

# 保护仪器，进一步提升基因组学 workflows 的效率

Agilent CrossLab 服务全面助力分子生物学应用



# 意外停机会对您实验室的基因组学工作流程造成何种影响？



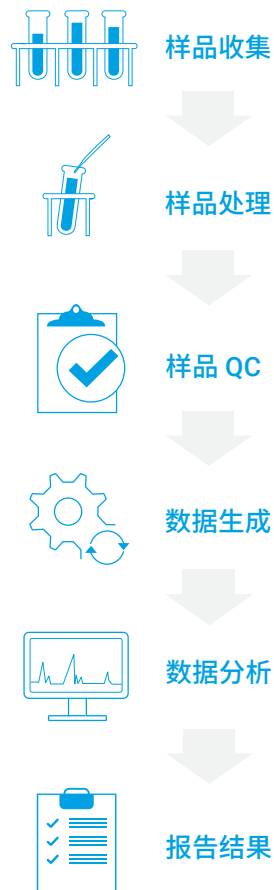
仪器意外停机总会让事情变得糟糕，令人苦恼不堪，您的实验室将无法应对复杂的遗传和分子难题，最糟糕的是，意外停机成本昂贵。事实上，意外停机可导致实验室平均每天损失 9000 美元\*。

Agilent CrossLab 服务可帮助您控制成本，保持工作流程高效运行，让您的基因组学实验室能够：

- 大大延长正常运行时间
- 以高准确度和灵敏度获得可靠的数据
- 可及时提供备用系统，避免工作流程意外中断造成巨大损失
- 使服务成本金额确定且可控
- 确保您的仪器完全满足行业法规要求

从二代测序 (NGS) 和核酸样品 QC，到 CGH 微阵列芯片和 qPCR 分析，CrossLab 服务能够助力客户实验室、机构以及其他寻求改进的应用场所取得出色成果。

\*由第三方精算公司在五年内根据安捷伦与非安捷伦仪器上 38000 多例服务请求研究得出。



# 为您的基因组学实验室 提供灵活的维修与服务选项



安捷伦提供方便、灵活的维修与服务选项，让您的设备能够尽快恢复正常运行。维修服务可以由安捷伦认证的专家在现场进行，也可以在 Agilent CrossLab 现场服务中心进行，具体取决于您所用的仪器。如需了解仪器服务的获取地点，请参见第 6 页的表格。

## 安捷伦专家就在您身边：现场维修服务

当您的仪器发生故障或系统需要诊断时，安捷伦认证的专家可迅速前往现场，处理您的系统问题。

唯有 CrossLab 能够提供安捷伦级的出色品质和专业技术，其中包括：

- 电话咨询，确认部件成本以及送货详情
- 灵活选择各种预算和技能水平
- 所有工作均使用安捷伦原厂部件进行

## 以固定价格提供快速服务：Agilent CrossLab 现场服务中心

CrossLab 现场服务中心遍布世界各地，能够帮助您将停机时间转换为运行时间。由训练有素的技术人员为您提供便捷的服务，专注于您仪器的保养与维护。

服务中心提供的维修与维护能力根据地区和仪器/模块的类型而有所不同。请咨询您当地的安捷伦客户服务中心了解更多详细信息。

## 仪器更换 (IE)

我们的 CrossLab 现场服务中心会为您运送一台按照制造规格翻新的替换仪器，无论外观和运行性能都与全新仪器没有差别。替换仪器会在当天发出，因此您的实验室可以迅速恢复正常运行。您可以在 5 天内\* 将故障设备运送回安捷伦，无需额外付费（仅限符合资格的仪器与模块）。

## 返回至安捷伦维修 (RTA)

如果您的实验室要求保留相同仪器，返回安捷伦维修服务是您的理想选择。您只需将故障设备寄给我们，我们会对其进行修复，直至满足安捷伦的严格性能要求后再返还给您。当您的故障设备在接受维修或其他服务时，我们也可为您提供出借仪器服务来进一步缩短停机时间（针对部分仪器）。

\* 由于国家/地区特定的海关申报过程，运送时间可能会超过 5 个工作日。

# 哪种服务范围更适合我的仪器？



您是否需要覆盖所有仪器维护服务和维修、延长质保期、专注预防性维护或获得关于合规性的帮助？购买仪器时，安捷伦为您提供超出标准质保范围的选项。

与安捷伦客户服务中心联系，确定以下哪种覆盖解决方案最适合您的实验室。

## 覆盖延保服务

所有安捷伦仪器出厂时皆随附一年的标准质保期，包括出现问题时的部件和劳务费。如有需要，最多可将质保期延长至四年，帮助确保理想仪器性能，并制定未来的仪器投资计划。

## 延保服务

安捷伦延保服务扩展了仪器的标准质保范围，包括使用安捷伦原厂部件进行的任何保修级维修。您的维修请求还可获得优先响应，以便更快完成服务。

## 增强型质保期服务

在保修服务到期后整合维修和预防性维护范围。安捷伦增强型质保期服务除包含延保服务的所有权益外，还提供年度预防性维护上门服务，帮助您大幅提高仪器性能并延长正常运行时间。

## 安捷伦服务承诺

我们承诺：如果我们不能修好安捷伦协议涵盖的任意制造商的仪器，将用安捷伦的同等仪器免费为您更换。

## 涵盖 CrossLab 银牌服务计划

仪器故障会浪费您的时间、样品和金钱，还会打乱您的实验室安排，耽误重要的工作进程。因此，预防性维护对您的成功至关重要。

我们全面的银牌服务计划可确保您的仪器获得理想性能，同时大大缩短意外停机时间。该计划旨在满足生命科学实验室的需求，包括：

- 年度预防性维护。每年需要对所有仪器进行预防性维护，以确保正常运行\*
- 优先级故障排除响应。快速解决服务请求
- 快速更换仪器。如果仪器出现故障，适用情况下我们将提供替换仪器
- 电话支持。如果需要有关硬件和软件的技术支持，可随时致电咨询
- 支持和维修配套的系统笔记本电脑。此项服务从购买日起三年内有效

所有服务均由经过认证的安捷伦专业人员执行，专业人员将使用安捷伦原厂部件并遵循经过验证的流程，以延长仪器的使用寿命。

## 合规服务覆盖范围

专注科学研究，减轻您的合规性负担。安捷伦提供全套合规服务，包括安装确认 (IQ) 和运行确认 (OQ)。

**安装确认 (IQ)** 包括由安捷伦认证的专业人员执行的仪器硬件和软件功能测试及验证，从而确保系统的使用资格。该服务可确保产品装运完整，以及硬件和软件的正确安装，并提供可供审计的文档。

**操作确认 (OQ)** 用于验证并记录系统在指定环境中安装后是否符合特定的性能标准，并提供可供审计的文档。

\* 通过单独的预防性维护合同即可享受。然而，通过 CrossLab 银牌服务计划覆盖您的仪器是确保始终可以享受此项基本服务的理想方式。某些选项的可用性取决于地理位置和仪器类型。



安捷伦服务专业人员在每次对仪器进行预防性维护时，都要填写一份完整的清单。由此可确保您获得超高质量和一致性服务。



## 特定仪器的服务选项

	安捷伦片段分析仪系统	Agilent Femto Pulse 系统	Agilent ZAG DNA 分析仪系统	Agilent Oligo Pro II 系统	Agilent SureScan 微阵列芯片系统
维修类型	现场	现场	现场	现场	现场
延保服务					●
增强型质保期服务	●	●	●	●	●
CrossLab 服务计划	●	●	●	●	●
仅预防性维护	●	●	●	●	●
合规性 (IQ/OQ)	●				





Agilent Bravo  
NGS A 或 NGS B

Agilent Magnis  
NGS 制备系统

Agilent 4150 与  
4200 TapeStation  
系统

安捷伦生物  
分析仪系统

Agilent AriaMx  
实时 PCR 系统

现场*	现场	推荐 IE/RTA	IE	IE/RTA	维修类型
		•	•	•	延保服务
	•	•		•	增强型质保期服务
	•	•	•	•	CrossLab 服务计划
•	•	•	•	•	仅预防性维护
•	•	•	•		合规性 (IQ/OQ)



IE = 仪器更换  
RTA = 返回安捷伦

\* 移液头采用 RTA 服务。

## 让安捷伦的敏锐洞察助您获得成功

CrossLab 代表了安捷伦集服务和消耗品于一体的独特解决方案，以支持客户获得工作流程的成功、提高生产力和运营效率。安捷伦通过 CrossLab 在每一次互动中为您提供深刻见解，为您优化仪器投资回报，助您实现业务目标。Agilent CrossLab 支持安捷伦仪器，以及部分特定的非安捷伦仪器。我们还为工作流程支持、实验室分析、合规性、库存管理和资产管理（包括移机服务）提供咨询支持。

如需了解有关 CrossLab 的更多信息，请访问 [www.agilent.com/crosslab](http://www.agilent.com/crosslab)



查找当地的安捷伦客户中心：

[www.agilent.com/chem/contactus-cn](http://www.agilent.com/chem/contactus-cn)

免费专线：**800-820-3278**

**400-820-3278**（手机用户）

联系我们：

[LSCA-China\\_800@agilent.com](mailto:LSCA-China_800@agilent.com)

在线询价：

[www.agilent.com/chem/erfq-cn](http://www.agilent.com/chem/erfq-cn)

RA44565.4409375

本文中的信息、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，2022  
2022年2月17日，中国出版  
5994-1585ZHCN

