



アジレントのサポートサービス

生産性向上のための、サービスソリューション

アジレントは、お客様のラボに適したサポートとサービスを提供しています。

すべての機器のパフォーマンスを最高の状態に保つため、ラボのプロセスの第1ステップから最終工程にいたるまで、信頼できるグローバルパートナー、アジレントがお手伝いします。

使用機器のサポートは高度な訓練を受けたアジレントのエンジニアにお任せいただくことで、本来業務により集中することが可能です。

98%のお客様がアジレントのサービスに満足しているという報告をいただいています。高度な訓練を受けたアジレント認定カスタマサービスエンジニア (CSE) によって、サービスコールの90%が初回訪問時に解決されています。

- 平均10年の機器修理経験
- 規定された認定訓練の修了
- アジレント機器の集中技術訓練

お客様のニーズに応える、グローバルなアジレントのサポートサービス

アジレントのサービスエンジニアは、お客様のニーズに合ったサービスを提供するため、常に努力を重ねています。サポート契約により次のような利点が得られます。

- **優先対応。** サービスプランをご契約のお客様は、サービス時間や機材の取り寄せに関して優先的な対応を受けられ、リクエストが可能な限り迅速に解決されます。
- **アジレント認定部品。** アジレントの部品、アジレント以外の機器の部品にかかわらず、常に最高品質の保証された部品を提供します。
- **最高レベルの納品速度。** サービス部品の96%が遅滞なく配送されています。サービスリクエストを迅速かつ正確に解決します。
- **問題解決のための明確なプロセス。** 問題発生時に社内の適切な技術責任者に連絡するエスカレーションプロセスによって、最善の解決策を検討し、早急な作業再開を図ります。
- **一貫した対応。** 機器、ソフトウェア、およびプロトコルの設計者が協力し、問題を迅速に解決します。

Our measure is your success.



アジレントが提供している充実したサービスオプションを紹介します。



ラボのコンプライアンスを最適化する エンタープライズエディション

コンプライアンスで第1位の評価を受けているアジレント。エンタープライズエディションで、その完成度の高いサービスをご利用ください。

- 作業を自動化して、効率を高め、規制リスクを最小化することにより、適格性評価の効率を向上させます。
- すべてのクロマトグラフィ機器に共通のテストを設計することで、コンプライアンス作業全体を標準化します。
- 追加の設定値と基準値を可能にするテスト設計の柔軟性により、ユーザー特有の要件に基づいてテストをデザインします。
- コンピュータによる統一された書式の改ざんが困難なレポートによって、確認と承認の時間を大幅に短縮します。



生産性を向上させる、リモートアドバイザー

リモートアドバイザーは、安全なリモート監視、診断、およびレポートを通じてアジレントのサポート機能のレベルをさらに高めます。アジレントが提案するアドバンテージサービスプランをご契約のお客様だけが利用できるリモートアドバイザーによって、以下のことが可能になります。

- 作業を継続したまま、コールセンターの対応待ちもなく問題を解決できます。マウスをクリックするだけでサービスリクエストを簡単に送信できます。
- 各機器の実際の使用状況と稼働統計情報を提供するオンデマンドレポートで、資産を有効に管理できます。
- 問題が発生する前に通知する携帯メールまたは電子メールで、ダウンタイムを防ぎます。

40年の経験にお任せください

ライフサイエンスと化学分析の分野で、アジレントは40年にわたって高性能な機器と質の高いサービスを提供してきました。私たちはお客様の成功を支えるパートナーでありたいと考えています。サポートサービスをアジレントにお任せいただくことで、ご自身の仕事にさらに集中することができます。

アジレントサービスおよびサポートの詳細情報

カスタムコンタクトセンター フリーダイヤル：0120-477-111

ホームページ： www.agilent.co.jp/chem/service.jp



アジレント サービス ガランティ

アジレント サービス ガランティは、修理で修復できない場合、新品と交換することを保証します。業界でこのレベルの保証を提供しているのはアジレントだけです。

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. 2008
Printed in Japan November 6, 2008
5989-9892JAJP



Agilent Technologies