

# MAXIMISEZ LA PRODUCTIVITÉ DE VOS LABORATOIRES : CONFORMITÉ ASSURÉE GRÂCE À UNE SOLUTION DE SERVICE INTÉGRÉE

The Measure of Confidence

Domaine pharmaceutique

## Les sociétés pharmaceutiques et leurs fournisseurs s'efforcent sans relâche d'améliorer la gestion des laboratoires.

Mais les défis auxquels ils sont confrontés au quotidien, tels que respecter les calendriers de production, veiller à ce que les instruments soient parfaitement entretenus et étalonnés, maintenir la conformité aux réglementations, leur laissent peu de temps à consacrer à cette tâche. Un plan solide d'amélioration continue à l'échelle de l'entreprise a amené une société pharmaceutique, figurant parmi les 15 plus importantes au monde, à adopter un modèle optimisé d'assistance technique pour ses opérations de contrôle qualité.

Agilent a mis en œuvre une solution d'assistance multifournisseur à contrat unique couvrant la maintenance, la réparation et la mise en conformité des instruments. Un technicien basé sur site assure une réponse rapide aux interventions de maintenance. L'automatisation offerte par le service de mise en conformité Enterprise Edition d'Agilent harmonise les protocoles de qualification entre les fabricants, simplifie la gestion de la conformité et fiabilise les rapports d'audits. Enfin, des réunions trimestrielles rassemblant toutes les parties prenantes promeuvent l'amélioration continue des tâches de service. Grâce à toutes ces mesures, la société a enregistré une baisse des coûts de 20 %.

Cette étude de cas se penche sur l'une des plus importantes sociétés de produits pharmaceutiques génériques au monde.

- ◆ Société figurant dans le top 15
- ◆ Environ 100 systèmes de chromatographie répartis sur 4 laboratoires couverts par le service d'Agilent

*" Depuis que nous avons adopté la stratégie d'assistance multifournisseur, nous n'avons eu que des retombées positives, en termes de coûts comme en termes de service. Le contrat de maintenance annuel (incluant les formules de maintenance préventive et de qualification opérationnelle) prévoit un calendrier défini à l'avance ne nécessitant qu'une interruption minimale de l'instrument. La qualité du travail est exceptionnelle et nos rapports ont plusieurs fois été plébiscités lors de diverses inspections réglementaires".*

Directeur AQ/CQ/AR



## Le défi

Les laboratoires sont équipés d'instruments provenant de divers fabricants. Jusqu'alors, ces équipements étaient réparés et entretenus par des représentants de service distincts, d'où une multiplicité des contrats de service impliquant une lourde charge administrative et une grande complexité opérationnelle.

Par ailleurs, la qualification opérationnelle de chaque instrument était réalisée selon les protocoles propres à chaque fabricant concerné, nécessitant le dépôt et le suivi de nombreux documents de conformité réglementaire. Fastidieux, ce système manuel et sur support papier générait beaucoup de frais administratifs et était à l'origine d'incohérences.

## La solution d'assistance multifournisseur

Après avoir examiné d'autres solutions, la société a choisi de remplacer son modèle classique au profit d'un programme de service intégré correspondant mieux à ses besoins actuels et futurs. La solution d'assistance multifournisseur d'Agilent Technologies inclut ainsi :

- un technicien d'assistance basé sur site, qui intervient dans la journée en cas de réparations, et qui coordonne et exécute les tâches programmées et ad hoc du laboratoire avec souplesse ;
- un service sur site de gestion du stock pour les pièces les plus utilisées afin d'assurer, autant que possible, les réparations dans la journée ;
- un plan de productivité du système incluant des recommandations d'utilisation et des conseils de gestion des cycles de vie des instruments ;
- une qualification opérationnelle automatisée grâce aux solutions de mise en conformité multifournisseur Enterprise Edition d'Agilent, qui accroît l'efficacité et garantit la fiabilité de la précision des rapports d'audits ;
- des réunions trimestrielles sur site regroupant les principales parties prenantes et Agilent, qui visent à examiner divers paramètres (tels que les temps de réponse, les réparations dès la première visite et la réalisation dans les délais des services programmés) et promeuvent les efforts déployés en faveur de l'amélioration continue et de l'innovation du service.

## Les résultats

La mise en œuvre de la stratégie d'assistance multifournisseur d'Agilent s'est révélée très bénéfique pour l'entreprise :

- Réduction des périodes d'indisponibilité des instruments de **50 %**
- **Diminution des coûts de plus de 20 %**
- **Optimisation de la mise en conformité** avec les directives réglementaires
- Raccourcissement des délais de mise sur le marché favorisant une commercialisation en **flux tendu**
- **Amélioration continue grâce à l'application de principes intégrés de gestion des cycles de vie**



### COORDONNÉES DES CENTRES DE VENTE ET D'APRÈS-VENTE AGILENT

	Autriche - Tél. +43 1 25125-0
	Belgique – Tél. +32 2 404 9000
	Danemark – Tél. +45 70 13 73 13
	Finlande – Tél. +358 (0) 10 802 220
	France – Tél. 0810 446 446
	Allemagne – Tél. 0800-603 1000
	Irlande – Tél. +353 1 605 8324
	Italie – Tél. 1-800 012 575
	Luxembourg – Tél. +32 2 404 9000
	Pays-Bas – Tél. +31 020 547 2600
	Espagne – Tél. +34 901 11 68 90
	Suède – Tél. +46 08 506 489 50
	Suisse – Tél. 0848 80 35 60
	Royaume-Uni – Tél. 0845 712 5292

[www.agilent.com/chem/contactus](http://www.agilent.com/chem/contactus)

Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2011  
Imprimé aux États-Unis, le 19 octobre 2011  
5990-8855FR



**Agilent Technologies**