

获得顶级的服务支持 实现最低的拥有成本

The Measure of Confidence

安捷伦服务与支持

您的服务供应商可能承诺为您提供高水平的服务，但它们无法像安捷伦一样做到尽善尽美。它们可能承诺为您节省费用，但却无法将仪器的拥有成本降至业界最低。然而安捷伦是唯一一家能够完全实现以上承诺的公司。

安捷伦卓越的服务和支持超越了任何一家第三方服务机构为您所提供的，让您从而**最大限度缩短停机时间，充分提高生产效率，有效地将您的拥有成本降至最低。**

安捷伦在仪器的制造和维护过程中采用自己原厂的工程设计、工艺流程和工程材料。这意味着安捷伦是唯一能够提供如此高水平服务的公司：

- 经过严格培训、拥有丰富经验，并得到工厂认证的工程师
- 价值数百万美元的备件库存，而单在中国已经有三个备件仓库，为整个大中华区和欧美提供强大的库存
- 85% 的服务问询电话可在当日解决
- 在中国唯一得到 ISO 9001 的服务体系，我们的服务经理均受过六西格玛的训练，使经过验证的逐级上报过程能有效率地解决最棘手的问题
- 集智能和现代化于一身的远程顾问服务系统，拥有即时记录并且能够及时快速地解决问题的方案

如需了解安捷伦更多与众不同的优势。选择适合您的服务和支持方案，有效的降低仪器的总体拥有成本。请访问：

www.agilent.com/chem/services



安捷伦 100% 的维修保证，提供让客户完全放心的服务。如果我们不能修复服务合同中所涵盖的任何一款安捷伦仪器，我们将更换该仪器



Agilent Technologies

各地的实验室都选择重投安捷伦服务的怀抱 因为只有我们能够提供如此顶级严格的服务，没有任何一家第三方服务机构能相比

经过严格培训的工程师才可提供最卓越的服务

只有安捷伦客服工程师是获得我们原厂认证资格，并可以对您的仪器进行维护和服务。也只有安捷伦工程师拥有不断更新的最新产品信息，并且可以访问我们全球专有的技术解决方案数据库并获得原厂支持。在中国安捷伦的工程师：

- 拥有平均 10 年的工作经验和硕士以上的学位
- 必须经过原厂培训，每年考核和认证，保证了解最适合您仪器的维护和维修方法
- 使用原厂推荐的维护协议和检查清单，以及 ISO 认证支持流程，确保每次服务都达到优质水平

根据您的需要即时提供所需部件

当您需购买部件时，我们遍及全球的物流系统会立即行动起来，确保在最短时间内将您需要的部件送至您的实验室。

- 所有元件和备件都经过安捷伦原厂的认证，确保真品和质量
- 按时交付率高达 96%
- 在全球雇佣超过 100 位采购专家加快部件采购进程
- 服务中心能够确保部件和服务工程师在同一时间及时到达

安捷伦独家提供集智能和现代化于一身的远程顾问服务系统 (Remote Advisor)，用最便捷的方式提高工作效率

设想如果拥有 Remote Advisor 实时为您的仪器进行监护，那么您的工作效率将会达到多么高的水平！您能够在工作流程被干扰前便能获悉问题症结所在。

远程顾问服务系统 (Remote Advisor)：

- 只需轻轻点击一下鼠标，便可与安捷伦专家取得联系，简化服务请求流程
- 通过远程协作，加快问题解决进程
- 使用强大的诊断工具改善仪器故障诊断并提高首次修复率
- 提供详细的仪器资产和保有报告，优化设备使用效率

“安捷伦拥有完整的预防性维护服务，而其它第三方独立服务机构只会检查是否出现问题。因此我们重新选择了安捷伦。”

—美国中西部膳食补充剂制造商

“第三方服务机构不恰当的维护甚至破坏行为，导致我们因提出额外的服务请求而损失高达 30000 美元。”

—美国东北部制药生产厂

“我喜欢远程顾问服务系统 (Remote Advisor) 的原因是……我们只需输入问题，很快就会有人给我们电话反馈。我们的分析人员就可以在等待反馈的同时进行其他工作。”

—美国环境实验室项目经理

更高水平的服务、更长久的使用价值——这是安捷伦与众不同之处

如需详细了解安捷伦是如何提供较其它服务供应商最低的拥有成本的服务，请立即访问：
www.agilent.com/chem/services 或致电安捷伦科技公司客户服务专线：800-820-3278 转 5。

本资料中的信息、说明和指标如有变更，恕不另行通知。

© 安捷伦科技 (中国) 有限公司, 2012
2012 年 5 月 30 日, 中国印刷
5991-0127CHCN



Agilent Technologies