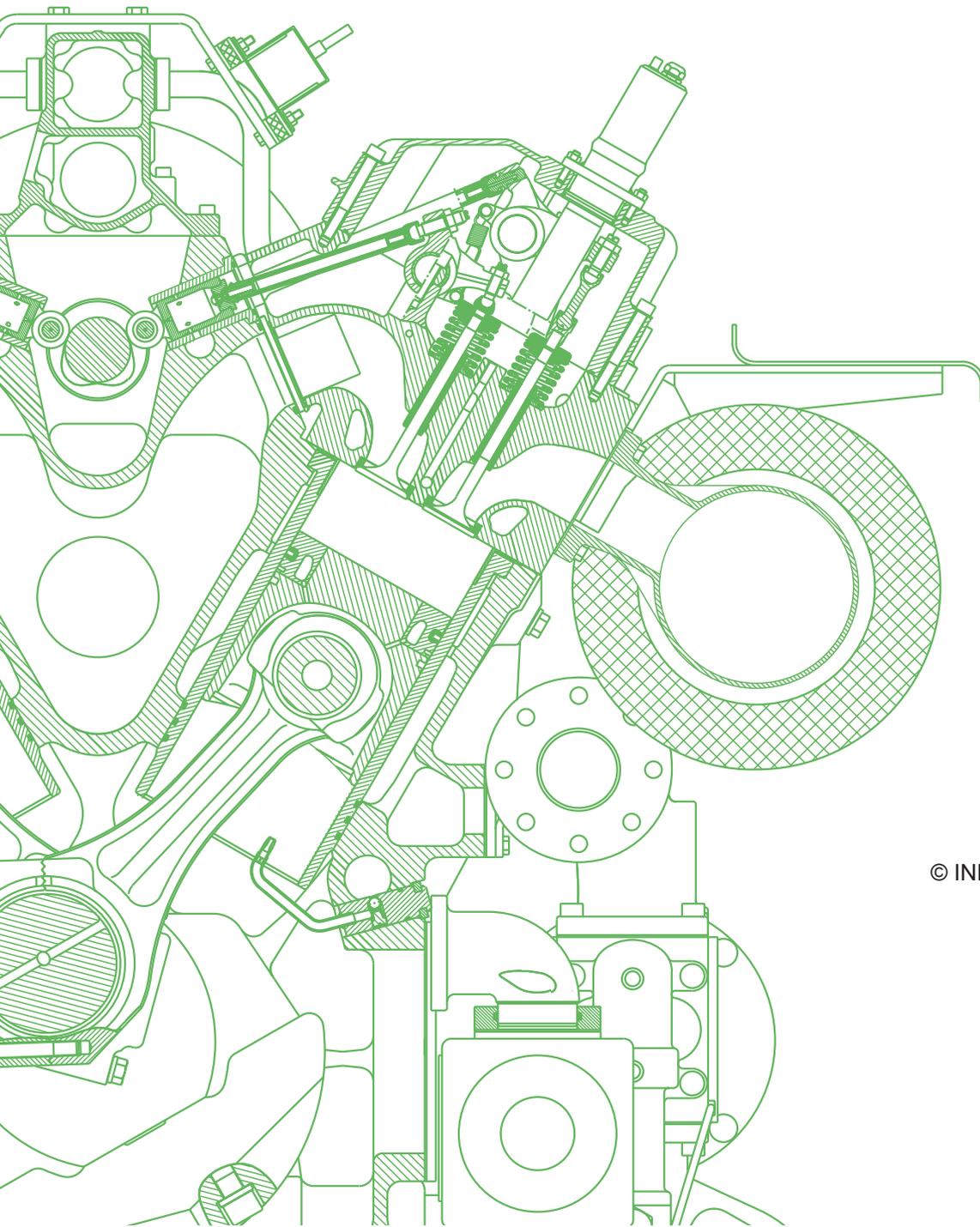




# TA 2300-0003

Instrucción técnica

Directrices para técnicos de campo del  
servicio posventa



© INNIO Jenbacher GmbH & Co OG  
Achenseestr. 1-3  
A-6200 Jenbach, Austria  
[www.innio.com](http://www.innio.com)



---

**Los destinatarios de este documento son:**

Empresas autorizadas de servicio posventa, agentes de puesta en servicio autorizados, filiales/  
delegaciones, centro de Jenbach

---

**Información propiedad de INNIO: CONFIDENCIAL**

La información que recoge este documento es información protegida tanto de INNIO Jenbacher GmbH & Co OG como de sus filiales y es confidencial. Es propiedad de INNIO y no se permite su utilización, distribución a terceros o reproducción sin la previa autorización por escrito. Esta prohibición incluye también, aunque no exclusivamente, el uso de la información para elaborar, confeccionar, desarrollar o deducir reparaciones, modificaciones, piezas de repuesto, diseños o modificaciones de configuración o su presentación ante autoridades nacionales. Cuando se haya autorizado la reproducción total o parcial, se deberán anotar tanto esta advertencia como la advertencia que sigue en todas las páginas del documento de manera total o parcial.

---

**LAS VERSIONES IMPRESAS O FACILITADAS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS NO ESTÁN CONTROLADAS**

---

## 1 Campo de aplicación

Directrices para técnicos de campo del servicio posventa al registrar la entrada en instalaciones de clientes y la salida de ellas.

## 2 Expectativas en el sitio

- **Aviso previo de la visita a la instalación:** Para la asistencia en la puesta en servicio, indisponibilidades y reparaciones previstas, deberá informarse a los clientes/channel partners al menos tres días antes de la visita a la instalación. En caso de que se retrase, informe al cliente periódicamente sobre su progreso. Envíe al cliente antes de su viaje los datos relativos al vuelo y a la llegada.
- **Salutación y presentación en el lugar:** Preséntese al cliente/channel partner. Solicite que le presenten a todas las personas necesarias que deba conocer durante su visita.
- **Alcance del trabajo/calendario de trabajo/información al cliente:** Comente el informe y las recomendaciones de eventos anteriores con el cliente/channel partner. Explique al cliente el alcance de los trabajos y el calendario esperable para las acciones de mantenimiento actuales y asegúrese de contestar todas las preguntas del cliente de forma y manera profesional. Si no puede contestar una pregunta, explique respetuosamente al cliente que lo va a averiguar y que se presentará ante él a continuación. Procúrese la información necesaria de INNIO e informe al cliente en consecuencia.
- **Ritmo de la actualización del progreso:** Pregunte al cliente con qué frecuencia desea recibir una actualización del estado de los trabajos. Acuerde un ritmo ajustado al de la empresa (por ejemplo, a diario o semanalmente) y asegúrese de haber preparado todos los detalles que el cliente espera cuando le explique su informe de evolución.
- **Reunión informativa final del servicio técnico de campo:** Antes de abandonar la instalación, repase los siguientes puntos con el cliente:
  - **Trabajos finalizados:** Asegúrese de que el cliente esté informado sobre lo que esté terminado y haga hincapié en todos los datos pertinentes que deba conocer el cliente.
  - **Trabajos pendientes:** Si el trabajo todavía no está terminado (falta de piezas, circunstancias imprevistas, etcétera), informe al cliente sobre los detalles y los planes de acción para terminarlo.
  - **Contacto del channel partner/INNIO:** Si son necesarias aclaraciones o aún hay trabajos pendientes, asegúrese de que el cliente conoce el punto de contacto central de nuestra empresa.
  - **Recomendaciones:** Informe al cliente sobre todas las medidas recomendadas y sobre el marco temporal en el que cada una de las recomendaciones debe estar terminada.
  - **Nota de horas de trabajo a facturar, firma:** Repase junto con el cliente la nota de horas trabajadas a facturar y solicite para finalizar que se las firme.

- **Informe del servicio técnico de campo:** El informe debe ser sencillo y estar basado en hechos. No incluya en él comentarios especulativos ni afirmaciones que no sean de carácter técnico o que no estén en relación con los trabajos efectuados. Asegúrese de que informe de servicio técnico contiene toda la información pertinente. Preséntelo a la empresa como muy tarde tres días después de terminados los trabajos.
- **Libro registro de funcionamiento:** Si en el propio lugar existe un libro registro de funcionamiento, asegúrese de que en él estén anotados los trabajos efectuados y toda la información pertinente.
- **Jenbacher.com:** Ayude al cliente a darse de alta en Jenbacher.com. Pregunte a todas las personas relevantes en el propio lugar si tienen acceso a nuestra página web «<https://information.jenbacher.com>» y si se han dado de alta para recibir todos los boletines de servicio técnico importantes. Si todavía no se han dado de alta, repase con ellos todo el proceso y ayúdelos a conectarse.

### 3 Directrices adicionales

- **Lista de comprobación de medio ambiente, salud y seguridad (EHS):** Asegúrese de que la lista de comprobación EHS haya sido cumplimentada en su totalidad antes de empezar cualquier trabajo. Solicite al cliente aclaración sobre las normas EHS locales, así como los procedimientos en situaciones críticas, como alarma de incendio, tormenta, etcétera. Familiarícese con el plan de evacuación y con los contactos y lugares locales para casos de emergencia.
- **Comportamiento respetuoso:** Sea cortés con el cliente, conteste sus preguntas de forma y manera profesional y respete la cultura del cliente. Asegúrese de haberse familiarizado por adelantado con las diferencias culturales, como, por ejemplo, vestimenta, modales en la mesa al comer y cortesías.
- **Coche de empresa:** Antes de emprender el viaje, asegúrese de que el coche de empresa está limpio (por fuera y por dentro) y en perfecto estado.
- **Herramientas y apariencia:** Lleve consigo todas las herramientas necesarias para los trabajos y también el equipo LOTO. La ropa de trabajo debe estar limpia antes de empezar los trabajos y su aspecto personal debe ser igualmente limpio.
- **Puntualidad:** Asegúrese de ser puntual y de que su registro de horas trabajadas se ajuste estrictamente a la realidad.
- **Temas ajenos al campo de trabajo:** No suscriba ningún compromiso ni discuta causas de averías, conflictos laborales, mejoras de la calidad ni otros temas ajenos al ámbito de su tarea/función. Informe amablemente al cliente de que antes de poder dar una respuesta debe consultarlo con su empresa. Comunique la información de contacto del punto de contacto definido.

### 4 Mención de revisión

#### Historico de revisiones

Índice	Fecha	Descripción/Resumen de cambios	Experto Revisor
2	30.04.2019	GE durch INNIO ersetzt / GE replaced by INNIO	<b>Opoku</b> <i>Pichler R.</i>
1	04.02.2015	Erstausgabe / First issue	<b>Bilek</b> <i>Marilò Fernandez</i>