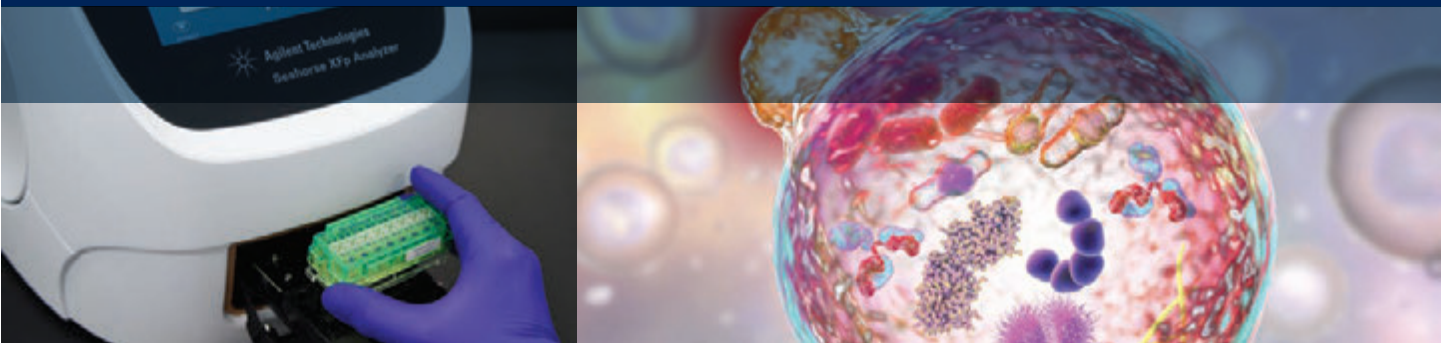
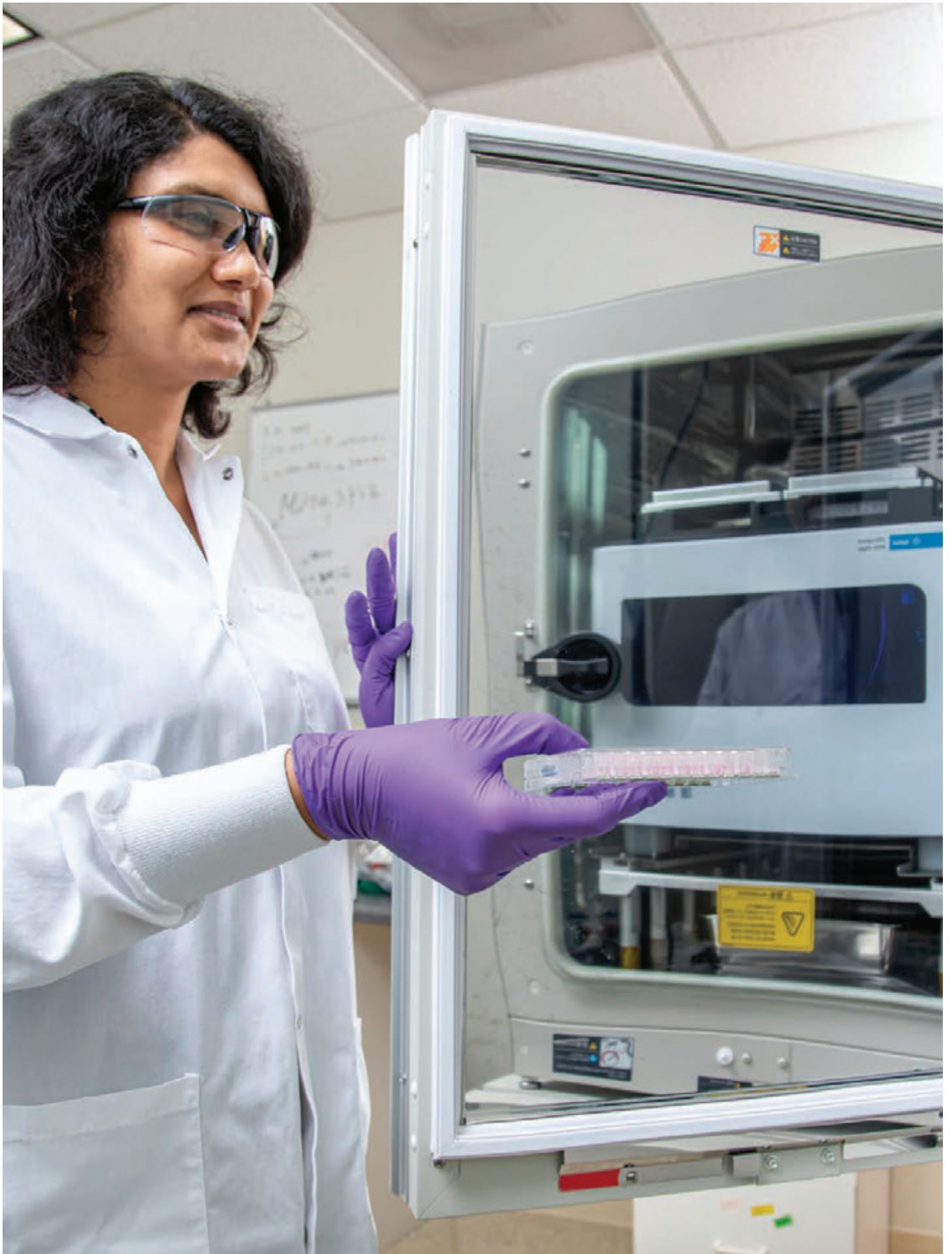


# Schützen Sie die Geräte, die Ihre Forschung vorantreiben

Agilent CrossLab Services für Zellanalysegeräte





# Wie würden sich unerwartete Ausfallzeiten auf Ihre Zellanalyse auswirken?

Unvorhergesehene Ausfallzeiten von Geräten kommen nie gelegen. Sie sind ärgerlich und können Ihre Forschung um Wochen oder Monate zurückwerfen, sodass Ihr Labor wichtige Fristen versäumt. Noch schlimmer ist es, wenn wertvolle Proben und die für ihre Aufzucht verwendete Zeit für immer verloren sein könnten.



**Proben-**  
**vorbereitung**



**Proben-**  
**analyse**



**Daten-**  
**generierung**



**Datenanalyse**



**Erstellung von**  
**Ergebnisberichten**



**Datengesteuerte**  
**Entscheidungen**



**Vertrauenswürdige**  
**Ergebnisse**  
(zuverlässig und  
konsistent) für die  
Veröffentlichung

## Halten Sie die Kosten unter Kontrolle und sichern Sie die hohe Produktivität Ihrer Arbeitsabläufe – mit Agilent CrossLab Services

- Maximieren der Betriebszeit und Reduzieren von Geräteausfällen durch prädiktive Diagnostik
- Effizienterer Arbeitsablauf
- Produktion verlässlicher Daten, die bereit sind für die Auswertung und Publikation
- Kontrolle durch vorhersagbare Wartungskosten
- Sicherheit, dass Ihre Geräte allen branchenspezifischen Auflagen entsprechen

## Gewinnen Sie zuverlässige, tiefe biologische Einblicke mit kinetischen und phänotypischen Lebendzellmessungen

Von Lebendzellmessungen in Echtzeit bis zur Bildgebung und Durchflusszytometrie kann Agilent Ihnen dabei helfen, tiefere Einblicke in Krankheiten und mögliche Therapien zu gewinnen.

Was als ein Instrumentarium zum Verständnis der Zellfunktion begann, umfasst mittlerweile Werkzeuge für die Lebendzellanalyse und die Durchflusszytometrie, Plattenlesegeräte, Systeme für chemisches Imaging und vieles mehr. Unser umfangreiches Portfolio unterstützt die biowissenschaftliche Grundlagenforschung, indem es eine leistungsstarke, kostengünstige Analytik und Quantifizierung von lebenden Zellen, Biomolekülen, Interaktionen und Strukturen ermöglicht.



## Flexible Optionen für Reparatur- und Wartungsservices für Ihr Zellanalyselabor

Agilent bietet praktische und flexible Optionen für Reparatur- und Wartungsservices, damit Ihre Geräte schnell wieder betriebsbereit sind. Je nach Gerät wird der Reparaturservice entweder von einem von Agilent zertifizierten Spezialisten vor Ort oder in einem Agilent CrossLab Servicezentrum durchgeführt. Auf Seite 10 der Tabelle erfahren Sie, wo Dienstleistungen für Ihr Gerät verfügbar sind.

### **Agilent Experten helfen Ihnen: Reparaturservice, der Ihren Bedürfnissen entspricht**

Unsere von Agilent zertifizierten Spezialisten kümmern sich umgehend bei Ihnen vor Ort um Ihr System – egal, ob ein Gerät ausfällt oder Ihr System eine Diagnose benötigt.

Nur CrossLab kann Agilent Qualität und Fachwissen bieten, dabei eingeschlossen sind:

- Telefonische Beratung zur Bestätigung der Kosten und Lieferung von Ersatzteilen
- Flexible Optionen, die sich Ihrem Service-Bedarf anpassen lassen
- Durchführung aller Arbeiten mit Originalersatzteilen von Agilent

Empfohlen und nur verfügbar bei Kauf eines Geräts

Services im Rahmen von Agilent CrossLab Serviceverträgen*	Erweiterte Gewährleistung		CrossLab Silver	CrossLab Bronze	Vorbeugende Wartung
	Erweiterte Gewährleistung	Erweiterte Gewährleistung Plus			
Bevorzugte Behandlung von Vertragsnehmern	•	•	•	•	
Virtueller Technischer Support (Hardware und Software)	•	•	•	•	
Fernreparatur am selben Tag (wenn möglich)	•	•	•	•	
<b>Reparaturservice</b>					
Reparatur bei Bedarf (Vor-Ort-Service inkludiert Anreise und Arbeitszeit)	•	•	•	•	
Für die Reparatur erforderliche Agilent Originalersatzteile	•	•	•	•	
Für die Reparatur erforderliche Agilent Verbrauchsmaterialien		•	•	•	
<b>Wartungsleistungen</b>					
Bequeme Planung (Vor-Ort-Service inkludiert Anreise und Arbeitszeit)		Nach dem ersten Jahr	•		•
Für die vorbeugende Wartung erforderliche Agilent Originalersatzteile		•	•		•
<b>Premium Services</b>					
Reaktion am nächsten Geschäftstag					
Teilelager vor Ort					
Zugewiesener Kundenbetreuer und vierteljährliche Überprüfungen					
<b>Compliance- und Software-Services (verfügbare Optionen)</b>					
Operational Qualification (IQ/OQ, OQ)	•	•	•	•	•
Re-Qualification nach größeren Reparaturen (RQ)	•	•	•	•	•
Software-Wartungsvertrag (SMA)	•	•	•	•	•

\*Verfügbare Optionen können sich je nach Gerätetyp/-modell unterscheiden. Weitere Informationen dazu erhalten Sie von der für Sie zuständigen Niederlassung vor Ort.



### Agilent University

Die Agilent University bietet flexible, kostengünstige Schulungsmöglichkeiten an, die Sie bei der Steigerung der Effizienz und Produktivität Ihrer Mitarbeiter unterstützen. Jetzt bieten virtuelle Schulungen durch einen Referenten die Vorteile eines Live-Kurses ohne Anreise.

BioTek-Schulungskurse sind ebenfalls buchbar, darunter:

#### ACEA-NCYT-1100r: Einführung in die Durchflusszytometrie mit dem Agilent NovoCyte System

[Mehr Infos](#) über diesen und viele andere Kurse.



## Warum sind die Agilent CrossLab Serviceverträge günstiger als die Services anderer Anbieter?

- **Keine versteckten Kosten.** Agilent CrossLab Serviceverträge beinhalten Anreise- und Reparaturkosten sowie für die Reparatur oder vorbeugende Wartung erforderliche Agilent Originalersatzteile.
- **Kürzere Zeit bis zur Reparatur.** Viele Probleme lassen sich dank unseres virtuellen technischen Supports ohne eine Wartung vor Ort lösen. Wenn Sie dennoch einen Servicebesuch benötigen, bringt Ihre Agilent zertifizierte Servicefachkraft eine Vorabdiagnose und die erforderlichen Teile und Verbrauchsmaterialien mit.
- **Teile vorrätig.** Agilent unterhält einen eigenen Bestand mit Millionen von Reparaturteilen, von denen mehr als 95 % bei Bedarf verfügbar sind.

### CrossLab Bronze

#### Zeitnahe Reparaturabdeckung, Kostenkontrolle

Vermeiden Sie ungeplante Kosten und beschleunigen Sie die Reparatur. Alle Reparatursätze vor Ort sowie für die Reparatur erforderliche Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien von Agilent sind eingeschlossen. Optionen zur Abdeckung der hausinternen Reparatur sind ebenfalls verfügbar.

### CrossLab Silver – unser beliebtester Servicevertrag

#### Maximale Produktivität, minimale Unterbrechung im Arbeitsablauf

Senken Sie Reparaturkosten und Ausfallzeiten mit unserem Servicevertrag Silver, der eine jährliche vorbeugende Wartung umfasst. Abgedeckt sind außerdem alle Reparatursätze vor Ort und für die Reparatur erforderliche Originalersatzteile und -verbrauchsmaterialien von Agilent. Optionen zur Abdeckung der hausinternen Reparatur sind ebenfalls verfügbar.

### Erweiterte Gewährleistung Plus

#### Schützen Sie Ihr neues Gerät von Anfang an

Verlängert die Standard-Gewährleistung für Ihr Gerät, einschließlich aller in der Gewährleistung enthaltenen Reparaturen unter Verwendung von Originalersatzteilen von Agilent, und wird durch die Einbeziehung von Dienstleistungen zur vorbeugenden Wartung nach dem ersten Jahr erweitert.\*

### Mehrjährige Serviceverträge

#### Schützen Sie sich vor Preiserhöhungen

Wählen Sie einen 2- oder 3-Jahresvertrag und sichern Sie sich einen konstanten Preis über die Laufzeit des Vertrags. Mit dem guten Gefühl, über eine dauerhafte Serviceabdeckung zu verfügen, können Sie Verwaltungstätigkeiten reduzieren, Zeit sparen und sich auf strategische Initiativen konzentrieren.

### Die Agilent Service-Garantie

Wenn wir ein von einem Agilent CrossLab Servicevertrag abgedecktes Gerät, unabhängig vom Hersteller, nicht reparieren können, wird das Problem im Rahmen unseres Eskalationsprozesses gelöst, bis hin zum kostenlosen Austausch Ihres Geräts.†

\*Verfügbar nur bei Kauf eines neuen Geräts.  
†Es gelten bestimmte Bedingungen.

## Schneller Service zu einem festen Preis: Agilent CrossLab Servicezentren

CrossLab Servicezentren gibt es weltweit, und sie tragen dazu bei, Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren. Umfassend ausgebildete Techniker mit Spezialisierung auf die Pflege und Wartung Ihres Geräts erbringen für Sie bequeme Serviceleistungen.

Die Verfügbarkeit von Reparaturen und Wartungen in Servicezentren hängt von der geographischen Lage und dem Geräte-/Modultyp ab. Weitere Informationen dazu erhalten Sie von der für Sie zuständigen Niederlassung vor Ort.



## Agilent CrossLab Servicezentren: Mit dieser kosteneffektiven Strategie kann Ihr System schnell wieder in Betrieb gehen

Die CrossLab Servicezentren können mit schnellem Service zum Festpreis dazu beitragen, Ausfallzeiten in produktive Zeit zu verwandeln.

### Geräteaustausch

Unsere CrossLab Servicezentren senden Ihnen – oft noch am selben Tag – ein Austauschgerät, das entsprechend den Spezifikationen des Herstellers überholt wurde. Sie schicken dann die defekte Einheit innerhalb von fünf Tagen an Agilent zurück, ohne dass für Sie zusätzliche Kosten entstehen.\*

### Rücksendung an Agilent

Wenn ein Gerätetausch für Ihr Labor nicht infrage kommt, ist die Rücksendung an Agilent die richtige Wahl. Sie senden Ihre defekte Einheit ein und wir reparieren und überholen sie. Wir schicken Ihnen Ihr Gerät im Anschluss wieder zu – in der Regel innerhalb von fünf Werktagen nach dem Eingang.\*

### Rücksendung an Agilent mit Leihgerät

In vielen Fällen können wir Ihnen, um Ausfallzeiten weiter zu minimieren, während der Reparatur oder Wartung Ihrer defekten Einheit ein Leihgerät zur Verfügung stellen.\*

\*Für ausgewählte Geräte/Module sind Optionen auf Basis einer Gewährleistung, einer Auf-Abruf-Lösung oder einer Servicevereinbarung verfügbar. Die Versand- und Bearbeitungszeiten sind Schätzungen und können nicht garantiert werden. Je nach länderspezifischen Zollabfertigungsprozessen kann ein Versand länger als fünf Werktage dauern. Die Verfügbarkeit von Reparaturen und Wartungsleistungen sowie von Leihgeräten in Servicezentren hängt vom Standort und dem Geräte-/Modultyp ab. Weitere Informationen dazu erhalten Sie von der für Sie zuständigen Niederlassung vor Ort.

## Könnte Ihr Labor weniger Ausfallzeiten vertragen?

Durch den Ausfall eines Geräts werden Zeit, Proben und Geld verschwendet. Und er macht den Zeitplan Ihres Labors zunichte, sodass Sie unter Umständen wichtige Termine nicht einhalten können. Aus diesem Grund ist vorbeugende Wartung entscheidend für Ihren Erfolg.

Die Agilent CrossLab vorbeugende Wartung bietet eine zusätzliche Service-Option für Geräte, die häufig verwendet werden und/oder extremen Betriebsbedingungen ausgesetzt sind. Alle Services werden von einer Agilent zertifizierten Servicefachkraft durchgeführt, die Originalersatzteile und -verbrauchsmaterialien von Agilent verwendet. Darüber hinaus wenden wir Verfahren an, die erwiesenermaßen die Leistung aufrechterhalten und die Nutzungsdauer Ihrer Geräte verlängern.

Bei ausgewählten CrossLab Serviceverträgen ist vorbeugende Wartung eingeschlossen oder kann ohne Vertrag nach Bedarf in Anspruch genommen werden.

## Ihre beste Wahl für Zellanalysegeräte: Rücksendung an Agilent mit einem Servicevertrag für vorbeugende Wartung\*

Agilent führt bei Ihrem Zellanalysegerät Reparaturen im Servicezentrum nach Bedarf durch. Wir führen außerdem eine jährliche vorbeugende Wartung – einschließlich Kalibrierung nach Werksspezifikationen – im kontrollierten Labor unseres Servicezentrums durch.

\*Verfügbar für folgende Zellanalysegeräte: XF Pro, XFe96, XFe24, HS Mini und XfP Analyzer. Weitere Informationen zur Verfügbarkeit erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmitarbeiter vor Ort.



### Wussten Sie schon ...?

Vorbeugende Wartung kann Ihrem Labor die folgenden Vorteile bieten\*:

- Verringerung der Anzahl an Reparaturen um 24 %
- Senkung der Reparaturkosten um 31 %
- 2,4 Ausfalltage weniger pro Jahr

\*Basierend auf einer fünfjährigen Studie von mehr als 38 000 Serviceeinsätzen an Geräten von Agilent und anderen Anbietern, die von einer unabhängigen Beratungsfirma für Versicherungsmathematik durchgeführt wurde.

## Abdeckung von Compliance-Services

Konzentrieren Sie sich auf Ihre Forschung und verringern Sie Ihre regulatorische Belastung. Agilent bietet ein umfassendes Portfolio von Compliance-Services an, darunter:

**Installation Qualification (IQ)** einschließlich Funktionsprüfung und Verifizierung der Geräte-Hardware und -Software durch einen von Agilent zertifizierten Servicetechniker. Diese stellt sicher, dass die Lieferung vollständig ist und dass sowohl die Hardware als auch die Software korrekt installiert sind.

Bei der **Operational Qualification (OQ)** wird geprüft und dokumentiert, ob das System nach der Installation in der ausgewählten Umgebung bestimmte Leistungskriterien einhalten kann. Die Dokumentation für Audits wird zur Verfügung gestellt.



Servicespezialisten von Agilent führen jeweils anhand einer umfangreichen Kontrollliste die vorbeugende Wartung an Ihren Geräten durch. So haben Sie die Gewissheit, höchste Qualität und Konsistenz zu erhalten.



## Für bestimmte Geräte verfügbare Varianten

	Agilent Seahorse Analyzer	Agilent NovoCyte	Agilent xCELLigence
Reparaturart	Vor Ort, RTA*	Vor Ort, RTA**	Vor Ort***, RTA
Vorbeugende Wartung jährlich oder nach Bedarf	•	•	•
Servicepakete (Reparatur und vorbeugende Wartung)	•	•	•
Compliance (IQ/OQ)	•†	•	•
Reparatur nach Bedarf	•	•	•

\* Für Pipettenköpfe muss RTA-Service in Anspruch genommen werden.

\*\* Für automatische Probengeber muss RTA-Service in Anspruch genommen werden.

\*\*\* xCELLigence RTCA eSight Systeme erhalten Service vor Ort.

† Verfügbar nur für XF Pro Analyzer.

RTA: Rücksendung an Agilent



## Für Ihre Agilent BioTek-Geräte verfügbare Varianten

- Vor Ort oder Rücksendung an Agilent (RTA)
- Vorbeugende Wartung jährlich oder nach Bedarf
- Servicepakete (Reparatur und vorbeugende Wartung)
- Compliance (IQ/OQ)
- Reparatur nach Bedarf



Agilent BioTek Zell-  
Imaging und Mikroskopie



Agilent BioTek  
Mikroplattenleser



Agilent BioTek automatisiertes  
Liquid Handling und Dispensing



Agilent BioTek Mikroplatten-  
Automatisierung



## Wir unterstützen Ihren Erfolg

Agilent CrossLab ist ein Leistungsangebot von Agilent, das Services und Verbrauchsmaterialien integriert, um den Erfolg von Arbeitsabläufen zu unterstützen, die Produktivität zu verbessern und die Betriebseffizienz zu steigern. Wir sind bestrebt, mit jeder Interaktion Erkenntnisse zu bieten, mit welchen Sie Ihre Ziele schneller und besser erreichen. Wir bieten eine breite Palette an Produkten und Services an, die Sie dabei unterstützen, Ihre Geräte und Ihr Labor so zu betreiben, dass sie bestmögliche Leistung erbringen – von der Methodenoptimierung und Schulung über den Umzug gesamter Labore bis hin zur Analyse von Betriebsdaten.

Mehr Infos über Agilent CrossLab unter [www.agilent.com/crosslab](http://www.agilent.com/crosslab)



Kontaktieren Sie unser Team für weltweiten technischen Support für Zellanalysen  
[cellanalysis.support@agilent.com](mailto:cellanalysis.support@agilent.com)

China

400-820-3278

RUO

400-600-1063

IVD

<675>Hier finden Sie ein Agilent Kundeninformationszentrum in Ihrem Land  
[www.agilent.com/chem/contactus](http://www.agilent.com/chem/contactus)

USA und Kanada

1-800-227-9770

Europa

[info\\_agilent@agilent.com](mailto:info_agilent@agilent.com)

Asien und Pazifik

[inquiry\\_lsca@agilent.com](mailto:inquiry_lsca@agilent.com)

RA44973.585625

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2023  
Veröffentlicht in den USA, 28. Februar 2023  
5994-3226DEE

