



2.2. Tipus de documents

La metodologia per dur a terme la gestió i planificació d'un projecte de creació de documentació tècnica comença en conèixer, de primera mà, la documentació que es crea habitualment en l'ambient en el que ens moguem.

En el cas de VAW Investments podem trobar una alta varietat de documents que es detallen a continuació:

I. Documentació de servei i manteniment

És el mitjà auxiliar principal a l'àrea de la postvenda. Són documents que han de fer servir tècnics i instal·ladors per reparar qualsevol tipus de producte. Quan els procediments de reparació són complexos, hi ha una gran varietat de models o s'aprofiten màquines i instal·lacions, és imprescindible que la documentació sigui actual, estigui complerta, sigui comprensible i cobreixi tota la gama de productes sense errors. Com que el negoci de la postvenda es fonamenta en reduir els temps de reparació, una documentació de qualitat representa una eina important.

II. Manuals d'instruccions

Són el tipus de documentació tècnica més conegut i extès. Acompanyen a la majoria de productes, ja que és una part essencial de la informació per a l'usuari. Aquests manuals d'usuari han de complir amb les necessitats d'utilització i lectura de l'usuari tipus del producte. Cal tenir en compte les normatives generals i específiques del sector o de l'empresa, així com el seu disseny corporatiu. Per a molts fabricants és un mal necessari que els costa temps, nervis i diners. En canvi, si la documentació és insuficient o conté informació equivocada, en el cas més favorable suposarà una mala imatge del fabricant. En el pitjor dels casos pot suposar reclamacions d'indemnitzacions i recursos de responsabilitat civil.



III. Documentació per a la formació

La documentació per a cursos de formació és un component íntegre dins de la cadena d'informació de l'empresa. La qualitat de la informació és una garantia essencial per a l'aprofitament del producte. L'objectiu és elaborar un material de formació i ensenyament amb un alt contingut d'aplicació, orientat al producte, que sigui clar i comprensible. No es pot descuidar l'adaptació d'aquesta documentació al grup destinatari.

IV. Catàlegs de recanvis

És una documentació de peces de recanvi, per trobar les peces necessàries i de forma ràpida.

- Catàlegs de peces de recanvi
- Documentació d'especejament
- Documentació d'instal·lació de peces i de grups funcionals.

Actualment no es veuen només com una simple eina de consulta, sinó que més aviat es consideren un instrument més del servei postvenda, per fidelitzar al client. Un catàleg ben estructurat causa una sensació de professionalitat del fabricant, i guia en la compra dels recanvis originals del fabricant.