Hospital de Productos

Los técnicos de SEL actualizan sus dispositivos y rápidamente vuelven a ponerlos en funcionamiento

- Reparación gratuita, sin importar el estado de la garantía, para cualquier dispositivo de SEL que no haya alcanzado el final de su vida útil de soporte.
- Conversiones de hardware y firmware para configuraciones alternativas.
- Verificaciones y actualizaciones de hardware, actualizaciones de firmware, y pruebas funcionales sin cargo con reparaciones o conversiones.

El Hospital de Productos está orgulloso de hacer la energía eléctrica más segura, más confiable y más económica. Somos un equipo de técnicos, ingenieros y especialistas sumamente capacitados, que ofrecen servicios de análisis de fallas, reparación, conversión y soporte del boletín de servicios a nuestros clientes de todo el mundo. Nuestros técnicos e ingenieros capacitados combinan su experiencia con herramientas de detección y solución de problemas de avanzada para completar análisis precisos y reparaciones en tiempo y forma.

Servicios del Hospital de Productos

SEL es el líder de la industria en soporte de garantía. Nuestra política de garantía y prácticas de reparación alientan a nuestros clientes a devolver productos para su reparación. Entendemos la importancia de volver a poner estos dispositivos en funcionamiento con rapidez a fin de garantizar la seguridad y fiabilidad de infraestructura crítica.

Reparaciones precisas, rápidas y gratuitas

Todos los productos devueltos se analizan para determinar la causa de la falla, se reparan, calibran y ponen a prueba antes de devolvérselos a nuestros clientes. El Hospital de Productos trabaja en conjunto con los equipos de ingenieros de aplicaciones, I+D y servicio de atención al cliente para ofrecer plazos de entrega rápidos para las reparaciones. No cobramos a nuestros clientes por las reparaciones, aunque la garantía de 10 años del producto haya vencido. Nuestro estándar de desempeño es nuestro plazo de reparación de 72 horas.

Conversiones

Además de reparaciones, el Hospital de Productos ofrece servicios de conversión y análisis de viabilidad de conversiones de hardware y firmware para productos configurables de SEL.

Actualizaciones de productos y boletines de servicios

A medida que la calidad de SEL mejora continuamente, todas las reparaciones futuras se beneficiarán de las lecciones aprendidas a partir de reparaciones anteriores. Aplicamos actualizaciones a todos los productos recibidos, a menos que se solicite lo contrario. Esto incluye, entre otras, actualizaciones de hardware, mejoras de firmware y boletines de servicios publicados. SEL utiliza datos de devoluciones en el campo para mejorar los diseños y procesos de fabricación futuros.

Análisis de fallas

Analizamos todos los dispositivos con una falla informada. Si nuestros técnicos no pueden reproducir el síntoma informado por el cliente, reemplazamos el hardware afectado sin costo.

Reporte de actividades de servicio

El Hospital de Productos redacta un reporte de actividades de servicio para todas las unidades recibidas. Usamos este reporte para comunicar el análisis de la falla del producto y los servicios llevados a cabo.

Envío de devolución sin cargo

SEL paga el costo de la devolución del dispositivo reparado a nuestros clientes. A menos que se solicite otra cosa, utilizamos el mismo método de envío que usó nuestro cliente para devolver el producto.

Nuestra historia

Después de que el Dr. Edmund O. Schweitzer, III, fundó SEL en 1984, fue el equipo de ingeniería de pruebas electrónicas el primero en realizar reparaciones en el campo. En octubre de 1993, la empresa en crecimiento creó un equipo exclusivo para reparaciones en el campo conocido como el Departamento de Reparaciones de Fallas en el Campo. El equipo implementó un objetivo de reparaciones en 72 horas en 1998 para prestar un mejor servicio a nuestros clientes. En 2000, SEL introdujo una garantía de producto mundial de 10 años y cambió el nombre del Departamento de Reparaciones de Fallas en el Campo a Hospital de Productos. En ese entonces, el Hospital de Productos contaba con tres técnicos y un especialista. Desde entonces, el Hospital de Productos se ha ampliado de forma internacional para mantenerse cerca de nuestros clientes y ofrecer el mismo nivel de servicios de reparaciones que nuestra instalación de Pullman. Hoy en día, el equipo del Hospital de Productos tiene más de 40 empleados que atienden a nuestros clientes de todo el mundo desde las siguientes ubicaciones:

- Pullman, Washington, Estados Unidos, desde octubre de 1993
- Campinas, Brasil, desde agosto de 2009
- San Luis Potosí, México, desde abril de 2010
- Bangalore, India, desde abril de 2016

SEL SCHWEITZER ENGINEERING LABORATORIES

Haciendo la energía eléctrica más segura, más confiable y más económica
(+52) 01 800 228 2000 | servicioclientes@selinc.com | selinc.com/es

© 2019 por Schweitzer Engineering Laboratories, Inc.
LM00421-01ES • 20191022