

# ERHEBLICHE KOSTEN- UND EFFIZIENZVERBESSERUNGEN DANK VEREINHEITLICHTEM ZUGANG ZU LABOR-SUPPORTSERVICES

The Measure of Confidence

Lebensmittelsicherheit

Viele Unternehmen besitzen heute nicht nur ein, sondern viele Testlabors. Dabei gibt es eine zentrale Einrichtung, die für den Betrieb in den landesweit oder sogar weltweit verteilten Satellitenlabors verantwortlich ist. Doch lässt man Labors ohne gemeinsame Standards oder einen zusammenhängenden Serviceplan unabhängig voneinander arbeiten, können mangelnde Effizienz, administrativer Mehraufwand und steigende Kosten die Folgen sein. Mit einem vereinheitlichten Zugang zu Labor-Services konnte ein weltweit führendes Unternehmen für Produkte und Services im Bereich Reinigung, Desinfektion, Lebensmittelsicherheit und Infektionsbekämpfung diese Probleme entschärfen.

Sämtliche Reparaturen, vorbeugende Wartungsmaßnahmen und Qualifizierungsservices für die Laborgeräte werden jetzt von Agilent erledigt. Zudem bereiten die Agilent Support Services den Weg für die Standardisierung von Hard- und Software, Methoden und einrichtungsübergreifenden Schulungen. Dies alles verhalf dem Unternehmen zu einer erheblichen Kostensenkung und Effizienzsteigerung. Das Programm erwies sich sogar als so wertvoll, dass die Labormitarbeiter den Vertrag gern auf Vertrieb, Software und erweitertes Lebenszyklus-Management ausdehnen würden.

Dieses weltweit führende Unternehmen für Produkte und Services im Bereich Reinigung, Desinfektion, Lebensmittelsicherheit und Infektionsbekämpfung hat seinen Hauptsitz im Mittleren Westen der USA. Es kooperiert seit mehr als 80 Jahren mit Kunden. Agilent bietet Service für:

- ◆ Elf Labors, darunter
  - ▶ 9 Produktionslabors
  - ▶ 1 Forschungs- und Entwicklungslabor
  - ▶ 1 Technikumsbetrieb
- ◆ Ungefähr 50 Chromatographiesysteme

*„Zunächst war es nicht ganz einfach, besonders weil es sich dabei um Ausgaben im Voraus handelte. Doch diese haben sich als wertvoll erwiesen. Das Agilent Team versteht unsere Arbeitsweise und die Anforderungen in unseren Betrieben. Jetzt haben wir die richtigen Leute, die richtigen Werkzeuge und das richtige Angebot.“*

**Quality GMP Manager**, Engineering Center



## Die Aufgabe

In der Forschungs- und Entwicklungs-Einrichtung des Unternehmens werden Produkte und Verfahren entwickelt, die vom Engineering Center an Qualitätssicherungslabors in verschiedenen Betrieben in Nordamerika weitergeleitet werden. Die zentrale Einrichtung stellt auch Fachwissen zu Geräten, Methoden und guter Laborpraxis bereit und fungiert als Ansprechpartner für die Eskalation von Problemen. Doch durch den getrennten Zugang zu den Services war die Kontrolle von Kosten und Produktivität für die zentrale Einrichtung sehr mühsam.

Bis 2006 arbeiteten die acht Betriebslabors des Unternehmens unabhängig voneinander. Es gab keine Standardisierung für Gerätekonfigurationen, Methoden, Software und Schulung. Der Wartungs-Service wurde in jedem Labor anders gehandhabt und die Antwortzeiten waren sehr unterschiedlich. Im Engineering Center gingen fast täglich Anrufe zu Service-Maßnahmen und Wartungsproblemen ein, die nicht akzeptable Ausfallzeiten verursachten.



## Die Lösung

Als Teil einer Lean Six Sigma-Initiative implementierte das Engineering Center ein Programm zur Standardisierung von Betriebsabläufen, Geräten, Wartung und Schulungen. Der Aufwand entwickelte sich organisch mit der Konvergenz der Anforderungen an eine Qualitätssteigerung für R&D und die Lieferkette. Das Team wählte Agilent, um seinen Bedarf an koordinierten Services zu decken:

- Bereitstellung eines einheitlichen Supports für die zentrale Einrichtung und die verteilten Labors
- Ein einziger Ansprechpartner für den Service
- Garantierte Bearbeitungszeit
- Abdeckung von Hardware, Verbrauchsmaterial, Service und Support, Schulung und Beratung

## Die Ergebnisse

Implementierung eines einzigen einheitlichen Support-Services und Einbeziehen von Elementen der Laborproduktivität lieferten folgende wichtige Vorteile:

- **Kosteneinsparungen von mehr als 200 %** über einen Ansatz nach Zeit- und Material-Aufwand beim Service
- **Um bis zu 75 % gesteigerte Testeffizienz** für HPLC, sowohl mit Zeit- als auch Kosteneinsparungen, außerdem geringerer Reagenzienverbrauch und weniger Sondermüllentsorgung
- **Wegbereitung für die Standardisierung** von Hardware, Software und Schulungen für die Betriebe
- **Einführung regelmäßiger Präsentationen zur Service-Metrik** zur Unterstützung der Projektbeteiligten beim Verständnis von Service-Maßnahmen und -Trends sowie Gerätelebenszyklen

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

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2011  
Gedruckt in den USA, 19. Oktober 2011  
5990-9260DEE



**Agilent Technologies**