

# TECHNISCHER SERVICE

Wir sorgen für die Zuverlässigkeit Ihrer Maschine



# Mit unseren Serviceleistungen sorgen wir für die Zuverlässigkeit Ihrer Maschine

Unser Ziel ist es, mit unseren Serviceleistungen fehlerbedingte Stillstandzeiten und wartungsbedingte Produktionsunterbrechungen Ihrer Sonderhoff Misch- und Dosiermaschine zu minimieren und sie dadurch einsatzbereit zu halten. Denn wir wissen, die Produktivität einer Maschine wird maßgeblich durch ihre zuverlässige Verfügbarkeit bestimmt. Wir unterstützen Sie mit unserem Service, damit Sie Ihren Produktionsprozess planungssicher gestalten können.

**Sie entscheiden welche Serviceleistungen Sie benötigen:**


1



**TELEFON SERVICE**

Innendienst  
am Standort Dornbirn

2



**ONLINE SERVICE**

inklusive  
Notfallsupport

3



**ON-SITE SERVICE**

in Ihrer  
Produktion

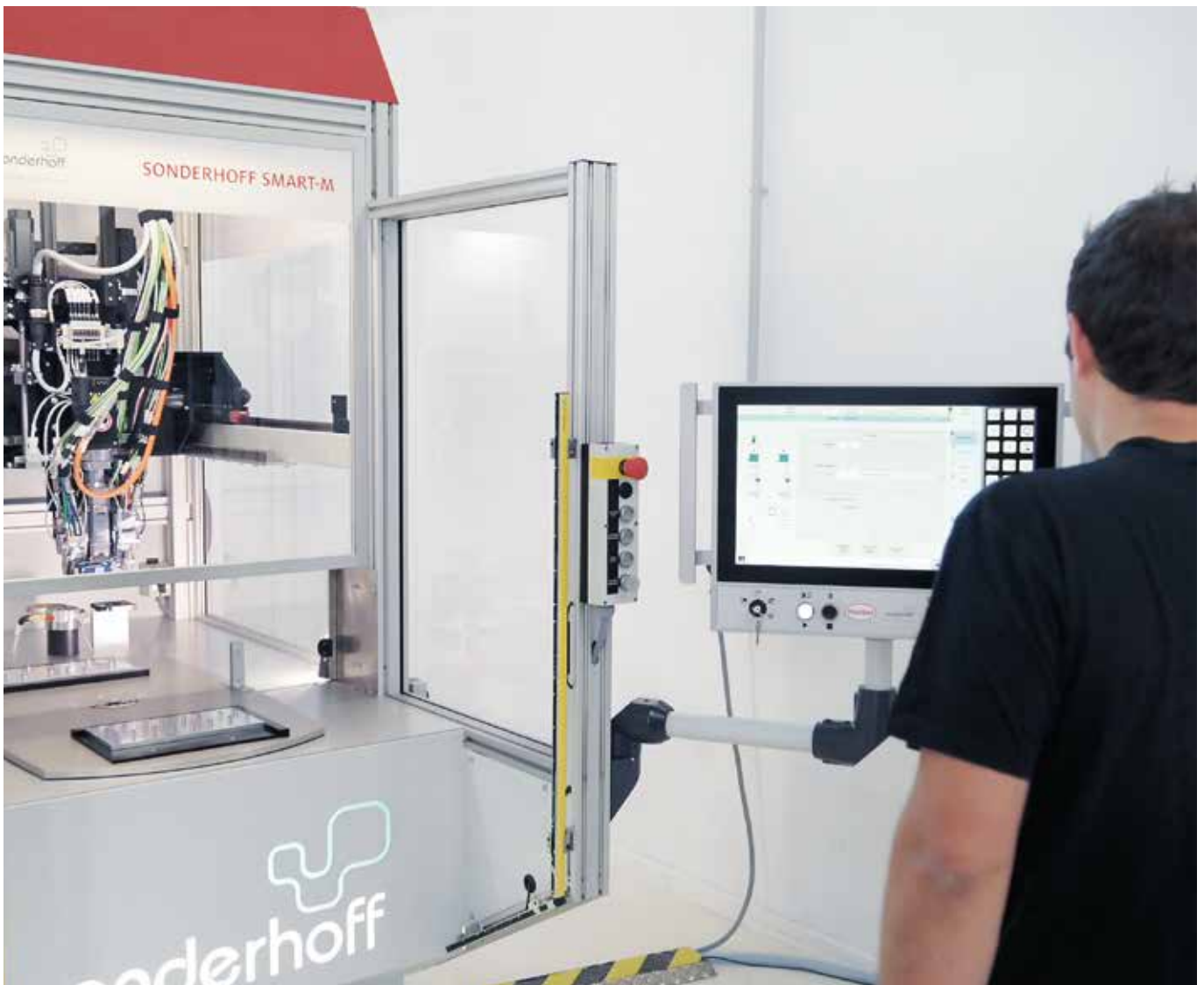
4



**FULL SERVICE**

kombiniert Online-  
und On-Site-Service

**Unsere verschiedenen Servicepakete sind eine weitere zuverlässige Säule unserer Systemlösungen.**



**Ihr Kontakt zu unseren Experten:**  
service-engineering@henkel.com oder die Hotline +43 5572 398810 7211

# 1

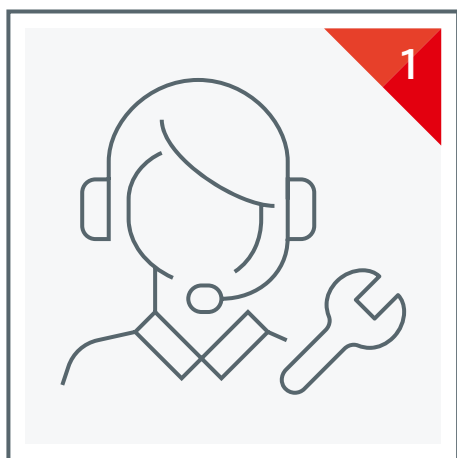
## Option 1: TELEFONSERVICE

**Der Telefon-Service ist das Rückgrat für alle unsere Serviceleistungen, die vorab planbar sind und für einen kontinuierlichen Maschinenbetrieb sorgen.**

Wir unterstützen Sie am Telefon bei der Fehlersuche und Programmierung der Steuerung Ihrer Misch- und Dosiermaschine. Wir nehmen Aufträge an für die Reparatur von defekten Maschinenteilen oder eine Teileüberholung an unserem Standort in Dornbirn und beraten Sie über Ihren perspektivisch notwendigen Ersatzteilbedarf.

Dazu erstellen wir eine Risikoanalyse für die bestehenden Misch- und Dosiermaschinen in Ihrer laufenden Produktion, so dass Sie einen Überblick über die Verfügbarkeit der Ersatzteile und die daraus resultierenden Stillstandzeiten der Maschinen haben. Hieraus können sich zeitlich planbare Empfehlungen für die Wartung und Instandhaltung Ihrer Maschinenteile ergeben, die Sie uns dann nach Dornbirn liefern.

Die Risikoanalyse ist nicht nur für Ihre perspektivische Produktionsplanung interessant, sondern oft entstehen dabei vorausschauende Ideen und Anfragen für einen Umbau der Maschine aufgrund Ihrer Planungen für neu zu produzierende Bauteilserien.



# *Proaktiver Service ist der beste Schutz vor Maschinenausfällen*



## **IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK:**

- › Proaktiver Schutz vor Maschinenausfällen
- › Fehlersuche und Programmierung der Dosiermaschinensteuerung
- › Auftragsannahme Überholung/Reparatur defekter Maschinenkomponenten am Standort Dornbirn
- › Beratung bei der Ersatzteilbedarfsplanung
- › Risikoanalyse für die bestehenden Misch- und Dosiermaschinen in Ihrer laufenden Produktion

## Option 2: ONLINE-SERVICE

**Bilder sagen mehr als tausend Worte und sind ein enormer Vorteil, wenn wir mit dem neuen Remote Support via VPN mit Ihnen in Verbindung treten und Sie bei der gemeinsamen Fehlersuche und Fehlerbehebung beraten.**

Sobald unser Service per VPN mit Ihrer Maschine verbunden ist, hat er die Möglichkeit sich ein Spiegelbild der Maschinensteuerung (Fehler und Daten auslesen, analysieren und korrigieren) anzeigen zu lassen und so genau die gleichen Informationen zu haben wie der Maschinenführer. Gemeinsam kann die Aufgabenstellung diskutiert, abgestimmt und behoben werden.

Mit dieser technischen Möglichkeit ergeben sich natürlich auch erweiterte Möglichkeiten für die Online-Schulung Ihrer Mitarbeiter und den präventiven Online-Maschinen-Check.

Durch regelmäßige Online-Maschinen-Checks anhand der protokollierten Maschinendaten können wir Rückschlüsse auf den Verschleiß von Maschinenkomponenten oder abgenutzte Dichtungen ziehen. So werden vorbeugende Maßnahmen für die laufende Produktion angestoßen, um Stillstände so kurz wie nur möglich zu halten.

Die VPN-Verbindung ist die Voraussetzung sowohl für die vorbeugende Serviceprognose als auch für den Notfall, damit wir gemeinsam mit Ihnen bei Fehlern sehr schnell reagieren können, so dass Produktionsausfälle gar nicht erst entstehen.

Regelmäßige Online-Schulungen erhöhen die Fachkompetenz Ihrer Mitarbeiter. Mehr noch: sie können zeitlich flexibel durchgeführt werden und es werden Zeit und Kosten für Planungs- und Reiseaufwand der Mitarbeiter eingespart. Nach Abschluss des Trainings erhält der Teilnehmer ein Zertifikat über das Online-Training inklusive Leistungsnachweis.



*Wenn Entfernung für interaktive  
Beratung keine Rolle mehr spielt.*



**IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK:**

- > Remote Support via VPN
- > Online-Maschinen-Checks
- > Mitarbeiter-Online-Schulung

## Option 3: ON-SITE-SERVICE



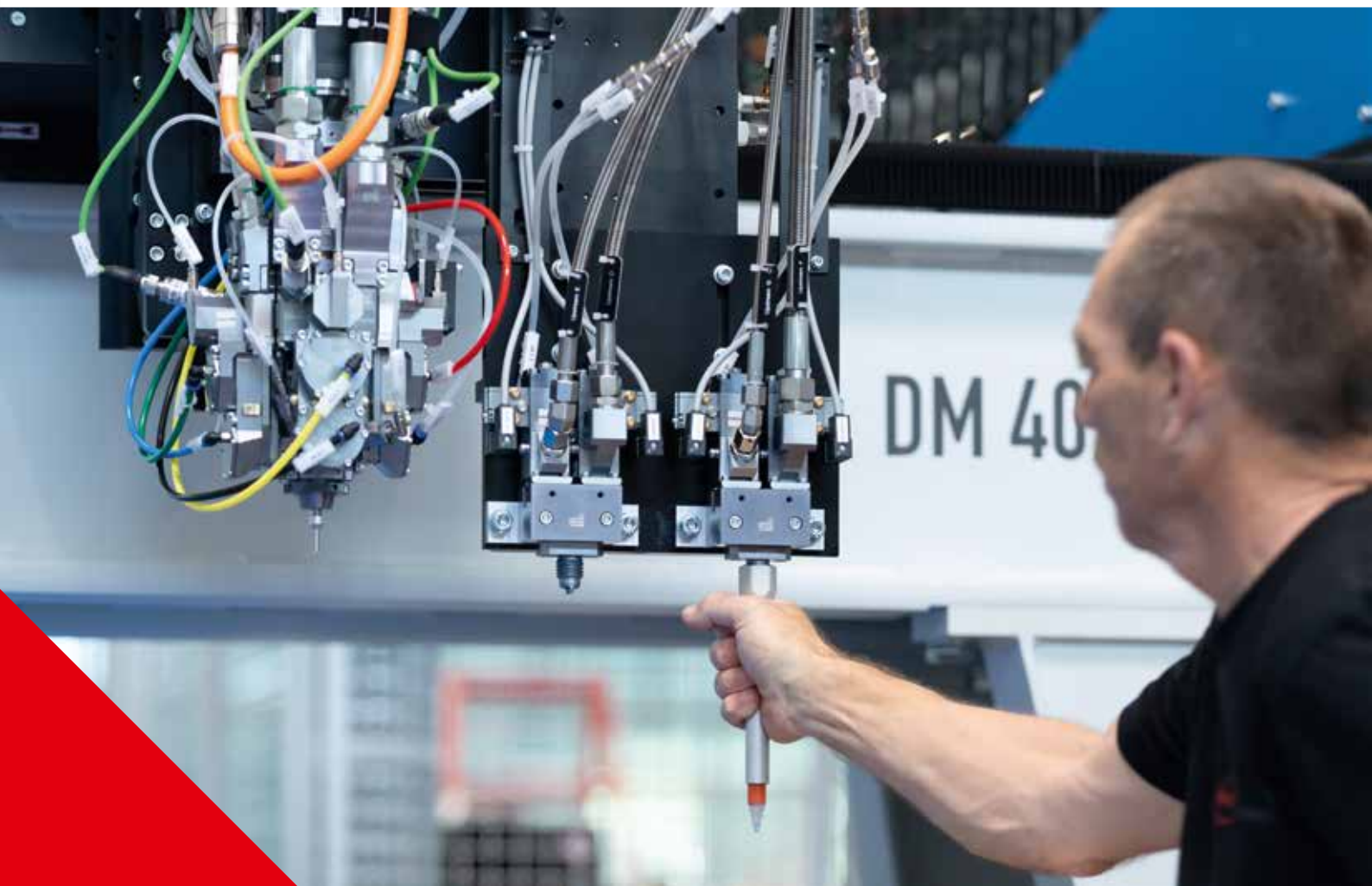
**Wir wissen, dass komplexe Fertigungsprozesse automatisierte Maschinen-Material-Lösungen und individuelle Maschinen-Layouts benötigen. Gerade in der Anlaufphase für neue Bauteilserien bis hin zur Produktion kundenfähiger Produkte sind zuverlässige Produktionsabläufe sehr wichtig.**

Daher bieten wir Ihnen mit unserem On-site-Serviceangebot eine intensive Begleitung, insbesondere für eine gewissenhafte Maschinenaufstellung, Mitarbeiterschulung und Maschineninbetriebnahme sowie bei der Unterstützung oder Durchführung aller Wartungsarbeiten.





*Wir kommen auch  
gerne zu Ihnen!*



**IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK:**

- › Maschineninbetriebnahme (nach Verlagerung oder Stilllegung)
- › Komplexere Dosierprogrammerstellung inkl. Unterstützung bei Zykluszeit / Prozessablauf-Optimierung
- › Schulung vor Ort, auf Wunsch mit Abschlusstest
- › Maschineninspektion nach Aufwand oder mit Servicevertrag (zu vereinbarten Intervallzeiten, inkl. Einschätzung zum Zustand der Maschine)
- › Reparatur von Maschinen
- › Ab- und Wiederaufbau von Maschinen innerhalb des Werksgeländes oder bei Wechsel des Produktionsstandortes.

## Option 4: FULL-SERVICE

# 4

### Mit dem Full-Service-Angebot kombinieren wir für Sie unsere Online- und On-Site-Servicemaßnahmen.

Sie erhalten damit ein vertraglich vereinbartes Rund-um-Sorglos-Paket mit der höchstmöglichen Flexibilität zu planbaren Kosten. Sie sparen dadurch Zeit und Geld, minimieren Ihre Bestellvorgänge und erreichen eine bessere Planbarkeit Ihrer Budgetausgaben.

Zusätzlich bieten wir Ihnen attraktive Preisvorteile für Ersatzteile während der Laufzeit des Vertrags.

Wir führen bei Ihnen vor Ort alle im Inspektionsplan festgelegten Maßnahmen durch und bieten präventive Instandsetzungsarbeiten sowie eine Ersatzteil-Bevorratung an. Zudem koordinieren und überwachen wir alle erforderlichen Inspektions- und Servicemaßnahmen sowie die Termine für Sie. All dies und mehr kann mit Ihnen in einem Full-Service-Vertrag vereinbart werden.



# Mit Full-Serviceleistungen für eine gemeinsame Zukunft



## **IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK:**

- › Planbarkeit Ihres Inspektions- und Wartungsbudgets, klare Übersichtlichkeit der Kosten und Leistungen
- › Minimierter Verwaltungsaufwand durch vertraglich fixierte Serviceintervalle gemäß Inspektionsplan
- › Minimierte / deutlich weniger Bestellvorgänge
- › Termin-Koordination und -Überwachung aller erforderlichen Inspektions- und Servicemaßnahmen
- › Hotline-Telefon / Online
- › Angebote zu präventiven, notwendigen Instandsetzungsarbeiten
- › Empfehlungen zur Ersatzteil-Bevorratung
- › Preisvorteile für Ersatzteile während der Laufzeit des Full-Servicevertrags

# Unsere Service-Optionen im Überblick



## LEISTUNGEN

**Proaktiver Schutz vor Maschinenausfällen**

**Fehlersuche und Programmierung der Dosiermaschinensteuerung**

**Auftragsannahme Überholung / Reparatur defekter Maschinenkomponenten am Standort Dornbirn**

**Beratung bei der Ersatzteilbedarfsplanung**

**Risikoanalyse für die bestehenden Misch- und Dosiermaschinen in Ihrer laufenden Produktion**

**Remote Support via VPN**

**Online-Maschinen-Checks**

**Mitarbeiter-Online-Schulung**

**Dosierprogrammerstellung\***

**Unterstützung bei der Zyklus- / Prozessablaufoptimierung**

**Mitarbeiterschulung vor Ort**

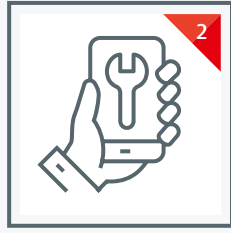
**Maschineninspektion**

**Maschinenreparatur\***

**Maschinen-Ab- und Wiederaufbau / Maschineninbetriebnahme\***

**Preisvorteile für Ersatzteile während der Laufzeit des Vertrags**

**Ihr Kontakt zu unseren Experten:**



TELEFONSERVICE

ONLINE-SERVICE

ON-SITE-SERVICE

FULL-SERVICE



# Kundenspezifische Lösungen – weltweit und für viele Branchen

Die Henkel Spezialisten für das Sonderhoff-Portfolio  
stehen Ihnen global zur Verfügung

**KOLO, POLEN**  
External Subcontracting Location

**LONDON, GB**  
External Subcontracting Location

**DÜSSELDORF, DEUTSCHLAND**  
Center of Expertise

**ELGIN, ILLINOIS, USA**  
Regional Hub

**RICHMOND (KANSAS CITY), USA**  
Regional Hub

**DORNBIRN, ÖSTERREICH**  
Center of Expertise

**BARCELONA, SPANIEN**  
External Subcontracting Location

**OGGIONO, ITALIEN**  
Regional Hub

**INCHEON, KOREA**  
External Subcontracting Location

**SHANGHAI, CHINA**  
Regional Hub

**PUNE, INDIEN**  
Regional Hub

**PUNE, INDIEN**  
External Subcontracting Location

**SÃO PAULO, BRASILIEN**  
External Subcontracting Location

*Global präsent*



Jährlich werden über 300 Millionen Dichtungen in mehr als 50 Ländern mit den Produkten aus dem Sonderhoff-Portfolio von Henkel hergestellt. In unseren „Centers of Expertise“ und „Regional Hubs“ bieten unsere Spezialisten anwendungstechnische Beratung, z. B. bei der Wahl eines geeigneten Materialsystems, Bemusterungen Ihrer Bauteile sowie Projektmanagement für Dosieranlagen und Automation. Sie erhalten von uns Schulungen für die Nutzung der FIPFG-Technologie und wir unterstützen Sie bei der Auswahl von Ersatzteilen und mit einem regelmäßigen Service. Darüber hinaus übernehmen wir an unseren Subcontracting-Standorten gern Teile Ihrer Produktion für Sie, von Klein- bis Großserien.

Aber auch an allen anderen weltweiten Henkel Standorten beantworten die Vertriebsmitarbeiter gern Ihre Fragen und lassen Ihnen weitere Informationen zu unseren Dichtungs-, Klebe- und Vergusslösungen zukommen. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.



**Henkel AG & Co. KGaA**

Henkelstraße 67  
40589 Düsseldorf  
Deutschland  
Tel.: +49 211 797-0  
Fax: +49 211 798 4008

[www.henkel.com](http://www.henkel.com)  
[www.sonderhoff.com](http://www.sonderhoff.com)

**Kontaktieren Sie uns**



Die Beschreibung der möglichen Einsatzbereiche unserer Produkte sowie die technischen Angaben und Werte haben nur allgemeinen Charakter und bedeuten nicht, dass ein bestimmtes Produkt unter allen Bedingungen im jeweiligen Einsatzbereich verwendet werden kann. Insoweit ist der genannte Einsatzbereich keine verbindliche Leistungsbeschreibung bzw. Verwendungsbestimmung. Aufgrund der vielfältigen Umgebungsvariablen und deren Einflüsse (z. B. Temperatur, Prüfkörper, Größe, Wechselwirkungen mit Substraten, Maschineneinflüsse u. ä.) müssen Sie als Kunde prüfen, ob das Produkt für Ihren konkreten Einsatzbereich geeignet ist. Hierbei sind wir gerne beratend behilflich. Soweit nicht anders gekennzeichnet, handelt es sich bei den oben genannten Markennamen um eingetragene Markenrechte der Henkel Gruppe mit Schutz in Deutschland, USA und anderen Ländern.

© 2022 Henkel AG & Co. KGaA. Alle Rechte vorbehalten.