

Proteggi gli strumenti che potenziano il flusso di lavoro per la genomica

Servizi di assistenza Agilent CrossLab per applicazioni di biologia molecolare



Che ripercussioni ha il fermo macchina imprevisto sul flusso di lavoro per la genomica?



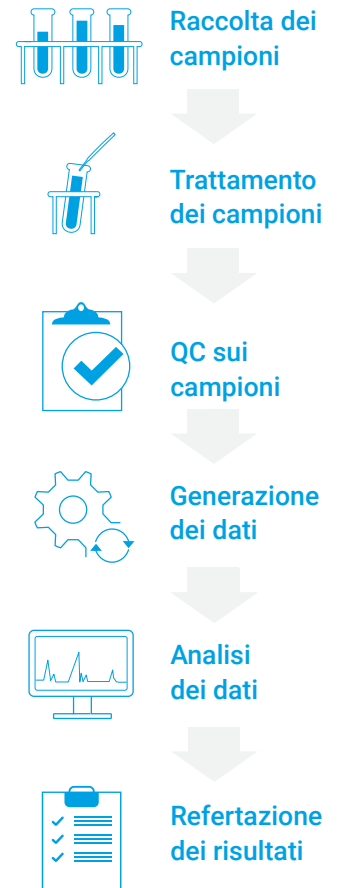
Non è mai il momento giusto per tempi di inattività degli strumenti imprevisti. È frustrante, impedisce al laboratorio di far fronte a complesse sfide nel campo della genetica e biologia molecolare e, peggio ancora, è costoso. In effetti il fermo macchina imprevisto può costare al laboratorio in media 9.000 dollari al giorno.*

Con i servizi di assistenza Agilent CrossLab puoi controllare i costi e garantire l'alta produttività del flusso di lavoro. Grazie ad essi il tuo laboratorio di genomica potrà:

- Incrementare al massimo il tempo di operatività.
- Generare dati affidabili con accuratezza e sensibilità elevate.
- Inserire nel ciclo i sistemi sostitutivi in caso di interruzione del flusso di lavoro.
- Avere costi di assistenza controllati e prevedibili.
- Garantire la piena conformità dei tuoi strumenti alle normative del settore.

Dal sequenziamento di nuova generazione (NGS), al controllo qualità dei campioni di acidi nucleici, ai microarray CGH e all'analisi qPCR, i servizi di assistenza Agilent CrossLab possono aiutarti a ottenere i risultati a cui punti nel tuo laboratorio, nella tua organizzazione e nel mondo intero.

*Valore basato su uno studio di cinque anni condotto da un'azienda attuariale indipendente su oltre 38.000 chiamate di assistenza riguardanti strumenti Agilent e non Agilent.



Opzioni di riparazione e assistenza flessibili per il tuo laboratorio di genomica



Agilent offre opzioni di riparazione e assistenza pratiche e flessibili per ripristinare rapidamente l'operatività delle apparecchiature. A seconda dello strumento, i servizi di riparazione sono effettuati on-site da un professionista certificato Agilent o presso un centro di assistenza Agilent CrossLab. Consulta la tabella a pagina 6 per scoprire dove sono disponibili i servizi per uno specifico strumento.

Affidati agli esperti Agilent: servizi di riparazione on-site

I professionisti certificati Agilent si occupano tempestivamente del tuo sistema presso la tua sede quando uno strumento si guasta o è necessario effettuare una diagnosi di funzionamento.

Solo CrossLab può darti la qualità e la competenza Agilent, ovvero:

- Consulenza telefonica per la conferma dei costi e della consegna delle parti di ricambio
- Opzioni flessibili che si adattano a qualsiasi budget e a qualsiasi livello di competenza
- Interventi effettuati esclusivamente utilizzando parti originali Agilent

Assistenza rapida a prezzo fisso: Centri di assistenza Agilent CrossLab

I centri di assistenza CrossLab sono dislocati in tutto il mondo e possono aiutarti a trasformare il fermo macchina in tempo produttivo. I servizi sono offerti da tecnici con un'elevata formazione, specializzati nella cura e nella manutenzione del tuo strumento.

La disponibilità per la manutenzione e la riparazione presso il centro di assistenza varia in base alla località geografica e al tipo di strumento/modulo. Rivolgiti al rappresentante locale per ulteriori dettagli.

Sostituzione di uno strumento (IE)

I centri di assistenza Agilent CrossLab ti spediscono un'unità sostitutiva ricondizionata secondo le specifiche del produttore, con lo stesso aspetto e le stesse prestazioni di uno strumento nuovo. Gli strumenti sostitutivi sono spesso spediti il giorno stesso, in modo che la produttività del laboratorio possa essere ripristinata rapidamente. Potrai quindi restituire ad Agilent l'unità difettosa entro cinque giorni* senza alcuna spesa aggiuntiva (solo per gli strumenti e i moduli idonei).

Restituzione ad Agilent (RTA)

Se il tuo laboratorio ha necessità di mantenere lo stesso strumento, il servizio di restituzione ad Agilent è la scelta giusta. È sufficiente che tu ci spedisca l'unità difettosa e te la restituiranno funzionante e ripristinata secondo le esatte specifiche Agilent. Per alcuni strumenti, Agilent può persino fornirti uno strumento in prestito per ridurre ulteriormente il fermo macchina mentre l'unità difettosa viene riparata o sottoposta a manutenzione.

*A causa delle procedure di dichiarazione doganale specifiche di ogni paese, i tempi di spedizione potrebbero superare i cinque giorni lavorativi.

Qual è la copertura assistenziale giusta per uno specifico strumento?



Devi coprire tutti gli interventi di riparazione e manutenzione degli strumenti, estendere la copertura in garanzia, dedicare particolare attenzione alla manutenzione preventiva o hai bisogno di aiuto per la qualifica di conformità? All'acquisto dello strumento puoi scegliere una delle opzioni Agilent che vanno oltre la garanzia standard.

Rivolgiti al rappresentante Agilent locale per decidere quale tra le seguenti soluzioni offre la copertura ottimale per il tuo laboratorio.

Copertura con estensione della garanzia

Tutti gli strumenti Agilent sono forniti con una garanzia standard di un anno che copre parti di ricambio e manodopera in caso di problemi. Se preferisci, puoi estendere la copertura in garanzia di un massimo di altri quattro anni per ottenere prestazioni ottimali dagli strumenti e programmare il futuro degli investimenti negli strumenti.

Estensione della garanzia

L'estensione della garanzia Agilent prolunga la copertura in garanzia standard dello strumento, includendo qualsiasi riparazione a livello di garanzia eseguita con parti di ricambio originali Agilent. Usufruirai anche di tempi di risposta preferenziali sulle richieste di riparazione in modo che gli interventi siano completati in tempi ancora più stretti.

Estensione della garanzia ampliata

Abbina la copertura per la manutenzione preventiva e le riparazioni una volta scaduta la garanzia. L'estensione della garanzia ampliata Agilent include tutti i vantaggi dell'estensione della garanzia con in più un intervento annuale di manutenzione preventiva per ottimizzare le prestazioni e il tempo di operatività degli strumenti.

Garanzia di assistenza Agilent

Garantiamo che qualora non fossimo in grado di riparare uno strumento coperto da un piano di assistenza Agilent, indipendentemente dal produttore, provvederemo a sostituirlo gratuitamente con uno strumento Agilent equivalente.

Copertura con un piano di assistenza CrossLab Silver

Il guasto di uno strumento significa perdite di tempo, di campioni e di denaro. Senza contare che intralcia le attività programmate del laboratorio, impedendo di rispettare scadenze importanti. Ecco perché la manutenzione preventiva è così importante per la riuscita delle tue attività.

Il nostro piano di assistenza Silver completo può aiutarvi a mantenere le massime prestazioni degli strumenti riducendo al minimo i fermi macchina imprevisti. È stato ideato allo scopo di soddisfare le esigenze dei laboratori di bioscienze e comprende:

- Manutenzione preventiva annuale. La manutenzione preventiva è necessaria ogni anno per tutti gli strumenti, al fine di garantirne il corretto funzionamento.*
- Risposta prioritaria per la risoluzione dei problemi. Risoluzione rapida delle richieste di assistenza.
- Sostituzione rapida degli strumenti. Se uno strumento è difettoso, ne spediamo uno sostitutivo, se possibile.
- Assistenza telefonica. L'assistenza tecnica per hardware e software è vicina quanto il tuo telefono.
- Assistenza e riparazione per il tuo laptop collegato al sistema. Questo servizio è disponibile per tre anni dalla data di acquisto.

Tutti gli interventi tecnici sono eseguiti da professionisti certificati Agilent che utilizzano parti originali Agilent e seguono procedure comprovate che consentono di prolungare la vita utile degli strumenti.

Copertura per i servizi per la conformità

Concentrati sulla ricerca e riduci gli oneri normativi. Agilent propone un insieme esaustivo di servizi per la conformità, tra cui la qualifica dell'installazione (IQ) e la qualifica operativa (OQ).

La **qualifica dell'installazione (IQ)** include collaudo e verifica dell'hardware dello strumento e delle funzionalità software ad opera di un professionista certificato Agilent, qualificando in tal modo il sistema. Questo servizio conferma la completezza del sistema fornito e che tanto l'hardware quanto il software sono installati correttamente. Viene inoltre fornita documentazione predisposta per l'audit.

La **qualifica operativa (OQ)** verifica e documenta la capacità del sistema di soddisfare determinati criteri in termini di prestazioni una volta installato nell'ambiente specifico del laboratorio. Viene inoltre fornita documentazione predisposta per l'audit.

* È disponibile un contratto di manutenzione preventiva indipendente. Coprire il tuo strumento con un piano CrossLab Silver è il modo migliore per garantirti di ricevere sempre questo servizio essenziale. La disponibilità di determinate opzioni dipende dalla zona geografica e dal tipo di strumento.



Il personale tecnico Agilent esegue ogni singolo passaggio di un'articolata lista di controllo ogni volta che provvede alla manutenzione preventiva degli strumenti. In questo modo sei sicuro di ricevere servizi improntati all'uniformità e alla massima qualità.



Opzioni di copertura disponibili per strumenti specifici

	Sistema Agilent Fragment Analyzer	Sistema Agilent Femto Pulse	Sistema Agilent ZAG DNA Analyzer	Sistema Agilent Oligo Pro II	Sistema microarray Agilent SureScan
Tipo di riparazione	On-site	On-site	On-site	On-site	On-site
Estensione della garanzia					•
Estensione della garanzia ampliata	•	•	•	•	•
Piani di assistenza Agilent CrossLab	•	•	•	•	•
Solo Manutenzione Preventiva	•	•	•	•	•
Conformità (IQ/OQ)	•				





Agilent Bravo NGS A o NGS B	Agilent Magnis NGS Prep	Sistemi Agilent 4150 e 4200 TapeStation	Bioanalizzatore Agilent	Sistema Agilent AriaMx per PCR in tempo reale	Tipo di riparazione
On-site*	On-site	IE preferita/RTA	IE	IE/RTA	
		•	•	•	Estensione della garanzia
	•	•		•	Estensione della garanzia ampliata
	•	•	•	•	Piani di assistenza Agilent CrossLab
•	•	•	•	•	Solo Manutenzione Preventiva
•	•	•	•		Conformità (IQ/OQ)



IE = Sostituzione dello strumento
RTA = Restituzione ad Agilent

*Alle teste delle pipette si applica il servizio RTA.

Metti le nostre competenze al tuo servizio

CrossLab è una funzionalità Agilent che integra servizi e prodotti di consumo per favorire l'efficacia del flusso di lavoro, migliorare la produttività e potenziare l'efficienza operativa. Attraverso CrossLab, Agilent cerca di fornire informazioni in ogni interazione per aiutarti a ottimizzare il ritorno sul tuo investimento per la strumentazione e raggiungere i tuoi obiettivi commerciali. Agilent CrossLab supporta strumenti Agilent e strumenti non-Agilent selezionati. Forniamo anche consulenza mirata a supportare il flusso di lavoro, l'analitica di laboratorio, la conformità alle normative, la gestione di inventari/risorse, inclusi servizi di rilocalizzazione.

Per maggiori informazioni su CrossLab visita la pagina www.agilent.com/crosslab



Per trovare un centro assistenza clienti Agilent nel tuo Paese:

www.agilent.com/chem/contactus

Italia

numero verde 800 012 575

customercare_italy@agilent.com

Europa

info_agilent@agilent.com

Asia Pacifico

inquiry_lsca@agilent.com

RA44565.4409375

Le informazioni fornite sono soggette a modifica senza preavviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2022
Pubblicato negli Stati Uniti, 17 febbraio 2022
5994-1585ITE

