

统一的售后服务支持模式 能大大降低实验室的 运营成本，提高效率

The Measure of Confidence

食品安全

如今,许多企业并非只有一个测试实验室,而是有很多个,并且设有设备服务中心,专门负责分布于全国乃至全球的卫星实验室的运作。但如果任由各个实验室独立运作而没有统一标准的服务计划,可能会造成操作效率低下、管理压力和成本不断上涨的情况。这个个案分享了一家提供清洗、消毒、食品安全和感染控制产品与服务的全球领导者如何使用统一的实验室服务模式成功解决了这些问题。

现在安捷伦负责管理该企业所有实验室设备的维修、预防性维护和操作认证工作。安捷伦支持服务还为这个用户于全球各地实验室内的软硬件、方法和培训的标准化创造了条件。从而大大降低了该企业的管理成本,大幅提高了生产率。实际上,该计划已被证实具有极高的价值,该实验室的工作人员希望将服务合同范围扩展至他们的销售、软件和使用于强化的生命周期管理领域。

用户背景

这家企业已有 80 余年的历史,总部在美国中西部地区,于各地提供清洗、消毒、食品安全和感染控制的产品与服务,是全球的领导者。安捷伦为该企业服务对象包括:

- ◆ 11 个实验室
 - ▶ 其中 9 个生产实验室
 - ▶ 1 个研发实验室
 - ▶ 1 个小型试验工厂
- ◆ 总计大约 50 台色谱系统

“最初很难让人接受,特别是因为它是一项预付支出。但是现在它的价值已经得到证实。安捷伦团队理解我们工作的方式以及我们工厂面临的挑战。如今我们拥有了合适的人员、合适的工具以及合适的产品。”

质量部优良生产规范经理, 工程中心



挑战

企业的研发中心开发出产品和方法，然后由工程中心转移到北美工厂的质量保证实验室。中心还提供仪器、方法以及优良实验室操作规范相关的专业技术，并且充当问题上报点。而如果采用各自分散的服务支持模式，则中心将难以控制成本和生产率。

直至 2006 年，该企业的 8 个工厂实验室还在独立运作。设备配置、方法、软件与人员培训方面欠缺标准化。各实验室的维护执行方式不同，响应时间差别很大。工程中心几乎每天都接到有关服务事件和维护问题的电话，这些事件和问题均已造成让人难以接受的停机现象。

解决方案

该企业自组团队进行“精益六西格玛”计划并由工程中心推出了一个将操作程序、设备、维护和培训标准化的方案。这项成果是在企业提高研发及相关供应链质量需求的基础上有机发展而来。最后该团队从多个服务供应商中选择了安捷伦来满足他们对统一服务的需求。安捷伦提供了：

- 为设备服务中心和分散的实验室提供统一的支持
- 一对一的联系和提供服务
- 保证周转时间
- 涵盖硬件、消耗品、服务和支持、培训和咨询

结果

统一支持服务模式的实施以及提高实验室生产力要素的引入带来了以下几方面关键益处：

- 比按需工料计价服务模式节省 **200% 以上的成本**
- 高效液相色谱仪的**测试效率提高了 75%**，在节约时间和成本的同时，试剂的使用量和有害废弃物的处理量也得以减少
- 为工厂硬件、软件和培训的**标准化创造条件**
- 发布的**定期服务指标报告**有助于该企业决策者了解服务事件和趋势，以及设备的生命周期更有利于管理



请联系安捷伦销售服务中心

-  澳大利亚 —— 电话: 1-800-802-402
-  巴西 —— 电话: 0800-7281405
-  加拿大 —— 电话: 800-227-9770
-  中国 —— 电话: **800-820-3278 6**
-  法国 —— 电话: 0810 446 446
-  德国 —— 电话: 0800-603 1000
-  印度 —— 电话: 18001801517
-  意大利 —— 电话: 1-800 012 575
-  日本 —— 电话: 0120-018-813 或
042-656-7882
-  韩国 —— 电话: 080-004-5090
-  墨西哥 —— 电话: (55) 1253 2153 或
01 800 506 4800
-  西班牙 —— 电话: 901 11 68 90
-  美国 —— 电话: 800-227-9770

www.agilent.com/chem/contactus:cn

本文信息如有变更，恕不另行通知。

© 安捷伦科技（中国）有限公司，2011
2011年10月19日，中国印刷
5990-9260CHCN



Agilent Technologies