboratorio all'utilizzo degli strumenti, fino ai livelli di inventario, alla durata del ciclo e alla qualità, abbinando informazioni strategiche ad analitica dei dati per ridurre errori e variabilità dei processi.





OPERAZIONI DI LABORATORIO

Agilent CrossLab mette a tua disposizione un team globale di esperti, che ti assistono con una suite completa di servizi per permettere al tuo laboratorio di funzionare al meglio. Quando si tratta di operazioni di laboratorio, le informazioni strategiche fornite da CrossLab permettono di incrementare il tempo di operatività e la produttività, migliorare i risultati analitici, ridurre i costi e altro ancora.



Laboratory Business Intelligence

Una libreria di modelli interattivi, abbinata a report sull'utilizzo delle apparecchiature su scala aziendale e ad analitica esplorativa, converte i dati sulle operazioni del laboratorio in soluzioni realizzabili.

Promuovi ritorni tecnologici, produttivi ed economici

LBI permette di far luce sui dati di utilizzo critici per il laboratorio o il dipartimento grazie a informazioni basate su evidenze che sono di ausilio per:

- Incrementare i benefici economici svelando opportunità di risparmio sui costi
- Migliorare le strategie di migrazione a nuove tecnologie offrendo una vista d'insieme su tutte le risorse e i servizi forniti per ciascuna risorsa
- Incrementare la produttività collegando indicatori chiave delle prestazioni, metriche e dati agli obiettivi di produttività del laboratorio

Agilent
CrossLab
From Insight to Outcome

Storie vere di laboratorio

I responsabili di laboratorio fanno leva sui dati per migliorare il tempo di operatività.
Scopri la storia. www.agilent.com/chem/story44



Servizi di gestione di risorse e inventario

I servizi di gestione Agilent CrossLab sono ideati per la gestione ottimale di inventario, flussi di lavoro e cicli di test personalizzati in base ai tuoi requisiti.

Servizi di gestione dell'inventario aziendale

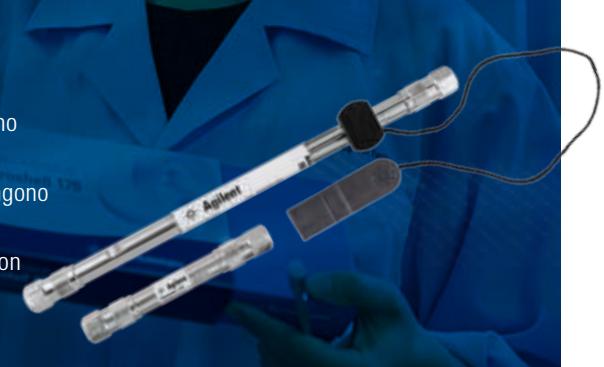
- Sfrutta dati e informazioni chiave sui processi di laboratorio e di business per migliorare l'efficienza operativa
- Gestisci le risorse in maniera sostenibile, a partire da prestazioni e rischi fino alle spese per l'intera durata dei rispettivi cicli di vita
- Implementa e coordina sistematicamente attività e pratiche in tutti i laboratori dell'azienda per raggiungere o superare i tuoi obiettivi strategici

Gestione dell'inventario

- Utilizza la tecnologia RFID per tenere traccia e gestire in maniera automatica e accurata la strumentazione di laboratorio
- Riduce i tempi delle attività periodiche di audit dell'inventario e conformità
- Fornisce trasferimenti ottimali dei registri delle risorse in archivi di contabilità delle risorse, sistemi di gestione degli acquisti, SAP e altri sistemi di gestione della manutenzione

Prodotti di consumo InfinityLab

I prodotti di consumo InfinityLab con tecnologia intelligente di etichettatura RFID forniscono informazioni cruciali e completa tracciabilità dell'utilizzo per ridurre il fermo macchina, incrementare l'efficienza operativa e l'affidabilità dei risultati. Tali prodotti di consumo vengono riconosciuti automaticamente dagli strumenti InfinityLab LC Series e includono lampade al deuterio HiS a lunga durata InfinityLab con RFID, celle a cartuccia Max-Light InfinityLab con RFID e tag DI della colonna InfinityLab.





Servizi di trasferimento del laboratorio

Optando per i servizi di trasferimento del laboratorio Agilent CrossLab potrai contare su un partner affidabile al tuo fianco in ogni fase dell'attività, dalla pianificazione del sito alla configurazione:

- Suite completa di servizi per il trasferimento della strumentazione di laboratorio
- Disponibile per qualsiasi strumentazione di laboratorio, marca, modello e tipologia
- Sostanze chimiche, prodotti di consumo e servizi per i locali adibiti a ufficio per soddisfare qualsiasi esigenza di riposizionamento
- Servizi in tutto il mondo inclusi pianificazione del sito, dismissione, imballaggio, spostamento/spedizione, configurazione e conformità alle normative

Semplifica le operazioni di laboratorio con analitica e strumenti per il flusso di lavoro

- Gestione delle risorse
- Pianificazione degli strumenti
- Gestione dell'inventario
- Tracciabilità del flusso di lavoro
- Coordinazione di progetti
- Tracciabilità dell'utilizzo
- Analitica dei dati

iLab Operations Software

Incrementa al massimo il recupero dei costi e semplifica le operazioni a risorse condivise con iLab Operations Software. iLab è uno strumento di gestione aziendale su base web ideato per supportare le operazioni dei laboratori centralizzati e delle risorse di ricerca condivise. Grazie all'ampia gamma di moduli specializzati e opzioni di integrazione, iLab è in grado di creare una soluzione personalizzata per rispondere a esigenze specifiche.

**Agilent
CrossLab**
From Insight to Outcome

Storie vere di laboratorio

I responsabili di laboratorio fanno leva sui dati per migliorare il tempo di operatività.
Scopri la storia. www.agilent.com/chem/story44



Strumenti ricondizionati certificati Agilent

La qualità Agilent in linea con il tuo budget

Gli strumenti ricondizionati certificati Agilent offrono la tranquillità che deriva dalla garanzia completa Agilent della durata di un anno, la stessa valida per i nuovi strumenti. Tutti gli strumenti ricondizionati certificati Agilent devono superare collaudi operativi e test delle prestazioni che devono soddisfare gli standard previsti per i nuovi strumenti. I nostri strumenti sono sottoposti a un ricondizionamento completo che include:

- Sostituzione delle parti di consumo con nuove parti Agilent
- Tutti gli aggiornamenti relativi a fabbricazione e servizi
- Sostituzione dei pannelli decorativi con nuove parti per riprodurre il design più recente
- Aggiunta di nuovi accessori necessari per l'avvio iniziale
- I proprietari di uno strumento ricondizionato certificato possono inoltre acquistare i servizi di installazione e formazione Agilent oltre a contratti di estensione dei servizi di assistenza.

Solo Agilent può darti la qualità Agilent

Affidati agli esperti che hanno progettato e costruito lo strumento per riportarlo alle condizioni originali.

Servizi di aggiornamento tecnologico Agilent

Per sostenere il proprio programma relativo agli strumenti ricondizionati certificati, Agilent può offrirti la sua collaborazione al fine di concretizzare il valore delle tue risorse sottoutilizzate.

- Migrazione ad apparecchiature tecnologiche più recenti
- Dimensionamento ottimale dei beni capitali
- Promozione del riciclaggio di prodotti obsoleti nel rispetto dell'ambiente

Agilent
CrossLab

From Insight to Outcome

Storie vere di laboratorio

Agilent CrossLab punta a fornire sempre informazioni strategiche. Scopri alcuni esempi pratici all'opera nelle attività di riposizionamento, conformità e altro ancora all'indirizzo www.agilent.com/chem/crosslabstories

Un partner premiato che offre servizi affidabili

Scegliere Agilent è sinonimo di un investimento affidabile. Agilent si impegna al massimo per non tradire la tua fiducia. Il nostro impegno comincia con Agilent Value Promise e prosegue con la garanzia di assistenza Agilent. Potrai sempre contare sui servizi di assistenza necessari per far funzionare il tuo laboratorio alle massime prestazioni.



Agilent Value Promise

Agilent garantisce almeno 10 anni di utilizzo dello strumento; in caso contrario, ti verrà accreditato il valore residuo per l'acquisto di un modello sostitutivo.



Garanzia di assistenza Agilent

Garantiamo che se qualora non fossimo in grado di riparare uno strumento Agilent* coperto da un contratto di assistenza, provvederemo a sostituirlo gratuitamente.

*Soltanto per i sistemi Agilent



Vincitore del premio SelectScience®

Ad Agilent è stato conferito il premio Customer Service of the Year per il 2015 e 2016, che viene assegnato in segno di riconoscimento ai prodotti per laboratorio e ai produttori che fanno la differenza nel settore.

Scopri come Agilent CrossLab favorisce lo sviluppo scientifico e le attività commerciali.

Visita il sito web alla pagina:

www.agilent.com/crosslab

Acquista online

www.agilent.com/chem/store

Per trovare un centro assistenza clienti Agilent nel tuo Paese

www.agilent.com/chem/contactus

Italia

numero verde 800 012 575

customercare_italy@agilent.com

Europa

info_agilent@agilent.com

Le informazioni fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2017
Stampato negli Stati Uniti, 28 marzo 2017
5991-4149ITE



Agilent Technologies