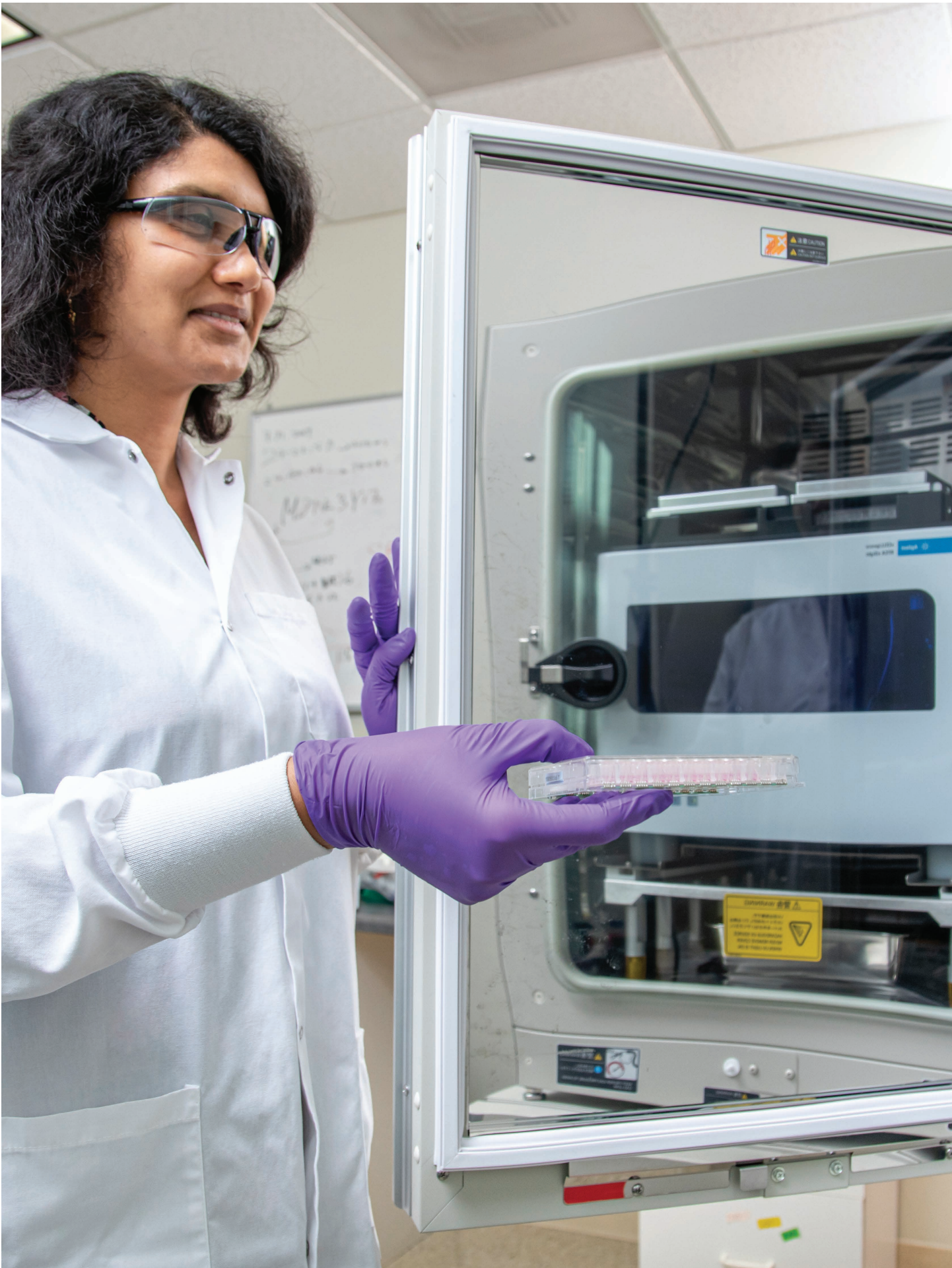


保护仪器，提升研究能力

针对细胞分析仪器的 Agilent CrossLab 服务





意外停机会对您实验室的细胞分析造成何种影响？

仪器意外停机总会让事情变得糟糕。这种情况非常令人苦恼，它可能会使您近期的研究工作白费，耽误重要的工作进程。更糟糕的是，珍贵的样品以及获取它们所花费的时间可能无法补救。



样品前处理



运行样品



数据生成



数据分析



报告结果



数据驱动型
决策



可靠的结果
(可靠且一致)
以供发表

Agilent CrossLab 服务帮助您控制成本，保持工作流程高效运行

- 通过预测性诊断减少仪器故障，大大延长仪器正常运行时间
- 提高工作流程效率
- 生成可靠的数据，以供解读和发表
- 使服务成本金额确定且可控
- 确保您的仪器完全满足行业法规要求

通过活细胞动力学和表型测量可靠地开展生物学研究

从活细胞实时测量到成像和流式细胞分析，安捷伦可以帮助您更深入地了解疾病和潜在疗法。

我们的研究工具日益丰富，从最初的细胞功能分析扩展到活细胞分析、流式细胞分析、酶标仪、成像系统等一系列应用工具。我们全面的产品系列可对活细胞、生物分子、相互作用和结构进行高性能、经济高效的分析和定量，从而推动生命科学研究。



为您的细胞分析实验室提供灵活的维修与服务选项

安捷伦提供方便、灵活的维修与服务选项，让您的设备能够尽快恢复正常运行。维修服务可以由安捷伦认证的专家在现场进行，也可以在 Agilent CrossLab 现场服务中心进行，具体取决于您所用的仪器。如需了解仪器服务的获取地点，请参见第 10 页的表格。

安捷伦专家就在您身边： 满足您需求的维修服务

当您的仪器发生故障或系统需要诊断时，安捷伦认证的专家可迅速前往现场，处理您的系统问题。

唯有 CrossLab 能够提供安捷伦级的出色品质和专业技术，其中包括：

- 电话咨询，确认部件成本以及送货详情
- 灵活的选择，可满足您的服务需求
- 所有工作均使用安捷伦原厂部件进行

推荐的服务且
仅在购买仪器时提供

Agilent CrossLab 服务计划中包含的服务*	等同 保修期服务	增强型 保修服务	CrossLab 银牌服务	CrossLab 铜牌服务	预防性 维护
合同级别的优先响应	•	•	•	•	
虚拟技术支持（硬件和软件）	•	•	•	•	
当日远程维修（可行的情况下）	•	•	•	•	
维修服务					
根据需要随时提供维修服务（现场服务包括差旅费和劳务费）	•	•	•	•	
维修所需的安捷伦原厂部件	•	•	•	•	
维修所需的安捷伦消耗品		•	•	•	
维护服务					
合理安排服务时间（现场服务包括差旅费和劳务费）		第一年之后	•		•
预防性维护所需的安捷伦原厂部件		•	•		•
优质服务					
下一工作日内作出响应					
现场部件储备					
专属客户经理和季度评估					
合规和软件服务（可选服务）					
操作确认 (IQ/OQ, OQ)	•	•	•	•	•
重大维修后重新确认 (RQ)	•	•	•	•	•
软件维护协议 (SMA)	•	•	•	•	•

* 可用选项可能因仪器类型/型号而异。请咨询您当地的安捷伦客户服务中心了解详细信息



安捷伦培训中心

安捷伦培训中心提供灵活、高性价比的培训选择，助您提高分析效率以及操作人员的工作效率。现在，我们的虚拟讲师指导式培训保证您无需出行即可体验现场培训般的高效。

同时提供 BioTek 培训课程，包括：

ACEA-NCYT-1100r：使用 Agilent NovoCyte 进行流式细胞分析的方法介绍

[了解更多](#)有关本课程以及其他课程的信息。



Agilent CrossLab 服务计划为何优于其他供应商的服务？

- **无隐性费用。** Agilent CrossLab 服务计划包括差旅和维修费用，以及维修或预防性维护所需的安捷伦原厂部件
- **维修更迅速。** 得益于虚拟技术支持功能，许多问题无需上门服务即可解决。如果您仍需要上门服务，安捷伦认证的专业服务人员将进行预先诊断，然后携带所需的部件和消耗品快速提供上门服务
- **部件备有现货。** 安捷伦拥有数百万的维修部件库存，95% 以上的部件可根据需要随时提供

CrossLab 铜牌服务

及时维修，控制预算

避免计划外费用并加快维修速度。包含所有现场维修检查，包括维修所需的安捷伦原厂部件和消耗品。同时提供内部维修服务选项。

CrossLab 银牌服务 — 安捷伦最受青睐的服务计划

大幅提高效率，减少工作流程干扰

通过我们的银牌服务计划减少维修成本和停机时间，其中包括年度预防性维护。此计划还包括所有现场维修检查和维修所需的安捷伦原厂部件和消耗品。同时提供内部维修服务选项。

增强型保修服务

从一开始就为您的新仪器提供保护

扩展仪器的标准保修范围，包括使用安捷伦原厂部件进行的任何保修级维修，并包括第 1 年后的预防性维护服务，进一步增强保护*。

多年期服务计划

避免价格上涨

选择 2 年或 3 年期计划，锁定计划期间的价格。持续的服务保障帮助您减少管理任务、节省时间并让您安心专注于战略计划。

安捷伦服务承诺

如果我们不能修好 Agilent CrossLab 服务计划涵盖的仪器（不限生产商），我们将通过上报流程来解决该问题，包括为您免费更换仪器[†]。

* 仅限新购买仪器
[†] 须符合条件

以固定价格提供快速服务：

Agilent CrossLab 现场服务中心

CrossLab 现场服务中心遍布世界各地，能够帮助您大大缩短停机时间。由训练有素的技术人员为您提供便捷的服务，专注于您仪器的保养与维护。

服务中心提供的维修与维护能力根据地区和仪器/模块的类型而有所不同。请咨询您当地的安捷伦客户服务中心了解更多信息。



Agilent CrossLab 现场服务中心：

使您的系统能够快速恢复正常运行状态的高性价比方法

CrossLab 现场服务中心以固定价格提供快速服务，帮助您将停机时间转换为运行时间。

仪器更换

我们的 CrossLab 现场服务中心一般会在当天为您运送一台按照生产规格翻新的替换仪器。您可以在 5 天内将故障设备运送回安捷伦，无需额外付费*。

返回安捷伦

如果您的实验室要求保留仪器，返回安捷伦维修服务是您的理想选择。只需要将故障设备运送给我们进行维修和翻新。通常自接收到仪器起五日内便能将仪器返还给您*。

返回安捷伦并出借仪器

在多数情况下，当您的故障设备在接受维修或其他服务时，我们可以为您提供出借仪器服务来进一步缩短停机时间*。

* 根据保修期、单次收费或服务协议，为指定仪器/模块提供相应服务。送返日期为大概日期，无法保证具体时间。由于不同国家/地区的海关申报过程不同，运送时间可能会超过 5 个工作日。服务中心的维修、维护能力以及能够出借的仪器根据地区和仪器/模块的类型而有所不同。请咨询您当地的安捷伦客户服务中心了解详细信息

您的实验室能否缩短停机时间？

仪器故障会浪费您的时间、样品和金钱，还会打乱您的实验室安排，耽误重要的工作进程。因此，预防性维护对您的成功至关重要。

Agilent CrossLab 预防性维护为使用率高和/或在恶劣条件下操作的仪器提供额外的服务。所有服务均由安捷伦认证的服务专家使用安捷伦原厂部件和备件进行。此外，经证明，我们遵循的程序可有效维持仪器性能并延长使用寿命。

部分 CrossLab 服务计划中包含预防性维护，同时也可按需提供预防性维护服务，无需签订合同。

细胞分析仪器的理想选择：

返回安捷伦，享受预防性维护服务计划*

安捷伦将根据需要对您的细胞分析仪器提供服务中心维修服务。我们还将服务中心的受控实验室中进行年度预防性维护，包括根据工厂技术规格进行校准。

*支持以下细胞分析仪器：XF Pro、XFe96、XFe24、HS Mini 和 XFP 分析仪。请联系安捷伦客户服务中心，了解现场服务的提供情况



您知道吗.....

预防性维护可以为您的实验室提供以下优势*：

- 维修次数减少 24%
- 维修成本降低 31%
- 每年的停机时间减少 2.4 天

*第三方精算公司在 5 年内根据安捷伦与非安捷伦仪器上 38000 多例服务请求研究得出

合规服务覆盖范围

专注科学研究，减轻您的合规性负担。安捷伦提供全面的合规服务，包括：

安装确认 (IQ) 包括由安捷伦认证工程师对仪器硬件和软件功能进行测试和验证，该服务可确保产品装运完整，以及硬件和软件的正确安装。

操作确认 (OQ) 用于验证并记录系统在指定环境中安装后是否符合特定的性能标准，并提供可供审计的文档。



安捷伦服务专业人员在每次对仪器进行预防性维护时，都要填写一份完整的清单。由此可确保您获得超高质量和一致性服务。



特定仪器的服务选项

	安捷伦 Seahorse 分析仪	Agilent NovoCyte	Agilent xCELLigence
维修类型	现场, RTA*	现场, RTA**	现场***, RTA
年度或按需预防性维护	•	•	•
捆绑服务 (维修和预防性维护)	•	•	•
法规认证 (IQ/OQ)	• [†]	•	•
按需维修服务	•	•	•

*移液头采用 RTA 服务

**自动进样器采用 RTA 服务

***xCELLigence RTCA eSight 采用现场服务

[†]仅适用于 XF Pro 分析仪

RTA: 返回安捷伦



Agilent BioTek 仪器的服务选项

- 现场维修或返回安捷伦维修 (RTA)
- 年度或按需预防性维护
- 捆绑服务 (维修和预防性维护)
- 法规认证 (IQ/OQ)
- 按需维修服务



Agilent BioTek
细胞显微成像



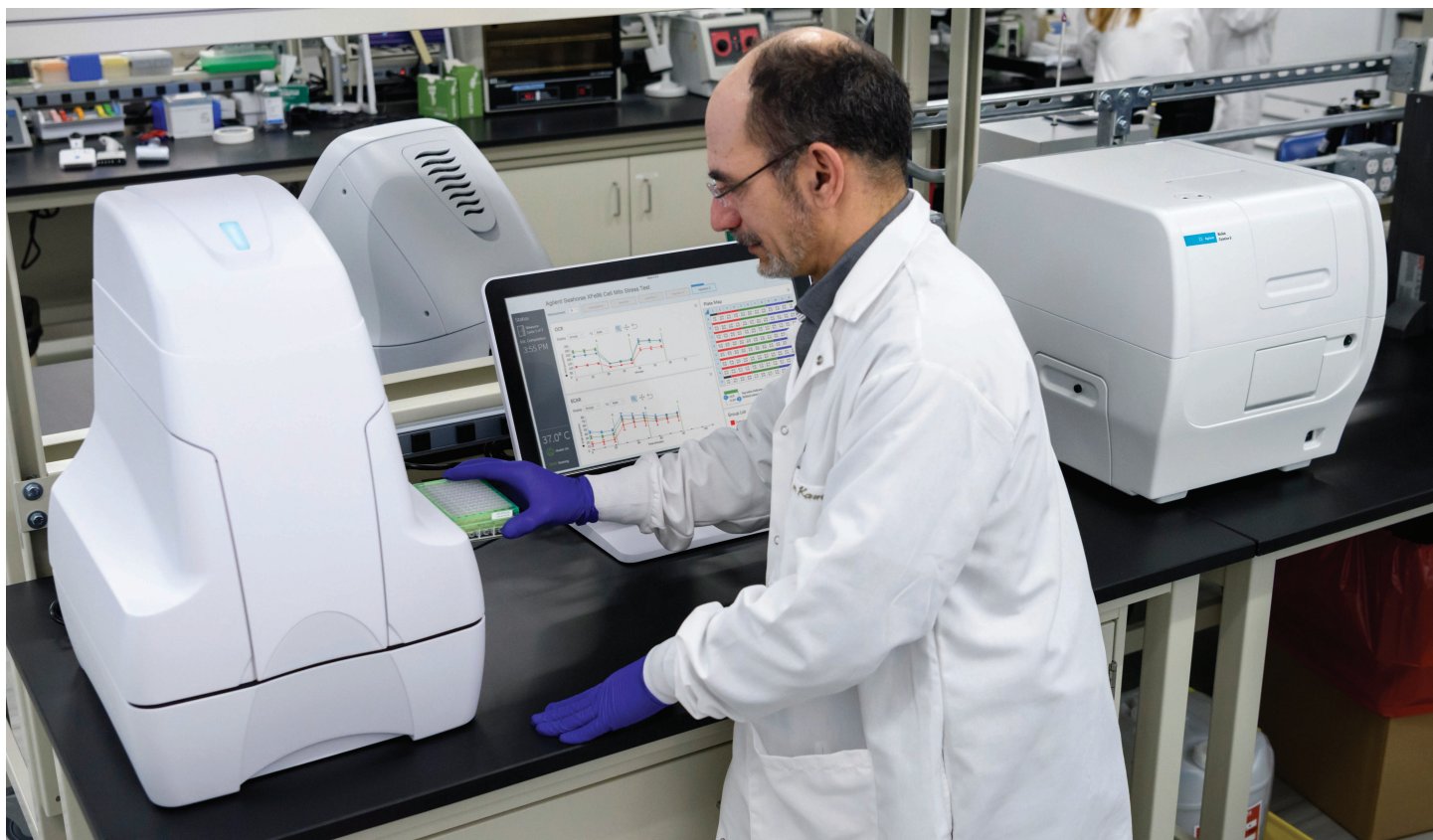
Agilent BioTek
微孔板检测仪



Agilent BioTek
自动化分液和处理



Agilent BioTek
微孔板自动化



助力客户成功

CrossLab 代表了安捷伦集服务和消耗品于一体的独特解决方案，以支持客户获得工作流程的成功、提高生产力和运营效率。我们在每一次互动中为您提供深刻见解，助您实现业务目标。我们提供从方法优化和培训到实验室整体移机和操作分析的一系列产品和服务，帮助您管理仪器和实验室，确保实现理想性能。

如需了解有关 CrossLab 的更多信息，请访问 www.agilent.com/crosslab



联系细胞分析全球技术支持团队：

cellanalysis.support@agilent.com

中国大陆

400-820-3278

RUO

400-600-1063

IVD

查找当地的安捷伦客户服务中心：

www.agilent.com/chem/contactus-cn

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

RA44973.585625

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，2023
2023 年 2 月 28 日，中国出版
5994-3226ZHCN

