**Informe sobre funcionamiento y atendimiento de LBR**

***1º Repuestos***

Existe una falta de información (feedbck) en relación a los pedidos de repuestos.

Solo existe una información cuando Caren la solicita y aun así muchas veces sus solicitudes de información de estatus de repuestos son ignoradas.

Falta de alternativas de importación de repuestos, para poder decidir cual de ellas mejor nos conviene, principalmente en solicitudes consideradas de urgente.

Existe por parte de LBR una cierta molestia por pedir materia a través del programa My Liebherr.

***2º Asistencia técnica.***

Los técnicos no tienen autonomía de decisión, tardan demasiado tiempo en hacer diagnostico y cuando llegan a una conclusión sus supervisores lo cuestionan y les mandan hacer mas chequeos, no existe confianza en la capacidad del técnico, sabiendo que estos son capacitados para dar solución a los clientes.

Nos pone a pensar que harían los técnicos si no hubiese los medios de comunicación que tenemos hoy en día a la disposición.

En algunos casos, existe la impresión que lo están haciendo para de esta forma mantener los técnicos más tiempo en el cliente y de así tener más tiempo de facturación.

Cuando existe la necesidad de tomar medidas para solucionar problemas sus supervisores no lo autorizan, con la excusa de que no está autorizado por Liebherr, siempre existe la impresión de que lo prioritario es vender repuestos nuevos originales, mismo cuando una simples reparación puede solucionar el problema.

No existe el interés de apoyar el cliente en una solución rápida de sus problemas, pero sí de buscar forma de facturar lo máximo posible, sea por repuestos originales que el cliente tiene que esperar manteniendo el equipo parado, teniendo soluciones locales a la disposición, o sea manteniendo el técnico ocupado con diagnósticos que no tienen lógica respecto a los fallos que el equipo está teniendo.

**Cronograma de atendimiento por avería en servicio paralelo de cabrestantes.**

08/02/2019

Se detecta un fallo de ajuste de cables de elevación en función paralelo después de haber cambiado los 2 cables de elevación.

09/02/2019

Se hace una solicitud de servicio al departamento servicio técnico LBR

10/02/2019

El técnico Ingbert Perhs llega a Lagoa do Barro a las 19.00 horas

11/02/2019

El técnico inicia el chequeo y comprobación de fallo, encuentra diferencia de valores en el transmisor incremental (según su información). Realiza ajustes de sensores de final de carrera S1-S2-S4, informando que estaban OK. El desnivel de gancho en servicio paralelo persistía.

12/02/2019

Técnico informa que había que hacer más chequeos, revisó presiones hidráulicas de servicio, presión de freno de cabrestantes, intercambió las correderas de bombas etc.

13/02/2019

En la mañana siguió haciendo chequeo con peso colgado de 50T. Comprobó que el desalineamiento de cables persistía.

En la tarde se subió nacell (Generador), de torre, teniendo que hacer corrección de gancho varias veces para corregir el desalineamiento y poder posicionar nacell, (Generador).

14/02/2019

Se realiza nuevo tensado de cables de cabrestantes 1 y 2 individualmente siguiendo el procedimiento de Liebherr.

Después del tensionado de cables el desalineamiento de gancho persistía.

15/02/2019

El técnico realiza nuevos ajustes de bombas hidráulicas.

En las oficinas se obtuvo una llamada conferencia vía WhatsApp con LBR para intentar entender los pasos a seguir, había pasado una semana sin solución del problema.

LBR nos informa que había que aguardar el día lunes 18 de febrero por una posición de LWE

En esta llamada conferencia la empresa 4U colocó (Cuestionó) si no podía existir la posibilidad de diferencia de largo de cables y accionar el servicio de atendimiento en garantía.

No se obtuvo ninguna respuesta o posición al respecto.

Participantes en la llamada conferencia: **Ingbert Pehrs LBR**

**Gilian Santos LBR**

**Caren Souza 4U**

**Helder Afonso 4U**

18/02/2019

El técnico, bajo la orientación de LWE a través de su supervisor Gilian Santos, realizó nuevamente ajusten en los sensores S1-S2-S4 (por segunda vez), el problema de desalineamiento persistía.

Aprox. a las 15.00 horas vino una tormenta con descarga eléctrica afectando las celdas de carga F1 izquierda y F1 derecha, estas dejaron de funcionar.

Fallos que marcaban en el Liccon: +E 03004B

+E 03004A

19/02/2019

El técnico realiza chequeo de celdas de carga para poder confirmar una falla de las celdas, en uno de chequeos que realizó, cortó el arnés de cables de alimentación de las celdas, para hacer una conexión directa, (puente), sin obtener ningún resultado.

Siempre que el técnico se quería comunicar con su supervisor de LBR, tenia que desplazarse desde posicionamiento de grúa hasta oficinas de obra donde tenia cobertura, con este tramite pierde mucho tiempo útil y los problemas persisten sin solución a vista.

20/02/2019

El técnico sigue instrucciones de LWE (según su información), sin solucionar el problema o dar un diagnóstico correcto.

21/02/2019

Se desmontan las 2 celdas del F1, se coloca una nueva que teníamos en stock y se coloca una sacada del F3, para poder hacer levantamiento de pluma simuló las celdas del F3. Esta maniobra terminó aprox. a las 15.00 horas. El técnico sigue con chequeos del desalineamiento de gancho.

22/02/2019

Se realizaron mas chequeos, llegando a la conclusión que definitivamente había una diferencia de largo de cables de aprox. 1.85 m.

(Esta posibilidad ya se había colocado el día 15 de febrero en la llamada de conferencia).

Se vuelve a realizar una nueva llamada de conferencia vía WhatsApp, en esta llamada nuevamente fuimos informados que no había autorización para cortar la diferencia de cable y había que esperar el día lunes 25/02 por una posición de LWE.

Participantes en la llamada conferencia: **Ingbert Pehrs LBR**

**Gilian Santos LBR**

**Caren Souza 4U**

**Helder Afonso 4 U**

**José Rodrigues TB**

23/02/2019

El técnico de LBR junto con José Rodrigues, realizaron nuevo chequeo de largo de cables llegando a la conclusión definitiva que existía una diferencia entre ellos de 1.45m.

25/02/2019

Recibimos autorización de LBR para corte de cable, se realiza el corte baja los parámetros conocidos por los técnicos, manteniendo y salvaguardando la estructura del cable sin que este sea afectado o pierda su forma y/o estructura.

Se realizan nuevos ajustes de los sensores S1-S2-S4 y pruebas de funcionamiento sin que el gancho tenga algún desalineamiento.

26/02/2019

El técnico regresa a su base de LBR en Guaratinguetá.