

# UNE APPROCHE UNIFIÉE POUR L'ENSEMBLE DES SERVICES D'ASSISTANCE AUX LABORATOIRES GÉNÉRANT DES AMÉLIORATIONS CONSIDÉRABLES EN TERMES DE COÛTS ET D'EFFICACITÉ

The Measure of Confidence

Sécurité alimentaire

De nos jours, de nombreuses entreprises ne se contentent pas d'un seul laboratoire d'analyses. Elles en comptent plusieurs, régis par un site central responsable des opérations dans les laboratoires satellites répartis à l'échelle nationale, voire internationale. Mais laisser les laboratoires fonctionner de manière autonome, sans un standard commun ou plan de service cohésif, peut conduire aux inefficacités opérationnelles, à une lourde charge administrative et une hausse des coûts. La mise en place d'une approche unique couvrant les services des laboratoires a en revanche permis à un leader mondial de produits et services de nettoyage, désinfection, sécurité alimentaire et prévention de l'infection, de réduire ces inconvénients.

Agilent gère désormais toutes réparations, maintenance préventive et qualification opérationnelle relatives aux instruments des laboratoires de cette société. Les services d'assistance Agilent ont également défini les bases d'une uniformisation au niveau des équipements matériels, des logiciels, des méthodes et des formations pour les différents centres. Depuis l'implémentation de cette stratégie, la société a enregistré une réduction substantielle des coûts et une augmentation significative de l'efficacité. En fait, le programme s'est avéré si bénéfique que le personnel des laboratoires souhaiterait étendre le contrat pour inclure la gestion des ventes, des logiciels et des cycles de vie des instruments.

Ce leader mondial spécialisé dans les produits et services de nettoyage, désinfection, sécurité alimentaire et prévention de l'infection est implanté dans le Midwest des États-Unis. La société collabore avec ses clients depuis plus de 80 ans. Dans le cadre de son contrat de service, Agilent couvre :

- ♦ 11 laboratoires, dont
  - ▶ 9 laboratoires de production
  - ▶ 1 laboratoire de recherche et développement
  - ▶ 1 centre pilote
- ♦ Environ 50 systèmes de chromatographie

*"Au début, cette décision a été difficile à faire admettre, surtout parce qu'il s'agissait de dépenses d'entrée. Mais la valeur a été démontrée. L'équipe Agilent comprend notre mode de fonctionnement et les défis auxquels nos usines sont confrontés. Aujourd'hui, nous avons à nos côtés les ressources adéquates, les bons outils et l'offre adaptée".*

**Responsable BPF qualité, Centre d'ingénierie**



## Le défi

Le site de recherche et développement de la société développe des produits et des méthodes, que le Centre d'ingénierie transfère ensuite à des laboratoires d'assurance qualité répartis en Amérique du Nord. De son côté, le site central fournit des services d'expertise concernant les instruments, les méthodologies et les bonnes pratiques de laboratoire. Il fait également office de centre d'escalade des problèmes. Mais en raison d'une approche incohérente des services, le groupe principal éprouve de grandes difficultés à maîtriser les coûts et la productivité.

Jusqu'en 2006, les 8 laboratoires de la société opéraient de manière autonome. Aucune uniformisation au niveau de la configuration des équipements, des méthodes, des logiciels et des formations n'existait. Les tâches de maintenance étaient effectuées différemment selon le laboratoire et les délais d'intervention étaient très variables. Ainsi, pratiquement tous les jours, le Centre d'ingénierie recevait des appels au sujet d'interventions de service et de problèmes de maintenance qui provoquaient un arrêt inacceptable des instruments.

## La solution

Dans le cadre d'une initiative Lean Six Sigma, le Centre d'ingénierie a décidé d'implémenter un programme visant à homogénéiser les procédures opérationnelles, les équipements, la maintenance et les formations. En raison de la convergence du besoin d'amélioration de la qualité, tant au niveau de la recherche et du développement que de la chaîne logistique, ces efforts ont évolué. L'équipe a choisi Agilent pour répondre à ses besoins de coordination des services :

- Unification du service d'assistance par le site central et les laboratoires locaux
- Point de contact unique pour toutes les demandes de service
- Délai garanti
- Couverture pour les équipements matériels, consommables, interventions de réparations et d'assistance, formations et services de conseil












## Les résultats

La mise en œuvre d'une approche unifiée unique de services d'assistance et l'intégration des éléments de productivité des laboratoires ont permis d'atteindre les résultats positifs suivants :

- **Économies de plus de 200 %** par rapport à une approche pièces et main-d'œuvre hors contrat
- **Accroissement de l'efficacité des analyses jusqu'à 75 %** pour les analyses HPLC, avec des gains de coûts et de temps, un usage moindre des réactifs et la mise au rebut de moins de déchets dangereux
- **Définition des bases d'une uniformisation** à l'échelle de tous les laboratoires en matière d'équipements matériels, de logiciels et de formations
- **Présentations régulières des indicateurs de mesure des services** afin d'aider les parties prenantes à comprendre les interventions et les tendances, ainsi que les cycles de vie des instruments



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

-  Australie – Tél. : 1-800-802-402
-  Brésil – Tél. : 0800-7281405
-  Canada – Tél. : 800-227-9770
-  Chine – Tél. : 800-820-3278 6
-  France – Tél. : 0810 446 446
-  Allemagne – Tél. : 0800-603 1000
-  Inde – Tél. : 18001801517
-  Italie – Tél. : 1-800 012 575
-  Japon – Tél. : 0120-018-813 ou  
042-656-7882
-  Corée – Tél. : 080-004-5090
-  Mexique – Tél. : (55) 1253 2153 ou  
01 800 506 4800
-  Espagne – Tél. : 901 11 68 90
-  États-Unis – Tél. : 800-227-9770

[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  
5990-9260FR



**Agilent Technologies**