

# El servicio de asistencia técnica de Genesal Energy crece un 40% en mantenimiento de flota en el último año

La división postventa del grupo evoluciona por un mercado cada vez más exigente

**D**efinir y diseñar planes de mantenimiento en función de las necesidades del cliente, tanto para grandes flotas de generadores como para unidades individuales, es la seña de identidad del Servicio de Atención Técnica (SAT) de Genesal Energy, que en los últimos años ha experimentado un crecimiento espectacular, provocado en parte por un mercado cada vez más exigente.

El SAT es el servicio de mantenimiento, instalación y reparación de grupos electrógenos que ofrece una atención especializada y profesional con el objetivo de obtener el mejor rendimiento para alargar la vida útil del equipo.

---

“Quien invierte en mantenimiento lo está haciendo en fiabilidad, pero también en confianza y en tranquilidad”

---

asegura Marga González, directora de SAT, mientras explica que las

cifras de Genesal Energy, con una subida del 40% en servicios de mantenimiento para grupos electrógenos en el último año, demuestran que el mercado evoluciona, que está cambiando.

El departamento de postventa, formado en la actualidad por casi 30 profesionales, es un valor añadido para la empresa gallega. Así, Genesal Energy SAT cuenta con una amplia gama de propuestas entre las que destaca, entre otros, los mantenimientos correctivos, preventivos y predictivos, los bancos de carga propios o un servicio de atención 24 horas con técnicos formados en la fábrica de Genesal Energy.

•Mantenimientos correctivos: aportan soluciones de averías que dependiendo su naturaleza (mecánica, eléctrica o electrónica) ocasionan un deficiente funcionamiento del equipo llegando incluso a dejarlo fuera de servicio, lo que supondría un grave perjuicio para el usuario.

•Mantenimientos preventivos: los servicios se adaptan al régimen de operación del equipo o grupo

electrógeno (ESP o PRP) a través de un mantenimiento acorde al régimen de trabajo (inspecciones técnicas anuales, supervisión y controles virtuales...) y los denominados mantenimientos de actualización o mejora. En este caso se adapta el equipo a las nuevas necesidades del usuario (alarmas, configuraciones, cambio de cuadros de control...).

•Mantenimientos predictivos: se trata de un sistema de telegestión y supervisión a distancia que convierte a Genesal Energy en un referente a nivel nacional e internacional, tanto en la detección de posibles averías como en el estado de cualquier grupo a nivel mundial a través de una conexión a internet fija o móvil. Los ajustes también son a distancia, repercutiendo directamente en el tiempo de actuación, que se acorta de forma muy considerable.

## Atención las 24 horas

La supervisión a distancia es, sin duda, uno de sus elementos diferenciadores, como también lo es su servicio 24 horas a través del cual sus clientes disponen de una asistencia técnica permanente

durante los 365 días del año ofreciéndoles un servicio continuo y de máxima calidad.

Además, su firme compromiso con el I+D+i a través del Centro Tecnológico de Energía Distribuida (CETED) –único en el sector– no sólo ha consolidado a la compañía en una posición líder en su campo, sino que les obliga a mejorar con cada nuevo proyecto, en cada departamento y en cada nueva línea de negocio.

### Servicios técnicos propios

Esta apuesta por la diferenciación y la calidad se eleva en el SAT a la máxima potencia: el SAT ofrece soluciones personalizadas y exclusivas, como bancos de carga propios de gran potencia hasta un equipo de técnicos de primer nivel.

“En Genesal disponemos de servicios técnicos propios, una característica que nos distingue de la competencia”, indica su responsable, quien destaca “la importancia de

contar con profesionales de la casa preparados para intervenir ante cualquier incidencia”.

“Nuestro personal siempre está apoyado por fábrica, por lo tanto, nuestros clientes están cubiertos en todo momento y eso es fundamental para ofrecer el mejor servicio posible”, subraya Marga González.

### Formación continua

La formación es también uno de los pilares de la división de postventa, al igual que ocurre con el resto de los departamentos de la empresa. Los conocimientos se adquieren, en la mayoría de las ocasiones, en el “Training Center”, Aula de Formación de la localidad coruñesa de Bergondo, donde se encuentra la sede central de Genesal Energy, y a cuyos cursos y talleres asisten tanto sus técnicos como los de sus servicios oficiales que trabajan con la empresa, que dispone en la actualidad de una

decena de servicios técnicos oficiales en España.

En este sentido, desde la división de postventa reiteran que el conocimiento y la innovación constantes son el mejor de los caminos para ofrecer a los clientes una atención óptima, impecable y el mejor de los servicios. No en vano, en Genesal Energy disponen del Centro Tecnológico de Energía Distribuida (CETED), único en el sector y uno de sus pilares en su apuesta por el desarrollo del I+D+i.

