

COMPARTIENDO

*Una revista que nos acerca..
Destacado: Octubre, mes del Relevamiento de
satisfacción del Cliente*



En este número

- Satisfacción del cliente: Octubre, mes del relevamiento anual
- Hidrógeno: una asociación innovadora para desarrollar el almacenamiento subterráneo
- Servicios digitales: servicios con tecnología RFID
- Seguridad: mails seguros de Air Liquide
- ¿Sabías qué?: ¡ALASA presente en la Expo Empresas de UTN Resistencia!

Octubre

Relevamiento Anual de Satisfacción de clientes

En el mes de Octubre llevaremos adelante la encuesta anual de satisfacción de clientes para conocer su opinión sobre nuestro servicio durante el último año.

Todos nuestros clientes recibirán por correo electrónico un breve cuestionario que no tomará más de 5 minutos para completarse. Su participación y comentarios son muy importantes, nos ayudan a comprender mejor sus necesidades para ofrecer nuevos y mejores servicios.

Gracias a las respuestas y sugerencias recibidas en la encuesta del año 2023, Air Liquide implementó entre otras iniciativas:

- Centro de Servicios al Cliente: nuevas funciones y herramientas enfocadas en incrementar la velocidad de resolución de reclamos. Fortalecimiento del canal Mail para todo tipo de gestiones y avisos automáticos de cierre de reclamo técnico y consulta sobre satisfacción de gestión.
- Avisos automáticos con información de status de pedidos de gases comprimidos. Si aún no recibe estos avisos y desea activarlos puede solicitarlo por mail al Centro de Servicios al cliente servicioalcliente@airliquide.com.
- Rediseño de página web: orientado a las funcionalidades solicitadas por clientes <https://ar.airliquide.com/> y visitantes interesados.
- Avisos automáticos de entrega de gases líquidos. Si aún no recibe estos avisos y desea activarlos puede solicitarlo por mail al Centro de Servicios al cliente servicioalcliente@airliquide.com.
- Lanzamiento de los servicios para gestión de stock de clientes con tecnología celular NFC ALtrack Flow y acceso a certificados de gases especiales ALtrack Quality.
- Nuevas sucursales de proximidad en Mendoza, Tucumán, San Justo y Rosario.
- Nuevo Portal web para Clientes de gases comprimidos, para realización de pedidos, visualización de facturas entre otras funcionalidades. Lanzamiento previsto en forma escalonada desde Octubre 2024.

Esperamos contar con su participación la cual nos permitirá generar nuevas iniciativas y desarrollos. Si tiene alguna consulta sobre la encuesta comuníquese con



Hidrógeno: una asociación innovadora para desarrollar el almacenamiento subterráneo

Desde 2023, Air Liquide colabora con Geostock, un grupo internacional de ingeniería y filial del grupo VINCI especializado en el almacenamiento subterráneo de energía. La asociación surgió del deseo de ambas empresas de desarrollar una tecnología para almacenar hidrógeno gaseoso en grandes cantidades. Este ambicioso objetivo es posible gracias a las dos áreas de especialización complementarias de las empresas. ¡Descubramos más!

La asociación entre Geostock y Air Liquide es ambiciosa: el objetivo es contribuir a la descarbonización, en particular la de la industria y la movilidad. El uso de hidrógeno es una posible solución. Por tanto, es vital desarrollar la cadena de suministro asociada a esta molécula, con especial atención a su almacenamiento.

Reemplazar los combustibles fósiles por energías descarbonizadas es una forma de descarbonizar. Existen varias soluciones, incluida la producción de energía renovable que luego se utilizará (pero que también tendrá que almacenarse en baterías) y la producción a mucha mayor escala de portadores de energía que puedan almacenarse, como el hidrógeno.



El hidrógeno se puede utilizar directamente como portador de energía o se puede almacenar antes de reutilizarlo para generar electricidad mediante turbinas de gas (power to power).

Una solución clave es el almacenamiento subterráneo o geológico, como explica Jean-Claude Joyeux, director de desarrollo de soluciones de hidrógeno en Air Liquide: "Hoy en día, el hidrógeno se almacena en la superficie en forma líquida o gaseosa y en cantidades limitadas. Actualmente almacenamos alrededor de 150 toneladas de hidrógeno por sitio; esto puede aumentar hasta 300 toneladas en el caso del hidrógeno gaseoso. Cuando aumente la producción de hidrógeno, necesitaremos almacenar cantidades considerables (miles o incluso millones de toneladas) en varios sitios alrededor del mundo. Si se utilizara almacenamiento en superficie, esto tendría un efecto perjudicial sobre el suelo agrícola, urbano e industrial. Por lo tanto, el almacenamiento subterráneo es la mejor opción". Elodie Zausa, directora de desarrollo y ventas de Geostock, está de acuerdo: "Las soluciones subterráneas permiten almacenar cantidades muy grandes de hidrógeno.

Por ejemplo, una caverna minada revestida, que es una galería excavada en roca natural por humanos y luego revestida, puede contener entre 200 y 1.000 toneladas de hidrógeno.

En una caverna de sal se pueden almacenar entre 5.000 y 10.000 toneladas y aún más en un medio poroso, teniendo en cuenta que un mismo sitio puede comprender varias cavernas, dependiendo de la geología, lo que también determinará la técnica a utilizar. "

Hidrógeno: una asociación innovadora para desarrollar el almacenamiento subterráneo

Desde 2023, Air Liquide colabora con Geostock, un grupo internacional de ingeniería y filial del grupo VINCI especializado en el almacenamiento subterráneo de energía. La asociación surgió del deseo de ambas empresas de desarrollar una tecnología para almacenar hidrógeno gaseoso en grandes cantidades. Este ambicioso objetivo es posible gracias a las dos áreas de especialización complementarias de las empresas. ¡Descubramos más!

Almacenamiento de hidrógeno en cavernas revestidas
Existen varios tipos de almacenamiento de energía subterráneo: cavernas de sal, cavernas minadas, medios porosos (campos de hidrocarburos o acuíferos agotados).

El hidrógeno ya se almacena en cavernas de sal, Air Liquide opera una de estas cavernas en los Estados Unidos desde 2017. *“Las cavernas de sal son una solución que vale la pena considerar, porque la tecnología es la más probada y la más rentable.”*, explica Elodie Zausa.

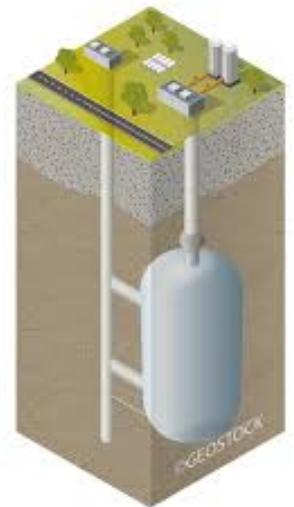
Damos prioridad a este enfoque siempre que sea posible, pero requiere la presencia de formaciones salinas, algo que no necesariamente está presente en todas las regiones.

Una caverna de sal se crea lavando una capa de sal (inyectando agua a través de un pozo en la formación de sal para disolverla y crear una cavidad). En general, una caverna de sal se encuentra entre 500 y 2.000 metros bajo la superficie y tiene un volumen de varios cientos de miles de metros cúbicos”.

Para satisfacer la creciente necesidad de almacenamiento de hidrógeno, es necesario explorar otras soluciones. La asociación entre Geostock y Air Liquide se centra en el almacenamiento en cavernas mineras revestidas, una solución tecnológica que puede desarrollarse en zonas donde no hay sal.

Actualmente se están analizando varios proyectos y el primero se lanzará en 2026. Una vez finalizada la fase de diseño y autorización, las obras del proyecto durarán entre tres y cuatro años. A través de esta asociación, Air Liquide podrá acceder a una solución de almacenamiento de hidrógeno a gran escala y a una alternativa al almacenamiento salino.

En los próximos años, el desarrollo de estas nuevas soluciones de almacenamiento resultará cada vez más crucial, en vista de la creciente demanda de hidrógeno. En respuesta a esto, Air Liquide planea aumentar su capacidad de producción hasta alcanzar los 3 GW en 2030.



Oferta de servicios digitales para clientes de gases comprimidos: ALtrack Flow y Quality

El desarrollo de nuevos productos y servicios escuchando las necesidades de nuestros clientes es uno de los pilares de Air Liquide y del Plan estratégico Advance.

Basados en esta premisa Air Liquide Argentina ha desarrollado un *innovador* servicio para ser contratado por los clientes basado en nuestro sistema de tracking de cilindros bajo tecnología RFID denominado ALtrack.

Este servicio diferenciado permite al cliente la gestión de los envases (tubos / termos / cuadros), tanto sean de su propiedad como los de Air Liquide que tiene en alquiler.

Es un sistema completamente digital, cuyos datos se almacenan en una nube, permitiendo el acceso a la información en cualquier momento.

El cliente podrá realizar la trazabilidad de los activos leyendo el chip colocado en los cilindros mediante la tecnología NFC utilizando un teléfono celular que cuente con esta funcionalidad, los que se encuentran fácilmente en el mercado argentino.

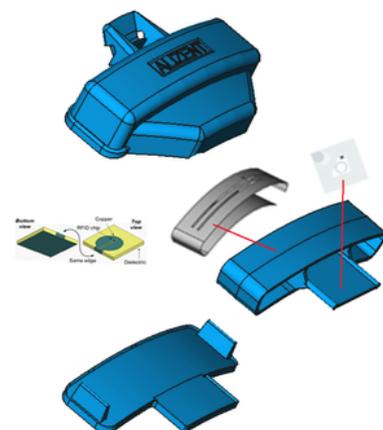
De esta manera podrá conocer, controlar y gestionar dónde están localizados los envases.

El servicio ALtrack se ofrece en dos alternativas:

Quality: versión de escritorio en la que podrá acceder a la información de stock de envases y acceso digital a los certificados de calidad de gases especiales

Flow: versión de escritorio + lectura móvil, que adicionalmente a la versión anterior incluye tracking de envases permitiendo conocer el flujo de los mismos.

Para conocer más o contratar estos servicios comuníquese con su Responsable Comercial o escriba a experiencia.cliente-sc@airliquide.com



- **Sistema completamente digital**
- Almacenamiento **100% en nube**
- **Transacciones de activos con lectura NFC**
- **Stocks actualizados en el momento**
- **Información confiable**
- **Información técnica de los activos**



Mayor visibilidad:

- Stock en playa
- Stock en clientes
- Seguimiento individual



Mayor agilidad:

- Certificados calidad digitales
- Lectura NFC
- 100% cloud



Flexibilidad:

- Compatible con celulares Android (NFC)
- Definición del flujo personalizado en cada localización del cliente





Mails seguros de Air Liquide

Hoy en día todos estamos muy atentos a los correos de Spam y mucho más relevante, a los intentos de estafas, robos de identidad, phishing etc. En este sentido queremos transmitir a todos nuestros clientes seguridad sobre los mails automáticos que genera nuestro sistema.

- Avisos confirmatorios de ingreso de reclamo técnico de gases comprimidos, de resolución y/ o generación de Nota de Crédito.
- Avisos confirmatorios de estado de su pedido de gases comprimidos, ingreso, en reparto, retenido, liberado o cancelado.
- Aviso automático de entrega de gas líquido en proceso.
- Encuesta satisfacción del cliente sobre la gestión de reclamo técnico de gases comprimidos.
- Aviso de solicitud de lectura de nivel de líquido del tanque.
- Compartiendo, publicación periódica sobre novedades de Air Liquide Argentina.
- Encuesta anual de satisfacción del Cliente, próximamente en Octubre.

Todos estos correos son enviados del remitente:

AL Servicio al Cliente <servicioalcliente@airliquide.com>

Si tiene cualquier duda sobre un mail recibido desde Air Liquide no dude en contactar al Centro de Servicios a través del 0810 222 5272, servicioalcliente@airliquide.com; a su Responsable Comercial o a Experiencia del Cliente, experiencia.cliente-sc@airliquide.com



Hojas de Seguridad MSDS

En esta página están disponibles las hojas de Seguridad de los principales Gases que comercializamos en Air Liquide.

La seguridad es lo primero

Si desea profundizar en esta o cualquier otra información así como en cursos de seguridad no deje de contactar a su Responsable Comercial o escribirnos a experiencia.cliente-sc@airliquide.com

Sucursales comerciales: horario de atención - Servicio al cliente

Sucursal	Dirección
Córdoba	Arturo Orgaz 1250, Córdoba
Mendoza	Carril Sarmiento 944, Godoy Cruz
Tucumán	Ruta Pcial. 301 Km. 2, San Miguel de Tucumán
Jujuy	9 de Julio 963, San Pedro de Jujuy
Resistencia	Ruta Nacional 16 Km. 17, Resistencia
Santa Fe	Blas Parera 7219, Santa Fe
Río Cuarto	Av. Sabattini 2793, Río Cuarto
Neuquén	Félix de San Martín 1490, Neuquén
Bahía Blanca	Alte. Brown 1102, Bahía Blanca
Tandil	Victoriano Riato 657, Tandil
Pacheco - Ricardo Rojas	Panamericana Colectora este 33069, Ricardo Rojas, Bs. As.
Rosario	Av. Presidente Juan Domingo Perón 7680, Rosario
San Justo	Monseñor Bufano 4550, La Tablada
Avellaneda	Tte. Cnel. Guifra 799, Piñeyro
Comodoro Rivadavia	Marcial Riadigos 150, Comodoro Rivadavia



<https://industrial.airliquide.com.ar/contactenos/sucursales>

¿Qué soluciones brinda el Centro de Servicios al cliente?

- Pedidos de reposición de gases comprimidos.
- Pedidos de gases líquidos.
- Reclamo técnico de gases comprimidos o su estado.
- Solicitar servicio técnico para instalaciones y gases líquidos.
- Datos de contacto del Responsable Comercial.
- Datos de contacto del ejecutivo administrativo y cobranzas.
- Consultar día de reparto por localidad y horario límite para cierre de ruta de entrega.
- Estado del reparto para pedido de gases comprimidos y fecha programada para pedidos de gases líquidos.
- Habilitación o modificación de los servicios de mails automáticos para clientes de gases comprimidos.

CASILLA DE PEDIDOS POR MAIL

servicioalcliente@airliquide.com

Más de la mitad de nuestros clientes ya hacen los pedidos por mail ¿Vos ya hiciste la prueba?



0810 222 5272
servicioalcliente@airliquide.com
8 a 18 horas

¡Agendame!



¿Sabías qué...?

¡Air Liquide presente en la Expo Empresas de UTN Resistencia!

Recientemente fuimos invitados a participar en la Expo Empresas, un evento anual organizado por la UTN Facultad Regional de Resistencia con el objetivo de crear un espacio de intercambio entre los alumnos, profesores y empresas de la región que promueva el crecimiento profesional y académico de la comunidad universitaria.

Durante la Expo, varios de nuestros colaboradores compartieron con los alumnos de la facultad las experiencias y responsabilidades relacionadas con los puestos de pasantías, incluyendo el tipo y tiempo de trabajo, así como las oportunidades de desarrollo profesional que brinda Air Liquide. También hubo un espacio para interactuar con los estudiantes, responder sus consultas sobre la empresa y establecer vínculos con otras organizaciones participantes.

Sin dudas, este evento fue una experiencia sumamente enriquecedora que nos permitió interactuar con la comunidad y colaborar con el desarrollo de futuros profesionales del ámbito local.

¡Gracias a nuestros representantes de ALASA por su interés y compromiso en promover el desarrollo profesional de los jóvenes de nuestro país! 🙌👏

En la página web de Air Liquide Argentina podrá encontrar videos sobre aplicaciones y productos. Ingrese en www.airliquide.com.ar, Industria. También puede ver publicaciones de interés en la red LinkedIn <https://www.linkedin.com/company/airliquide>

Clientes industriales

VoC 2024 Programa Voz del Cliente



Sugerencias



Opinión

Air Liquide se encuentra presente en 78 países, cuenta con cerca de 64.500 empleados y trabaja para más de 3,8 millones de clientes y pacientes. Presente en la Argentina desde la adquisición en 1938 de la empresa local de gases del aire La Oxígena.

Desde entonces Air Liquide ha apoyado el desarrollo de la industria local y de los profesionales de la salud ofreciendo soluciones innovadoras.