

Service Level Agreement de ENGEL: mantenimiento y servicio técnico más sencillos en la producción de moldeo por inyección

OEE hasta un 20 % superior

Schwertberg/Austria – Septiembre de 2022

Con los Service Level Agreements ENGEL aumenta la transparencia, la capacidad de planificación y el control de costos en el servicio postventa. Los clientes se benefician de una estrategia de servicio uniforme y de una efectividad general de la instalación (OEE) claramente superior.

Cuanto más complejas son las celdas de producción, más confusa suele ser la gama de servicios. ENGEL pone fin a esta dificultad. Su objetivo declarado es reducir la complejidad. En el servicio postventa, esto se consigue agrupando en un único contrato con un precio fijo todos los servicios necesarios y útiles. Para redactar este contrato, el Service Level Agreement, ENGEL analiza junto con sus clientes las necesidades correspondientes, los requisitos específicos y las preferencias individuales. Cada cliente recibe así un acuerdo a su medida.

Los componentes del contrato pueden ser, por ejemplo: herramientas de mantenimiento remoto como e-connect.24 y e-connect.expert view para recibir asistencia rápida en línea, herramientas para el mantenimiento preventivo según los estados del programa e-connect.monitor, el paquete de protección del sistema protect, acuerdos sobre la disponibilidad y los plazos de respuesta de los técnicos de servicio postventa, así como formación para el personal de operación y mantenimiento.

Calendario del mantenimiento anual

El Service Level Agreement establece el calendario anual del mantenimiento y el servicio técnico. El contrato ayuda a los operarios de mecanizado a contar con una visión de conjunto, a lograr una planificación precisa, a no dejar pasar ninguna medida y a aprovechar mejor sus propios recursos. El resultado es un aumento de la disponibilidad de las celdas de pro-

ducción, de la potencia de la máquina y de la calidad de los productos. Según los análisis de ENGEL, se puede alcanzar hasta un 20 % de aumento del OEE.

En los Service Level Agreements, ENGEL se responsabiliza de la ejecución y documentación de las actividades de servicio acordadas en el contrato.

El cliente evalúa a intervalos regulares los servicios incluidos en el acuerdo y su alcance y se ajustan si es necesario. De esta forma, ENGEL tiene en cuenta el desarrollo dinámico de las empresas de moldeo por inyección.

Con su red mundial interna de expertos en procesos y técnicos de servicio postventa, ENGEL ofrece servicios adaptados con exactitud a las necesidades individuales de sus clientes en todas las regiones del mundo. Esta sólida base está formada por más de 80 representaciones y filiales de servicio postventa, más de 720 técnicos de servicio postventa y los más de 90 empleados altamente cualificados de la línea de atención telefónica interna de ENGEL.

ENGEL en la feria K 2022: pabellón 15, stand C58



El servicio postventa también requiere soluciones individuales, como el diseño de máquinas y celdas de producción. Con el Service Level Agreement, cada cliente de ENGEL recibe su paquete de servicio a medida.

Imagen: ENGEL

ENGEL
be the first

ENGEL AUSTRIA GmbH | A-4311 Schwertberg | tel: +43 (0)50 620 0 | fax: +43 (0)50 620 3009
sales@engel.at | www.engelglobal.com

ENGEL AUSTRIA GmbH

ENGEL es uno de los líderes mundiales en la fabricación de máquinas para el procesamiento de plásticos. Hoy en día, el grupo ENGEL ofrece una amplia gama de productos para el procesamiento de plásticos como único proveedor: máquinas de moldeo por inyección de termoplásticos y elastómeros, y la automatización con la garantía de que los componentes individuales también son competitivos y exitosos en el mercado mundial. Con nueve plantas de producción en Europa, Norteamérica y Asia (China y Corea), así como sucursales y oficinas de representación en más de 85 países, ENGEL ofrece a sus clientes de todo el mundo una asistencia óptima que les permite ser competitivos y eficaces empleando las nuevas tecnologías y las más modernas instalaciones de producción.

Contacto para la prensa:

Ute Panzer, Directora de Área Marketing y Comunicación, ENGEL AUSTRIA GmbH,
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Austria,
Tel.: +43 (0)50/620-3800, Fax: -3009, Correo electrónico: 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/Alemania,
Tel.: +49 (0)6327/97699-02, Fax: -03, Correo electrónico: susanne.zinckgraf@engel.at

Contacto para los lectores:

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

Aviso legal:

Los nombres generales, nombres comerciales, denominaciones de productos y similares citados en este comunicado de prensa pueden ser marcas y estar protegidas como tales aunque no se señale expresamente.

www.engelglobal.com