

L'APPROCCIO UNIFICATO AI SERVIZI DI SUPPORTO PER LABORATORI PRODUCE MIGLIORAMENTI STRAORDINARI IN TERMINI DI COSTI ED EFFICIENZA

The Measure of Confidence

Sicurezza alimentare

Sono numerose le aziende che non dispongono di un unico laboratorio di analisi, ma di molti laboratori, con una struttura centrale responsabile delle operazioni svolte presso i laboratori satellite, distribuiti a livello nazionale o persino globale. Tuttavia, lasciare che i laboratori operino in modo indipendente, senza standard comuni o un piano di assistenza coeso, può comportare inefficienze operative, stress amministrativo e costi crescenti. Un approccio unificato ai servizi di laboratorio ha contribuito a ridurre tali problemi per un leader globale di prodotti e servizi per la pulizia, igienizzazione, sicurezza alimentare e controllo delle infezioni.

Agilent ora gestisce tutto ciò che riguarda la riparazione, la manutenzione preventiva e la qualificazione operativa degli strumenti di laboratorio. I servizi di supporto Agilent inoltre pongono le basi per la standardizzazione delle soluzioni hardware e software, dei metodi e della formazione nelle varie strutture. Di conseguenza, l'azienda ha raggiunto notevoli riduzioni di costi e ha aumentato la produttività. Infatti, il programma si è dimostrato prezioso al punto tale che il personale di laboratorio vorrebbe espandere il contratto per includere vendite, software e una migliore gestione del ciclo di vita.

Questo leader globale in prodotti e servizi di pulizia, igienizzazione, sicurezza alimentare e controllo delle infezioni ha sede nel Midwest. L'azienda collabora con i clienti da oltre 80 anni. Agilent fornisce assistenza per:

- ◆ Undici laboratori
 - ▶ 9 laboratori di produzione
 - ▶ 1 laboratorio di ricerca e sviluppo
 - ▶ 1 impianto pilota
- ◆ Circa 50 sistemi cromatografici

"Inizialmente, la vendita è stata ardua, soprattutto perché si trattava di una spesa up-front. Tuttavia, ne è valsa la pena. Il team Agilent comprende il nostro modo di lavorare e i problemi dei nostri impianti. Ora, abbiamo le persone giuste, gli strumenti giusti e l'offerta giusta."

Responsabile di qualità GMP, Centro di progettazione



La sfida

La struttura di ricerca e sviluppo dell'azienda sviluppa prodotti e metodi che il centro di progettazione trasferisce ai laboratori di assicurazione qualità presso gli impianti situati nell'America del Nord. La struttura centrale fornisce anche competenze in merito a strumenti, metodologie e buone pratiche di laboratorio e funge da punto di escalation dei problemi. Tuttavia, con un approccio incoerente all'assistenza, il gruppo centrale faceva fatica a controllare i costi e la produttività.

Fino al 2006, gli otto laboratori di impianto dell'azienda hanno operato in modo indipendente. Non era previsto alcun tipo di standardizzazione su configurazione delle attrezzature, metodi, software e formazione. La manutenzione dei servizi era gestita in modo diverso nei vari laboratori e i tempi di risposta erano estremamente eterogenei. Il centro di progettazione riceveva chiamate su problemi relativi a manutenzione e richieste di assistenza quasi tutti i giorni, provocando tempi di inattività inaccettabili.

La soluzione

Nell'ambito di un'iniziativa Lean Six Sigma, il centro di progettazione ha implementato un programma per la standardizzazione di procedure operative, attrezzature, manutenzione e formazione. L'impegno si è evoluto organicamente così come la necessità di migliorare al contempo la qualità del settore ricerca e sviluppo e della supply chain. Il team ha scelto Agilent per soddisfare le proprie esigenze di servizi coordinati:

- Fornitura di assistenza unificata per la struttura centrale e i laboratori distribuiti
- Un unico punto di riferimento per l'assistenza
- Tempi di risposta garantiti
- Copertura per hardware, prodotti di consumo, assistenza e supporto, formazione e consulenza














I risultati

L'implementazione di un singolo approccio unificato ai servizi di supporto e l'integrazione di elementi di produttività del laboratorio hanno prodotto i seguenti vantaggi principali:

- **Risparmio di oltre il 200%** rispetto ad una soluzione di assistenza basata su tempi e materiali
- **Aumento dell'efficienza dei test fino al 75%** per applicazioni HPLC, con conseguenti riduzioni in termini di tempi e costi, utilizzo dei reagenti e smaltimento dei rifiuti pericolosi
- **Determinazione delle basi per una standardizzazione** della formazione e delle soluzioni hardware e software dell'impianto
- **Introduzione di presentazioni di metriche di servizio regolari** per aiutare i responsabili a comprendere tendenze di funzionamento dei vari strumenti (fermi macchina - produttività), nonché i cicli di vita delle attrezzature



CONTATTI CENTRI ASSISTENZA CLIENTI AGILENT

-  Australia – Tel.: 1-800-802-402
-  Brasile – Tel.: 0800-7281405
-  Canada – Tel.: 800-227-9770
-  Cina – Tel.: 800-820-3278 6
-  Francia – Tel.: 0810 446 446
-  Germania – Tel.: 0800-603 1000
-  India – Tel.: 18001801517
-  Italia – Tel.: 800 012 575
-  Giappone – Tel.: 0120-018-813 o
042-656-7882
-  Corea – Tel.: 080-004-5090
-  Messico – Tel.: (55) 1253 2153 o
01 800 506 4800
-  Spagna – Tel.: 901 11 68 90
-  Stati Uniti – Tel.: 800-227-9770

www.agilent.com/chem/contactus

Le informazioni fornite possono variare senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2011
Stampato negli Stati Uniti, 19 ottobre 2011
5990-9260ITE



Agilent Technologies