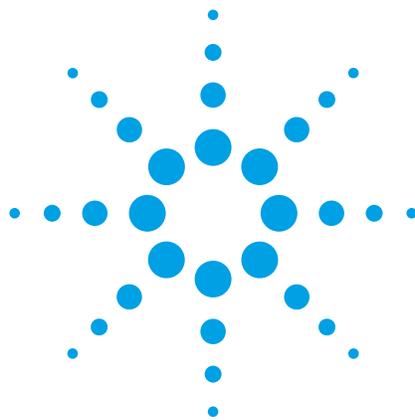


Un service intégré pour
les instruments de laboratoire



Agilent Lab Resource Management

Productivité améliorée et coûts de service diminués,
c'est la devise des laboratoires avisés.



Agilent Technologies

Un environnement industriel changeant accroît la pression financière sur le fonctionnement du laboratoire... mais il y a une solution

Au fur et à mesure que dans tous les laboratoires du monde on tente d'en faire plus avec moins de ressources, - plus de molécules nouvelles, plus de méthodes développées, plus d'analyses effectuées, plus de produits expédiés - la difficulté est de rester compétitif, de respecter les conformités et de maintenir des analyses d'un niveau élevé, tout en respectant les délais et les contraintes financières. **Les acteurs globaux de la chimie analytique doivent faire face à :**

- **la pression de la concurrence,**
- **la pression du marché qui exige une réactivité sans faille,**
- **la pression sur les coûts,**
- **la pression de la réglementation,**
- **la pression du retour sur investissement.**

Vous avez aujourd'hui un moyen de répondre à ces demandes tout en accroissant la productivité de votre laboratoire. **Cela commence par une approche innovante du SAV des instruments de labo.**



La première étape est d'identifier le coût total du SAV

Un SAV non coordonné peut conduire à l'inefficacité, à des complications administratives et à des coûts inutiles.

Un SAV inefficace peut être :

- des instruments indisponibles inutilement,
- des analystes qui jouent les pompiers de service,
- des prestations inadaptées aux besoins,
- une multiplication galopante des contrats de services,
- un manque de suivi du SAV,
- une gestion insuffisante du parc.

Le département LRM (Lab Resource Management) d'Agilent peut améliorer le SAV de vos instruments de laboratoire et maîtriser les coûts par la même occasion.



Un laboratoire avisé cherche à optimiser les prestations de SAV.

Un modèle intégré de prestations permet d'optimiser chacune d'elles, par fonction, par laboratoire, par catégorie d'instruments et par besoin, de sorte que chaque acte de service bénéficie des ressources et de la priorité adaptées. En répondant aux besoins de SAV avec cette approche sur mesure, vous prenez un risque minimal et vous pouvez vous concentrer sur les résultats qui montrent combien votre laboratoire est avisé.

Les modèles de services traditionnels comportent des lacunes qui ruinent les efforts de productivité

Modèle de SAV	Limitations
Fournisseur de l'instrument	<ul style="list-style-type: none">- L'expertise est traditionnellement limitée à une marque- Nécessité d'entretenir des relations avec de nombreux vendeurs
SAV indépendant (ISO)	<ul style="list-style-type: none">- Couverture géographique limitée ; absence de solution globale extensible- Faible étendue de la gamme d'instrumentation couverte- Ressources limitées
Intégrateur/Généraliste	<ul style="list-style-type: none">- En fin de compte, l'utilisateur diagnostique, trie les informations et administre le SAV- Prestations indirectes — aucune expertise sur site ni en atelier SAV
Service interne de métrologie/méthodes	<ul style="list-style-type: none">- La société disperse ses ressources et son temps dans des activités annexes- Cher comparativement aux autres modèles

Le SAV intégré vous permet de profiter des aspects les plus efficaces de chacune des approches traditionnelles

Le service LRM d'Agilent constitue un programme intégré de prestations qui résout les problèmes liés aux risques, aux coûts et à la qualité, en vous offrant :

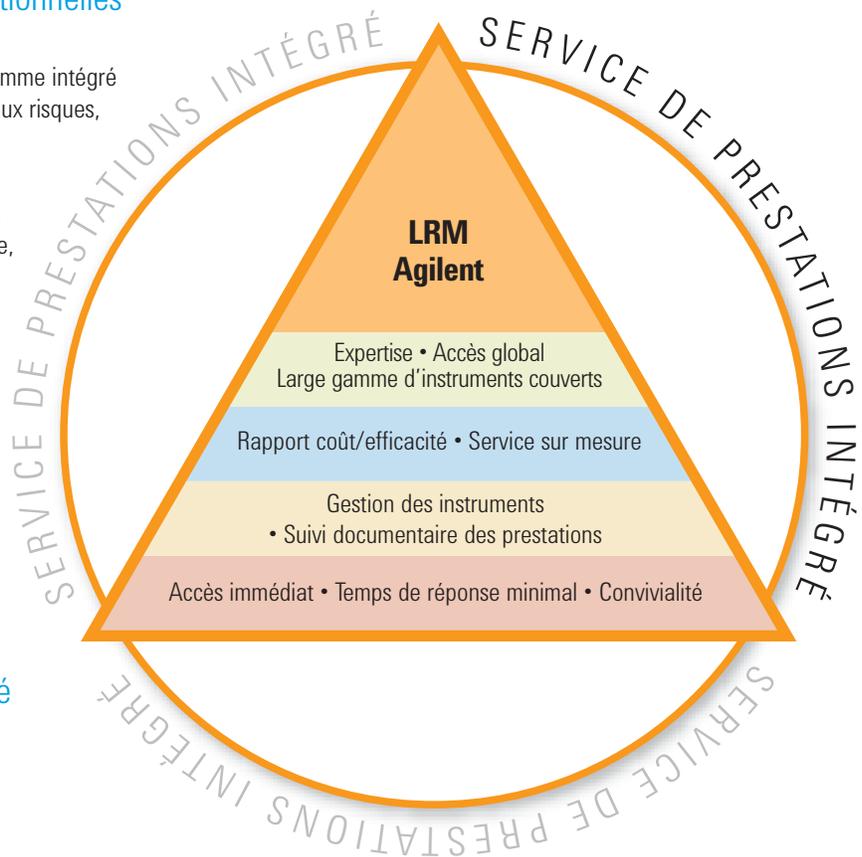
- l'avantage économique de l'intégration des marques et l'avantage de l'expertise sur site,
- une augmentation de la qualité de service, de la productivité et de la disponibilité des instruments,
- un risque réduit d'avoir un service médiocre et des défaillances d'instruments,
- une réduction importante de la contribution des analystes au SAV et à son administration,
- des prestations véritablement sur mesure.

Le LRM Agilent vous offre un modèle de prestations intégré pour de nombreuses techniques et marques différentes

Votre laboratoire bénéficie alors de :

- niveaux de prestation homogènes, bien documentés,
- une gestion active des instruments et de la performance du SAV,
- un contrat, un contact, une commande, une facture, un prestataire fiable.

... vous consacrez plus de temps à votre vrai métier comme la recherche, le développement et la production.



Accédez aux prestations qui vous conviennent

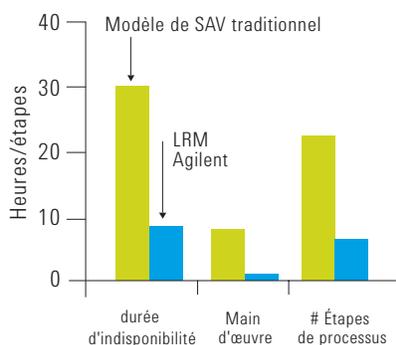
Vous pouvez compter sur Agilent pour identifier et cibler les coûts inutiles, puis vous fournir une stratégie de prestations centrées sur les besoins de votre laboratoire



Évaluation du fonctionnement du laboratoire

L'évaluation opérationnelle est une partie intégrante du programme LRM d'Agilent. Nous effectuerons une mise à plat complète de votre laboratoire, pour mettre noir sur blanc les processus opérationnels, découvrir les coûts cachés et les points faibles, et enfin mettre sur pied des propositions pour améliorer ces processus. Vous découvrirez comment vous pouvez :

- contrôler les dépenses,
- augmenter la disponibilité des instruments et l'efficacité du laboratoire,
- libérer les analystes accaparés par la maintenance,
- simplifier l'administration,
- mettre en place un programme exhaustif de conformité réglementaire des instruments,
- améliorer et centraliser le suivi documentaire des prestations.



Les données sont issues d'un cas réel d'évaluation d'un laboratoire.

ÉVALUATION

Planification des prestations
Maintenance planifiée (MP)/
qualification opérationnelle (OO)

Identifie les instruments nécessitant MP/OO ; affine les protocoles et les prestations

Avantage :
optimise le niveau de prestation en fonction du labo, de l'instrument et de la technique

Achats de prestations

Prestations optimisées sur la base de l'évaluation des besoins

Avantage :
l'évaluation détermine le niveau de prestation donnant le rapport coût/efficacité optimal

Un seul contrat comprenant les SLA

Avantage :
moins de prestataires de services à gérer

Défaillance, diagnostic et réparation

Nous procéderons à une évaluation opérationnelle et à une analyse des besoins, en tenant compte de vos objectifs commerciaux et de vos contraintes budgétaires SAV. Nous chercherons avec vous à identifier vos besoins, à les comprendre et à y répondre au moyen de notre technique maison d'évaluation opérationnelle.

En appliquant le modèle de prestation intégré, le LRM Agilent élimine les coûts inutiles et améliore la productivité dans trois domaines :

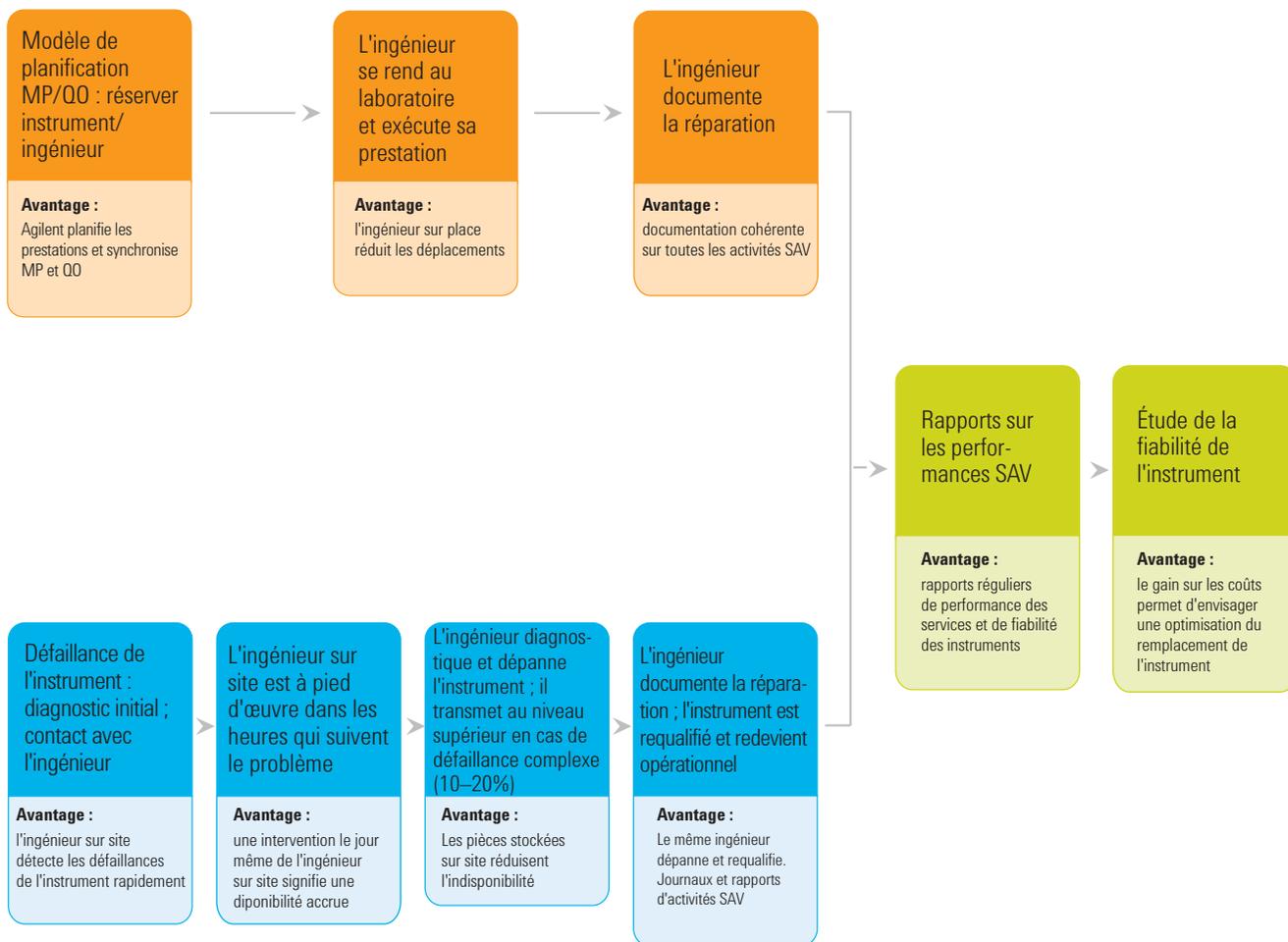
1. achats de prestations
2. programmation des prestations : planification de la maintenance (PM) et qualification opérationnelle (QO)
3. défaillances, diagnostic et réparation

Les utilisateurs-types — et même les responsables opérationnels et les directeurs de laboratoires — sont souvent impliqués plus que nécessaire dans ces tâches. L'illustration suivante montre comment le LRM Agilent élimine les étapes inefficaces et améliore la productivité dans tout votre laboratoire.

Modèle LRM Agilent

PRESTATIONS

RAPPORTS



Prestations optimisées et remise de 15% ou plus pour les laboratoires éligibles

Économies directes

Exploitez mieux les ressources humaines et capitalisez sur leur expérience : les ingénieurs Agilent basés sur votre site éliminent les coûts de déplacement et d'inefficacité. En ayant toujours affaire à la même personne vous gagnez du temps.

Déterminez la prestation optimale : évaluez les besoins par fonction, laboratoire, technique et [par] marque. Investissez seulement dans le niveau de prestation dont vous avez réellement besoin, en éliminant les redondances et les ressources que vous n'exploitez pas.

Déterminez les instruments à couvrir : le suivi et la gestion des instruments conduisent à une base de donnée précise et à jour de vos ressources matérielles et vous permettent d'optimiser leur déploiement.

Économies indirectes ou liées à la productivité

Améliorez la productivité de vos analystes : éliminez le temps passé à diagnostiquer les pannes, escorter et surveiller les techniciens SAV en faisant intervenir immédiatement votre ingénieur Agilent sur place.

Augmentez la disponibilité des instruments : réduisez le délai entre panne, diagnostic et retour à l'exploitation avec des ingénieurs à pied d'œuvre. Réduisez les délais de fourniture des pièces détachées en stockant sur place les plus fréquemment utilisées.

Simplifiez l'administration : un contact, un contrat, une commande, une facture, un processus.

Améliorez sans cesse les processus : nous écoutons et n'hésitons pas à remettre en cause et réviser nos procédures de travail pour qu'elles soient aussi efficaces que possible. Nous restons directement impliqués dans vos procédures opérationnelles pour réagir au moindre changement de votre stratégie commerciale et de vos besoins.

Tableau des niveaux de prestation : décembre 2003 - mai 2004							
Fabricant							
Tous fabricants confondus							
Agilent							
Marque W							
Marque X							
Marque Y							
Marque Z							

Tableau des niveaux de prestation : juin 2004 - novembre 2004							
Fabricant							
Tous fabricants confondus							
Agilent							
Marque W							
Marque X							
Marque Y							
Marque Z							

Tableau des niveaux de prestation : décembre 2004 - mai 2005								
Fabricant	Niveau de prestation						Cumul	
	Déc	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai		
Tous fabricants confondus	Vol. d'appels (numéros de série enregistrés)	53	39	43	31	36	58	260
	Temps de réponse moyen (h) (<4 h)	0,64	0,81	0,92	0,99	0,89	1,03	0,88
	% interv. le jour même	87 %	95 %	90 %	87 %	89 %	83 %	88 %
	% interv. le lendemain	13 %	5 %	10 %	13 %	11 %	17 %	12 %
	% réparation à la 1ère tentative	87 %	87 %	95 %	94 %	94 %	93 %	92 %
Indisponibilité moy. de l'instr. (h)	2,09	2,72	6,33	3,86	2,79	2,90	3,37	
Agilent	Vol. d'appels (numéros de série enregistrés)	27	26	23	8	23	38	145
	Temps de réponse moyen (h)	0,88	0,61	0,61	0,52	0,91	0,97	0,65
	% interv. le jour même	89 %	92 %	87 %	88 %	87 %	79 %	86 %
	% interv. le lendemain	11 %	8 %	13 %	13 %	13 %	21 %	14 %
	% réparation à la 1ère tentative	93 %	92 %	96 %	100 %	91 %	92 %	93 %
Indisponibilité moy. de l'instr. (h)	0,22	2,18	7,82	4,05	3,20	3,00	3,19	
Marque W	Vol. d'appels (numéros de série enregistrés)	16	7	13	14	8	12	70
	Temps de réponse moyen (h)	1,41	1,53	1,32	1,47	0,99	1,03	1,29
	% interv. le jour même	88 %	100 %	92 %	86 %	100 %	92 %	91 %
	% interv. le lendemain	12 %	0 %	8 %	14 %	0 %	8 %	8 %
	% réparation à la 1ère tentative	75 %	72 %	92 %	86 %	100 %	92 %	86 %
Indisponibilité moy. de l'instr. (h)	4,95	5,59	3,29	3,11	1,25	3,21	3,62	
Marque X	Vol. d'appels (numéros de série enregistrés)	4	3	1	7	4	3	22
	Temps de réponse moyen (h)	0,56	0,84	1,11	0,53	0,86	1,04	0,82
	% interv. le jour même	75 %	100 %	71 %	100 %	75 %	100 %	90 %
	% interv. le lendemain	25 %	0 %	29 %	0 %	25 %	0 %	10 %
	% réparation à la 1ère tentative	100 %	67 %	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %
Indisponibilité moy. de l'instr. (h)	1,27	1,65	35,80	4,75	4,19	1,00	4,54	
Marque Y	Vol. d'appels (numéros de série enregistrés)	1	0	2	1	0	2	6
	Temps de réponse moyen (h)	0,78		1,67	1,21		1,02	1,23
	% interv. le jour même	100 %		100 %	0 %		100 %	83 %
	% interv. le lendemain	0 %		0 %	100 %		0 %	17 %
	% réparation à la 1ère tentative	100 %		100 %	100 %		100 %	100 %
Indisponibilité moy. de l'instr. (h)	0		3,23	1,97		1,42	3,38	
Marque Z	Vol. d'appels (numéros de série enregistrés)	5	3	4	1	1	3	17
	Temps de réponse moyen (h)	1,27	0,87	0,98	1,16	0,63	1,23	1,08
	% interv. le jour même	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %	67 %	88 %
	% interv. le lendemain	20 %	0 %	0 %	0 %	0 %	33 %	12 %
	% réparation à la 1ère tentative	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	94 %
Indisponibilité moy. de l'instr. (h)	2,32	1,75	1,85	8,58	0,25	3,27	2,45	

Le responsable relations de votre compte établira des statistiques régulières pour optimiser en permanence le fonctionnement du laboratoire. Les études de performance révèlent les dysfonctionnements et fournissent des données sur la fiabilité des instruments pour établir les prévisions de remplacement.

Simplifiez les démarches avec un seul contrat avantageux regroupant tous les instruments du laboratoire

Seul Agilent vous offre une gamme exhaustive de prestations exécutées par les ingénieurs les plus expérimentés de la profession. Le LRM Agilent est conçu pour vous fournir une profitabilité immédiate et durable et vous offre un programme de prestations sur mesure du meilleur rapport coût/efficacité qui soit.

Le LRM Agilent vous propose :

un point de contact unique—

une seule ressource pour tous vos instruments de laboratoire

des ingénieurs sur site—

qui résolvent 90% de vos problèmes de SAV

des consommables et pièces à rotation rapide sur place—

qui le temps entre le diagnostic et la réparation

l'assistance des fournisseurs —

qui fermer le cycle du processus de dépannage sur lequel nous nous engageons

un suivi documentaire des prestations—

rapports de performance des services et de fiabilité des instruments

la gestion des ressources —

inventaire, localisation, journaux de bord des instruments, et plus

un responsable relations—

la personne responsable de votre satisfaction

Un seul partenaire de gestion des ressources de votre laboratoire, c'est gagnant-gagnant.

1 procédure de service type de rapport de défaillance appel pour lancer une intervention contact pour les demandes de prestation

Productivité et efficacité améliorées

Notre système ouvert de prestations débouche sur tous les équipements et instruments de laboratoire

Techniques analytiques

Liste non limitative :

Chromatographie en phase liquide
Chromatographie en phase gazeuse
Chromatographie rapide de protéines
Spectrométrie de masse
Spectrométrie UV et infrarouge
Diffraction X
Résonance magnétique nucléaire
Gravimétrie
Thermométrie
Dissolution et désintégration
Granulométrie
Titrage
Spectroscopie d'absorption atomique
Dosages bioanalytiques

Fabricants

Liste non limitative :

Agilent	PerkinElmer
Amersham	Metrohm
Applied Biosystems	Mettler Toledo
Bio-Rad	Millipore
Bruker	Molecular Devices
Buchi	Sartorius
CTC	Shimadzu
Dionex	Thermo
Distek	Varian
Eppendorf	Waters
Gilson	Zymark
Hanson	



“ Les
décisionnaires
élisent constamment
Agilent numéro 1 des
fournisseurs de prestations
de conformité des laboratoires. ”

— Étude AdvanStar,
Amérique du Nord et Europe, 2004



Réduisez les risques et rationalisez la validation avec notre plateforme universelle de qualification

Ne doutez pas de la conformité de votre laboratoire. Comme fournisseur, Agilent a toujours élaboré pour vos instruments les protocoles de qualification les plus réputés. Nous pouvons maintenant vous aider à assurer le même niveau de réussite en matière de conformité réglementaire de vos instruments. Quelle que soit la marque de votre instrument, nous fournissons une qualification fiable des instruments d'analyse de tout votre laboratoire.

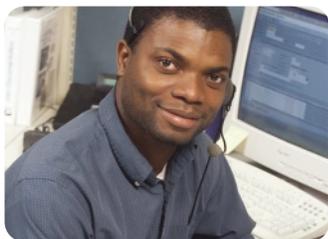
- Qualification de l'installation (QI)
- Qualification opérationnelle (QO)
- Requalification (RQ)

Nous offrons aussi des protocoles et des outils d'analyse de pointe pour la qualification des réseaux.

Rationalisez le processus. Notre plateforme automatique de conformité (brevet en cours) fournit un programme de qualification sans papier. Des tests universels pour les systèmes de chromatographie et de spectrométrie, des protocoles et des rapports personnalisables, ainsi que tous les bénéfices de l'enregistrement électronique contribuent à améliorer la qualité de la documentation et à diminuer le temps passé à analyser les données AQ. L'intégration du système de gestion documentaire d'entreprise d'Agilent prend en charge les signatures électroniques, la sauvegarde sécurisée de tous les enregistrements électroniques, la recherche et le partage de tous les résultats de qualification.

**Agilent possède l'expérience, la connaissance
et la proximité globale pour faire de votre
laboratoire un laboratoire avisé**

- plus de 90 000 qualifications d'instruments effectuées dans le monde entier,
- plus de 1 100 professionnels du SAV,
- plus de 25 000 clients dans le monde entier.



Les services professionnels Agilent vous aideront à optimiser vos processus

Nous pouvons améliorer davantage votre programme LRM Agilent avec notre suite de services professionnels vous assurant une efficacité et une productivité de pointe dans votre laboratoire.

- qualification des instruments et réseaux,
- conseil en conformité réglementaire,
- développement de méthodes et prise en charge de leur validation,
- formation professionnelle,
- déménagements de laboratoires,
- évaluation de l'efficacité opérationnelle des laboratoires.

Agilent est le leader du marché en termes de loyauté commerciale selon les résultats d'un sondage récent de satisfaction des clients.

En 2004, Research International a réalisé aux États-Unis, en Europe et en Asie du Pacifique une étude qui démontre que sur l'ensemble des grands fabricants d'instrumentation analytique Agilent est celui qui bénéficie du plus grand capital loyauté. Ce sondage couvrait des domaines clés comme l'expertise technique, le niveau d'engagement des ingénieurs sur site et l'obtention des résultats promis.

Nos intervenants sont parmi les plus qualifiés et les plus expérimentés de l'industrie.

Pour assurer la réussite du LRM Agilent au sein de votre organisation, nous avons ouvert un centre de formation à la pointe de la technique. C'est là que nos ingénieurs sont formés, entraînés et certifiés pour la maintenance préventive, le dépannage et les procédures de conformité, aussi bien sur les équipements Agilent que sur les instruments des autres principaux fabricants. Ce centre fournit également l'assistance dont les ingénieurs Agilent ont besoin quand ils travaillent sur votre site.

Avec le LRM Agilent vous êtes en confiance car vous savez que vous avez à votre disposition les professionnels les plus qualifiés et qu'ils maintiennent vos instruments en conformité et en fonctionnement, quelle que soit leur marque et les méthodes d'analyse.



Économies garanties

La qualité sans aucun compromis

Le LRM Agilent vous aide à augmenter votre productivité en vous garantissant des économies sur le coût total de la maintenance. Et nous travaillerons avec vous pour améliorer constamment votre efficacité opérationnelle, même si vos objectifs commerciaux évoluent.

Pour en savoir plus sur le
**LRM (Lab Resource
Management) Agilent,**

appelez sans tarder le

Numéro AZUR : 0 810 446 446

(valable uniquement en France)

www.agilent.com/chem/LRM

Les informations, descriptions, et caractéristiques figurant dans cette publication sont susceptibles d'être modifiées sans préavis.

© Agilent Technologies, Inc. 2005

Imprimé aux Pays-Bas le 1er août 2005
5989-3255FR



Agilent Technologies