



アジレントのサービス & サポート

お客様の成果に結びつく サポート&サービスソリューション

The Measure of Confidence



Agilent Technologies

サービス & サポートソリューションの概要

現在のラボは、分析業務上および経営上の複雑な課題に直面しており、真のサービスパートナーの支援が、必要不可欠になっています。このサービスパートナーとは、ラボの運営に関する重要な知見を提供し、技術的に難しい問題の解決をサポートし、世界中の企業で科学的、ビジネス的な成果を共に成し遂げるパートナーを意味します。アジレントは、科学的な成果、ラボ運用、ビジネスにおける成果に焦点を置いた一連のサービス & サポートを提供するパートナーです。



アジレントのサービス & サポート

アジレントは、複数ベンダーの機器の修理およびメンテナンスからエンタープライズアセット管理まで、お客様の運営ニーズに合わせた一連のサービス & サポートを提供します。アジレントは、お客様に最適なサービス & サポートモデルを提案し、機器のメンテナンス、適格性評価、オペレーターの教育、機器の資産管理に加えて、ビジネスに役立つ客観的データとその解析結果を提供します。具体的には次のようなオプションがあります。

- ラボ機器サービス
- ラボ機器管理サービス
- ラボビジネスインテリジェンス
- エンタープライズアセット管理

アジレントのサービス & サポートのメリット

アジレントはラボ運用をサポートするパートナーとして、60年以上高品質の製品とサービスを提供してきた経験を活かし、お客様のビジネスに役立つ知見、ラボ運用に必要なサポート、お客様のマーケットの情報等を提供します。アジレントのサービス & サポートは、このようなソリューションをお客様の科学とビジネスにおける目標に結びつけるもので、次のようなメリットがあります。

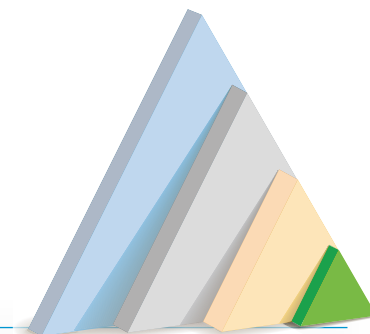
- ラボ運営の客観的データを活用し、数値的根拠に基づく意思決定
- 機器の設置状況、使用状況に関する客観的データ
- 余剰機器の最適化等から考えるラボ運用コストの改善

サービス & サポートソリューションの概要

ラボ機器サービス

アジレントのサービス & サポートの強みは、優れた機器サービスを軸に構築されていることです。機器サービスでは、アジレント以外のメーカーを含めた分析機器、ライフサイエンス機器、ラボの自動化および処理用機器の修理とメンテナンスを包括的に提供します。内容は次のとおりです。

- ・ 教育サービス
- ・ コンプライアンスサービス
- ・ 常駐サービス (オプション)



アジレントの教育サービス

オペレーターを対象に、日々のパフォーマンスと個々のキャリアの向上に必要な教育とハンズオントレーニングを提供します。基礎的な操作や高度なワークフロー技術など、各レベルに応じた教育サービスをお選びいただけます。アジレント認定のトレーナーによる教育サービスをオンサイト、オンライン、または世界中のアジレントの施設で受けることができます。

- ・ 入門レベルから上級トレーニングまで、オンサイトまたはオンラインのさまざまなコースを定期的に開講
- ・ ラボのニーズに合わせたカスタマイズコース
- ・ メソッド開発やワークフロー最適化等のマンツーマンの指導

コンプライアンスサービス

ラボ機器の適格性評価を提供します。アジレントは 1995 年以來、コンプライアンスサービスのナンバーワンベンダーに選ばれ続けています。アジレントのコンプライアンスエキスパートは世界共通の標準操作手順書 (SOP) を使用し、汎用的でお客様に適した機器適格性評価計画と、その実施スケジュールを作成します。それには次の内容が含まれます。

- ・ アジレントが提供する自動化されたペーパーレスの一括適格性評価プロトコル
- ・ ラボ全体で統一された電子レポートと電子記録を使った合理的なレビュープロセス
- ・ 機器の適格性評価の総コスト削減

常駐サービス (オプション)

常駐サービスでは、お客様のニーズとラボの規模に応じて、必要な人員を配置します。このような常駐サービスでは、経験豊富な専門家を配置することにより、ラボの機器や SOP の効率的な管理、適切なコンプライアンス対応、機器の使用状況に応じたサービスレベルの提供を実現します。

- ・ エキスパートの業界知識や技術経験を、必要に応じて柔軟に活用
- ・ お客様の業務の負担を軽減し、事業目的に直結する業務に携わる時間を増加
- ・ ラボ全体の運用コストの改善

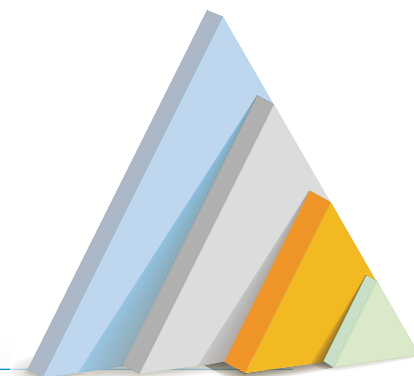


サービス & サポートソリューションの概要

機器管理サービス

機器管理サービスでは、ラボの運営や設備の管理者が、ラボにある機器、設置場所、および使用頻度の全体像を簡単に把握できます。こうしたサービスは以下を軸に構築されます。

- ・ RFID (バーコードシステム) 在庫管理サービス
- ・ アジレントリモートアドバイザ
- ・ 機器使用レポート
- ・ 移設サービス



RFID 在庫管理

ラボに設置されている機器や装置を RFID (バーコード) タグを利用して把握します。このサービスでは、ラボ機器の資産在庫登録を正確かつ最新の状態で管理できます。無線自動識別 (RFID) 技術を使用して、在庫データのタグ付けから、追跡、管理、レポート作成まで実施します。このサービスには次のメリットがあります

- ・ ラボ機器を自動的にかつ正確に追跡、管理
- ・ ヒューマンエラーの防止
- ・ 在庫監査と cGXP 在庫管理にかかる労働時間を短縮
- ・ エンタープライズアセット管理サービスに在庫データを提供

リモートアドバイザ (RA)

リモートアドバイザは、機器の使用状況をリアルタイムに測定します。アジレント製のシステムや一部の他社システムを、リアルタイムでサポートし、さらに使用状況のレポートなどを提供するツールです。これらのツールによって、優れたリモート診断の詳細レポートが作成されるため、機器を 24 時間 365 日監視して、生産性を最大化できます。

- ・ 機器が誤動作すると、リアルタイムの SMS テキストメッセージまたはメールメッセージでアラートを送信
- ・ アジレントのサービスエンジニアと直接リンクして、機器の問題のトラブルシューティングを行う
- ・ 機器の構成、稼働状態、使用状況の詳細なレポートを生成

機器使用状況レポート

使用状況レポートサービスでは、主要な機器コンポーネントのステータスを監視することで、ラボ機器の使用状況を評価します。次にこのデータを使用して、機器の生成機能と実際の生成物を比較した結果を分析、レポートします。このサービスには次のようなメリットがあります。

- ・ 機器の使用と稼働状態に関する主要なデータを継続的に収集
- ・ これまでの機器の使用傾向を解析し、サービスイベントのスケジューリングに活用
- ・ 機器の生産性とライフサイクルを把握



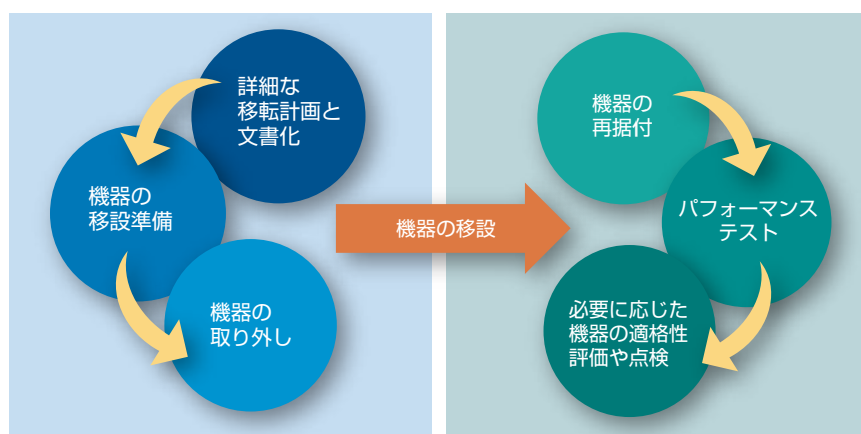
サービス & サポートソリューションの概要



ラボ移設サービス

ラボ移設サービスは、ラボ機器、製造モデル、種類に関係なく、科学機器やラボ機器の移設をお手伝いする一連のサービスです。アジレントは同一サイト内の移設から海外への移設まで、その計画、廃棄、梱包、移動や配送、設定や規制コンプライアンスなど、以下のようなさまざまなサービスを提供します。

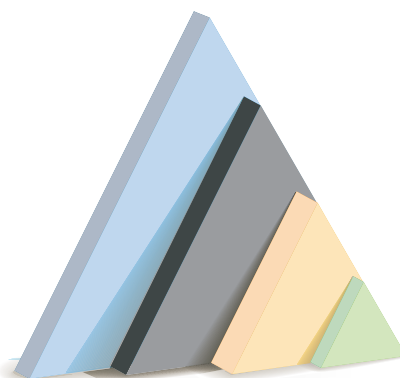
- ・ 世界各地へのラボの移設
- ・ サイト準備計画
- ・ 移動後のパフォーマンステストや作業内容の文書化を保証



ラボビジネスインテリジェンス

ラボビジネスインテリジェンスサービスでは、ラボ運営に関わるさまざまなデータを収集、解析し、ラボのマネージャや経営者が中長期的な運用、事業計画を立てる際に役に立つ客観的、かつ実用的な情報を提供します。

- ・ ラボの機器、ワークフロー、人材に関する重要な疑問点を解決
- ・ 企業の技術、生産性、経済性のパフォーマンスの多角的な測定と評価
- ・ 複数の事業所間でのリソースや機器の活用最適化に役立つ情報を提供



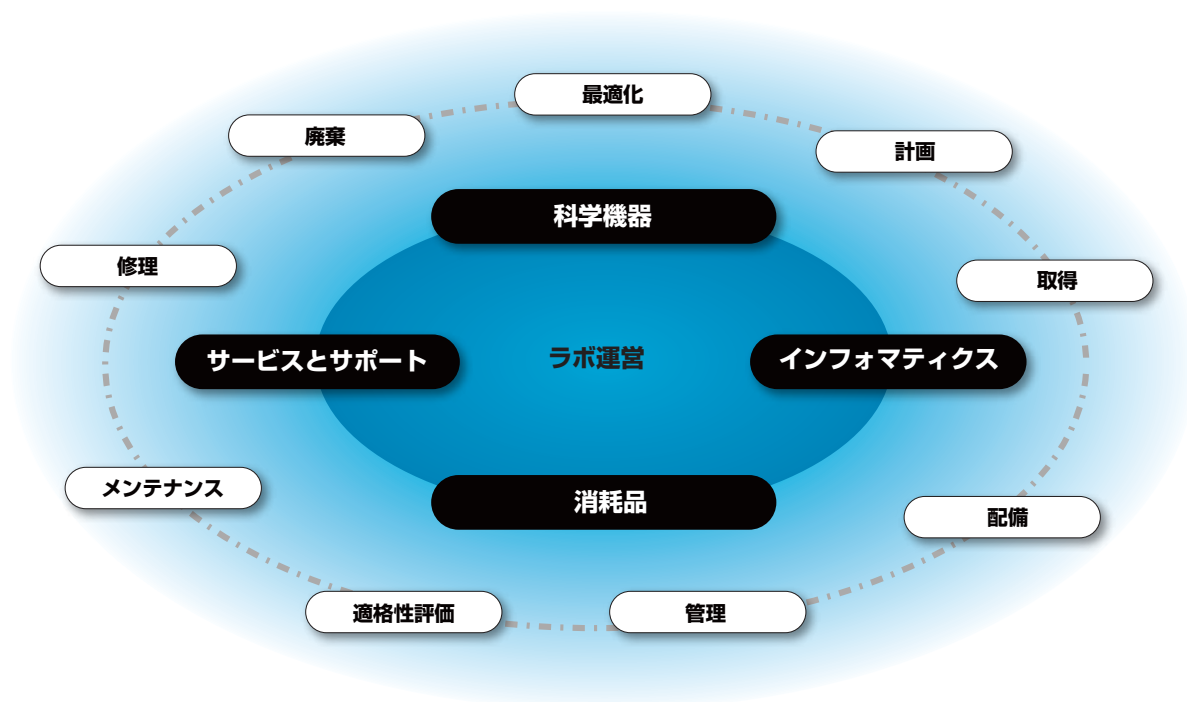
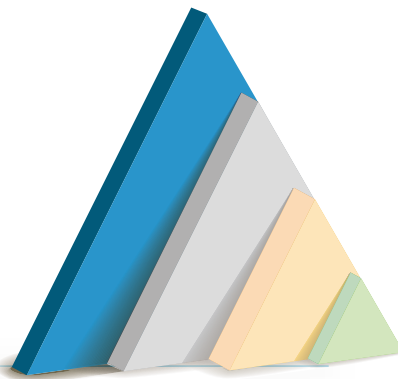
サービス & サポートソリューションの概要

エンタープライズアセット管理サービス

エンタープライズアセット管理サービスとラボビジネスインテリジェンス、RFID タグによる機器管理や、基本的な機器サービスを組み合わせて、ラボの運営を全体的にサポートします。

エンタープライズアセット管理サービスは、アジレントが持つ、サービス&サポートソリューションの最高レベルにあるものです。ビジネスインテリジェンス、ラボの機器管理とマルチベンダー機器サービス、エンタープライズアセット管理サービスを厳選して組み合わせることで、組織に次のようなメリットをもたらします。

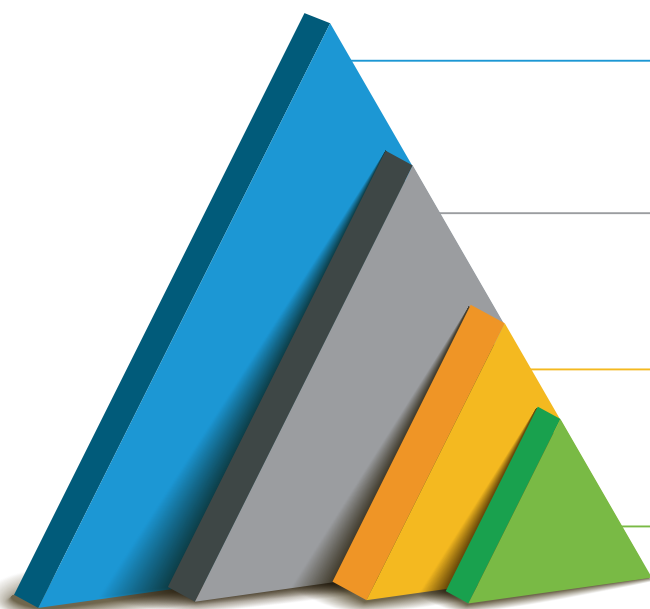
- 客観的データとそれらの解析結果をラボやビジネスのプロセスに適用し、運用効率を向上
- パフォーマンス、リスク、支出等を加味し、ライフサイクルを通じて資産を最適かつ持続的に管理するための提案
- ラボ企業全体で活動を体系的に実施、調整して、戦略的目標を超える成果を達成



サービス & サポートソリューションの概要

組織にとってのサービス & サポートの利点

アジレントは、お客様のラボの生産性向上と、革新的な改革に役立つソリューションを提供します。アジレントのエンジニアとラボ運営アドバイザーは世界統一基準の、高度なトレーニングを受けており、組織の運営を全面的にサポートします。このサービスでアジレントは、ラボ全般のサービスプロバイダとして、世界中の最大手製薬会社 15 社のうち 12 社を含む、あらゆる規模のお客様から高い評価を受けています。



企業資産管理

- ラボ業務サポート
- 総合的な資産管理
- 科学的成果と事業成果の達成

ラボビジネス インテリジェンス

- 資産ライフサイクル管理
- 資産最適化戦略
- 機器全体の有効性

ラボ機器管理

- RFID在庫管理
- ラボの機器利用状況レポート
- ラボ移設

ラボ機器サービス

- お客様向け教育
- ラボ機器サービス

詳細については、
アジレントの担当者に
お問い合わせいただくか、
ホームページをご覧ください。

www.agilent.com/chem/jp

カスタムコンタクトセンタ

0120-477-111

アジレントの製品は、研究目的でのみ使用できます。
診断目的では使用できません。
本資料に記載の情報、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. 2015.

Published in Japan, February 13, 2015

5991-5581JAJP



Agilent Technologies