

INTRODUCCION

El Departamento de SERVICE de Burdinola, S. Coop., da respuesta a las incidencias detectadas durante toda la vida útil de los equipos.

Burdinola, S. Coop., pone a disposición de sus clientes tanto personal altamente cualificado como elementos de repuesto con el fin de atender cualquier solicitud de asistencia.

RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS

Cualquier incidencia detectada puede ser comunicada al departamento de SERVICE de Burdinola, S. Coop. Mediante:

- La página web de Burdinola solicitando que contactemos con el solicitante



The screenshot shows a contact form with two columns. The left column is titled 'Contacto' and includes the phone number '+34 94 684 07 66', an email address 'burdinola@burdinola.com', and a link for 'Filiales y delegaciones Burdinola'. The right column is titled 'O te llamamos nosotros' and contains input fields for 'Nombre', 'Empresa', and 'Número de teléfono'. There is a checkbox for 'He leído y acepto la información legal' and a yellow 'ENVIAR' button at the bottom.

- El teléfono 94 684 07 66
- El correo electrónico directo del departamento: service@burdinola.com

En todos los casos necesitaremos identificar el equipo afectado y los síntomas de la avería

Para facilitar la comunicación de cualquier incidencia detectada se facilita el siguiente código QR que permite lanzar un email con destino al departamento de Service con la información mínima requerida.



GESTION DE INCIDENCIAS

En cualquiera de los casos, uno de nuestros técnicos toma nota de la incidencia y en un plazo máximo de 1 día, un técnico especialista contacta con el solicitante para recopilar la máxima información posible, intentando realizar el diagnóstico de avería y si es posible dar la solución de forma remota.

Si la incidencia precisa la presencia física de un técnico y la reposición de algún repuesto para su solución, abrimos una orden de servicio para que, si el suministro de recambios lo permite, en un plazo inferior a 3 días, uno de nuestros técnicos residentes en la zona, se desplace a la ubicación del equipo para solucionar la incidencia.

Para registrar la asistencia realizada en destino, el técnico cumplimenta una orden de servicio (Anexo I), que el solicitante debe firmar.

En esta orden, el técnico cumplimenta, además de las causas de la avería y la solución dada, las horas dedicadas al desplazamiento, los kilómetros realizados y las horas dedicadas a la solución.

La orden de servicio debe ser firmada por la persona que solicitó la asistencia o en su defecto por cualquier otra autorizada por el cliente.

Una vez finalizada la asistencia, el técnico envía la orden cumplimentada y firmada a fábrica donde otro técnico registra en el sistema los datos recogidos en destino y evalúa si la asistencia está cubierta o no por la garantía.

En el caso de que la asistencia no esté cubierta por la garantía, procede a realizar una oferta de la asistencia realizada que se envía al cliente.

Una vez recibido el pedido correspondiente uno de nuestros técnicos registra el pedido en el sistema e informa a nuestro equipo financiero para que proceda a facturarlo.

ANEXO I – ORDEN DE SERVICIO

Burdinola, S.Coop.
CIF: F48090005

Ctra. Lekeitio Km. 53,5
48289 Amoroto, Bizkaia, Spain
burdinola@burdinola.com

T. +34 94 684 07 66
F. +34 94 684 20 05
www.burdinola.com



PARTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Fecha solicitud:
Orden de servicio:
Solicitud de servicio:

Garantía Sí
 No

Técnico:

Cliente

Contacto de cliente

Reclamación

Análisis de causas

Solución

Artículos/Servicios

Artículo/Servicio	Denominación	Cant. Uni
DESPLAZAMIENTO_HORAS	Asistencia Técnica Desplazamiento	Uds.
DESPLAZAMIENTO_KMS	Desplazamiento (kms)	km
SERV_ASISTENCIA	Asistencia técnica realizada según parte de atención adjunto	00h00m

Fecha	Tiempo total de desplazamiento	Total (km)	Horas trabajadas	Trabajo finalizado
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Firma del técnico _____

Firma y sello de la empresa _____