

Protection des instruments qui constituent vos workflows génomiques

Services Agilent CrossLab pour vos applications de biologie moléculaire



Quel serait l'impact d'une immobilisation imprévue sur vos workflows génomiques ?



L'indisponibilité imprévue des instruments ne survient jamais au bon moment. C'est frustrant, cela interrompt brusquement les efforts entrepris par votre laboratoire pour relever des défis moléculaires et génétiques complexes, et, pire encore, ça coûte cher. En fait, les temps d'indisponibilité imprévus peuvent coûter à votre laboratoire environ 9 000 \$ par jour en moyenne. *

Vous pouvez contrôler les coûts et maintenir le bon déroulement de vos workflows avec une productivité élevée grâce aux services Agilent CrossLab. Ils permettent à votre laboratoire de génomique de :

- maximiser la disponibilité des instruments ;
- produire des résultats fiables, précis et d'une grande sensibilité ;
- mettre en place des systèmes redondants si votre workflow est interrompu ;
- faire face à des coûts de maintenance contrôlés et prévisibles ;
- garantir la conformité de vos instruments avec les réglementations applicables.

Du séquençage de nouvelle génération (NGS) et du contrôle qualité des échantillons d'acide nucléique aux technologies CGH microarrays et d'analyse PCR en temps réel, les services Agilent CrossLab peuvent vous aider à obtenir les résultats que vous recherchez dans votre laboratoire, au sein de votre entreprise et dans le monde que nous essayons d'améliorer.

*Selon une étude menée pendant 5 ans par un cabinet d'études statistiques indépendant sur plus de 38 000 appels de service pour des instruments Agilent et non Agilent.



Des options de réparation et d'entretien flexibles pour votre laboratoire génomique



Agilent propose des solutions de réparation et d'entretien flexibles et pratiques pour que vos équipements redeviennent rapidement fonctionnels. Selon l'instrument, les services de réparation se font soit sur place, par un professionnel certifié Agilent, soit dans un centre de réparation Agilent CrossLab. Pour connaître les services disponibles pour votre instrument, consultez le tableau de la page 6.

Faites appel aux experts Agilent : le service de réparation sur site

Nos professionnels certifiés Agilent se rendent sans délai dans vos locaux pour s'occuper de votre système en cas de panne ou lorsqu'un diagnostic doit être fait.

Seul les services CrossLab peuvent offrir la qualité et l'expertise Agilent, grâce à :

- des échanges téléphoniques pour confirmer le coût et la livraison des pièces ;
- des options flexibles en matière de budget et de niveau de compétence ;
- un travail effectué en n'utilisant que des pièces d'origine Agilent.

Service rapide à prix fixe : Centres de réparation Agilent CrossLab

Les centres de réparation CrossLab, présents à l'échelle internationale, peuvent transformer le temps d'indisponibilité en période productive. Les services sont assurés par des techniciens hautement qualifiés spécialisés dans la maintenance de votre instrument.

La disponibilité des centres de réparation et de maintenance en atelier varie en fonction de la zone géographique et du type de module ou d'instrument. Contactez votre représentant local pour plus de détails.

Échange d'instrument (EI)

Nos centres de réparation CrossLab vous enverront un instrument de remplacement qui aura été reconditionné pour répondre aux spécifications du fabricant ayant le même aspect et les mêmes performances qu'un instrument neuf.

Les instruments de remplacement sont souvent expédiés le jour même pour que votre laboratoire redevienne rapidement opérationnel. Vous pourrez alors expédier l'instrument défectueux à Agilent dans un délai de cinq jours* sans frais supplémentaires. (Instruments et modules éligibles uniquement.)

Retour chez Agilent (RCA)

Si votre laboratoire exige que vous conserviez le même instrument, notre service de retour chez Agilent est la bonne option. Il vous suffit de nous expédier l'instrument défectueux et nous vous le retournerons avec des performances correspondant exactement aux exigences d'Agilent. Dans certains cas, nous pouvons même vous prêter un instrument pour réduire encore le temps d'indisponibilité pendant que votre instrument défectueux est en réparation.

* En raison des processus de déclaration en douane propres à chaque pays, la durée d'expédition peut dépasser cinq jours ouvrables.

Quelle est le service le plus adapté pour couvrir mon instrument ?



Vous avez besoin de couvrir tous les services de réparation et de maintenance de l'instrument, d'étendre votre garantie, de mettre l'accent sur la maintenance préventive ou d'une assistance relative à la qualification pour la mise en conformité ? Agilent offre des solutions qui vont au-delà de la garantie classique proposée au moment de l'achat de l'instrument.

Discutez-en avec votre représentant Agilent pour choisir, parmi les solutions suivantes, la couverture qui sera la plus adaptée à votre laboratoire.

Couverture avec l'extension de garantie

Tous les instruments Agilent sont livrés avec une garantie classique d'un an qui couvre les pièces détachées et la main d'œuvre nécessaires en cas de problème. Si vous le souhaitez, vous pouvez prolonger la garantie jusqu'à quatre ans afin d'assurer une performance optimale de l'instrument et mieux planifier vos investissements futurs dans des instruments.

Extension de garantie

L'extension de garantie Agilent prolonge la garantie classique de votre instrument, et concerne toutes les réparations de la garantie en utilisant des pièces détachées d'origine Agilent. Vous bénéficierez également d'un temps de réponse préférentiel à vos demandes de dépannage pour que la réparation se fasse encore plus vite.

Extension de garantie améliorée

Elle combine les opérations de maintenance préventive à celle de réparation après la fin de la garantie. L'extension de garantie améliorée Agilent offre tous les avantages de l'extension de garantie, avec en plus une visite annuelle de maintenance préventive pour vous aider à optimiser la performance de l'instrument et sa disponibilité.

La garantie de service Agilent

Notre engagement envers vous : si nous ne pouvons pas réparer un instrument Agilent – ou non Agilent – couvert par un contrat de service Agilent, nous le remplacerons sans frais par un instrument Agilent équivalent.

Couverture avec un contrat de service Agilent CrossLab Silver

La panne d'un instrument fait perdre du temps, des échantillons et de l'argent. Cela peut également entraîner des retards dans votre laboratoire et vous faire rater certaines échéances importantes. C'est pourquoi la maintenance préventive est aussi essentielle à la bonne marche de votre laboratoire.

Notre contrat de service Silver peut vous aider à conserver les performances maximales de votre instrument tout en minimisant les temps d'indisponibilité imprévus. Il est conçu pour satisfaire les besoins des laboratoires de sciences de la vie, et comprend :

- Une maintenance préventive annuelle. La maintenance préventive est nécessaire chaque année pour tous les instruments afin d'assurer leur bon fonctionnement.*
- Une réponse prioritaire à la résolution des problèmes. Vos demandes d'intervention sont réglées dans les plus brefs délais.
- L'échange rapide d'instrument. Si un instrument s'avère défectueux, nous vous faisons parvenir un instrument de rechange disponible, le cas échéant.
- Une assistance téléphonique. Un simple appel suffit pour bénéficier d'une assistance technique sur le matériel et les logiciels.
- L'assistance et la réparation de votre ordinateur portable avec le système intégré. Ce service est disponible pour une durée de trois ans à compter de la date d'acquisition.

Tous les services sont exécutés par des professionnels certifiés Agilent qui utilisent des pièces d'origine d'Agilent et suivent les procédures approuvées pour prolonger la durée de vie utile de vos instruments.

Couverture pour les services de mise en conformité

Concentrez-vous sur vos tâches scientifiques et réduisez le poids du fardeau réglementaire. Agilent offre un ensemble complet de services de mise en conformité, dont la qualification d'installation (QI) et la qualification opérationnelle (QO).

La qualification d'installation (QI) intègre des contrôles et vérifications du matériel et des fonctionnalités logicielles de l'instrument par un professionnel certifié Agilent, permettant ainsi de qualifier le système. Elle garantit que l'intégralité de l'instrument a été expédiée et que le matériel et le logiciel sont installés correctement. Un document prêt pour l'audit est fourni.

La qualification opérationnelle (QO) vérifie et documente la capacité du système à satisfaire les critères de performance spécifiés après son installation dans le site choisi. Un document prêt pour l'audit est fourni.

**Un contrat de maintenance préventive seule est disponible. Toutefois, le meilleur moyen d'être sûr de bénéficier de ce service indispensable pour couvrir votre instrument est un contrat CrossLab Silver. La disponibilité de certaines options est soumise à votre localisation géographique et au type d'instrument.*



Les techniciens Agilent passent en revue une liste de contrôle détaillée chaque fois qu'ils effectuent une maintenance préventive sur vos instruments. Ainsi, vous êtes sûr(e) d'obtenir une qualité et une conformité maximales.



Options disponibles pour couvrir vos instruments

	Analyseur de fragments Agilent	Système Femto Pulse Agilent	Système ZAG DNA Analyzer Agilent	Système Oligo Pro II Agilent	Microarray Agilent SureScan
Type de réparation	Sur site	Sur site	Sur site	Sur site	Sur site
Extension de garantie					•
Extension de garantie améliorée	•	•	•	•	•
Contrats de services CrossLab	•	•	•	•	•
Maintenance préventive seule	•	•	•	•	•
Conformité (QI/QO)	•				





NGS A ou NGS B Agilent Bravo	Système Magnis Agilent	Systèmes Agilent TapeStation 4150 et 4200	Bioanalyseur Agilent	Système PCR en temps réel Agilent AriaMx Système	Type de réparation
Sur site*	Sur site	EI privilégié/RCA	EI	EI/RCA	
		•	•	•	Extension de garantie
	•	•		•	Extension de garantie améliorée
	•	•	•	•	Contrats de services CrossLab
•	•	•	•	•	Maintenance préventive seule
•	•	•	•		Conformité (QI/QO)



EI = Échange de l'instrument
RCA= Retour chez Agilent

*Pour les têtes de pipette : service RCA

Laissez-vous guider par notre expertise

CrossLab est une offre d'Agilent qui associe des services et des consommables permettant d'améliorer les workflows, la productivité et l'efficacité opérationnelle. Avec CrossLab, Agilent s'efforce de partager son expertise lors de chaque interaction afin de vous aider à optimiser le retour sur investissement de votre instrument et d'atteindre vos objectifs. Agilent CrossLab est destiné aux instruments Agilent et à certains instruments d'autres fabricants. Nous assurons également des prestations de conseil en matière de mise en place de processus de travail, de mise en œuvre d'outils analytiques, de mise en conformité réglementaire, de gestion des actifs et de l'inventaire, ainsi qu'un service de déménagement.

Pour en savoir plus sur CrossLab, rendez-vous sur www.agilent.com/crosslab



Pour trouver un centre de service client Agilent dans votre pays :

www.agilent.com/chem/contactus

France

0810 446 446

customercare_france@agilent.com

États-Unis et Canada

agilent_inquiries@agilent.com

Europe

info_agilent@agilent.com

Asie et Pacifique

inquiry_lsca@agilent.com

RA44565.4409375

Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2022
Publié aux États-Unis, le 17 février 2022
5994-1585FR

