

OTTIMIZZA LA PRODUTTIVITÀ DEL LABORATORIO: CONFORMITÀ CON UNA SOLUZIONE DI ASSISTENZA INTEGRATA

The Measure of Confidence

Settore farmaceutico

Le aziende farmaceutiche e i loro fornitori si impegnano per un miglioramento continuo della gestione del laboratorio. Tuttavia, l'esigenza quotidiana di rispettare

i programmi di produzione e gestire e calibrare gli strumenti garantendo al tempo stesso la conformità alle norme lascia poco tempo per il miglioramento dei processi. Un solido piano aziendale volto a un miglioramento continuo ha portato questa azienda farmaceutica, tra le prime 15 al mondo, ad adottare un modello di assistenza per le attrezzature ottimizzato per le sue operazioni di controllo qualità.

Agilent ha implementato una soluzione di assistenza multi-vendor che richiede un solo contratto per coprire manutenzione degli strumenti, riparazione e conformità. Un tecnico on-site specializzato garantisce una risposta rapida alle richieste di assistenza. L'automazione tramite Agilent Enterprise Edition Compliance armonizza i protocolli di qualificazione tra i produttori, semplifica la gestione della conformità e aumenta la fiducia nella disponibilità dei controlli. Le revisioni trimestrali con tutti gli azionisti promuovono un miglioramento continuo in termini di assistenza. Inoltre l'azienda ha notato una riduzione dei costi pari al 20%.

Questo case study è focalizzato su una delle principali aziende farmaceutiche generiche al mondo.

- ◆ Azienda farmaceutica tra le prime 15
- ◆ Agilent fornisce assistenza per circa 100 sistemi cromatografici in 4 laboratori

"La nostra esperienza con MVS è positiva sia dal punto di vista del risparmio sia dell'assistenza. Il Contratto per il servizio di manutenzione annuale (che include manutenzione preventiva e qualificazione operativa) viene pianificato in anticipo con una riduzione notevole dei tempi di inattività degli strumenti; la qualità del lavoro è eccezionale e siamo stati elogiati per i nostri report in diverse ispezioni regolamentate."

Direttore QA/QC/RA



La sfida

I laboratori contengono strumenti di produttori diversi che sono stati riparati e gestiti da rappresentanti dell'assistenza diversi, per cui sono stati necessari diversi contratti di assistenza, con conseguenti oneri amministrativi e aumento della complessità operativa.

Inoltre, la qualificazione operativa (OQ, Operational Qualification) per ogni strumento è stata effettuata utilizzando i protocolli del rispettivo produttore, con l'archiviazione e tracciabilità di numerosi documenti di conformità normativa. Il sistema manuale, basato su supporto cartaceo, ha aumentato i ritardi, ha creato un sovraccarico amministrativo e ha causato incoerenza.

La soluzione di assistenza multi-vendor

Una volta esaminate le alternative, l'azienda ha scelto di sostituire il suo modello tradizionale con un programma di assistenza integrato che maggiormente rispondesse alle esigenze attuali e future dell'organizzazione. La soluzione del servizio di assistenza multi-vendor di Agilent Technologies comprende:

- Un esperto di assistenza on-site per fornire una risposta in giornata per le riparazioni e flessibilità nella coordinazione e nella fornitura di interventi programmati per le attività ad hoc e pianificate del laboratorio
- Un inventario on-site di parti di maggior utilizzo per aumentare il numero di riparazioni nella prima giornata di lavoro.
- Un piano di produttività del sistema che include consigli in merito all'utilizzo e linee guida per la gestione del ciclo di vita
- Qualificazione operativa automatizzata tramite l'uso delle soluzioni di conformità multi-vendor di Agilent, Enterprise Edition, per aumentare l'efficienza e garantire sicurezza nell'accuratezza dei report di verifica
- Riunioni on-site trimestrali condotte con tutti i responsabili e Agilent per esaminare le metriche on-site (ad esempio il tempo di risposta, il primo intervento di riparazione e se i servizi pianificati vengono forniti tempestivamente). In questo modo, hanno potuto garantire un'innovazione e un miglioramento continui nell'ambito dell'assistenza

I risultati

L'implementazione della strategia di assistenza multi-vendor Agilent ha prodotto notevoli vantaggi per l'azienda:

- Riduzione dei tempi di inattività degli strumenti del **50%**
- Riduzione dei costi di oltre il **20%**
- **Conformità semplificata** con linee guida normative
- Riduzione dei tempi di immissione sul mercato, prossimi ai livelli di "**tempistica perfetta**"
- Possibilità di miglioramento continuo attraverso l'applicazione di **principi di gestione del ciclo di vita integrati**



CONTATTI CENTRI ASSISTENZA CLIENTI AGILENT

	Austria – Tel. +43 1 25125-0
	Belgio – Tel. +32 2 404 9000
	Danimarca – Tel. +45 70 13 73 13
	Finlandia – Tel. +358 (0) 10 802 220
	Francia – Tel. 0810 446 446
	Germania – Tel. 0800-603 1000
	Irlanda – Tel. +353 1 605 8324
	Italia – Tel. 800 012 575
	Lussemburgo – Tel. +32 2 404 9000
	Paesi Bassi – Tel. +31 020 547 2600
	Spagna – Tel. +34 901 11 68 90
	Svezia – Tel. +46 08 506 489 50
	Svizzera – Tel. 0848 80 35 60
	Regno Unito – Tel. 0845 712 5292

www.agilent.com/chem/contactus

Le informazioni fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2011
Stampato negli Stati Uniti, 19 ottobre 2011
5990-88551TE



Agilent Technologies