

生産性の低下と予期せぬコストに対する 最大の防御策

Agilent CrossLab サービスプラン



ラボにおける想定外のダウンタイムは避けられない現実でしょうか？

ダウンタイムにより、納期に遅れたり、サンプルが無駄になったりする可能性があります。複数のラボマネージャーによれば、予期せぬ出費は最大でサービス予算の 24 % に達します。

想定外のダウンタイムには、生産性と経済的な損失が伴うことは誰でも知っています。しかし、ご存じでしょうか。Agilent CrossLab サービスプランは、機器の故障による影響を最小化し、多数の問題が発生するのを防ぎます。

アジレント機器と他社製機器の両方を対象とした CrossLab サービスプランは、ダウンタイムを低減し、正確で信頼性の高いデータを生成し、業界の規制に準拠できるようにします。修理費用と年間のダウンタイム日数を削減することが実証されている、点検サービスも含むプランもあります。

「高品質の機器を使用しているので、問題ないのでは？」

機器のダウンタイムは、予定外の出費やダウンストリーム問題へと連鎖的に影響を及ぼします。最高の機器の場合も同様です。点検サービスを含むサービスプランは、中断のない業務、修理の削減、年間における想定外のダウンタイムの低減に対し、最高の保証を提供します。

「サービスプランは高価なのは？」

サービスプランのコストとダウンタイムのコストを比較してみれば、高価ということはありません。資本損失、技術者の時間が無駄になることから、結果や収益の遅れに至るまで、ダウンタイムのコストは、1 日あたり平均で約 10,000 ドルになるというお客様の声も届いています。さらに悪いことに、結果取得の遅れによってサービスや材料の重要な納期に間に合わず、そのコストは 1 時間あたり 50,000 ドル以上に及ぶとの報告もあります。

「問題が生じたときはいつでも、サービスプロバイダに連絡できますか？」

多くのラボは厳しい経験を経て、すべてのサービスプロバイダが同じでないということを知っています。しかしアジレントと連携することにより、機器投資の最適化を共に目指す、信頼できる熟練のパートナーによる支援が得られます。

迅速な稼働再開を実現できるよう、アジレント認定のサービスプロフェッショナルは効果的な修理をすばやく提供するための特別な資格を有しています。サービスプロフェッショナルは、すべてのアジレント機器に加え、広範な他社製機器をサポートするための厳しいトレーニングを継続的に受けています。さらに、アジレント純正部品や OEM 部品のみを使用し、事前定義されたチェックリストを使用して、機器が最適な動作条件にあることを確保します。

サービスとサポートを支える人材

アジレント認定のサービスプロフェッショナルが特別である理由

> 2,200

世界中のアジレント認定サービスプロフェッショナルの人数

400+

年間に実施されている認定トレーニングコース

最大 90 %

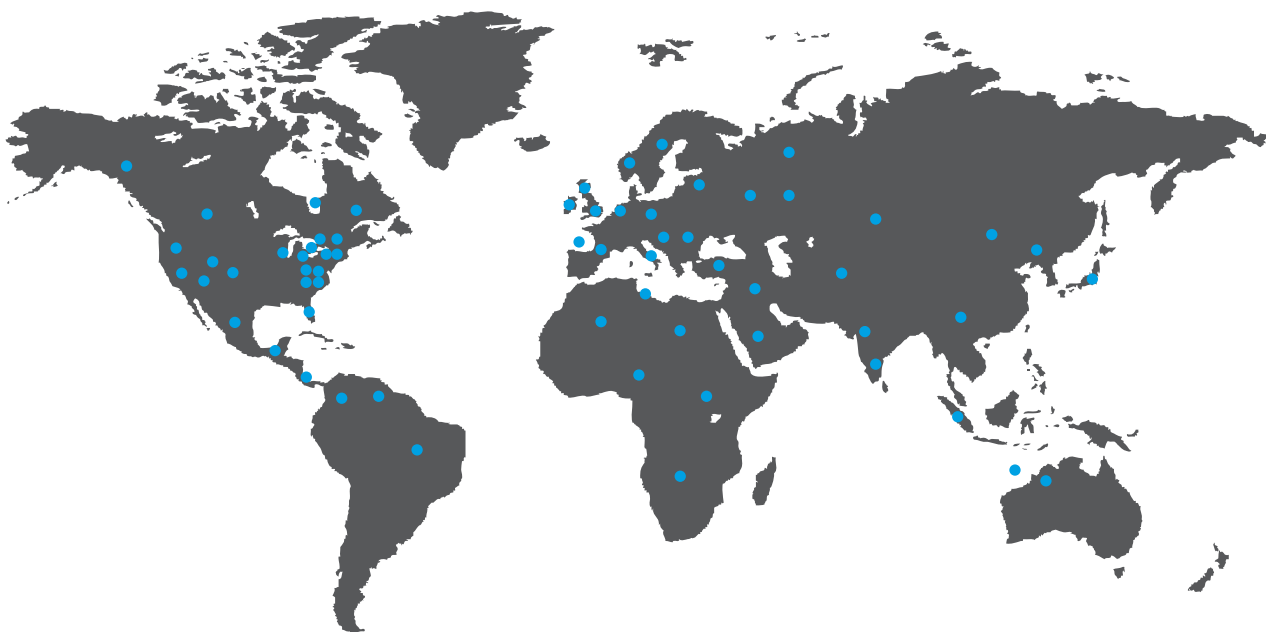
高度な学位を有するアジレント認定サービスプロフェッショナルの割合

7.5 年

機器修理の平均経験年数

80 %

1 日以内に解消された問題の比率



50+

対応可能な技術プラットフォーム

2.5 日間

現場での平均所要時間 (1 年あたり)

数百万種類

全世界の物流センターでそろえる部品の数

96 %

すぐに調達できる部品の割合

50 %

バーチャルテクニカルサポートによりリモートで解消された問題の比率



ご存知でしたか？

以下のメリットをラボに提供する点検サービスを含むプラン*：

35 %

修理回数が減少

31 %

修理費用を削減

3.4 日

年間ダウンタイムの日数が低減

* 第三者機関がアジレント機器と他社製機器の修理依頼 38,000 件以上を対象に実施した 5 年間にわたる調査に基づく。



Agilent CrossLab サービスプランが他のプロバイダのサービスよりも優れている理由は？

- **追加費用の心配不要：**Agilent CrossLab サービスプランには、派遣費と修理費のほか、修理や点検サービスに必要なアジレント純正部品が含まれています。
- **より迅速な修理：**バーチャルテクニカルサポートにより、オンサイト訪問になしで多くの問題が解消されています。オンサイト訪問が必要な場合、アジレント認定サービスプロフェッショナルが事前診断を行い、必要な部品と消耗品を用意して迅速に訪問します。
- **部品の在庫：**アジレントは数百万個の部品の在庫を維持しており、必要な時に 95 % 以上が入手可能です。

CrossLab ブロンズ

タイムリーな修理サービス、予算をコントロール

想定外の出費を抑制し、より迅速に修理サービスを提供します。修理に必要なアジレント製の部品や消耗品を含め、すべてのオンサイト修理出張費用がプランに含まれます。

最も人気のプラン、CrossLab シルバー

生産性を最大化し、ワークフローの中断を最小化

年 1 回の点検サービスが含まれたシルバーサービスプランは、修理費用とダウンタイムを削減します。また、すべてのオンサイト修理出張と、修理に必要なアジレント純正部品や消耗品がサービス対象となっています。

CrossLab ゴールド

基幹システムに最適なプレミアムサービス

翌営業日の対応、お客様サイトでの部品管理、最優先の電話受付、お客様専任のアカウントマネージャー、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。また、オンサイト修理の依頼や年 1 回の点検サービスも含まれています。

*新たな機器購入時のみ対象。

†利用規約が適用されます。

拡張延長保証

導入直後から新しい機器を保護

アジレントの純正部品を用いた保証修理を含む機器の標準保証期間を延長し、1 年後の点検サービスも含まれています。

複数年サービスプラン

価格の上昇に対応

プランの期間を通じて価格が固定されます。2 年または 3 年プランからお選びいただけます。管理作業を削減し、時間を節約し、継続したサービスによって戦略的取り組みに集中できます。

Agilent サービスギャランティ

メーカーを問わず、Agilent CrossLab サービスプランの対象機器を修理できなかった場合は、エスカレーションプロセスで、機器の無償交換などにより問題を解消します。†

機器に最適なサービスを確認

包括的なサービスから点検まで、お客様固有のニーズとご予算に適した Agilent CrossLab サービスプランを提供します。ダウンタイムの低減、信頼性の高いデータの生成、コンプライアンスの確保など、各プランに含まれる内容を表にまとめました。

Agilent CrossLab サービスプランに含まれるサービス	延長保証	拡張延長保証	CrossLab ゴールド	CrossLab シルバー	CrossLab ブロンズ	点検サービス
契約レベルに応じた優先対応	•	•	•	•	•	
バーチャルテクニカルサポート（ハードウェアとソフトウェア）	•	•	•	•	•	
同日リモート修理（可能な場合）	•	•	•	•	•	
オンサイト修理サービス						
オンサイト修理出張（交通費および人件費）	•	•	•	•	•	
修理に必要なアジレント純正部品	•	•	•	•	•	
修理に必要なアジレント消耗部品。	•	•	•	•	•	
メンテナンスサービス						
年 1 回のオンサイト点検サービス（交通費および人件費）		1 年後	•	•		•
点検サービスに必要なアジレント純正部品		•	•	•		•
プレミアムサービス						
翌営業日の対応			•			
オンサイト部品管理			•			
お客様専任のアカウントマネージャー、四半期ごとの状況確認			•			
コンプライアンスおよびソフトウェアサービス（使用可能なオプション）						
適格性評価（IQ/OQ、OQ）	•	•	•	•	•	•
主な修理後の再適格性評価（RQ）	•	•	•	•	•	•
ソフトウェアメンテナンス契約（SMA）	•	•	•	•	•	•

保証対象ニーズに合わせた追加オプション

 <p>古い機器を対象としたプラン</p> <ul style="list-style-type: none"> 保証期間以降も CrossLab サービスプランのメリットを提供 CrossLab ブロンズ拡張プランまたはシルバー拡張プランとして提供 	 <p>政府および教育機関</p> <ul style="list-style-type: none"> 固定予算のための低価格プラン 迅速な対応が必要でない場合に最適 	 <p>機器トレーニングとメソッドサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> 対面式またはオンライントレーニングにより重要なラボスキルを向上 カスタムオンサイトトレーニングとメソッドサービスをご用意
 <p>重水素ランプのためのサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> Agilent CrossLab シルバープラスプランの対象範囲 年 1 回、重水素ランプを交換 	 <p>拡張メンテナンスサービス（PM）</p> <ul style="list-style-type: none"> 追加の点検サービスが含まれており、高腐食性/腐食性または塩分を含むアプリケーションに推奨 パスウェイおよびサンプリングコンポーネントを含む、対象部品の広範なリスト 	 <p>必要なものだけを保護</p> <ul style="list-style-type: none"> 質量分析計のみのプラン フロントエンドは保証対象外

CrossLab 機器サービスプランは、大部分のアジレント機器、および一部の他社製クロマトグラフィーと質量分析機器を対象としています。

1 年および複数年の契約があります。詳細については、アジレント担当営業までお問い合わせください。

単なるサービスプランではなく、ビジネスを成功させるためのパートナー

コンサルティングやアセスメントから、導入や評価まで、アジレントは、ラボの環境に関する知識豊かな信頼できるパートナーです。

コンプライアンスサービス：

規制リスクを軽減し、分析業務に専念できるようにします

規制対象業界のラボの場合、分析結果の妥当性は2つの要因に依存します：

1. 分析機器は用途に対し適格性を評価しなければならない
2. ソフトウェアが用途に適していることをバリデーションにより確認しなければならない

これらの要件を見過ごしてしまうと、監査と検査においてラボがリスクに直面し、データインテグリティに懸念が生じる可能性があります。監査において不具合が見つかったら、それを修正するためのコストは、コンプライアンス戦略を実装するためのコストを大幅に上回ります。

Agilent CrossLab コンプライアンスサービスにより、監査の準備が簡素化され、規制のリスクを低減できます。アジレントの機器適格性評価、およびコンピュータシステムバリデーションサービスは、規制対象業界で継続的に1位に評価されています。さらに、適格性評価のための USP 1058 AIQ と CSV のための GAMP5 / Part 11 の完全な遵守を確保できます。



リソースを最適化し、機器稼働時間を増加させるためのその他の方法



マルチベンダーサービス

複数の分析機器メーカーにまたがり機器サービスを簡素化します。Agilent CrossLab マルチベンダーサービスは包括的なサポートを提供することで、お客様の分析機器全体においてスケジュールされたメンテナンスと予定外のメンテナンスを効率化します。

柔軟性とコスト効果の高いトレーニング

実践スキルを向上させ、ミスを最小化し、一貫性を改善し、効率を向上します。トレーニングは、クラスルーム、オンライン、またはお客様の施設のうち、ご希望の形式でアジレントのエキスパートが実施します。

メソッドおよびアプリケーションサービス（英語版）

ワークフローを最適化し、最新技術を導入します。Agilent CrossLab と連携しながら、アプリケーションの問題を克服し、新しいメソッドの開発・実装にかかる時間を削減します。

ラボで持続可能性の目標を設定していますか？

85% のラボはすでに設定しています。Agilent CrossLab サービスプランは、ラボの生産性を最大化しつつ、このような目標を達成するのを支援します。

- **Agilent CrossLab バーチャルテクニカルサポート**により、最新のビデオコミュニケーションツールを用いてリモートでライブのテクニカルサポートを受け、オンサイトサービスコールに関連する排出ガスを最小限に低減できます。
- **Agilent グリーンリサイクリング**では、環境にやさしい方法で使用済み部品と充填剤を廃棄します。
- **適切なルーチンメンテナンス**により、機器を廃棄することなく、それらの寿命が延長されます。
- **Agilent 下取り・買取りサービス**では、持続可能な方法により最新技術を獲得することができます。(日本ではご利用いただけません)



5年連続で最も持続可能な企業上位 20 社に選出

アジレントは、非営利組織 My Green Lab のトップレベルのスポンサーです。アジレントは My Green Lab と協力し、同組織の ACT ラベル (Accountability = 説明責任、Consistency = 整合性、Transparency = 透明性) の取得に向けて、自社の機器の独立監査を受けています。



「見えない価値」を「目に見える成果」へ

Agilent CrossLab は、サービスと消耗品を統合し、お客様のワークフローのサポート、生産性の向上や運用の効率化を実現するためのお手伝いをいたします。アジレントは、あらゆる場面で「見えない価値」を提供し、お客様の目標達成を支援します。メソッド最適化やトレーニングから、ラボ全体の移設や運用分析まで、最高の性能を実現するために、機器とラボの管理に役立つ製品とサービスを幅広くご用意しています。

Agilent CrossLab の詳細については、[ホームページ](#) をご覧ください



Agilent Community は、アジレント製品の情報を的確かつ迅速にお客様にお届けするためのサイトです。カタログやアプリケーション例といった資料はもちろん、FAQ やトラブルシューティング等のサポート情報もご覧いただけます。質問投稿、双方向コミュニケーションも可能です。

[アジレントコミュニティのページ](#)

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いません。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。

DE12690016

アジレント・テクノロジー株式会社
© Agilent Technologies, Inc. 2022
Printed in Japan, October 3, 2022
5989-7986JAJP

