

安捷伦不断创新的服务  
使实验室运行更高效、  
更稳定。

如果您的实验室受到影响，  
安捷伦有解决之道

- 仪器维护与维修
- 法规适应性
- 培训
- 网络化数据系统解决方案
- 咨询
- 实验室服务

在面临挑战性问题时，您可以信赖安捷伦的团队会与您携手共同找到问题的答案。安捷伦可以将您的资源与其40多年在仪器设计、实验室操作、业务流程和法规适应性等方面的经验结合起来，帮您解决问题，并保持实验室最高的工作效率。无论是行业方面还是应用方面的问题，安捷伦都能提供解决方案，带给实验室充分的自由，使您致力于您最擅长的工作。

#### 关于安捷伦科技

安捷伦科技公司是全球领先的测量公司，在通讯、电子、生命科学和化学分析领域居于领导地位。公司的21,000名员工竭诚为110多个国家的用户提供服务。在2005财年，安捷伦净收入达到51亿美元。欲知详细信息，请访问：

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

或拨打800 820 3278

或与当地安捷伦科技分公司或授权的安捷伦科技代理商联系。

本资料中的信息、说明或指标，如有变更，恕不另行通知。

© 安捷伦科技，2006  
2006年4月 中国印刷  
5989-4691CHCN

Agilent Technologies



让您专注于  
您的核心工作



实验室更高效运行，  
超越任何人的期望

达到优秀不容易，但您的实验室正在实现这一点。因为有诸多的问题在占用您的时间——产品投放市场的时间，紧急的项目安排，法规认证的要求，处理业务问题等等——所以您必须比以往更加努力工作才能维持实验室效率，以达到您的业务目标。

但如果您能够重新获得那些消耗在外围工作上的时间，全身心投入确保您的实验室甚至您的公司具有竞争力并取得更大成功的核心业务上。那将会怎样？

您将会取得更大的成就。我们知道，这是基于我们与世界各地、各行各业的实验室以及或大或小的设备一起工作获得的经验得出的结论。安捷伦充分理解，为实现各自的目标，所有实验室都在面临着独特的挑战——科学方面，管理方面，经济方面等。这也是我们为什么不仅提供方案，而且还特别针对您的需求提供特殊的方案。我们提供的专业技能和支持可以帮助您专心于核心任务，因此您的实验室和员工可以更加出色。



85%以上的服务电话在当天就能得到解决



## 安捷伦的技术力量与 您的团队完美结合



### 您的每位员工都可以利用安捷伦 40年的专业经验

40多年来，安捷伦科技一直是生命科学和化学分析领域的创新者和行业领导者，在世界70多个国家拥有25,000多个用户。与我们一起工作，您就拥有了具有丰富知识和经验的专业人员的全球化网络，准备着为您的每一位员工提供帮助，无论他们遇到什么样的难题。

从您实验室流程的第一步到最终结果，您都可以信任安捷伦科技的帮助……日复一日，年复一年。

#### 用更多富有创新性的方案，推动 您的实验室不断向前

为更好地为您服务，我们应用**新技术**，将**服务支持提高到了更高的水平**，如对仪器维护、远程诊断和监测进行预先通知、满足法规要求的更有效方法、以及寻求加速服务和维修的新途径等。

#### 您的满意是我们工作的核心

安捷伦在用户满意度方面也居于业界领先地位。我们实行了独有的**用户满意项目**，用整个公司范围内的现有资源追踪和改进我们的服务业绩。用户在日常操作过程中与安捷伦相互交流。我们每天收集反馈，利用这个数据改进我们的工作。这项卓越的服务承诺帮助我们获得了**业界最高忠诚度的声誉**。<sup>†</sup>

† 2004 市场研究, Research International, 2004



现在就需要正确答案吗?  
访问我们的网站或拨打电话，您会更快找到。

[www.agilent.com/chem/services](http://www.agilent.com/chem/services)  
800 820 3278

请与当地安捷伦科技分公司或授权的安捷伦科技代理商联系。

# 体验更加科学的 用户支持方式

安捷伦的管理始终围绕着一个焦点：在任何地方为我们的用户提供最好的服务。安捷伦在65个国家设有服务中心，构成**全球化的服务派送系统**，由专业服务人员和电话服务中心进行优化分配；**为安捷伦和非安捷伦仪器提供帮助**；在任何需要我们的时候，您都可以信赖安捷伦。

无论您需要什么类型的服务，每次服务我们都会努力满足或超越您的预期需求。经过多年不懈努力，我们提供的服务已经被列为“**最优等级**”，这是由一个PMTR公司\*\*\*—业绩评价集团通过评价服务水平协议得出的结论。

\*\*\* 服务供应链基准研究(SSCB), PMG/PRTM, 2004

## 您不能等待关键的部件，您也勿需等待

我们的目标就是使您的停机时间最短，使您的实验室能按计划运行。我们具有业界领先的零部件供应网络，可以帮助我们实现这个目标，使我们能够在数小时之内实现其它服务商可能需要几天的维修。**事实上，85%以上的服务要求是在第一天就完成的。**

为使您的实验室得到最好的服务，安捷伦提供几种部件存货方式—全球配送，本地配送中心，现场备货—这一切可以保证您无论何时何地需要部件，我们都可以满足。您可以依靠：

- 可以使96%以上的维护零配件实现准时配送的全球化物流网络
- 富有经验的贸易法规适应性认证部门，具有广泛的全球法规及法规适应性认证知识
- 可获得100多个不同采购专家和全球化的ERP系统确保零配件的质量和供应
- 安捷伦检验合格的部件可使安捷伦和非安捷伦仪器达到最佳性能

## 问题一出现，答案随之即到

无论面临什么样的挑战性问题，安捷伦都有能够快速解决故障的资源。下面是我们为减少维修时间采取的一些关键措施：

- 服务工程师**根据应用排查故障，而不仅仅是从仪器本身出发
- 我们的电话中心对安捷伦和非安捷伦的仪器都能提供**快速的帮助**
- 对于在寻找产品信息和寻求在线帮助故障排除的安捷伦用户，网址 [www.agilent.com/chem/techsupport](http://www.agilent.com/chem/techsupport) 是非常宝贵的资源
- 安捷伦**详尽的资产/仪器追踪系统**可以给我们提供有关您的仪器及使用的键信息，使我们能够更快地确定解决方案
- 服务团队可利用无线技术**，提供即时访问得到的信息和资源

## 安捷伦的服务工程师： 经过高水准的培训，提供高效服务

为您提供服务的工程师是许多安捷伦专业人员的其中之一，保证为您提供成功服务。安捷伦服务工程师是业界公认的高水平技术人员，一半以上都有硕士及以上学位。**我们的工程师平均有十年的仪器维修经验**，许多工程师都曾是我们的仪器用户。此外，安捷伦的培训过程非常严格，而且持续不断，远远超过了大部分独立的服务供应商和许多仪器制造商对服务工程师的要求：

- 每一位新的工程师在进行现场服务之前都受到强化技术培训，所有工程师平均每年都要受到10天的工厂培训
- 工程师经安捷伦在全球的各个仪器工厂的培训，您可以从他们这种全球化的视角和世界性的网络化实践知识中获益
- 安捷伦要求其服务工程师准备为每一款投放市场的新仪器和软件做好技术支持准备
- 我们的工程师在满足法规适应性认证方面是专家，安捷伦在法规适应性认证服务方面排名第一\*
- 遍布世界的安捷伦用户对安捷伦服务工程师的满意度高达98%\*\***

\* LCGC杂志独立调查，北美和欧洲，2004

\*\* 安捷伦用户满意度调查，2005



江友良  
安捷伦服务工程师的满意度高达98%

# knowledge

安捷伦拥有丰富的实践经验。保证客户获得满意答案。





# 全球服务资源 成功地支持您的实验室

## 让安捷伦的服务工程师成为您团队中的最新成员

在对仪器进行维护和服务时，人员的连贯性非常重要，这一点我们非常理解。在安捷伦的服务工程师中，**有72%的人已经在安捷伦工作了5年以上。**他们中的每个人对我们团队来说都是非常有价值的成员，也将成为您的团队中的一个部分，能对可能影响您工作效率的问题迅速做出响应甚至预料到某些问题。

我们的服务工程师配备业界最先进的维修装备，他们携带着经校正的、可追踪的工具、检测设备和安捷伦软硬件的认证程序，确保快速解决任何问题。**他们的专业技能不仅限于对安捷伦仪器进行支持**，而是还可支持多家制造商的仪器及其技术。

此外，我们的服务团队**得到富有敬业精神的全球专家的支持**，在需要解决难题时，**他们能够提供远程支持**。服务工程师还可得到标准的升级服务程序的支持，使他们能即时联系高层的管理层。

无论您有什么问题，安捷伦服务工程师将与您一道，使之很快得到解决。

## 每一次您都能得到所需的帮助

广泛的专家网络提供了**更可靠的访问途径**，要知道总有人能够解决您的问题。遍及世界的客户服务中心，为诊断问题、故障排除提供单点联系，并对所有活动备案，确保问题得到满意解决。与服务工程师一样，我们的技术支持专家也得到标准的升级服务程序的支持，确保他们能获得关键技术管理和资源——包括研发、制造和执行管理层——以迅速解决您的问题。

## 我们是法规适应性方面的专家，因此您不必再费力

**法规要求**对您的日常操作有深刻的影响。由于法规要求总在不断提高，安捷伦将使您在法规适应性方面不断更新并符合要求。事实上，安捷伦科技在跟踪法规机构的建议和已建立的法规要求方面已经确立了领导地位。这种专业技能是全球化的，**我们已经在世界范围内对不同类型和制造商的系统执行了100,000多次成功的认证**，因此无论您的实验室在哪儿，您都可以依靠我们的专家，最大程度地降低风险，避免代价高昂的停机时间和重复工作。

## 一个电话就能得到业界最高明的主意

无论您的问题多么复杂，多么困难，借助于安捷伦的**专家服务部门**，都可以得到解决。这个专家组可以提供咨询和解决方案，不仅限于仪器维护、维修和认证。他们就是设计仪器、开发软件并创立您每天都要进行的许多相同工作流程的专家。

在有以下需要时，您可以拨打电话求助我们的专家服务部门：**定制培训、系统和业务整合、工作流程设计、协议开发和项目管理等。**您也可以在任何时候求助他们。

安捷伦在全球成功地进行了100,000次认证

## 服务工程师中：

7%	<1年经验
8%	1-3年经验
13%	3-5年经验
19%	5-10年经验
32%	10-20年经验
21%	20年以上经验

富有经验的专业人员遍布世界各地，也在您的实验室中。



trust