

## ¿NECESITA SOLAMENTE UN PRODUCTO O UN PRODUCTO QUE INCLUYA TAMBIÉN UN EXCELENTE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE?

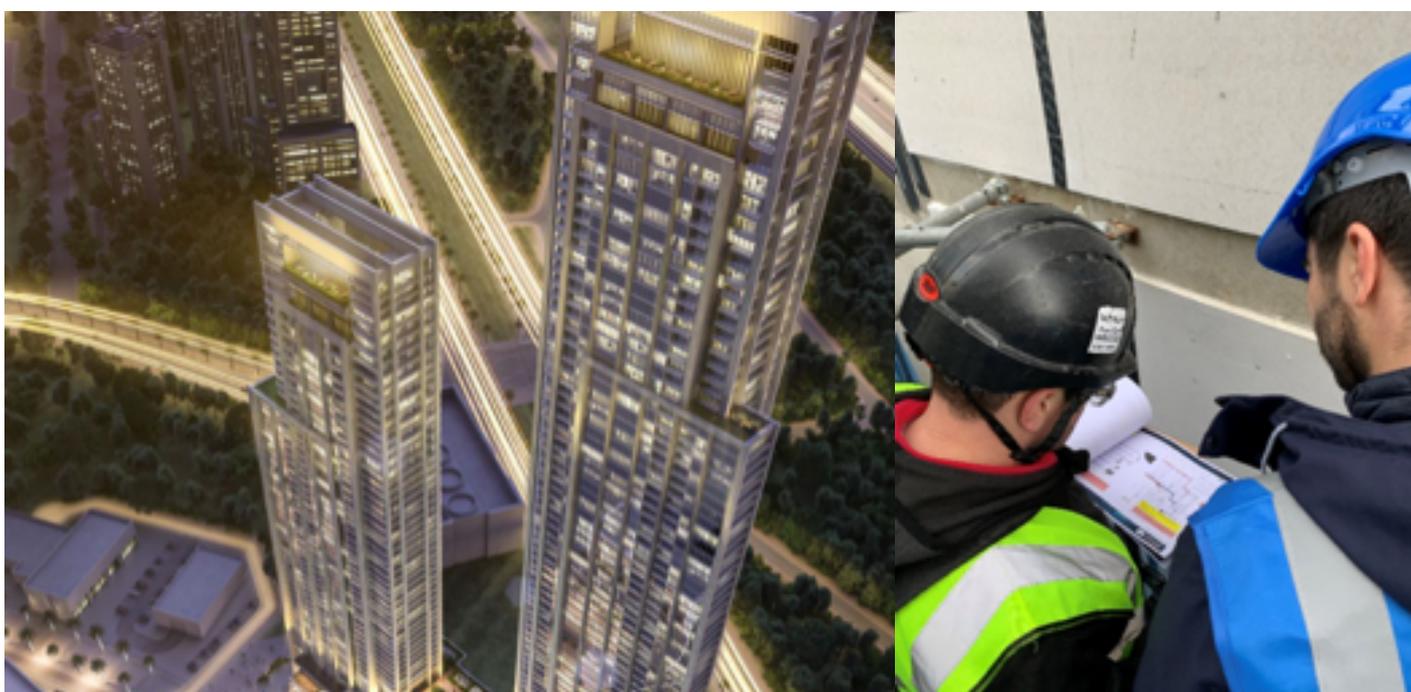


Fig.1 Proyecto Effisus – Dubai

Cada día nos enfrentamos a la evolución de las nuevas tecnologías y a la aparición de soluciones innovadoras y, a medida que crece la competencia entre las empresas, es difícil destacar y desempeñar un papel diferenciador, ofreciendo sólo un buen producto! Considerando la complejidad de los proyectos de fachada actuales, los clientes exigen más que un servicio excepcional, se requiere un papel proactivo, cercano y fiable. Sólo entonces es posible tener un papel diferenciador.

Escuchar, comunicarse de forma eficiente y estar cerca del cliente son factores importantes y esenciales. El valor añadido a los clientes debe ir más allá de los productos estándar y las prácticas de servicio.

Los clientes aprecian los consejos y contribuciones que les ayudan a ahorrar dinero y/o expandir su negocio posicionándose como asesores de confianza utilizando nuestros conocimientos, orientación y colaboraciones a largo plazo.

Nos gustaría destacar algunos de los puntos relativos al servicio prestado a los clientes:



- Conocer a los clientes;
- Facilitar el trabajo del cliente;
- Ayudar al cliente a identificar las necesidades que aún no han sido satisfechas;
- Interacciones personalizadas y de alto valor;
- Ayudar a centrarse en diferentes posibilidades;
- Traer nuevas ideas y alternativas;
- Ofrecer servicios que generalmente no están incluidos, pero que son una obligación para el cliente;
- Ir más allá y construir una sólida asociación.



Fig.2 - Effisus Methodology

*“En lugar de concentrarse en la competencia, concéntrese en el cliente.” Scott Cook*

## Testimonio del Cliente



**Michelle Bacellar** - B. Arch, M.Str.Eng.  
Meinhardt Façade Technology | Directora Técnica

*“Como consultores de fachada, una de nuestras funciones es investigar las deficiencias de la fachada, descubrir sus causas y proporcionar recomendaciones para su rectificación. En los últimos 15 años, Meinhardt ha realizado investigaciones forenses sobre muchas deficiencias de las fachadas en la región del Oriente Medio y hemos sido testigos de repetidos casos de fallos relacionados con problemas de rendimiento de la permeabilidad al aire y al agua de las fachadas, y en muchos casos directamente relacionados con la impermeabilización de las membranas y la falta de servicio de los productos.*

*Hemos encontrado problemas que van desde fallos de diseño, especificación incorrecta del material, discontinuidad de la membrana, instalación inadecuada o no hay un cierre de la membrana!*

*Este tipo de fallo puede provocar una acumulación excesiva de humedad en los acabados internos adyacentes a las fachadas, lo que puede costar mucho al cliente porque a menudo, además de los trabajos de rectificación de la fachada, se requiere una sustitución completa de los acabados internos.*

*Teniendo esto en cuenta, al comienzo de la fase de proyecto se debe desarrollar una solución de impermeabilización de fachadas que ofrezca una continuidad total, facilidad de instalación, compatibilidad con otros materiales y cumplimiento de los requisitos ambientales y legales locales, para asegurar que el sistema de impermeabilización esté bien integrado y coordinado entre todas las empresas que interactúan con las fachadas, evitando o minimizando los problemas durante la instalación y, finalmente, eliminando los fallos posteriores a la construcción.”*

En cuanto a la impermeabilización, el servicio especializado es crucial cuando los clientes están acostumbrados a recibir sólo lo que han pagado, y nada más. Effisus cree que más que productos de valor añadido, se debe entregar un paquete completo de servicios.

¿Cuáles considera Effisus que incluirá?

## 1- Soporte Técnico

En la fase inicial del proyecto, es importante interpretar y comprender todos los condicionantes que puedan existir. Como parte del servicio Effisus, ofrecemos una propuesta de concepto técnico que incluye el análisis de los detalles técnicos de cada proyecto, especificando la aplicación de cada producto. Esto nos permite estudiar cada detalle, haciendo un análisis profundo del proyecto que se traducirá en una solución totalmente personalizable.

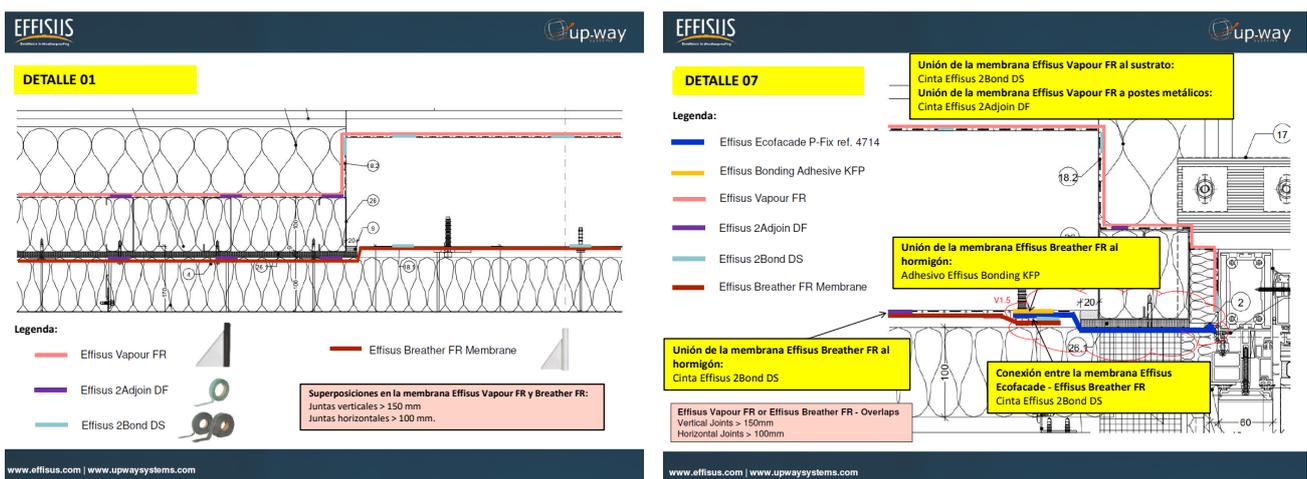


Fig. 3 – Ejemplo de propuesta técnica

## 2- Test de Compatibilidad

Effisus considera que es necesario hacer una evaluación adecuada de las soluciones que se han de aplicar, aunque no se trate sólo de las soluciones de Effisus. Por ejemplo, durante un proyecto de construcción de una fachada, hay varias combinaciones de productos aplicados en diferentes etapas del proyecto. Para asegurar la compatibilidad y la eficacia de la solución elegida, Effisus lleva a cabo una prueba de compatibilidad en nuestro laboratorio interno y emite un informe de compatibilidad para asegurar la compatibilidad con todos los sustratos y/o productos en contacto con las soluciones de Effisus.

**Report EC00XX**  
28.11.2019  
**Report Surface Adhesion**

**1. General data**

company	UP.Way Systems	certified person of customer	XXXXXXXXXX
City/Country	Vila Nova de Fafe	segment	Spec. Construction
customer-Id	-	Invoice (EUR)	-
report	Internal	Auditor	-

**1.1 Special requirements in field of application**

Which requirements need to be satisfied of the adhesion on the substrate? Tension or temperature peaks during the manufacturing process?

estimated lifecycle expectancy	Not known	estimated environmental impacts	Not known
expected continuous load during operation	Not known	estimated load peaks (maximum during operation)	Not known
temperature of substrate (reference load)	Not known	operating temperature range (load peaks)	Not known
profile of lines and operating direction of loads	Not known	relevant standards	Not known
maintenance			

**2. Target definition**

Evaluate the surface adhesion of Membrane XX (customer sample) with Effibus Breather FR Membrane using Effibus 2Bond DS Tape. Membrane XX is a membrane composed of woven polyester/PVC coated on both sides with an acrylic lacquer.

**3. Subject of investigation**

The subject of investigation means the substrates, specimens and components that should be tested and evaluated. What happens with the remaining conditions? When are the substrates tested? In addition, please mention suggestions and indications of improvements, adhesives and standard test methods in this section.

At 25th November it was applied in one sample, 2 strips of Effibus Breather FR membrane in each side of the sample, adhered with Effibus 2Bond DS Tape, 25mm width. The Effibus Breather FR membrane was placed on bonding area. Then, it was pressed down using a steel roll.

**4. Testing concept / testing program**

No	Substrate A	Substrate B	Pretreatment	Adhesive/Sealant	Batch
1	Membrane XX - Side A	Effibus Breather FR	-	Effibus 2Bond DS Tape	#11/2019
2	Membrane XX - Side B	Effibus Breather FR	-	Effibus 2Bond DS Tape	#11/2019

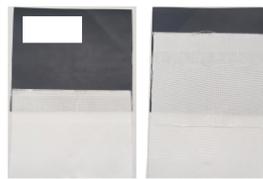


Figure 1. Sample before test: a) Side A; b) Side B.

**5. Results**

Material	Substrate B	Pretreatment/ primer	Adhesive	Surface Adhesion*
Membrane XX - Side A	Effibus Breather FR	-	Effibus 2Bond DS Tape	Grade 1
Membrane XX - Side B	Effibus Breather FR	-	Effibus 2Bond DS Tape	Grade 1

Note: \* Surface adhesion failure pattern classification is represented on Appendix A



2. Test performed with Effibus 2Bond DS Tape.

**6. Conclusion**

In the scope of the investigation we could highlight that the surface adhesion between Membrane XX and Effibus Breather FR membrane using Effibus 2Bond DS Tape present a Cohesion Failure (CF) >95% that is the ideal failure pattern.

Therefore, we do not find any compatibility problems during the surface adhesion tests using the Effibus 2Bond DS Tape between Effibus Breather FR membrane and Membrane XX.

Important Note: The surface adhesion test means the quantity and quality of adhesion between two substrates A&B. Please note that this test does not include the evaluation of bonding cohesion achieved after aging, temperature, humidity and UV control.

Fig.4 - Ejemplo de informe de la prueba de compatibilidad

### 3- Visita a la Obra

Antes y durante la instalación del producto, se celebra una sesión en la que se explica la aplicación de los productos en el lugar y, basándonos en nuestra propia experiencia, pretendemos que el proceso sea más rápido y fácil.

También se realizan visitas periódicas a la obra para garantizar la instalación adecuada del producto, incluyendo un informe con comentarios, fotos, observaciones y medidas correctivas.



<b>EFFIBUS</b>		<b>up.way</b>	
Project	EC00XX	Order Number	181191288111
Date	2019-11-28	URL	<a href="http://www.upwaysystems.com">http://www.upwaysystems.com</a>
Customer	XXXX	Site Representative	XXXX-XXXX
Weather Conditions	Temperature: 11°C, 11h relative humidity: 78%	Project Name	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Site Representative	Miguel Ángel de la Torre	Address	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Project Status	In Construction	Installation Type:	Horizontal <input checked="" type="checkbox"/> Vertical <input type="checkbox"/> Flat <input type="checkbox"/> Sloped <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/>
Substrate description:		Substrate description:	
Product used:	Adhesive <input type="checkbox"/> Membrane <input type="checkbox"/> Breather B <input type="checkbox"/> Effibus 2Bond DS <input checked="" type="checkbox"/> Vapor SP <input checked="" type="checkbox"/> Effibus Vapor SP <input type="checkbox"/> Patch <input checked="" type="checkbox"/> Effibus Patch <input type="checkbox"/>		
Installation on related on site:			
Old installation: <input type="checkbox"/> New installation: <input checked="" type="checkbox"/> Additional work: <input type="checkbox"/> Membrane condition (before/after): <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Membrane handling (before/after): <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Membrane storage: <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Membrane handling (before/after): <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Membrane handling (before/after): <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Membrane handling (before/after): <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>			
Comments - additional information: Site observations and corrective measures: In general, all phases, conditions, membrane installation and membrane being were well realized. If it was observed a substrate dry pre installation. On membrane overlap (with a maximum 100mm), membrane particular quality, membrane sealing details and corners. If during work it is expected the temperature, it is recommended to keep the good practice and use of the Effibus Coat SP Primer as a substrate preparation (available at the information target at (PDF) in (DOC)). It is highlighted that in general, the application should not perforate the Effibus Vapor FR membrane. It should be used a patch of 500mm of Effibus 2Bond DS to seal any substrate perforation.			
The location is a report of the application of a specific membrane (membrane) of seal and cover for floors for membranes for membranes to install on floors. Efficiency: Efficient in all conditions. All the quality control of the factory supports installation manual.			
 <a href="http://www.upwaysystems.com">www.upwaysystems.com</a>			



Fig.5 – Visita al sitio de construcción; Relatorio del la visita al sitio de construcción; Entrenamiento del sitio

## 4- Visita a la Fábrica

En la mayoría de los casos, las soluciones a prueba de las intemperies o parte de la solución se instalan en la factoría y no en el lugar de trabajo. En estas situaciones, es frecuente la visita a la fábrica para la formación y el apoyo al cliente con el fin de mejorar el uso correcto de todos los productos y accesorios, aumentando la calidad y la eficiencia final y minimizando los errores y los residuos humanos.

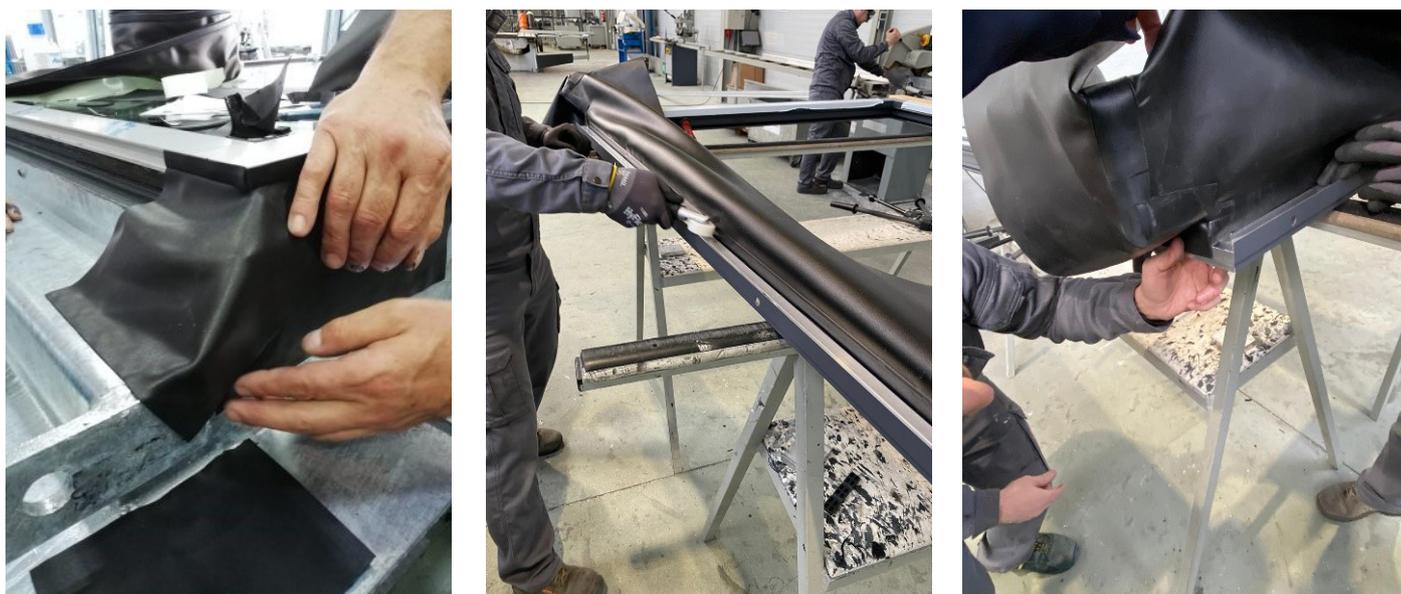


Fig.6 – Visita a la fábrica

## 5- Soporte al Cliente

A veces el cliente, que puede ser el aplicador, el contratista de fachadas, el arquitecto, el consultor de fachadas y el promotor, tiene un problema y necesita tener un especialista en impermeabilización que le apoye en todos los asuntos de una reunión técnica o de una visita técnica.

Puede ser una reunión con un organismo de control de la construcción o una compañía aseguradora, ayudando al cliente a obtener una aprobación o resolver un problema en el sitio / taller, ayudando al cliente a alcanzar el cronograma del proyecto. Como pueden imaginar, hay muchos ejemplos.

Al final, y basándonos en nuestra experiencia, hay una gran falta de asistencia al cliente en general.



Fig.7 – Soporte al cliente

## 6- Formación del CPD

Effisus colabora con varios participantes, reconociendo que el CPD es un instrumento muy importante para mantenerse al día con las últimas novedades del sector. Effisus ha asignado equipos en diferentes países y no vemos límites cuando se trata de compartir y desarrollar habilidades profesionales.



Fig.8 – Formación

## 7- Solo 1 Proveedor de Impermeabilización

Por ejemplo, en un proyecto de fachada, es una práctica común subdividir todo el proyecto en paquetes de trabajo, en los que el sistema de impermeabilización (VCL / Breather / Membrana EPDM) es suministrado por diferentes proveedores. El Sistema Effisus Ecofacade Envelope System garantiza la aplicación de una solución de un proveedor a lo largo de todo el proyecto en relación con las membranas de la fachada resistente a la intemperie.

El sistema Envoltorio Effisus Ecofacade comprende el Effisus Ecofacade System (membrana EPDM), el Effisus Breather FR system (membrana ignífuga de clase A2) y el Effisus Steam FR system (membrana ignífuga de clase A2), todos con sus accesorios de fijación.

Ventajas de tener 1 - proveedor de protección contra la intemperie:

- Todas las compatibilidades están garantizadas;
- Diseño / solución a prueba de fenómenos atmosféricos;
- 1 garantía de diseño para la solución de protección contra todo tipo de condiciones climáticas;
- Menos errores en el sitio y fallos de diseño;
- Mejorar la aplicación de la fachada.



Fig.9 - Proyecto Effisus – Reino Unido: donde se está instalando el sistema completo Effisus Ecofacade Envelope

## 8- I&D – Investigación y Desarrollo

Como parte de nuestro ADN, siempre estamos buscando mejores soluciones y mejorando las características de nuestros productos. Estamos profundamente involucrados en varios proyectos de investigación y desarrollo para resolver los problemas comunes de nuestros clientes. Ej: Bandeja antiincendio, clase A2, membrana impermeabilizante de EPDM clase B, prefabricación, nuevas tecnologías, etc.

## 9- Webinars y Artículos Técnico

Estamos desarrollando constantemente nuevas herramientas para interactuar con nuestros clientes y socios. Nuestros seminarios online son una gran herramienta para reuniones, programas de formación para discutir varios temas en tiempo real. Junto con los seminarios online de nuestro sitio web, se publican artículos técnicos sobre cuestiones relevantes en la impermeabilización para la industria de la construcción de fachadas.

## **10- Responda a los Clientes lo más Rápido Posible. Atienda el teléfono!**

Cuando hablamos de servicio no podemos excluir la importancia de responder, en este caso la velocidad significa eficiencia. Este proceso debe ser lo más sencillo posible para reducir las ineficiencias. Una simple duda técnica o un detalle logístico no puede estar sin respuesta por más de 24 horas.

## **11- Preparado para Resolver Problemas**

Los problemas y errores son comunes en cualquier proyecto, la forma en que los manejamos es la verdadera prueba de nuestros valores. Siempre debemos tratar de entender las preocupaciones de nuestros clientes y estar dispuestos a resolverlas, siendo honestos y directos. Estamos listos para tomar un avión a París o Nueva York o a cualquier otro lugar si es necesario!

Finalmente, los clientes decidirán qué es lo que les conviene y qué servicio es el mejor. Comprender las diferencias y posibilidades que una empresa puede ofrecer en relación con otra es el primer paso para establecer una relación beneficiosa duradera.

*“Una marca para una empresa es como la reputación para una persona. Consigues una reputación tratando de hacer bien las cosas difíciles.” Jeff Bezos*

## Testimonio de Cliente



### **Bader Abusaymeh**

Zebian Aluminium and Glass Industries | Technical Director Técnico

*“Nuestros estándares de prestigio, al tratar con proyectos arquitectónicos complejos han hecho imperativo seleccionar proveedores que compartan el conocimiento y proporcionen el mejor producto con el mejor servicio.*

*Como parte de las funciones de la fachada, la estanqueidad se ha asociado a la capacidad de ofrecer el nivel garantizado de rendimiento de la fachada, garantizado por las características del material, la eficiencia del proyecto, las soluciones personalizadas, la calidad y la mano de obra, el método de instalación y la supervisión permanente. Está claro que los puntos enumerados están controlados por la calidad de los servicios y no por el producto en sí.*

*Effisus ha demostrado ser uno de nuestros mejores proveedores para aquellos que trabajan para proporcionar servicios detallados para satisfacer las demandas de los clientes. Hay muchos ejemplos de servicios personalizables como el apoyo técnico, la formación in situ, las soluciones para casos especiales y mucho más. en nuestros proyectos desde la fase inicial hasta la entrega. Por lo tanto, proporcionarnos este apoyo y servicios técnicos es más importante que proporcionar el material en sí y que se está recibiendo adecuadamente de Effisus.”*