

LABORPRODUKTIVITÄT MAXIMIEREN: COMPLIANCE MITTELS INTEGRIERTER SERVICELÖSUNG

The Measure of Confidence

Pharmazie

Pharmaunternehmen und deren Zulieferer sind um eine kontinuierliche Verbesserung des Labormanagements bemüht. Doch durch die täglichen Anforderungen, Produktionspläne zu erfüllen, für die Wartung und Kalibrierung der Geräte zu sorgen und gleichzeitig behördliche Bestimmungen einzuhalten, bleibt wenig Zeit zur Verbesserung der Prozesse. Ein umfangreicher unternehmensweiter Plan zur kontinuierlichen Verbesserung veranlasste dieses Pharmaunternehmen der Top 15, ein optimiertes Geräte-Support-Modell für die Qualitätskontrolle einzuführen.

Agilent implementierte eine Multi-Vendor-Supportlösung, bei der nur ein einziger Vertrag zur Abdeckung von Gerätewartung, -reparatur und -compliance erforderlich ist. Ein erfahrener Techniker vor Ort gewährleistet eine schnelle Reaktion auf Zwischenfälle, die Service erfordern. Die Automatisierung mittels Agilent Enterprise Edition Compliance harmonisiert herstellerübergreifend Qualifizierungsprotokolle, vereinfacht das Compliance-Management und bietet Sicherheit für Audits. Vierteljährliche Besprechungen mit allen Projektbeteiligten fördern die kontinuierliche Serviceverbesserung. Darüber hinaus konnte das Unternehmen auch eine Kosteneinsparung von 20 % verzeichnen.

Diese Fallstudie konzentriert sich auf eines der weltgrößten Pharmaunternehmen.

- ◆ Pharmaunternehmen der Top 15
- ◆ Agilent bietet Service für etwa 100 Chromatographiesysteme in 4 verschiedenen Labors

“Wir haben sowohl hinsichtlich Kosteneinsparung als auch Service positive Erfahrungen mit MVS gemacht. Der Annual Maintenance Service Contract (einschließlich vorbeugender Wartung und Qualifizierungsservice) wird vorab mit minimalen Geräte-Ausfallzeiten disponiert, die Arbeitsqualität ist hervorragend und unsere Berichte wurden bei etlichen behördlichen Inspektionen gelobt.”

Leiter QA/QC/RA



Die Aufgabe

Die Labors verfügen über Geräte verschiedener Hersteller, die von unterschiedlichen Servicemitarbeitern betreut und gewartet wurden. Dies erforderte mehrere Service-Verträge und führte zu Verwaltungsaufwand und Komplexität im betrieblichen Ablauf.

Außerdem wurde anhand der entsprechenden Herstellerprotokolle für jedes Gerät ein Qualifizierungsservice (OQ) durchgeführt, was mit der Einreichung und Nachverfolgung vieler behördlicher Compliance-Dokumente verbunden war. Das Handbuchsystem in Papierform trug zur Verzögerung bei, erzeugte Verwaltungsmehraufwand und führte zu Inkonsistenzen.

Die Multi-Vendor-Supportlösung

Nach Prüfung der Alternativen entschied sich das Unternehmen, sein herkömmliches Modell durch ein Programm mit integrierten Serviceleistungen zu ersetzen, das aktuelle und künftige Anforderungen der Organisation besser erfüllt. Die Multi-Vendor-Supportlösung von Agilent Technologies umfasst:

- Einen Service-Experten vor Ort, der Reparaturanfragen am gleichen Tag beantwortet und flexibel planmäßigen Service sowohl für geplante als auch kurzfristige Aktivitäten des Labors koordiniert und liefert
- Einen Vor-Ort-Bestand an stark genutzten Teilen, um Reparaturen möglichst noch am gleichen Tag durchführen zu können
- Einen Plan zur Systemproduktivität, der Gebrauchshinweise und Empfehlungen zum Lebenszyklus-Management enthält
- Automatischen Qualifizierungsservice (OQ) mittels Multi-Vendor-Compliance-Lösungen der Enterprise Edition von Agilent zur Steigerung der Effizienz und zur Gewährleistung zuverlässiger und genauer Audit-Berichte
- Durchführung vierteljährlicher Meetings vor Ort mit allen wichtigen Projektbeteiligten und Agilent zur Überprüfung der hauseigenen Metrik (z. B. Reaktionszeit, Reparatur beim ersten Besuch und ob geplante Services pünktlich ausgeführt wurden). Dadurch konnten kontinuierliche Verbesserung und Innovation beim Service sichergestellt werden.

Die Ergebnisse

Die Implementierung der Agilent Multi-Vendor-Supportstrategie lieferte dem Unternehmen wichtige Vorteile.

- Um **50 %** verringerte Geräte-Ausfallzeiten
- Um mehr als **20 %** reduzierte Kosten
- **Optimierte Compliance** mit behördlichen Auflagen
- Verkürzte Produkteinführungszeit nahe an „**Just-in-time**“-Niveau
- Ständige Verbesserung durch Anwendung integrierter **Lebenszyklus-Management-Prinzipien**



WENDEN SIE SICH AN DIE AGILENT VERTRIEBS- UND SERVICE-ZENTREN

-  Österreich – Tel. +43 1 25125-0
-  Belgien – Tel. +32 2 404 9000
-  Dänemark – Tel. +45 70 13 73 13
-  Finnland – Tel. +358 (0) 10 802 220
-  Frankreich – Tel. 0810 446 446
-  Deutschland – Tel. 0800-603 1000
-  Irland – Tel. +353 1 605 8324
-  Italien – Tel. 1-800 012 575
-  Luxemburg – Tel. +32 2 404 9000
-  Niederlande – Tel. +31 020 547 2600
-  Spanien – Tel. +34 901 11 68 90
-  Schweden – Tel. +46 08 506 489 50
-  Schweiz – Tel. 0848 80 35 60
-  Großbritannien – Tel. 0845 712 5292

www.agilent.com/chem/contactus

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2011
Gedruckt in den USA, 19. Oktober 2011
5990-8855DEE



Agilent Technologies