



# Prestations de services Agilent

# Advantage Silver



Assurer la productivité de votre laboratoire.

## Couverture complète pour un fonctionnement fiable de votre laboratoire.

Avec Agilent Advantage Silver, vous bénéficiez de la couverture nécessaire pour assurer un fonctionnement fiable de vos instruments et un flux optimal des travaux. Agilent Advantage Silver combine dans un seul plan une gamme complète de services, comprenant :

- Des réparations complètes pour résoudre rapidement les problèmes, et réduire au minimum les interruptions des travaux de laboratoire
- Une maintenance préventive programmée pour assurer des performances optimales
- Des télédiagnostics en temps réel et une technologie d'assistance prédictive pour une disponibilité maximale des instruments et un suivi de vos équipements

Vous pouvez compter sur les services de premier ordre d'Agilent. Nous résolvons plus de 85 % des appels d'assistance dès le premier jour et le taux de satisfaction de nos clients est de 98 % au niveau mondial!

## Plans de service pour systèmes

Le plan Agilent Advantage Silver garantit une couverture de services totalement intégrée pour tous les modules constituant votre système analytique. Comme tous les plans de services Agilent, Advantage Silver assure une assistance globale pour votre configuration. Vous pouvez travailler en toute tranquillité : votre système est totalement couvert.

## Un service sur lequel vous pouvez compter

Avec Advantage Silver, vous pouvez compter sur la combinaison appropriée de services pour protéger et optimiser l'activité de votre laboratoire. De plus, vous économisez jusqu'à 10 % par rapport à l'achat de services de réparation et de maintenance séparément, ce qui constitue un avantage précieux pour votre laboratoire.

Our measure is your success.



Agilent Advantage Silver vous aide à optimiser la productivité de votre laboratoire :

**Réponse préférentielle** — Une réponse rapide et efficace accélère la résolution de vos demandes d'assistance.

**Visites de réparation sur site** — Des visites d'intervention sur le matériel à la demande et illimitées permettent de restaurer le fonctionnement de vos systèmes et de réduire au minimum les temps d'arrêt. La couverture inclut les déplacements et la main-d'œuvre.

**Pièces requises pour les réparations** — Les pièces Agilent d'origine nécessaires pour les réparations sont comprises dans votre plan.

**Consommables/fournitures requis pour les réparations\*** — Les articles consommables usuels tels que les inserts, les joints, les lampes et les tubes sont également inclus lorsqu'ils sont nécessaires pour une réparation.

**Maintenance préventive sur site annuelle** — Une visite de maintenance programmée est incluse afin de maintenir vos systèmes à un niveau de performance optimal pour des analyses sensibles et précises. De plus, elle permet de réduire la probabilité de panne d'instrument de près de 25 %.

**Assistance technique téléphonique pour le matériel et les logiciels** — Aussi souvent que vous en avez besoin.

**Service Agilent Remote Advisor-Assistant\*\*** — Des demandes d'assistance d'un simple clic et le diagnostic des problèmes à distance permettent d'accélérer les réparations. Plus de 60 % des appels d'assistance peuvent être résolus immédiatement.

**Service Agilent Remote Advisor-Rapport\*\*** — Des rapports détaillés à la demande sur l'inventaire, la configuration, l'usage et l'utilisation des systèmes vous donnent les informations nécessaires pour une planification de capacité précise et une efficacité maximale de votre laboratoire.

**Service Agilent Remote Advisor-Alerte\*\*** — Des notifications par texte et courrier électronique vous avertissent dès que des instruments requièrent votre attention. Vous pouvez prendre des mesures avant que des problèmes ou des pannes ne surviennent. Vous pouvez ainsi éviter des interruptions coûteuses de service et de travaux.

**Garantie de services Agilent** — Avec une garantie de prise en charge à 100 % des réparations, vous avez l'esprit libre. Si nous ne pouvons pas réparer un instrument Agilent couvert par notre contrat de services, nous le remplaçons.



### Services de conformité optionnels

Maintenez la conformité de votre laboratoire et bénéficiez d'une remise sur les services de conformité de premier ordre Agilent lorsque vous combinez des services de qualification opérationnelle (QQ) ou de réparation avec votre plan Advantage Silver.

Pour plus d'informations sur Agilent Advantage Silver et les autres services Agilent, contactez votre représentant Agilent local ou visitez [www.agilent.com/chem/services](http://www.agilent.com/chem/services)

Utilisation uniquement en recherche. Les informations, descriptions et caractéristiques figurant dans cette publication peuvent être modifiées sans préavis. Agilent Technologies décline toute responsabilité pour les erreurs qui pourraient être contenues dans le présent document ainsi que pour les dommages fortuits ou consécutifs à la fourniture, l'utilisation ou le fonctionnement de ce matériel.

© Agilent Technologies, Inc. 2008  
Imprimé aux États-Unis le 20 août 2008  
5989-9562FR

<sup>1</sup> Satisfaction vis-à-vis des techniciens d'assistance mesurée dans l'enquête de satisfaction Agilent 2007.

\* Conformément à la politique locale de remplacement de pièces.

\*\* Le cas échéant. Installation requise. L'installation est gratuite pour un nombre minimal de systèmes.



Agilent Technologies