

勃林格殷格翰化学品公司

彼得斯堡，弗吉尼亚州

成功案例

安捷伦实验室资源管理和企业版合规性服务可减少超过 50% 的仪器停机时间，降低了合规性风险并缩短了上市时间。

要应对不断增加的上市时间压力，并且紧跟不断变化的合规性条款，就意味着要找到新的和创造性的方法来优化实验室运行。对于勃林格殷格翰化学品公司 (BICI) 来说，那就意味着需要在维护、维修和合规性行为方面有更完善的管理。通过安捷伦实验室资源管理解决方案和企业版合规性服务，BICI 成功降低了超过 50% 的仪器停机时间，确保了合规性，将上市时间缩短至几乎“恰好及时”的水平。

情况

BICI 为其质量控制实验室制定了高效益和高效率的目标，但却发现传统分散式的仪器维护和维修方法以及纸质化的操作认证 (OQ) 方案阻碍了这些目标的实现。

解决方案

安捷伦实验室资源管理解决方案为全公司所有的不同厂商的仪器提供了单一的跨平台服务模式。精简的操作性和合规性服务减少了 50% 以上的停机时间，还减少了色谱仪器 80% 以上的认证报告审查时间。

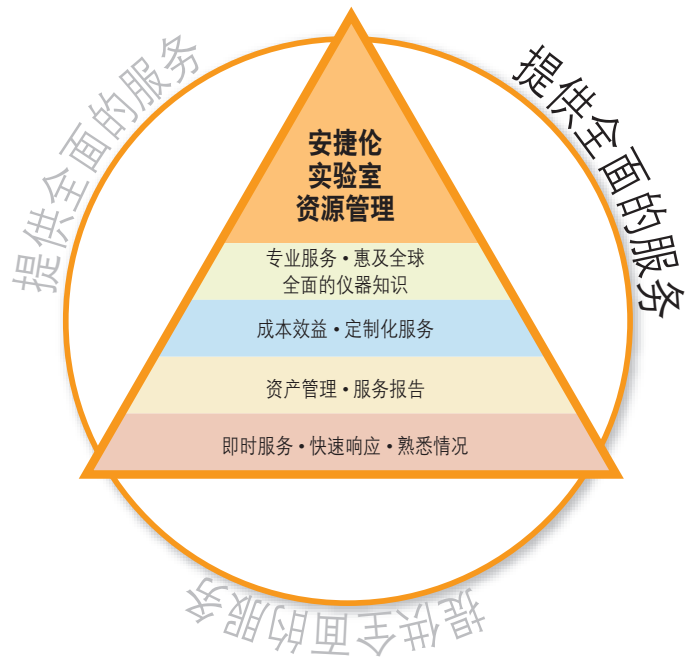
我们的目标是保证您的成功



情况：分散式程序延缓了上市时间

勃林格殷格翰化学品公司是一家领先的原料药 (API) 生产商。其工厂位于弗吉尼亚州的彼得斯堡，它致力于不断地提高品质、效益和生产率，同时降低总体成本。然而，依赖多个供应商的服务模式限制了其持续缩短分析周期时间的能力。此外，旧式纸质化的 OQ 方案要求质控经理花费相当长的时间去进行合规性审查。

BICI 经过深入分析发现，它的传统服务模式——内部服务团队和多家供应商模式——需要改变。精简的服务模式将把该公司的化学家从费时的维护和故障排除任务中解放出来，并能通过即时处理突发事件服务来减少停机时间。分析还发现，为了满足新出台的管理准则的要求，以及使仪器更快恢复运行，转向无纸化合规性解决方案并为它的每一种色谱技术提供一致的 OQ 方案势在必行。



解决方案：精简的程序减少停机时间和风险

BICI 发现它一直在寻求的解决方案正是安捷伦实验室资源管理 (LRM)——一套为实验室仪器服务量身定做的方案，它整合了多供应商仪器的维护、维修以及整个实验室所有仪器设备的认证。

通过使用 LRM，BICI 将其服务和合规性模式更换为：

- 单点联系的实验室范围内多供应商服务
- 可与内部服务人员进行协调操作的现场服务工程师
- 高使用率备件的现场储备
- 一致的实验室仪器合规性服务
- 资产管理和服务质量报告

有安捷伦服务工程师在场，我们有任何维修请求和维护问题都可以即时获得帮助。他了解我们和我们的仪器，能够迅速解决问题，这大大减少我们的整体停机时间。

— Trey Gregory, GMP 化学家

“一项曾经需要三个小时完成的合规性认证报告审查任务现在仅需 30 分钟即可完成，并且准确度更高。这正是我们的化学家一直寻求的解决方案。”

— Beth Hammer 博士，分析化学首席科学家

更多的实验时间

公司的多个服务团队现已合并到一个由安捷伦管理的单独的服务部门。专职的安捷伦服务工程师也在现场，可对维修要求当日作出响应。工程师的现场服务结合最常用零部件的现场供应，意味着维修会更快完成。实际上，现在 80% 以上的维修都是工程师首次到场便一次完成的。

另外，专职的安捷伦服务工程师与 BICI 实验室管理团队合作，安排定期的预防性维护，可更好地配合预期的实验室事件和客户的需求。这可确保关键仪器在最重要的时刻保持正常运行。结果，仪器故障率下降了 25%，总仪器停机时间减少了 50% 以上。此外，化学家们也不再需要承担预防性维护任务或进行故障排除，这大大提高了他们的工作效率。

花在 OQ 审查上的时间减少了 80%

为满足业界不断变化的合规性要求，BICI 已将费时费力的纸质化合规性模式更换为安捷伦企业版合规性服务。这项精简、自动化的方案将每个技术的多个 OEM 合规性程序更换为单一的标准操作程序。

同时，该自动程序免除了手写报告和手工计算的必要，确保了合规性，并使其审计工作更加轻松。但 BICI 受益最多的，或许是在节省时间方面。由于有了经验证的测试和计算以及可搜索的可靠的 PDF 报告数据库，完成每个合规性认证报告审查任务的时间减少了 80%，从之前的 2-3 个小时减少到了现在的不足 30 分钟。

顺畅的模式转换为更好而改变

BICI 曾担心，从指派一名内部员工管理多个服务商的服务模式转换到外包服务模式会导致严重的失控。但安捷伦花时间全面了解了 BICI 的业务要求，然后向其提出了一个可以在他们的业务框架内实现无缝运行的解决方案。

BICI 对有一名现场的专职安捷伦服务工程师尤其满意。员工们将这一训练有素的专业人员当内部实验室员工一样看待，他的贡献对保持最佳的工作效率和分析性能非常关键。

“现在我们对时间确切花费在哪里有了一个清晰的认识。我们的目标是进步，现在我们已经有了数据和指标来支持它。”

— Thompson Strode, API 成品和原材料 QC 资深经理

更好的指标、措施和见解

LRM 的资产管理和报告工具持续监控和记录安捷伦的服务交付表现。然后它会提供 BICI 需要的具体信息，以核实准时、高效的服务。假如出现了已确立的服务水平协议以外的特殊事件，安捷伦和 BICI 还可进行溯源分析。这意味着 BICI 现在有能力制定标准并将其纳入执行考量。

为了帮助 BICI 监控项目效能并制定未来计划，安捷伦客户关系经理会定期提供所有服务项目的总结报告。每季度，安捷伦和 BICI 团队会一起进行审查和评估，以寻求不断改进流程。这种合作的管理模式可使所有资产得到充分利用并帮助 BICI 规划将来的资本支出。

满怀信心适应未来的能力

BICI 的愿景是“创新实现价值”。现在，幸好有了 LRM，其服务体系和报告工具为 BICI 不断进步的目标提供了支持。安捷伦始终用心倾听 BICI 管理团队对未来的需求、关注和计划。安捷伦将重新策划并审查其服务和能力，确保其程序满足这些不断发展的需求、关注和计划。当 BICI 的业务目标变化时，安捷伦 LRM 直接参与 BICI 运作的改善，帮助确保公司永远充满信心地适应未来。

关于勃林格殷格翰化学品公司

勃林格殷格翰化学品公司位于弗吉尼亚州的彼得斯堡，是一个现代化的创新型公司，致力于众多产品的高质量制造和全系列定制合成服务，包括工艺过程开发以及实验室和工业规模的生产。勃林格殷格翰化学品公司是德国殷格翰的勃林格殷格翰集团公司的一员，是勃林格殷格翰公司的全资子公司。

www.agilent.com/chem/LRM

本文中的信息、说明及技术指标如有变更，恕不另行通知。

© 安捷伦科技（中国）有限公司，2008

中国印刷，2008 年 11 月 3 日

5989-8677CHCN



Agilent Technologies