

Hospital de produtos



Os técnicos da SEL atualizam seus dispositivos e, rapidamente, os colocam novamente em operação.

- Reparo gratuito, independentemente do status da garantia, para qualquer dispositivo SEL que não tenha atingido o fim de sua vida útil.
- Conversões de hardware e firmware para configurações alternativas.
- Verificações e atualizações gratuitas de hardware, atualizações de firmware e testes funcionais com reparos ou conversões.

O Hospital de Produtos orgulha-se de tornar a energia elétrica mais segura, mais confiável e mais econômica. Somos uma equipe de técnicos, engenheiros e especialistas altamente qualificados que fornecem serviços de análise de faltas, reparo, conversão e boletins de serviço para nossos clientes em todo o mundo. Nossos técnicos e engenheiros treinados combinam sua experiência com ferramentas avançadas de solução de problemas para concluir análises precisas e reparos oportunos.



Serviços do Hospital de Produtos

A SEL é líder do setor em suporte de garantia. Nossa política de garantia e práticas de reparo incentivam nossos clientes a nos enviar os produtos para reparo. Entendemos como é importante colocar esses dispositivos novamente em funcionamento, para garantir a segurança e a confiabilidade da infraestrutura crítica.

Reparos precisos, rápidos e gratuitos

Cada produto que recebemos é analisado quanto à causa da falta, reparado, calibrado e testado antes de ser devolvido aos nossos clientes. O Hospital de Produtos trabalha em estreita colaboração com os engenheiros de aplicação, P&D e as equipes de atendimento ao cliente para fornecer rapidez nos reparos. Não cobramos os reparos de nossos clientes, mesmo que a garantia de dez anos do produto tenha expirado. Nosso padrão de desempenho é um tempo de reparo de 72 horas.

Conversões

Além dos reparos, o Hospital de Produtos fornece serviços de análise de viabilidade e conversão de hardware e firmware para os produtos configuráveis da SEL.

Boletins de serviço e atualizações de produtos

À medida que a qualidade da SEL melhora continuamente, todos os reparos futuros se beneficiarão das lições aprendidas nos reparos anteriores. Aplicamos atualizações a todos os produtos recebidos, a menos que solicitado de outra forma. Isso inclui, entre outras, atualizações de hardware, aprimoramentos de firmware e boletins de serviço publicados. O SEL usa dados de campo para melhorar projetos futuros e processos de fabricação.

Análise de faltas

Analisamos todos os dispositivos com uma falta relatada. Se nossos técnicos não puderem replicar o sintoma relatado pelo cliente, substituímos o hardware afetado sem nenhum custo.

Relatório de Atividades de Serviço

O Hospital de Produtos elabora um Relatório de Atividades de Serviço para cada unidade recebida. Usamos este relatório para comunicar a análise de faltas do produto e os serviços executados.

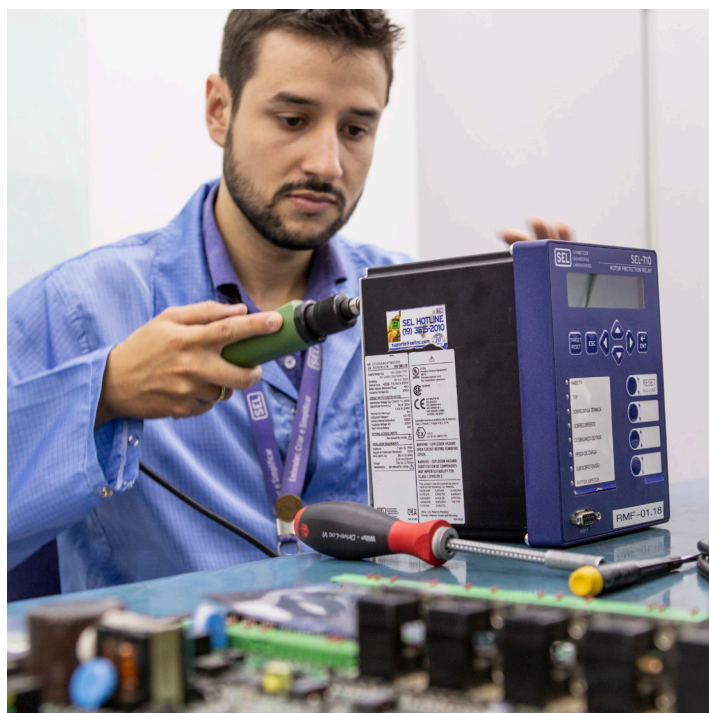
Remessa de devolução gratuita

A SEL paga o custo da devolução do dispositivo reparado aos nossos clientes. Salvo solicitação em contrário, usamos o mesmo método de envio que nosso cliente usou para nos enviar o produto.

Nossa História

Quando o Dr. Edmund O. Schweitzer III fundou a SEL em 1984, era a equipe de engenharia de testes eletrônicos que realizava os reparos em campo. Em outubro de 1993, a empresa em crescimento criou uma equipe de reparo de campo dedicada, chamada Departamento de Reparo de Falhas de Campo. A equipe implementou uma meta de reparo de 72 horas em 1998 para melhor atender aos clientes. Em 2000, a SEL implantou uma garantia mundial de produto de dez anos e mudou o nome do Departamento de Reparo de Falhas de Campo para Hospital de Produtos. Naquela época, o Hospital de Produtos contava com três técnicos e um especialista. Desde então, o Hospital de Produtos se expandiu internacionalmente para ficar próximo de nossos clientes e fornecer o mesmo nível de serviços de reparo de nossas instalações Pullman. Hoje, a equipe do Hospital de Produtos tem mais de 40 funcionários atendendo a nossos clientes em todo o mundo nos seguintes locais:

- Pullman, Washington, desde outubro de 1993
- Campinas, Brasil, desde agosto de 2009
- San Luis Potosí, México, desde abril de 2010
- Bangalore, Índia, desde abril de 2016
- Khobar, Arábia Saudita, desde abril de 2018
- Lewiston, Idaho, EUA, desde abril de 2018
- West Lafayette, Indiana, EUA, a partir de 2020





Tornar a Energia Elétrica Mais Segura, Mais Confiável e Mais Econômica
+55 (19) 3518.2110 | vendas@selinc.com | selinc.com/pt

© 2019 por Schweitzer Engineering Laboratories, Inc.
20191022