

DOSSIER DE PRESENTACIÓN

# Se rompe una pieza. No hay que cambiar el baño completo.

Successu localiza, fabrica e instala la pieza de loza sanitaria que hace falta, en su color, aunque esté descatalogada.

Gestión de siniestros  
por rotura

Mantenimiento de  
cisternas y aparatos

Instalación en  
obra nueva

Adaptación de  
instalaciones antiguas

POR QUÉ EXISTE SUCCESSU

# **Cuando una pieza de baño se rompe y su modelo ya no se fabrica, casi nadie discute la pieza. Se discute el baño.**

Ahí es donde un daño de una sola pieza se convierte en una obra: se cambia el conjunto para que todo case, o se pone una pieza en blanco y el desajuste queda a la vista. Ninguna de las dos salidas tenía que ocurrir.

**Successu trabaja la tercera: se repone únicamente la pieza dañada, en su color, sobre la instalación que ya existe. El baño queda como estaba y el importe de la reparación baja de orden de magnitud.**

La diferencia entre las tres salidas no es el fontanero: es el alicatado, el escombros, el solado y todo lo que arrastra abrir una obra que el daño nunca pidió.

CÓMO SE LLEGA A LA PIEZA

# Que esté descatalogada no significa que no exista.

Significa que hay que llegar a ella por otro camino. Hay tres, y cuál se aplica se decide en la identificación de la pieza, que es también donde se decide el plazo.

## 01 Se localiza la pieza original

RUTA LIMPIA

Se rastrea la referencia exacta entre proveedores y fábricas del sector, incluidas piezas descatalogadas desde hace décadas. Mismo modelo, mismo color, misma fijación: la instalación no se entera del cambio.

## 02 Se fabrica en su color

CUANDO NO APARECE

Cuando la referencia ya no existe, se produce con fábricas del sector partiendo del tono original. El I+D+i propio trabaja el vidriado hasta igualar el color, para que la pieza nueva no delate la sustitución dentro de un baño de treinta años.

## 03 Se adapta a lo que hay instalado

CUANDO EL BAÑO ES ANTERIOR A LA NORMA

Entre-ejes que ya no se fabrican, salidas horizontales a pared, anclajes fuera de norma. Se resuelve la incompatibilidad mecánica para que la pieza asiente sobre la instalación existente sin picar alicatado ni rehacer la fontanería.

CONSECUENCIAS DE REPONER SOLO LA PIEZA

# Una decisión técnica que se nota en tres sitios a la vez.

Successu no interviene sobre el baño: interviene sobre la pieza dañada. De ahí salen tres efectos que se pueden medir por separado, aunque se producen juntos.

COSTE

## Se repara lo que se rompió

Se repone la pieza dañada, no el conjunto. Se evita una reforma completa que el daño nunca justificó, y el importe de la reparación baja de orden de magnitud.

SATISFACCIÓN

## El usuario recupera su baño

La estética se mantiene intacta. Sin obra mayor, sin escombros y sin semanas de espacio alterado. Se recupera lo que había, no una versión distinta de lo que había.

PLAZO

## Se cierra antes y no se reabre

Menos intervención significa menos plazo. El tiempo entre el aviso y el cierre se reduce de forma considerable, y la solución no vuelve en forma de reclamación.

El plazo se decide en la identificación de la pieza, no en la obra. Cuando la referencia se determina el primer día y el material sale de un centro logístico con técnicos que saben qué asignar a cada caso, la intervención deja de esperar.

RESULTADOS

# Lo que se puede medir.

Successu tramita con éxito más de 12.000 expedientes al año. Los resultados de reducción de coste y de plazo corresponden a la gestión con una gran compañía aseguradora a lo largo de tres años consecutivos.

**+12.000**

expedientes tramitados con éxito al año

VOLUMEN ANUAL DE SUCCESSU

**-30 %**

de reducción en el coste medio de la reparación

RESULTADO CON UNA GRAN COMPAÑÍA ASEGURADORA

**-50 %**

en el tiempo medio de cierre del expediente

RESULTADO CON LA MISMA COMPAÑÍA

**4,6/5**

de satisfacción del asegurado, tres años consecutivos

MEDICIÓN DE LA PROPIA COMPAÑÍA

Las tres cifras de resultado se movieron a la vez. Bajar el coste alargando el plazo, o acortar el plazo sacrificando la calidad de la intervención, habría sido más fácil y menos útil.

DE PRINCIPIO A FIN

# Qué ocurre desde el aviso hasta el cierre.

Un solo interlocutor técnico durante todo el proceso, con un protocolo propio que se adapta a la forma de operar de cada cliente en lugar de pedirle que cambie la suya.

- |           |                                                                                                                                                                                                                      |                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>01</b> | <b>El aviso</b>                                                                                                                                                                                                      | <b>CALL CENTER ESPECIALIZADO</b>       |
|           | Quien atiende conoce el aparato sanitario. La primera conversación ya avanza la identificación de la pieza en lugar de limitarse a registrar la incidencia.                                                          |                                        |
| <b>02</b> | <b>La identificación</b>                                                                                                                                                                                             | <b>EQUIPO TÉCNICO</b>                  |
|           | Con una fotografía de la pieza, del anclaje y de por dónde sale el desagüe se determina la referencia y cuál de las tres rutas corresponde: localizarla, fabricarla o adaptar la instalación.                        |                                        |
| <b>03</b> | <b>La asignación del material</b>                                                                                                                                                                                    | <b>CENTRO LOGÍSTICO</b>                |
|           | Personal técnico determina qué material es el idóneo para el caso, con acceso a más de 15.000 piezas de sanitarios donde aparecen referencias que llevan décadas fuera de distribución.                              |                                        |
| <b>04</b> | <b>La instalación</b>                                                                                                                                                                                                | <b>INSTALADORES ESPECIALIZADOS</b>     |
|           | La pieza se instala sobre la instalación existente, resolviendo la incompatibilidad de anclajes o de salida cuando el baño es anterior a la normativa actual. Sin picar alicatado y sin tocar la fontanería general. |                                        |
| <b>05</b> | <b>El cierre</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>TRAZABILIDAD DE LA INTERVENCIÓN</b> |
|           | La intervención queda documentada y el criterio que la justificó, también. El baño queda como estaba y la solución no vuelve.                                                                                        |                                        |

CON QUÉ CONTAMOS

# Lo que hay detrás de cada intervención.

Los cuatro recursos trabajan sobre el mismo caso, no por separado. Es lo que permite que un cliente tenga un solo interlocutor técnico desde el aviso hasta el cierre.

## PROTOCOLO

### Un procedimiento propio, no improvisación

Veinticinco años de trabajo han dejado un protocolo que se adapta a la forma de operar de cada cliente y actúa sobre los cuatro indicadores que miden una intervención: tiempo medio, coste medio, garantía y satisfacción.

Se ajusta al circuito de cada cliente

## ATENCIÓN

### Call center especializado en loza sanitaria

Quien atiende conoce el aparato sanitario. Que la identificación empiece en la primera llamada adelanta días respecto a esperar a una visita.

A través de las empresas del grupo

## LOGÍSTICA

### Centro logístico y más de 15.000 piezas

Personal técnico que identifica la referencia y determina qué material es el idóneo para cada caso, con acceso a un volumen de piezas donde aparecen referencias que llevan décadas fuera de distribución.

A través de las empresas del grupo

## INSTALACIÓN

### Instaladores formados en aparato sanitario

La pieza correcta mal asentada no resuelve nada. La instalación la ejecuta personal formado en este tipo de pieza y en las instalaciones donde tiene que encajar.

Sin obra ni escombro

## CUANDO LA PIEZA NO EXISTE

# Si la pieza que hace falta no existe, trabajamos para que se fabrique.

Instalar y mantener aparato sanitario todos los días, en sectores muy distintos, deja ver qué falta antes que nadie. Esa experiencia se traslada al fabricante para que el producto llegue a existir.

### MECANISMOS

#### Mecanismos de descarga

Las cisternas antiguas tienen cuerpos, alturas y accionamientos que el mecanismo actual no siempre admite. Se trabaja con el fabricante para que exista uno que entre en ese cuerpo sin sustituir la cisterna.

### BOQUILLAS

#### Boquillas de desagüe

La salida de una instalación antigua rara vez coincide con la del aparato que se quiere instalar. La boquilla adecuada resuelve esa conexión sin tocar la instalación ni ejecutar obra.

### TAPAS

#### Tapas de inodoro y bidé

Muchas tapas se rompen antes que la loza, y con el modelo descatalogado no hay recambio con esas medidas ni esa fijación. Se desarrolla con el fabricante la que corresponde a esa pieza concreta.

### SANITARIOS

#### Sanitarios para instalación antigua

Entre-ejes, alturas y salidas que dejaron de fabricarse hace décadas. Se colabora con fabricantes para que existan piezas capaces de asentar sobre esas instalaciones sin rehacerlas.

Successu no fabrica. Aporta el caso real, el criterio técnico y la prueba sobre instalación; el fabricante produce. Una vez producido, el producto queda disponible para el sector.



CUATRO CASOS

# En todos ellos la alternativa era sustituirlo todo.

Se resolvieron reponiendo o restaurando solo lo necesario, conservando el formato y el color de lo que ya estaba instalado.

## ORGANISMO PÚBLICO

### Lavabos de encastrar en un alto organismo del Estado

Se fabricaron los lavabos en el mismo color y formato que los existentes y se sustituyó únicamente la parte dañada. Al coincidir con los ya puestos, no hubo que tocar el resto de piezas ni la encimera.

Se evitó sustituir todos los sanitarios de los aseos

## RESIDENCIA UNIVERSITARIA

### Sanitarios de los años noventa que siguen en uso

En la residencia de una universidad privada se restauraron y se pusieron en mantenimiento los aparatos sanitarios instalados en los años noventa, en lugar de retirarlos por antigüedad.

Se evitó la sustitución completa de la instalación

## HOTEL

### Remodelación con sanitarios en azul York

El proyecto pedía un color que la distribución habitual no sirve. Se suministraron e instalaron los aparatos sanitarios en azul York, el tono definido en la remodelación.

El color del proyecto se mantuvo sin cambios

## RESTAURACIÓN

### Cadena internacional con sanitarios singulares en color

Una cadena de pizzerías con presencia internacional necesitaba aparato sanitario en colores singulares, fuera de lo que ofrece el catálogo corriente, para mantener su identidad en cada local.

La identidad del local no dependió de la distribución

## CON QUIÉN TRABAJAMOS

# El criterio técnico es el mismo. Cambia el procedimiento.

|                                                                                                                     |                                                                                                                               |                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>01</b></p> <p><b>Compañías aseguradoras</b></p> <p>Gestión del siniestro reponiendo solo la pieza dañada.</p> | <p><b>02</b></p> <p><b>Socimis y patrimonialistas</b></p> <p>El inmueble vuelve al mercado en una intervención, sin obra.</p> | <p><b>03</b></p> <p><b>Edificios públicos</b></p> <p>Criterio documentado y servicio operativo durante la actuación.</p> |
| <p><b>04</b></p> <p><b>Centros educativos</b></p> <p>Ventanas cortas y aseos listos al volver de vacaciones.</p>    | <p><b>05</b></p> <p><b>Arquitectura y diseño</b></p> <p>Modelos y colores que no están en el catálogo corriente.</p>          | <p><b>06</b></p> <p><b>Particulares</b></p> <p>Mismo protocolo, con acompañamiento ante su compañía.</p>                 |

## HASTA DÓNDE LLEGA

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>DENTRO</b></p> <p><b>El aparato sanitario y su instalación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Siniestros por rotura de loza sanitaria</li> <li>— Mantenimiento de cisternas y aparatos</li> <li>— Instalación en obra nueva</li> <li>— Adaptación de instalaciones antiguas</li> </ul> | <p><b>FUERA</b></p> <p><b>Lo que hace otro profesional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Red general de fontanería del inmueble</li> <li>— Obra, alicatado y albañilería</li> <li>— Venta de producto y catálogo</li> <li>— Reforma integral de baño</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Un perímetro estrecho es lo que permite conocerlo a fondo. Veinticinco años sobre el mismo tipo de pieza dan un criterio que no se consigue haciendo de todo un poco.

## CÓMO EMPEZAR

---

# Lo que mejor explica el trabajo es un caso.

Veinticinco años sobre el mismo tipo de pieza se notan más resolviendo un caso concreto que en cualquier presentación. Cuéntenos el suyo y verá cómo se aborda.

### CON UN CASO

#### Mándenos una fotografía

De la pieza, del anclaje y de por dónde sale el desagüe. Le decimos qué se puede hacer, con qué alcance y en qué plazo.

### TELÉFONO

**+34 912 639 480**

Call center especializado en loza sanitaria, a través de las empresas del grupo.

### EN LÍNEA

**successu.es  
/contacto**

Interlocución directa con el equipo técnico para siniestros, mantenimiento, obra nueva y proyecto.

#### Successu Servicios Integrados, S.L.U.

Dossier de presentación · Documento informativo. No constituye oferta contractual ni presupuesto.

Las cifras de reducción de coste y plazo corresponden a la gestión con una gran compañía aseguradora durante tres años consecutivos y no representan un promedio general.

successu.es · © 2026 Successu. Todos los derechos reservados.