

次世代のラボ運営を実現する 万全のサポートサービス

Agilent CrossLab サービス & サポートポートフォリオ





「見えない価値」を「目に見える成果」へ

現代のラボが抱える課題は複雑です。急速に進歩する技術とグローバルなネットワーク化への対応に迫られる一方、新たな規制への適合やラボスタッフの教育にも取り組まなければなりません。真のビジネスパートナーの支えがあれば、多様化するラボの課題を解決し、効率的かつ効果的なラボの運営を多角的に実現することができます。

Agilent CrossLab がもつグローバルネットワークがお客様にさまざまな見えない価値を提供し、成功へと導きます。機器のメンテナンスや修理、移設、機器管理サービスから、コンプライアンス、ソフトウェアソリューション、コンサルティング、教育にいたる多彩なサービスにより、アジレント機器はもちろん他社製機器まで幅広くサポートします。目に見える成果につながるラボ運営への最短ルート、それが Agilent CrossLab です。



「見えない価値」を「目に見える成果」へ

Agilent CrossLab サービスのエンジニアは、お客様とのあらゆるやり取りの中から見えない価値を引き出そうと努めることで、効率性の改善、リソースの最適化、連続稼働時間の最大化、ユーザースキルの向上をお手伝いします。Agilent CrossLab が世界中のお客様に知見と価値をお届けした事例をご紹介します。

www.agilent.com/chem/crosslabstories

機器サービス

ラボの生産性と効率を最大限に高める



ラボの生産性と効率を最大限に高めるためには、機器の性能を最高の状態に維持し、それを継続的に活用できる環境が不可欠です。Agilent CrossLab サービスでは、お客様のニーズと予算に応じて柔軟にお選びいただけるソリューションをご用意しています。

メンテナンスおよび修理サービスは、必要なときにその都度ご依頼いただくことも、ニーズに合わせて柔軟に構成いただけるサポート契約の一部としてご利用いただくことも可能です。いずれの場合もアジレントのスタッフが純正部品を用いて高品質のサポートをご提供します。

アジレント基準のメンテナンスと修理

Agilent CrossLab チームは、お客様の機器およびアクセサリに対し、常に一貫した信頼性の高いサービスをお届けします。

- 必要なときに必要な場所で、エキスパートがアジレントおよび他社製機器のオンサイト修理を実施
- 高い技能を持つアジレントのエンジニアが問題を迅速に診断、解決
- 柔軟なサービスプラン - お客様に適したサービスレベルおよび対応時間を選択可能
- 訪問前に問題を評価 - アジレントスペシャリストにご連絡いただいた事前情報に基づいて、エンジニアが問題解決に必要な工具と部品を準備のうえ訪問
- 点検サービス - 定期的な点検、イオン源のクリーニング、および稼動時データインテグリティ (適格性評価) サービスにより、機器の性能を維持

機器のメンテナンスおよび修理サービス

オンサイトサービス

- 点検
- MS イオン源のクリーニング
- お客様施設での機器修理
- お客様施設での機器修理と消耗品の提供
- オンデマンドでの修理サービス (タイム & マテリアル方式)
- ラボ移設および機器移設

サービスセンターでの修理サービス

- アジレント施設での修理
- アジレント施設での修理と代替機器の貸与
- 機器の交換

リモートサービス

- 電話による技術サポート
- 機器のモニタリングと診断

* アジレント以外のクロマトグラフィーおよび分光分析機器にご利用いただけるサービス。詳細については、お問い合わせください。

マルチベンダーサービス

Agilent CrossLab マルチベンダーサービスでは、アジレントの認定エンジニアがラボの機器をまとめてサポートします。機器のダウンタイムを最小限にとどめ、ラボ効率を確実に維持することができます。

- AB/SCIEX
- ブルカー /バリアン
- CTC アナリティクス
- サーモ/ダイオネクス
- ギルソン
- メルク/日立
- パーキンエルマー
- 島津製作所
- ウォーターズ
- その他

コンプライアンスデータインテグリティ (適格性評価) サービス

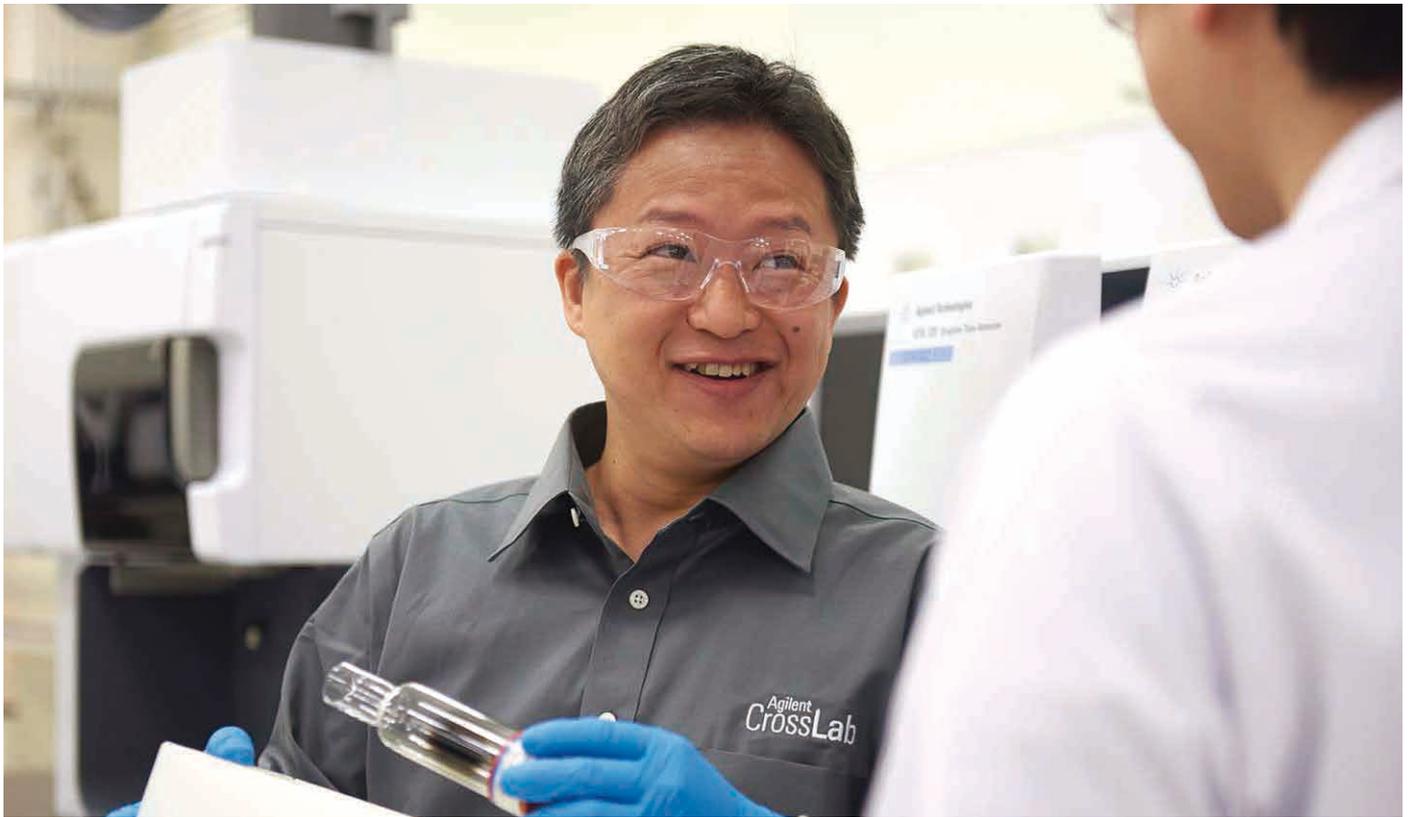
搭載技術や機器メーカーにかかわらず、ラボ機器の性能の確認とデータインテグリティ (適格性評価) を実施します。これにより、規制関連リスクを低減し、規制環境で使用されるシステムの適格性を確保することができます。

- メーカーやモデルにかかわらず、機器の相互調和を確保
- SOP 要件に応じた試験を構成する柔軟性
- 全自動によりプロトコルを確実に遵守
- ペーパーレスの電子レポートと電子署名



Agilent CrossLab が規制関連リスクを最小化

- 20 年以上に渡るコンプライアンスの経験
- 世界 30,000 件を超えるデータインテグリティ (適格性評価) の実績
- 機器メーカーにかかわらず、多くのクロマトグラフィータシステムに対応した全自動サービス
- FDA、EU Annex 11、EU GMP (PIC/S)、および 21 CFR Part 211 規制への適合に対応



ソフトウェアメンテナンス契約

ワークステーションを対象とした Agilent CrossLab ソフトウェアメンテナンス契約 (SMA) は、機器を対象としたサービス契約と同じように、お客様のソフトウェアへの投資を守ります。

- ソフトウェアのサブスクリプションと電話による技術サポート
- 1年ごとの SMA 更新によるソフトウェアの完全な動作保証と新機能の提供
- タイムリーなアップデートまたはアップグレードにより、ソフトウェアを最新の状態に保ち、最高レベルのシステム性能を実現

拡張サービス

Agilent CrossLab では、生産終了を迎えた旧式の機器も最新機器に移行されるまでの間サポートします。拡張サービスでは以下をご利用いただけます。

- スペシャリストによる電話でのハードウェア問題の診断・解決
- 契約またはオンデマンドサービスによる最高のシステム性能の維持
- 標準または優先対応
- アジレント純正の消耗品と部品
- 信頼性の高いアジレントの専門技術と製造手法

部品と消耗品

アジレントは、アジレント機器および他社製機器用の数百万ドル相当の消耗品とサービス部品を常時在庫しています。

- アジレントの純正部品の他、OEM 部品およびアジレント認定マルチベンダー部品を在庫
- アジレントの消耗品は、幅広いメーカーの分析機器でシームレスに優れた性能を発揮
- アジレントのグローバルな物流ネットワークにより、必要なサービス部品を必要なときにお届け

Agilent CrossLab サービス契約

Agilent CrossLab では、修理、メンテナンス、およびコンプライアンスサービスをご利用いただける3つのサービスプランをご用意しています。機器メーカーにかかわらず、主要なあらゆる分光分析計、LC、GC、およびMSをサポートします。

Agilent CrossLab ゴールド

ダウンタイムを限りなくゼロに近づける最優先サービスです。シルバープランのサービスに加え、翌営業日の対応、お客様サイトでの部品在庫、電話受付、お客様専任のサービスエンジニア、四半期ごとの状況確認などの優先サービスをご利用いただけます。

Agilent CrossLab シルバー

ブロンズプランのサービスに加え、年1回の点検、オプションのコンプライアンスサービスなど、ラボの運営に役立つ付加サービスをご利用いただけます。

Agilent CrossLab ブロンズ

幅広いメーカーの機器を対象とした総合的なオンサイト修理サービスを年間定額でご利用いただけます。

Agilent CrossLab サービス契約比較表

	ゴールド	シルバー	ブロンズ	点検	ソフトウェアメンテナンス
Agilent CrossLab サービス契約に含まれるサービス					
優先対応	・	・	・		
ハードウェア電話サポート	・	・	・		
ソフトウェア電話サポート	・	・	・		・
すべてのアジレントソフトウェアリビジョン					・
オンサイト修理サービス					
無制限のオンサイト修理出張 (出張費と作業費)	・	・	・		
修理に必要な部品と消耗品*	・	・	・		
メンテナンスサービス					
年1回のメンテナンス	・	・		・	
有用性の高いサービス					
翌営業日の対応	・				
オンサイト部品キャッシュ	・				
専任サービスエンジニア/マネージャ	・				
四半期ごとの状況確認	・				
コンプライアンスサービス (オプション)					
稼働時性能適格性確認 (OQ) とのバンドル時の割引	・	・			
OQ 合格保証	・	・			
再適格性評価 (RQ) とのバンドル時の割引	・	・			

* 地域の部品交換ポリシーに準じます。

コンサルティングと教育

お客様の機器、ラボ、スタッフの持てる能力を最大限に引き出します。



Agilent CrossLab の教育およびコンサルティングサービスは、企業の規模を問わず、また従業員のスキルレベルを問わず効果を実感いただける柔軟性の高いサービスです。お客様がご使用の機器、ソフトウェア、プロセスの設計に携わったエキスパートが対応しますので、技術力、生産性を確実に高めることができます。

Agilent University

多様な形式、幅広い内容のトレーニング

基本操作を学べるコースから高度なワークフロー手法を扱った詳細なトレーニングまで、お客様のご都合に合わせて活用いただけるトレーニングコースを幅広くご用意しています。

- 集合トレーニング - 世界各地のアジレント施設で開催される公式トレーニング
- オンサイトトレーニング - お客様施設でご利用いただけるカスタムトレーニング
- オンライン学習 - 各自のペースで学べるオンラインの仮想クラスルームプログラム

便利なプリペイド式トレーニングクレジット

アジレントのトレーニングクレジットは、トレーニングコースにご利用いただける 2 年間有効のクレジットをご購入いただけるプリペイドサービスです。ご購入時に受講日、開催地、科目を決めていただく必要はありません。

CrossLab リアルストーリー

世界中のラボで Agilent University がどのように活用されているのかをご覧ください。

www.agilent.com/chem/stories/AgilentUniversity





メソッドおよびアプリケーションコンサルティング

CrossLab のエキスパートがサンプル前処理から最終的なレポートにいたるプロセスをサポートし、お客様の生産性を高めます。

エキスパートによるコンサルティングサービス:

- アプリケーション評価、開発、導入、および復元: 再現性の高いメソッドの構築
- アプリケーション問題に対する解決策の特定: 高品質の結果をスピーディに提供
- アプリケーションの最適化: 一貫性、品質、コスト、安全性、および効率を最適化
- ラボの迅速な稼働へとつながる「見えない価値」を提供

アジレントならではの高品質:

メソッドおよびアプリケーションコンサルティングプロセス

準備	<ul style="list-style-type: none"> - ラボの設定 (消耗品、試薬など) - サンプル前処理 - メソッドパラメータの設定
分析	<ul style="list-style-type: none"> - 標準試料 - 品質管理 - 未知サンプル
解析	<ul style="list-style-type: none"> - ターゲット定量分析 - 未知化合物の同定
レポート	<ul style="list-style-type: none"> - カスタマイズレポートの自動作成 - マクロの開発 - データ確認
アーカイブ	<ul style="list-style-type: none"> - 容易にアクセス可能な安全性の高いデータファイルストレージ (ECM) - LIMS との連携



メソッド復元サービス

修理やメンテナンス後に、メソッドが以前と変わらず適切に実行されることを確認します。

アジレントならではの高品質: メソッド復元プロセス

メソッド復元サービスでは、アジレントのエンジニアにより以下の作業が実施されます。

- 既知の標準溶液を 1 回注入して以前の結果と比較
- お客様のワークフローに従ってデータの取り込みおよび解析手順を実行
- サービス作業の直後から機器/メソッドをご利用いただける状態を確保

確かな品質を形づくるメソッド復元プロセス



既知の QC またはアジレント標準溶液を 1 回注入



定量または定性メソッドが機能していることを確認



リファレンスサンプルを用いてリテンションタイムを比較



リファレンスサンプルを用いてピークの面積と高さを比較



ピーク形状を目視検査し分離能を比較



デフォルト設定または定義済みのテンプレートでレポートを作成

Agilent CrossLab コンサルティングサービスの内容:

- コンピュータシステムバリデーション (CSV)
- 監査/評価
- カスタム手順作成

コンプライアンスコンサルティングサービス

規制対象の多くの企業では、効率的かつ効果的な業務遂行の手段としてコンプライアンス活動のアウトソーシングが用いられるようになりました。世界中のコンプライアンスを熟知した Agilent CrossLab にお任せいただくことで、安心して分析作業に専念し、中核事業の生産性を高めることができます。

- 運営面の生産性を最適化 — CrossLab のエキスパートがコンプライアンス活動を整理・調整し、効率的に遂行
- 最新の規制を把握 — 最新の業界標準およびベストプラクティスを適用
- 既存のリソースを補強 — スタッフを増員することなくラボのスループットを向上
- 標準化/調和 — 経験を積んだコンプライアンスのプロフェッショナルからなる CrossLab のグローバルネットワークが国を問わず確実な規制適合をサポート
- コンプライアンスを改善 — 高度な専門知識にもとづくコンプライアンスサービスにより規制関連リスクを低減
- 作業の平準化 — 必要に応じたサービスにより一時的なスタッフの負担増加に対応

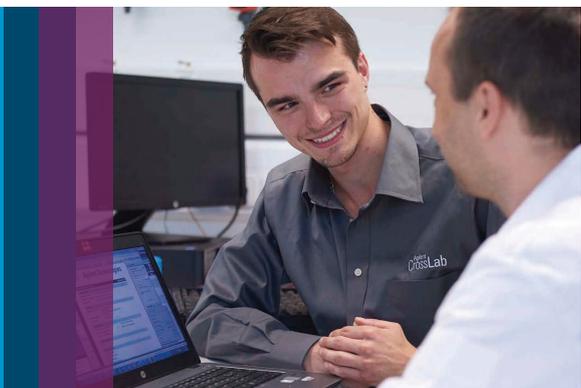
お客様との共同作業

リーンシックスシグマにもとづくプロセスを確立して日常業務を標準化、効率化し、スタッフが研究と科学の進歩に集中できる環境を整えます。アジレントのリーンシックスシグマのエキスパートがお客様の協力のもと、プロセス全体を調査し問題の原因を突き止め、個々の問題領域を評価した後、改善策をテストし実施します。ラボの設計から資産の使用状況、在庫レベル、サイクル時間、および品質まで、すべてを根本から見直し、さらにデータ解析を組み合わせることで、エラーとプロセスのばらつきを低減することができます。



ラボ運営

ラボの成果を最大限に高める



ラボの成果を最大限に高めるため、Agilent CrossLab のグローバルなエキスパートチームがお客様を総合的にサポートします。また、「見えない価値」を引き出し、稼働時間および生産性の向上、信頼性の高い分析結果、コストの削減など、成果につながるラボ運営へと導きます。

ラボビジネスインテリジェンス

インタラクティブなテンプレートのライブラリと、企業全体の機器使用状況レポートおよび探索的分析を組み合わせることで、ラボの運営データから実行可能な「見えない価値」を見出します。

技術、生産性、経済的成果を方向付け

LBI 分析により、ラボまたは部門の状況を明らかにし、根拠にもとづく重要な指標が得られます。この情報により以下のようなラボの運営改善に反映させることができます。

- 経済的利益の増加 — コスト節約の機会を発見
- 技術移行戦略の改善 — すべての資産を包括的に、また資産ごとのサービスを把握
- 生産性の向上 — 主要な性能指標、その他指標、およびラボの目標生産性への関連付け

CrossLab リアルストーリー

ラボマネージャが稼働時間向上のためにどのようにデータを活用しているのかをご覧ください。

www.agilent.com/chem/story44



アセットおよび機器管理サービス

Agilent CrossLab の管理サービスでは、お客様のご要望に合わせて資産、ワークフロー、およびテストサイクルの管理を最適化します。

エンタープライズアセット管理サービス

- データと「見えない価値」をラボおよびビジネスプロセスに活かして運用効率を向上
- 性能からリスク、コストまで、ライフサイクルに沿って資産を持続的に管理
- ラボ企業全体の活動を体系的に実施・調整して戦略的目標を超える成果を達成

機器管理

- RFID 技術によりラボ機器を自動的かつ正確に追跡・管理
- 定期的な棚卸監査およびコンプライアンスに費やされる作業時間を短縮
- 資産会計倉庫、調達管理システム、SAP、その他メンテナンス管理システムへ資産記録をシームレスにアップロード



InfinityLab 消耗品

InfinityLab の消耗品には、RFID スマートタグが搭載されています。製品の識別情報や完全な使用履歴が得られるため、ダウンタイムを抑え、運用効率を向上し、結果の信頼性を高めることができます。InfinityLab 長寿命 HiS 重水素ランプ、InfinityLab Max-Light カートリッジセル、InfinityLab カラムなどの RFID 付き消耗品は、InfinityLab LC シリーズ機器で自動認識されます。



移設サービス

Agilent CrossLab 移設サービスでは、移設計画からセットアップまで、移設に伴う作業をすべてお任せいただけます。

- ラボ機器の移設をサポートする包括的なサービス
- あらゆる機器、メーカー、モデル、型式に対応
- お客様のニーズに応じて試薬、消耗品、オフィススペースサービスもご用意
- 移設計画、旧ラボの停止、梱包、移動/輸送、セットアップ、コンプライアンスなどを含む総合サービス

iLab Operations ソフトウェア

iLab Operations ソフトウェアは、共有の研究リソースを管理するコア施設のために生み出されたウェブベースのエンタープライズ管理ツールです。コスト回収率を最大化し、共有リソースの運用を効率化することができます。幅広い専用モジュールと統合オプションを組み合わせることで、お客様のニーズに適したソリューションを構成いただけます。



ラボの運営を効率化する分析・ワークフローツール

- リソースマネジメント
- プロジェクト調整
- 機器スケジューリング
- 使用状況追跡
- 機器管理
- データ解析
- ワークフロー追跡

アジレント認定中古機器

ご予算に合わせたアジレント品質機器

アジレント認定中古機器は、新品機器と同じ1年間のメーカー保証が付きますので安心してご使用いただけます。どの認定中古機器も、新品機器と同じ品質、性能検査で、基準を満たしたものだけが出荷されます。また、機器に対して以下を含む包括的な整備調整を実施します。

- 消耗部品を新品のアジレント純正部品に交換
- 必要な機械的、性能上のアップデート適用
- 化粧パネルを最新デザイン同様のものに交換
- スタートアップに必要な新品のアクセサリが付属
- アジレントの据付サービス、トレーニングサービス、拡張サポート契約をオプションでご購入可能

アジレントだからこそ叶う高品質

機器を設計・製造したエキスパートの手により生まれ変わった装置であり新品に劣らない性能でご使用いただけます。

アジレントマイグレーションサービス

アジレントでは、ご不要になった機器の買い取りサービスも実施しています。ご提供いただいた機器は、アジレント認定中古機器として再生します。

- より新しい技術を搭載した機器にアップグレード
- 固定資産の最適化
- 環境に配慮した旧式機器のリサイクルを促進



CrossLab リアルストーリー

Agilent CrossLab が目指すのは、お客様とのあらゆる接点で「見えない価値」を引き出すことです。

移設、コンプライアンスなどのサービスにおける実績を www.agilent.com/chem/crosslabstories でご覧いただけます。

頼れるビジネスパートナー

アジレントが選ばれるのは、絶対の信頼があるからです。そして、その信頼を裏切らない製品とサービスがアジレントにはあります。アジレントバリュープロミスやアジレントサービスギャランティをはじめ、ラボの成果を最大化し、それを維持するために必要なサービスとサポートをご用意しています。

アジレントバリュープロミス

ご購入日から 10 年間にわたって機器をご使用いただけることを保証します。また、代替モデルのご購入の際には、残存価値に見合った導入プランをご提案します。

アジレントサービスギャランティ

アジレントサービス契約の対象となっているアジレントの機器*を修理により修復できない場合は無料で交換することをお約束します。

*アジレントのシステムのみが対象です。

SelectScience® Winner

アジレントは、業界に変革をもたらすラボ製品と機器メーカーに贈られる Customer Service of the Year を 2015 年および 2016 年に受賞しました。

ホームページ

www.agilent.com/chem/jp

カスタムコンタクトセンター

0120-477-111

email_japan@agilent.com

本製品は一般的な実験用途での使用を想定しており、医薬品医療機器等法に基づく登録を行っておりません。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。

DE.3421064815

アジレント・テクノロジー株式会社
© Agilent Technologies, Inc. 2020
Printed in Japan, April 2, 2020
5991-4149JAJP