

## **Service Level Agreement von ENGEL vereinfacht Wartung und Instandhaltung in der Spritzgießproduktion**

# **Bis zu 20 Prozent höhere OEE**

Schwertberg/Österreich – September 2022

**Mit Service Level Agreements steigert ENGEL die Transparenz, Planbarkeit und Kostenkontrolle im After-Sales-Service. Die Kunden profitieren von einem ganzheitlichen Serviceansatz und einer deutlich höheren Gesamtanlageneffektivität (OEE).**

Je komplexer die Produktionsanlagen, desto unübersichtlicher wird oft auch das Angebot an Serviceleistungen. ENGEL macht Schluss damit. Das erklärte Ziel lautet, die Komplexität zu reduzieren. Im After-Sales wird dies durch die Bündelung aller notwendigen und sinnvollen Serviceleistungen in einem einzigen Vertrag mit Fixpreis erreicht. Um den Rahmenvertrag, das Service Level Agreement, aufzusetzen, analysiert ENGEL gemeinsam mit seinen Kunden den jeweiligen Bedarf, die spezifischen Anforderungen und die individuellen Wünsche. Jeder Kunde bekommt ein maßgeschneidertes Service Level Agreement.

Bestandteile des Vertrags können zum Beispiel sein: Fernwerkzeuge wie e-connect.24 und e-connect.expert view für den schnellen Online-Support, Tools zur zustandsbasierten, vorbeugenden Instandhaltung aus dem e-connect.monitor Programm, das Anlagenschutzpaket protect, Vereinbarungen über Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten von Servicetechnikern sowie Schulungen für das Bedien- und Wartungspersonal.

### **Fahrplan durchs Instandhaltungsjahr**

Das Service Level Agreement ist eine Art Fahrplan durch das gesamte Instandhaltungs- und Wartungsjahr. Der Vertrag hilft den Verarbeitern, den Überblick zu behalten, rechtzeitig zu planen, keine Maßnahmen zu versäumen und die eigenen Ressourcen besser auszunutzen. Als Folge steigen die Verfügbarkeit der Produktionsanlagen, die Maschinenleistung und die

Qualität der Produkte an. Nach Analysen von ENGEL kann eine um bis zu 20 Prozent höhere OEE erreicht werden.

Im Rahmen eines Service Level Agreements übernimmt ENGEL Verantwortung für die Durchführung und Dokumentation der im Vertrag vereinbarten Serviceaktivitäten.

Die im Service Level Agreement enthaltenen Dienstleistungen und deren Umfang werden in regelmäßigen Abständen gemeinsam mit dem Kunden evaluiert und bei Bedarf angepasst. Damit trägt ENGEL der dynamischen Entwicklung in den Spritzgießbetrieben Rechnung.

Mit seinem weltweiten Netzwerk aus eigenen Prozessexperten und Servicetechnikern bietet ENGEL in allen Regionen der Erde auf die individuellen Anforderungen seiner Kunden exakt zugeschnittene Serviceleistungen an. Die starke Basis besteht aus mehr als 80 Service-Niederlassungen und Vertretungen mit Service-Stützpunkt, mehr als 720 Servicetechnikern und mehr als 90 hochqualifizierten, ENGEL-internen Hotline-Mitarbeitern.

### **ENGEL auf der K 2022: Halle 15, Stand C58**



Der After-Sales-Service erfordert ebenso individuelle Lösungen wie die Projektierung von Maschinen und Produktionsanlagen. Mit dem Service Level Agreement erhält jeder Kunde von ENGEL sein optimales Dienstleistungspaket.

Bild: ENGEL

## **ENGEL AUSTRIA GmbH**

ENGEL ist eines der führenden Unternehmen im Kunststoffmaschinenbau. Die ENGEL Gruppe bietet heute alle Technologiemodule für die Kunststoffverarbeitung aus einer Hand: Spritzgießmaschinen für Thermoplaste und Elastomere und Automatisierung, wobei auch einzelne Komponenten für sich wettbewerbsfähig und am Markt erfolgreich sind. Mit neun Produktionswerken in Europa, Nordamerika und Asien (China, Korea) sowie Niederlassungen und Vertretungen für über 85 Länder bietet ENGEL seinen Kunden weltweit optimale Unterstützung, um mit neuen Technologien und modernsten Produktionsanlagen wettbewerbsfähig und erfolgreich zu sein.

### Kontakt für Journalisten:

Ute Panzer, Bereichsleiterin Marketing und Kommunikation, ENGEL AUSTRIA GmbH,  
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria,  
Tel.: +43 (0)50/620-3800, Fax: -3009, E-Mail: [ute.panzer@engel.at](mailto:ute.panzer@engel.at)

Susanne Zinckgraf, Manager Public Relations, ENGEL AUSTRIA GmbH,  
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria  
PR-Office: Theodor-Heuss-Str. 85, D-67435 Neustadt/Germany,  
Tel.: +49 (0)6327/97699-02, Fax: -03, E-Mail: [susanne.zinckgraf@engel.at](mailto:susanne.zinckgraf@engel.at)

### Kontakt für Leser:

ENGEL AUSTRIA GmbH, Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria,  
Tel.: +43 (0)50/620-0, Fax: -3009, E-Mail: [sales@engel.at](mailto:sales@engel.at)

### Rechtlicher Hinweis:

Die in dieser Pressemitteilung genannten Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen und dgl. können auch ohne besondere Kennzeichnung Marken und als solche geschützt sein.

[www.engelglobal.com](http://www.engelglobal.com)