

## **L'accord de niveau de service d'ENGEL simplifie la maintenance et l'entretien dans le moulage par injection**

# **Jusqu'à 20 % d'augmentation du TRG**

Schwertberg/Autriche – septembre 2022

**Avec ses accords de niveau de service, ENGEL améliore la transparence, la planification et la maîtrise des coûts du service après-vente. Un vrai plus pour les clients, qui profitent d'une offre de services complète et d'un taux de rendement global (TRG) boosté.**

Plus les installations de production sont complexes, plus les offres de services sont souvent nébuleuses. ENGEL met un terme à ce problème. Objectif : simplifier le SAV. Comment ? Grâce à un contrat de service après-vente unique à prix fixe qui englobe tous les services nécessaires et pertinents. Pour établir le contrat-cadre (l'accord de niveau de service), ENGEL analyse les besoins, les exigences spécifiques et les souhaits individuels avec chaque client, qui bénéficie ainsi d'un SLA sur mesure.

Voici quelques exemples d'éléments pouvant être compris dans le contrat : outils de télé-maintenance tels que e-connect.24 et e-connect.expert view pour une assistance en ligne rapide, outils de maintenance conditionnelle et préventive du programme e-connect.monitor, pack de protection des installations protect, conventions sur la disponibilité et le temps de réaction des techniciens de service ou bien encore formations du personnel d'exploitation et de maintenance.

### **Une feuille de route pour le programme de maintenance annuel**

L'accord de niveau de service est une sorte de feuille de route qui guide le client tout au long du programme de maintenance et d'entretien annuel. Ce contrat l'aide à conserver une parfaite vue d'ensemble, à planifier les interventions au bon moment, à n'oublier aucune mesure et à mieux exploiter ses propres ressources. Résultat : une augmentation de la disponibilité

## Communiqué | de presse

des installations de production, des performances des machines et de la qualité des produits. D'après les analyses d'ENGEL, il est possible d'accroître le TRG de 20 %.

Dans le cadre d'un accord de niveau de service, ENGEL assume la responsabilité de l'exécution et de la documentation des activités convenues contractuellement.

Les prestations qui font l'objet du SLA et leur étendue sont régulièrement évaluées conjointement avec le client et adaptées le cas échéant. ENGEL soutient ainsi le développement dynamique des entreprises de moulage par injection.

Disposant de son propre réseau international de spécialistes des processus et de techniciens de service, ENGEL offre à ses clients du monde entier des services répondant sur mesure à leurs exigences. Une base solide, qui compte plus de 80 centres de service et agences avec point de service, plus de 720 techniciens de service et plus de 90 agents d'assistance technique hautement qualifiés collaborateurs en interne chez ENGEL.

### ENGEL au salon K 2022, Hall 15, stand C58



Le service après-vente couvre aussi bien les solutions individuelles que la planification des machines et des installations de production. Grâce à l'accord de niveau de service, chaque client d'ENGEL bénéficie d'un pack de services optimal.

Photo : ENGEL

**ENGEL**  
be the first

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

### ENGEL AUSTRIA GmbH

ENGEL est l'un des principaux fabricants de machines destinées à la plasturgie. Le groupe ENGEL fournit aujourd'hui toutes les technologies pour la transformation du plastique : des machines à injecter pour les thermoplastiques et les élastomères aux systèmes d'automatisation, avec des composants individuels particulièrement compétitifs et très appréciés. Avec neuf sites de production en Europe, en Amérique du Nord et en Asie (Chine, Corée) ainsi que des filiales et des représentations commerciales dans plus de 85 pays, ENGEL offre à ses clients une assistance optimale aux quatre coins du monde afin de leur assurer compétitivité et réussite grâce à des technologies de pointe et des unités de production ultramodernes.

#### Contact presse :

Ute Panzer, directrice Marketing et communication, ENGEL AUSTRIA GmbH,  
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Autriche,  
tél. : +43 (0)50/620-3800, fax : -3009, e-mail : [ute.panzer@engel.at](mailto:ute.panzer@engel.at)

Susanne Zinckgraf, responsable Relations publiques, ENGEL AUSTRIA GmbH,  
Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Autriche  
PR-Office : Theodor-Heuss-Str. 85, D-67435 Neustadt/Allemagne,  
tél. : +49 (0)6327/97699-02, fax : -03, e-mail : [susanne.zinckgraf@engel.at](mailto:susanne.zinckgraf@engel.at)

#### Contact public :

ENGEL AUSTRIA GmbH, Ludwig-Engel-Straße 1, A-4311 Schwertberg/Autriche,  
tél. : +43 (0)50/620-0, fax : -3009, e-mail : [sales@engel.at](mailto:sales@engel.at)

#### Mention légale :

Les noms d'usage, noms commerciaux, désignations de produits, etc. cités dans le présent communiqué de presse peuvent être des marques, même sans symbole particulier, et faire l'objet d'une protection à ce titre.

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