

# UN ENFOQUE UNIFICADO DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE PARA SU LABORATORIO PRODUCE MEJORAS DRÁSTICAS EN COSTES Y EFICIENCIA

The Measure of Confidence

Seguridad alimentaria

En la actualidad, muchas compañías no tienen un único laboratorio de ensayos, sino varios, con unas instalaciones centrales responsables de las operaciones de los laboratorios satélite distribuidos por el país o incluso por todo el mundo. Si se permite a los laboratorios operar de manera independiente sin establecer unas pautas comunes o un plan de servicio coherente pueden producirse ineficiencias operativas, estrés en la administración y un incremento de los costes. Un enfoque unificado de los servicios de laboratorio ha ayudado a paliar los problemas de un líder del sector en productos y servicios de limpieza, desinfección, seguridad alimentaria y control de infecciones.

Agilent ahora gestiona toda la cualificación operacional, el mantenimiento y reparaciones del equipamiento de los laboratorios. Los servicios de soporte de Agilent también han creado las condiciones para unificar el hardware y el software, los métodos, y el proceso formativo en todas las instalaciones. En consecuencia, la compañía ha conseguido una reducción de costes y un aumento de la eficiencia drásticos. De hecho, el programa ha demostrado ser tan valioso que al personal de laboratorio le gustaría ampliar el contrato para que incluya ventas, software y gestión mejorada de la vida útil de los instrumentos.

Este líder global en productos y servicios de control de infecciones, limpieza y desinfección tiene su sede en el área norcentral de EE.UU. La compañía lleva colaborando con sus clientes desde hace más de 80 años. Agilent proporciona servicio para:

- ◆ Once laboratorios
  - ▶ 9 son laboratorios de producción
  - ▶ 1 es un laboratorio de investigación y desarrollo
  - ▶ 1 es una planta piloto
- ◆ Aproximadamente 50 equipos de cromatografía

*"Al principio la venta fue dura, especialmente debido al alto coste inicial que supone. Pero se ha demostrado que es más que rentable. El equipo de Agilent entiende cómo trabajamos y los retos que deben afrontar nuestras plantas. Ahora tenemos las personas adecuadas, las herramientas adecuadas y la oferta adecuada."*

**Encargado de GMP**, centro de ingeniería



## El desafío

En las instalaciones de investigación y desarrollo de la compañía se desarrollan productos y métodos que el centro de ingeniería transfiere a los laboratorios de garantía de calidad en plantas distribuidas por todo norteamérica. Las instalaciones centrales también proporcionan información sobre instrumentación, metodología y buenas prácticas de laboratorio, y actúan como última instancia en la resolución de problemas. Sin embargo, al no estar conectados entre sí los servicios de mantenimiento, el grupo central tuvo dificultad para controlar los costes y la productividad.

Hasta 2006, los laboratorios de ocho plantas de la compañía operaban de manera independiente. Al comenzar el proyecto de estandarización se carecía de métodos, software, formación y configuración de los equipos. El servicio de mantenimiento se gestionaba de manera diversa en todos los laboratorios y las respuestas eran muy diferentes entre sí. El centro de ingeniería recibía llamadas casi todos los días sobre problemas de servicio y mantenimiento que causaban una pérdida de tiempo inaceptable.

## La solución

Como parte de la iniciativa Lean Six Sigma, el centro de ingeniería ha establecido un programa para unificar procedimientos de operación, equipo, mantenimiento y formación. La iniciativa creció conforme surgió la necesidad de mejorar la calidad en investigación y desarrollo y la cadena de suministros. El equipo eligió Agilent para satisfacer su necesidad de servicios coordinados:

- Soporte unificado para las instalaciones centrales y laboratorios secundarios
- Un único punto de contacto para solicitar servicios
- Respuesta rápida garantizada
- Cobertura de hardware, consumibles y servicios, soporte, servicios de formación y consultoría.

## Los resultados

El establecimiento de un único enfoque unificado para servicios de soporte y la incorporación de elementos que mejoran la productividad del laboratorio ha producido los siguientes beneficios:

- **Ahorro de más de un 200%** gracias a un enfoque del servicio centrado en el tiempo y los materiales
- **Mejora de la eficacia de las pruebas hasta en un 75%** para HPLC, con ahorro en tiempo y costes, además de una reducción en el uso de reactivos y una disminución de la cantidad de residuos biológicos peligrosos desechados
- **Creación de las condiciones para unificar** el hardware, el software, y la formación de la planta
- **Introducción de presentaciones sobre datos del servicio con regularidad** para ayudar a los accionistas a entender eventos de servicio, tendencias y vida útil del equipo



### CONTACTE CON LOS CENTROS DE VENTAS Y SERVICIOS DE AGILENT

 Australia: Tel: 1-800-802-402

 Brasil: Tel: 0800-7281405

 Canadá: Tel: 800-227-9770


 China: Tel: 800-820-3278 6

 Francia: Tel: 0810 446 446


 Alemania: Tel: 0800-603 1000

 India: Tel: 18001801517

 Italia: Tel: 1-800 012 575

 Japón: Tel: 0120-018-813 o  
042-656-7882

 Corea: Tel: 080-004-5090

 México: Tel: (55) 1253 2153 o  
01 800 506 4800

 España: Tel: 901 11 68 90

 EE.UU.: Tel: 800-227-9770

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

Esta información está sujeta a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2011  
Impreso en EE.UU., 19 de octubre de 2011  
5990-9260ES



**Agilent Technologies**