アジレントリモートアドバイザー
アシスト/レポート/アラート

アジレントのサービス & サポート
IT を駆使した新しい形のサポート・サービス

The Measure of Confidence

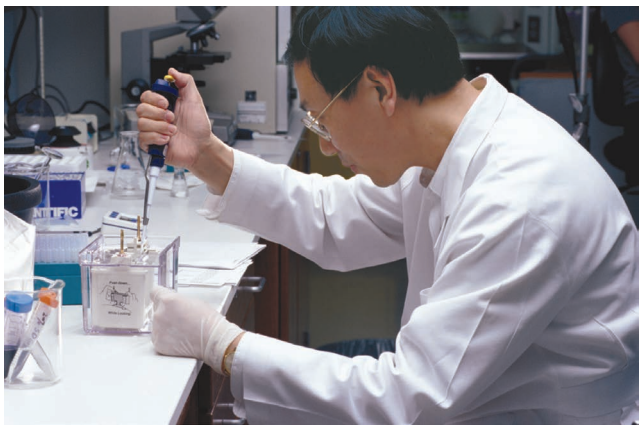
Agilent Technologies

IT を駆使した新しい形のサポート・サービス

最も効率的に機器を稼動させ、本来業務への注力をサポートします。

アジレントリモートアドバイザーは、リアルタイムのサポートと優れたレポート作成機能を組み合わせた、アジレント独自のサポートサービスです。セキュリティ面も十分に考慮したインターネット接続で、重要なシステムパラメータをモニタリングし、機器の問題を積極的に診断および解決します。また、機器稼働率の最適化に役立つオンデマンドレポートを提供し、エラー発生時の警告通知も行います。リモートアドバイザーは、**アジレントアドバンテージおよび CrossLab サービスプラン* に組み込まれており**、既にこれらのプランをご契約いただいている場合、特別な契約は不要です。

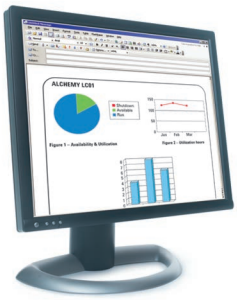
*対応機種は別途お問い合わせください。



3 つの強力な機能でサポートします：
ラボの生産性を最大化するリモートアドバイザー

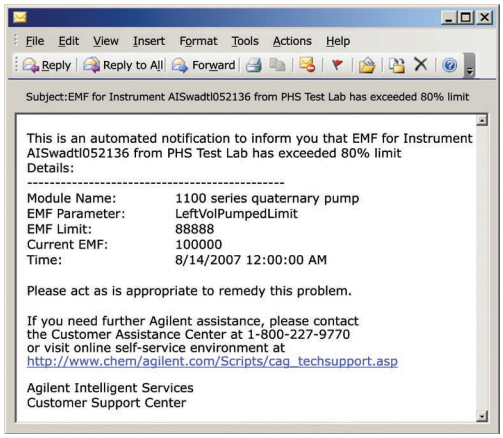
1. アシスト：ワンクリックでリクエスト

アジレントのエキスパートは、お客様の連絡情報、機器やシステムの情報、リアルタイムの機器ステータスを自動的に受け取ります。コールセンターでの待ち時間もなく、今まで電話でお知らせいただいていた内容が瞬時に提供され、不具合解決までのプロセスが大幅に短縮されます。



2. レポート：知識は力

アセットレポート作成機能により、設備資産管理に費やす時間が削減され、ラボ業務の生産性がアップします。リモートアドバイザーレポートが提供するアセットレポートでは、機器コンフィグレーション、稼働状態、使用情報のほか、メンテナンスや適格性評価のニーズもリアルタイムに確認することができます。この情報をオンデマンドで依頼したり、配信設定ができるため、機器の稼働状況について常に把握することができます。



File Edit View Insert Format Tools Actions Help

Reply | Reply to All | Forward

Subject:EMF for Instrument AISwadtl052136 from PHS Test Lab has exceeded 80% limit

This is an automated notification to inform you that EMF for Instrument AISwadtl052136 from PHS Test Lab has exceeded 80% limit
Details:

Module Name: 1100 series quaternary pump
EMF Parameter: LeftVolPumpedLimit
EMF Limit: 88888
Current EMF: 100000
Time: 8/14/2007 12:00:00 AM

Please act as is appropriate to remedy this problem.

If you need further Agilent assistance, please contact the Customer Assistance Center at 1-800-227-9770 or visit online self-service environment at http://www.chem/agilent.com/Scripts/cag_techsupport.asp

Agilent Intelligent Services
Customer Support Center

3. アラート：時は金なり

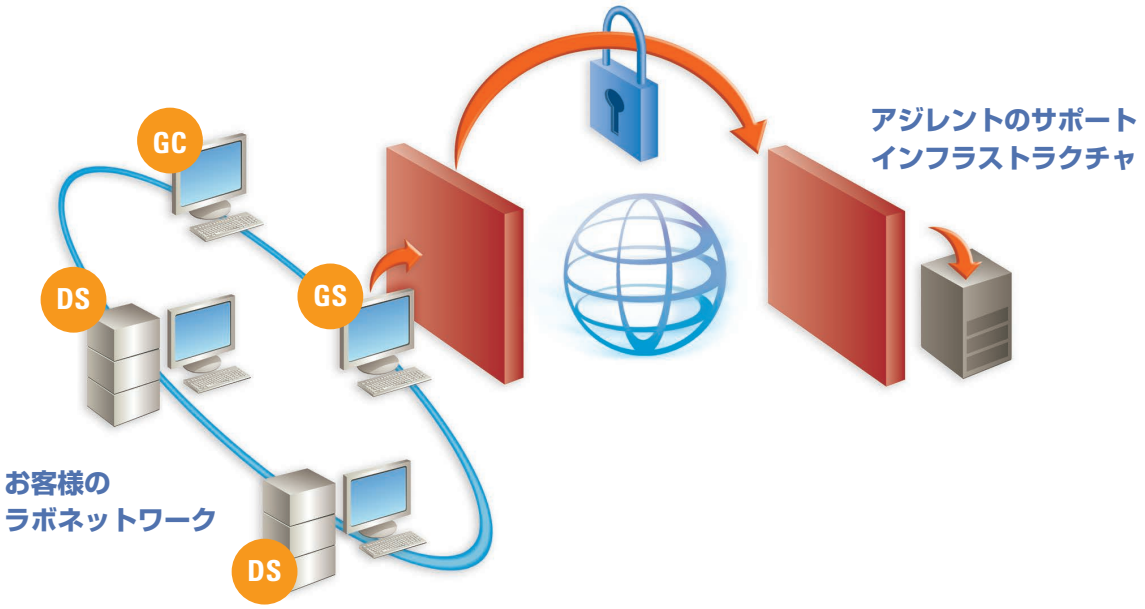
分析が突然停止した場合、メンテナンスリミット値に達した場合、あるいはシステムが予想外にシャットダウンした場合、アラート機能により、E-mail や携帯メールにエラーメッセージをリアルタイムに送信します。ダウンタイムによるコストの増加を最小限に抑えることができます。

セキュリティの確保も万全。お客様のデータは完全に保護されます。

慎重に扱うべきデータの機密保護についてもアジレントは万全のセキュリティーを提供します。リモートアドバイザーのセキュリティレベルは Web 上での金融取引と同レベルの厳密さです。

- **ファイアウォールに適したインフラストラクチャ** : IP アドレスや VPN を必要とせず、既存のネットワークセキュリティインフラを利用。
- **安全な通信** : データ暗号化や認証技術に業界基準を採用。
- **アクセスポリシー管理** : アクセス権限の完全管理を実施。

アジレントリモートアドバイザーは、200 項目に及ぶセキュリティ認定、21CFR Part 11 監査をはじめ、多数の厳しいIT セキュリティ監査に合格しています。また、世界中の政府系組織、製薬、バイオ、環境、化学分析の多くの企業で採用されています。



シンプルかつ安全なプラットフォーム

アジレントリモートアドバイザーは、お客様の最新ラボや IT 環境にほとんど影響を与えずに作業できるように設計されています。リモートアドバイザー接続に必要なコンポーネントは 3 つだけです。

- **DS** **データソースソフトウェアエージェント** : インターネットアクセスを必要とせずに、ご使用の機器からデータを収集します。
- **GS** **ゲートウェイサーバー** : ご使用の機器とアジレントの間に安全なアクセスポイントを提供します。
- **GC** **ゲートウェイコントローラ** : アジレントのアクセス権限を完全に制御できます。

リモートアドバイザーは、Agilent 機器サービスの一部として利用できます。

ご使用の機器が既にアジレントサービスプランの対象となっている場合、リモートアドバイザーは自動的に契約に含まれます。

次のようなメリットがあります。

- **コールセンターの順番待ちを回避**：システム診断を直接かつ安全に、アジレントに転送。
- **生産性の最大化**：機器の設備管理、稼働状況、使用履歴、メンテナンスステータスの最新情報にアクセスできるレポートをリアルタイムに閲覧可能。
- **安心**：リモートアドバイザーは、厳格な IT セキュリティ評価に合格し、製薬や環境業界の厳しいセキュリティ基準に適合しています。

ご使用の機器がサポートサービス契約を結んでいない場合、リモートアドバイザーが利用可能なアジレント機器サービスプランをぜひご検討ください。

サービスプラン	プランに含まれる リモートアドバイザーの内容
アドバンテージ ゴールド	・アシスト ・レポート ・アラート
アドバンテージ シルバー	・アシスト ・レポート ・アラート
アドバンテージ ブロンズ	・アシスト ・レポート

アドバンテージゴールド
一時のダウンタイムも許されないクリティカルな状況に対応。3 つのリモートアドバイザー機能はもちろん、アドバンテージまたは CrossLab ゴールドではあたかも客様の側にアジレントのエキスパートがいるような安心感を提供します。常に稼動し続ける必要がある重要なシステムに対して最優先で対応し、生産性アップを可能にするとともに問題を未然に防ぎます。

アドバンテージシルバー
ラボの生産性の最適化が重要な場合。アドバンテージまたは CrossLab シルバーは、ご使用のシステムを最高の状態で稼働し続けることを目的としたサポートです。3 つのリモートアドバイザー機能も利用可能です。ラボの生産性の最適化に役立つ詳細レポートも入手できます。

アドバンテージブロンズ
サーポートセンターとの通信を簡素化したい場合。アドバンテージまたは CrossLab ブロンズでは、リモートアドバイザーアシストおよびレポートにより、サービスリクエストが簡単になります。所有している機器を管理するためのリアルタイムサポートを受けることができます。

リモートアドバイザーについてのお問い合わせは

担当営業あるいはアジレント代理店までお問い合わせください。

ホームページ　**www.agilent.com/chem/jp**
コールセンター　**0120-477-111**
email_japan@agilent.com

本文書に記載の情報、説明、製品仕様等は予告なしに変更されることがあります。

アジレント・テクノロジー株式会社
© Agilent Technologies, Inc. 2014
Printed in Japan April 4, 2014
5989-6080JAJP

Revision 1.0

Agilent Technologies