

RELY ON EXCELLENCE

Für einen ruhigen Schlaf

Service-Verträge von EagleBurgmann steigern Zuverlässigkeit in der Pharmaproduktion

Gleitringdichtungen sind wichtige Komponenten in Fertigungsanlagen von Pharmaunternehmen wie der Bayer AG. Ihr Ausfall zieht hohe Kosten nach sich, ist aber auf Dauer unvermeidbar. Ein Service-Vertrag mit EagleBurgmann sorgt dafür, dass am größten Produktionsstandort des Unternehmens für pharmazeutische Wirkstoffe der Betrieb reibungslos läuft. Der Kunde überträgt die Verantwortung für die Funktionalität der Dichtungen über die gesamte Vertragslaufzeit an EagleBurgmann. Er kann sich auf sein Kerngeschäft fokussieren – und abends beruhigt einschlafen.



Von Aspirin bis Pflanzenschutzmittel

Die Bayer AG mit Stammsitz in Leverkusen ist einer der weltweit führenden Hersteller von Pharmazeutika und Chemieprodukten. Zu den bekanntesten Marken des Unternehmens zählen das Schmerzmittel Aspirin, das Bluthochdruckmedikament Adalat sowie Betaferon, das gegen Multiple Sklerose eingesetzt wird. Das operative Geschäft der Bayer AG umfasst neben dem Bereich Pharmaceuticals die Sparten Consumer Health und Crop Science. Am Standort Bergkamen betreibt der Konzern vier chemische Produktionsbetriebe, eine mikrobiologische Produktion mit Aufbereitung und ein mikrobiologisches Technikum. Fast die Hälfte der 1.600 Mitarbeiter vor Ort sind direkt in der Produktion tätig.

Anlagenstillstände bei Pharmaproduzenten besonders kostspielig

Anlagenstillstände gehen mit hohen finanziellen Schäden einher. In der Pharmabranche können schnell Kosten in Millionenhöhe entstehen, wenn beispielsweise komplette Chargen durch einen unterbrochenen Produktionsprozess verworfen werden müssen.

Schäden an Gleitringdichtungen sind eine mögliche Ursache für Ausfälle von Maschinen. Die Dichtungen werden bei den meisten Pharmaproduzenten, so auch bei Bayer, beispielsweise in Rührwerken eingesetzt. Für das Supply Center in Bergkamen hat Bayer eine Service-Vereinbarung mit EagleBurgmann geschlossen, um Ausfälle von vornherein zu verhindern und im Ernstfall bestmöglich vorbereitet zu sein. Kurze Lieferzeiten für Ersatzteile werden durch die Vereinbarung ebenso abgedeckt wie Mitarbeiter-Schulungen, die den richtigen Umgang mit den Dichtungen vermitteln. Darüber hinaus werden Statistiken erstellt, die von Bayer als Grundlage genutzt werden können, um die Anlagenverfügbarkeit und somit die Produktivität kontinuierlich zu steigern.

Hohe Ersatzteilverfügbarkeit und volle Kostenkontrolle

Bei der Reparatur einer Gleitringdichtung sind Lieferzeiten von bis zu 20 Wochen für einzelne Teile keine Seltenheit. Dank des Service-Vertrags mit EagleBurgmann entfallen diese Wartezeiten für Bayer. „Wir wissen, welche Dichtungen Bayer verwendet und können für diese Produkttypen gezielt Ersatzteillager in unseren Service-Centern vor Ort aufbauen“, erklärt Benjamin Wessling,

Sales Director Service Engineering EMEA bei EagleBurgmann. „Im Ernstfall stehen dann alle Teile, die wir für Reparaturen benötigen, direkt zur Verfügung.“

Fällt eine Dichtung aus, wird sie demontiert und in ein Service-Center oder das Stammhaus von EagleBurgmann transportiert. Ein weltweites Netzwerk von Standorten sorgt dafür, dass Experten von EagleBurgmann nie weit entfernt sind. Dort wird die Dichtung – sowohl Eigenprodukte als auch Fremddichtungen – instand gesetzt und geprüft. Anschließend wird sie wieder in der Anlage installiert. Ein Reparaturbericht dokumentiert die Störfallursachen und Maßnahmen zur Schadensbeseitigung für den Kunden. Die Preise für Reparaturen sind im Service-Vertrag festgelegt. So weiß der Kunde bereits im Vorfeld, welche Kosten auf ihn zukommen.

Service-Partner für eine Branche mit hohen Ansprüchen

Pharmahersteller müssen hohe Qualitäts- und Sicherheitsstandards einhalten, beispielsweise indem sie ihre Produktionsprozesse in Einklang mit den Good Manufacturing Practices (GMP) gestalten. Daraus erwachsen auch an Zulieferer und Service-Partner besondere Anforderungen.

Die TotalSealCare- Servicemodule von EagleBurgmann im Überblick



Consulting & Engineering

Nach Erfassung und Analyse aller in einer Anlage vorhandenen Dichtungen werden auf Basis des Ist-Zustands Standardisierungskonzepte erarbeitet. Angestrebtes Ergebnis ist es, die Anzahl der eingesetzten Dichtungstypen, -größen und -werkstoffe zu optimieren und die Anlagenkennzahlen zu verbessern. Das Modul umfasst die Beratung zu Regelwerken und gesetzlichen Vorschriften und zeigt erforderliche Maßnahmen auf.



Instandhaltung

In der Anlage bzw. im Service-Center kümmern sich qualifizierte Monteure und Techniker um alle Sparten der dichtungstechnischen Instandhaltung: Montage, Inbetriebnahme, Wartung, Modernisierung und Reparatur. Es werden funktionsrelevante Daten (Störfallursachen, Maßnahmen zur Schadensbeseitigung, Kosten) erfasst und dokumentiert. Dadurch sind die kontinuierliche Beurteilung der Dichtungslaufzeiten sowie der Instandhaltungskosten und somit Maßnahmen zur Verlängerung der Serviceintervalle möglich.



On-Site-Service

Der On-Site-Service umfasst Revisionservice, Umrüstungen und Servicecontainer. EagleBurgmann stellt eine Serviceeinheit direkt beim Kunden vor Ort auf. Ausgerüstet mit dem Grundbedarf an Dichtungen bzw. einer abgestimmten Bevorratung und besetzt mit qualifiziertem Personal. Vor Ort werden u. a. benötigte Flachdichtungen gefertigt, die lückenlose Dokumentation sichergestellt und die Kunden bei Auswahl und Einbau von Dichtungen beraten.

Abgerundet wird das Leistungsspektrum durch komplette Umrüstungen.



Seminare & Training

Umfangreiche Weiterbildungsangebote zum Thema Dichtungstechnik für Instandhaltungs- und Wartungspersonal, Betriebsmeister und Ingenieure. Das Angebot umfasst Gruppenseminare, Einzeltrainings und speziell auf die Bedürfnisse zugeschnittene Schulungen. An den Standorten von EagleBurgmann oder vor Ort.



Technische Analyse, Digital Services & Support

Ein Team von Dichtungsspezialisten kümmert sich um Behebung von Prozessstörungen oder „Bad Actors“. Mit modernsten Methoden wie z. B. Thermografie oder Datalogging werden für den Betrieb der Anlage kritische Positionen diagnostiziert und Maßnahmen zur Abhilfe erarbeitet. In Forschungs- und Entwicklungszentren führt EagleBurgmann auf Prüfständen oder in Originalmaschinen anwendungsnahe Versuche durch. Ziel: die Verlängerung der MTBF und Erhöhung der Anlagenverfügbarkeit durch individuelle und konstruktive Lösungen.



Lagermanagement

Nach individuellem Bedarf und den gültigen Qualitätsvorschriften entwickelt EagleBurgmann ein Konzept zur Lagerverwaltung von Komplettdichtungen und Ersatzteilen. Darüber hinaus wird die Bevorratung vor Ort oder im EagleBurgmann Service-Center optimiert. Der Verwaltungsaufwand für den Kunden wird deutlich reduziert.



Individuelle Servicevereinbarungen

EagleBurgmann bietet Kunden spezifische Vereinbarungen, die aus den sechs Servicemodulen kombiniert werden können. Ob für einzelne Dichtsysteme, kritische Prozesselemente, bestimmte Anlagenbereiche oder umfassenden Dichtungsservice für ganze Anlagen: Durch den modularen Aufbau der Serviceleistungen können alle individuellen Ansprüche erfüllt werden. Mit dem Monitoring-Instrument SealCare PRO werden alle dichtungsrelevanten Daten zur Dokumentation und Auswertung erfasst.

EagleBurgmann verfügt über langjährige Expertise in der Entwicklung, Fertigung und dem Service von Produkten für die pharmazeutische Industrie. Der Dichtungshersteller arbeitet nach einem strengen Qualitätskonzept und bietet unter anderem Komponenten an, die nach den Regeln des Qualified Hygienic Design entwickelt wurden. Je nach Anforderung sind auch Produkte mit ATEX-Zertifizierung oder als Ausführungen mit FDA-zugelassenen Werkstoffen erhältlich.

Mitarbeitertrainings verlängern Standzeiten

Zu den wirksamsten Instrumenten für weniger Dichtungsausfälle gehört aus Sicht von EagleBurgmann, Know-How an den Kunden und seine Mitarbeiter weiterzugeben. Das Spektrum möglicher Schulungsformate erstreckt sich von formlosen Gesprächen zu ausführlichen Trainings. „Wir schneiden die Schulungen genau auf den Kunden zu, ich spreche deshalb lieber von ‘Ausbildungen’, sagt Benjamin Wessling. „Wir können die Mitarbeiter in ihrer Produktionshalle, an der laufenden Maschine schulen, oder sie in unser Service-Center einladen, wo sie unsere Produkte ausführlich kennenlernen.“ Auch die Themenschwerpunkte werden kundenspezifisch festgelegt: Von der Installation und Inbetriebnahme der Gleitringdichtung über den optimalen Betrieb bis hin zur Schadensanalyse.

Arten von Service-Verträgen

Jedes Unternehmen hat andere Bedürfnisse hinsichtlich eines Service-Agreements. Deshalb bietet EagleBurgmann grundsätzlich verschiedene Serviceprogramme und -module an. Die individuellen Kundenanforderungen stehen dabei immer im Mittelpunkt. „In der Praxis gleicht kein Service-Vertrag dem anderen. Jede Vereinbarung wird auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten“, erläutert Wessling.

Leistungsfähige Software unterstützt kontinuierliche Verbesserungen

Mit SealCare Pro hat EagleBurgmann ein eigenes Software-Tool entwickelt, das die gesamte Pumpen- und Maschinenpopulation des Kunden abbildet und auf Knopfdruck Statistiken ausgibt. So wird die Wirkung der Service-Maßnahmen für den Kunden transparent. Bei Bayer kann beispielsweise der Einkauf erkennen, ob die Trainings und anderen Maßnahmen, die EagleBurgmann im Rahmen des Service-Vertrags durchführt, tatsächlich zu weniger Dichtungsstörungen führen.

Anhand dieser Kennzahlen werden außerdem Ziele für die weitere Zusammenarbeit festgelegt – beispielsweise, wie wenig Dichtungsausfälle man im nächsten Jahr erreichen möchte. In einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess können Bayer und EagleBurgmann so die Reparaturkosten senken. Aktuell wird SealCare Pro mit der Komponente Instant Service um eine Cloud-Anbindung erweitert.

Service-Partnerschaften leben von enger Kooperation

Aufgrund der nachweisbaren Kostensenkungen durch weniger Reparaturen und seltenere Produktionsausfälle hält die Service-Partnerschaft mit vielen Kunden jahrzehntelang. Die Zusammenarbeit mit Bayer in Bergkamen besteht schon seit gut 20 Jahren. Als Basis für das Gelingen einer Service-Partnerschaft sieht Benjamin Wessling eine enge Kooperation zwischen EagleBurgmann und dem Kunden: „Mit Bayer haben wir eine sehr vertrauensvolle Zusammenarbeit. Die Techniker von Bayer teilen viele Informationen mit uns und sind sehr aufgeschlossen, wenn wir Optimierungsansätze aufzeigen. Je enger und offener die Partnerschaft, desto lohnender ist ein Service-Vertrag für den Kunden.“

Kunden schlafen besser mit Service-Verträgen

Mit einem Service-Vertrag hilft EagleBurgmann nicht nur punktuell, sondern zeichnet während der gesamten Vertragslaufzeit für die Dichtung verantwortlich. Bei Fragen oder Störungen haben die Techniker des Kunden einen direkten Draht zu den Dichtungsexperten im Außendienst und den Service-Centern von EagleBurgmann.

EagleBurgmann zählt zu den international führenden Unternehmen für industrielle Dichtungstechnologie

Unsere Produkte sind überall im Einsatz, wo es auf Sicherheit und Zuverlässigkeit ankommt: in den Branchen Öl & Gas, Raffinerie, Petrochemie, Chemie, Pharmazie, Nahrungsmittel, Energie, Wasser und weiteren. Rund 6.000 Mitarbeiter sorgen täglich mit ihren Ideen, ihren Lösungen und ihrem Engagement dafür, dass sich Kunden weltweit auf unsere Dichtungen verlassen können. [Rely on excellence.](#)

