

# GERÄTEAUSTAUSCH UND REPARATUREINSENDUNG AN AGILENT

The Measure of Confidence

## Der einfache Weg, Ihre Geräte schnell wieder betriebsfähig zu machen

Wenn es Ihnen vor allem auf die Verfügbarkeit der Geräte ankommt und Sie die Systemkonfiguration selbst übernehmen, ist der Instrument Exchange Service (IES) von Agilent genau das Richtige für Sie. Denn der Service kann die meisten Defekte an Geräten und Modulen in weniger als 24 Stunden beheben.

Agilent IES bietet folgende Vorteile:

- Schnelle Reparatur mit minimalem Zeitaufwand
- Qualitätsservice und -support vom Branchenführer
- Kalkulierbare Reparaturkosten

### Geräteaustausch – Anruf genügt!

Ein Anruf genügt, und Agilent bestätigt Ihnen, ob Ihr defektes Gerät oder Modul für den Instrument Exchange Service qualifiziert ist. Nach der Bestätigung ist der Ablauf wie folgt:

- Agilent versendet Ihr Austauschgerät schon am selben Tag.
- Nach Erhalt installieren Sie das Gerät.
- Agilent stellt Ihnen alle Unterlagen zur Verfügung, die Sie für die Installation, das Anlagenmanagement und für Ihre Compliance-Zwecke benötigen.
- Sie senden das defekte Gerät in der Verpackung des Austauschgerätes an Agilent. Die Kosten dafür übernehmen natürlich wir.

Ihr System ist häufig schon 24 bis 48 Stunden nach Ihrem Anruf wieder betriebsbereit – die Risiken von Nachreparaturen oder Ersatzteilverzögerungen sind minimal.

**So einfach ist das!**



Instrument Exchange Service

**98 %** aller Geräte-austausch-Kunden würden den Service erneut nutzen!

### Der Geräteaustausch beginnt im Agilent Dienstleistungszentrum

In unseren Dienstleistungszentren führen wir Diagnosen, Reparaturen und Upgrades aus und überprüfen die Reparaturen – dies alles in einer Qualität, die nur mit speziell entwickelten Diagnose- und Prüfgeräten und mit erfahrenen Technikern möglich ist.

Unsere regionalen Dienstleistungszentren:

- setzen im Rahmen unserer ISO-9001-Akkreditierung garantiert die neuesten **Geräte, Verfahren und Upgrades** ein.
- reparieren Module mit **umfangreichen Diagnose- und Testprogrammen**, von denen viele für Wartungsarbeiten und Reparaturen vor Ort nicht zur Verfügung stehen. So ist eine korrekte und gründliche Problemlösung garantiert.
- verwenden ausschließlich **Original-Ersatzteile von Agilent**, die genau zu Ihrem Gerät passen und zuverlässige Ergebnisse sowie eine lange Lebensdauer sicherstellen.
- **aktualisieren Ihr repariertes Gerät** auf die neuesten technischen Standards von Agilent – für mehr Leistung und Zuverlässigkeit.

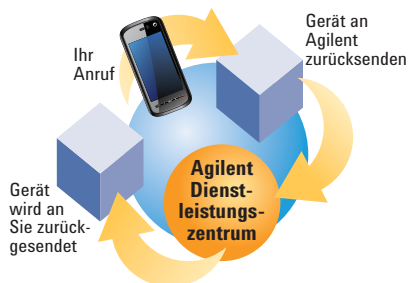
*Der Instrument Exchange Service ist einzigartig und bietet branchenweit die schnellsten Bearbeitungszeiten. Außerdem bleiben Ihnen durch unsere Festpreise unangenehme Überraschungen erspart.*



**Agilent Technologies**

## Reparatureinsendung an Agilent: die budgetfreundliche Alternative

Wenn Ihnen die Reparaturkosten Sorge bereiten und der Geräteaustausch in Ihrer Region nicht verfügbar ist, bietet der Service „Return to Agilent“ eine ausgezeichnete Alternative. Bei diesem Service versenden Sie Ihr Gerät zum Agilent Dienstleistungszentrum, wo es fachgerecht repariert und dann an Sie zurückgeschickt wird.



### Return to Agilent Service

Wenn Sie beim Service anrufen und Ihr defektes Gerät oder Modul für die Reparatureinsendung an Agilent qualifiziert ist, wird folgender Ablauf in Gang gesetzt:

- Sie versenden Ihr Gerät an ein Agilent Dienstleistungszentrum.
- Wir machen eine Diagnose und übermitteln Ihnen vor der Durchführung der Reparatur einen Kostenvoranschlag.
- Mit Ihrer Auftragserteilung reparieren wir das Gerät und schicken es in der Regel innerhalb von fünf Werktagen an Sie zurück.
- Bei der Reparatur bringen wir Ihr Gerät auf die aktuellen technischen Standards.

*Agilent stellt alle Arbeitsleistungen, Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die für einen einwandfreien Betriebszustand des Gerätes erforderlich sind.*

Informationen über Agilent Vertriebs- und Service-Zentren finden Sie unter [www.agilent.com/chem/contactus](http://www.agilent.com/chem/contactus)

The Measure of Confidence

## Welcher Service ist für Sie der richtige?

| Hardware-Services für ausgewählte Geräte von Agilent          | Geräteaustausch-Service        | Reparatureinsendung an Agilent |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| Rücksendung des defekten Gerätes an Agilent                   | •                              | •                              |
| Reparaturzeit   |                                | In der Regel fünf Werktage     |
| Lieferung eines Austauschgeräts                               | In der Regel 24 bis 48 Stunden |                                |
| Versandkosten enthalten                                       | •                              |                                |
| Transportverpackung enthalten                                 | •                              |                                |
| Austausch oder Reparatur nach aktuellen technischen Standards | •                              | •                              |
| Kalkulierbarer Preis  | •                              | •                              |
| Verträge mit Festpreis möglich                                | •                              | •                              |

## Beispiele für Geräte, die von den Agilent Services für Geräteaustausch und Reparatureinsendung abgedeckt sind:

- HPLC-Module
- Automatische GC-Probengeber
- GC/MSD-Ionenquellen und -Analysatoren
- Micro GC
- Dissolutionssysteme
- Bioanalyser und qPCR-Systeme
- UV-Vis und FTIR
- Flash und GPC
- Viele andere

Eine komplette Liste finden Sie hier: [www.agilent.com/chem/exchange-repair](http://www.agilent.com/chem/exchange-repair)

## Verfügbarkeit des Kundendienstes

Die Services für Geräteaustausch und Reparatureinsendung sind im Rahmen von Agilent Advantage Serviceplänen und On-Demand-Serviceverträgen verfügbar.

Agilent Technologies ist Ihr perfekter Partner, wenn es darum geht, Ihre Agilent Geräte über eine lange Lebensdauer in Top-Zustand zu halten.

## Nehmen Sie Kontakt zu uns auf, um Ihre Laborproduktivität zu maximieren

Informationen über alle Support Services finden Sie auf unserer Website [www.agilent.com/chem/services](http://www.agilent.com/chem/services).

Änderungen vorbehalten.

© Agilent Technologies, Inc. 2013  
Veröffentlicht in den USA, 24. Mai 2013  
5989-0388DEE

Version 1.0



**Agilent Technologies**