

TA 2300-0003

Technische Anweisung



Richtlinien für Field Service Techniker



© INNIO Jenbacher GmbH & Co OG
Achenseestr. 1-3
A-6200 Jenbach, Austria
www.innio.com

Die Zielstellen dieses Dokumentes sind:

Servicepartner, IB-Partner, Töchter/Außenstellen, Standort Jenbach

Eigentumsrechtlicher Hinweis von INNIO: VERTRAULICH

Die Informationen in diesem Dokument sind geschützte Informationen der INNIO Jenbacher GmbH & Co OG und deren Tochtergesellschaften und vertraulich. Sie sind Eigentum von INNIO und dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung nicht verwendet, an Dritte weitergeleitet oder vervielfältigt werden. Hierzu zählt auch, aber nicht ausschließlich, die Nutzung der Informationen zur Erstellung, Herstellung, Entwicklung oder Ableitung von Reparaturen, Modifizierungen, Ersatzteilen, Konstruktionen oder Konfigurationsänderungen oder deren Beantragung bei staatlichen Behörden. Wenn die vollständige oder teilweise Vervielfältigung genehmigt wurde, sind dieser Hinweis sowie der weitere Hinweis auf allen Seiten dieses Dokuments ganz oder teilweise zu vermerken.

GEDRUCKTE ODER ELEKTRONISCH VERMITTELTE VERSIONEN SIND NICHT KONTROLLIERT

1 Anwendungsbereich

Richtlinien für Field Service Techniker bei Check In/Check Out auf Kundenanlagen.

2 Vor Ort Erwartungen

- **Vorab-Meldung des Anlagenbesuchs:** Für Inbetriebnahme Unterstützung, geplante Ausfälle und Reparaturen, sind die Kunden/Channel Partner mindestens drei Tage vor dem Anlagenbesuch zu informieren. Falls Sie sich verspäten, informieren Sie den Kunden regelmäßig über Ihren Fortschritt. Senden Sie Flug- und Ankunftsdaten an den Kunden vor Ihrer Reise.
- **Begrüßung und Bekanntmachung vor Ort:** Stellen Sie sich dem Kunden/Channel Partner vor. Fragen Sie um Bekanntgabe aller notwendigen Personen, welche Sie während des Besuches vor Ort wissen müssen.
- **Umfang der Arbeit/Zeitplan/Kundeninformationen:** Besprechen Sie den Bericht und die Empfehlungen von früheren Ereignissen mit dem Kunden/Channel Partner. Erklären Sie dem Kunden den Umfang der Arbeiten und den erwarteten Zeitplan für die aktuellen Wartungstätigkeiten und stellen Sie sicher, dass alle Kundenfragen in einer professionellen Art und Weise beantwortet werden. Wenn Sie eine Frage nicht beantworten können, erklären Sie dem Kunden respektvoll dies in Erfahrung zu bringen und sich anschließend bei ihm zu melden. Besorgen Sie sich die benötigten Informationen von INNIO und informieren den Kunden entsprechend.
- **Rhythmus des Fortschritts-Updates:** Fragen Sie den Kunden wie oft er oder sie ein Status-Update erhalten wollen. Einigen Sie sich auf einen betrieblichen Rhythmus (z.B. täglich oder wöchentlich) und stellen Sie sicher, dass sie alle Details die der Kunde erwartet vorbereitet haben wenn Sie Ihren Fortschrittsbericht erklären.
- **Field Service Nachbesprechung:** Vor dem Verlassen der Anlage, überprüfen Sie die folgenden Punkte mit dem Kunden:
 - **Abgeschlossene Arbeiten:** Stellen Sie sicher, dass der Kunde über das, was abgeschlossen ist, informiert ist und betonen Sie alle sachdienlichen Informationen die der Kunde wissen muss.
 - **Ausständige Arbeiten:** Wenn die Arbeit noch nicht abgeschlossen ist (fehlende Teile, unvorhergesehene Umstände, etc.), informieren Sie den Kunden über die Details und die Aktionspläne um diese abzuschließen.
 - **Kontakt von Channel Partner/INNIO:** Wenn Abklärungen erforderlich oder noch Arbeiten ausständig sind, stellen Sie sicher, dass der Kunde die zentrale Kontaktstelle von unserem Unternehmen kennt.
 - **Empfehlungen:** Informieren Sie den Kunden über jegliche empfohlene Maßnahmen und Zeitrahmen in Bezug auf, wenn jede und alle Empfehlungen abgeschlossen werden sollten.

- **Stundenabrechnung - Unterschrift:** Gehen Sie gemeinsam mit dem Kunden den Stundenabrechnung durch und fragen anschließend für die Unterschrift der geleisteten Arbeitsstunden.
- **Field Service Bericht:** Der Bericht sollte einfach und Fakten basierend sein. Berücksichtigen Sie keine spekulativen Kommentare oder Aussagen von nicht-technischem Belangen oder welche nicht in Zusammenhang mit der ausgeführten Tätigkeit stehen. Achten Sie darauf, dass Ihr Service Bericht alle relevanten Informationen beinhaltet. Legen Sie diesen dem Unternehmen spätestens drei Tage nach dem die Arbeiten abgeschlossen sind vor.
- **Betriebstagebuch:** Wenn ein Betriebstagebuch vor Ort vorhanden ist, stellen Sie sicher, dass die ausgeführten Tätigkeiten oder jegliche relevanten Informationen eingetragen sind.
- **Jenbacher.com:** Helfen Sie dem Kunden sich auf Jenbacher.com anzumelden. Fragen Sie alle relevanten Personen vor Ort ob sie Zugriff auf unsere Homepage "<https://information.jenbacher.com>" haben und ob sie sich angemeldet haben um alle wichtigen Service Bulletins zu erhalten. Wenn sie sich noch nicht angemeldet haben, gehen Sie mit ihnen durch den Prozess und helfen ihnen sich zu verbinden.

3 Zusätzliche Richtlinien

- **Umwelt, Gesundheit und Sicherheit (EHS) Checkliste:** Stellen Sie sicher, dass die EHS-Checkliste vollständig ausgefüllt ist bevor jegliche Tätigkeit begonnen wird. Fragen Sie den Kunden zusätzlich um Erklärung der lokalen EHS-Vorschriften sowie die Erwartungen in kritischen Situationen wie Feuersalarm, Unwetter, etc. Seien Sie mit dem Evakuierungsplan und lokale Notfall-Kontakte und Orte vertraut.
- **Respektvolle Haltung:** Seien Sie höflich zu den Kunden, beantworten Fragen in einer professionell Art und Weise und respektiere die Kultur des Kunden. Stellen Sie sicher, dass Sie sich mit den kulturellen Unterschieden wie z.B. Kleidung, Manieren beim Essen und Höflichkeiten im Voraus vertraut gemacht haben.
- **Firmenauto:** Stellen Sie vor Beginn der Reise sicher, dass das Firmenauto sauber (innen und außen) und in einwandfreiem Zustand ist.
- **Werkzeuge und Auftreten:** Bringen Sie sowohl alle notwendigen Werkzeuge für die Tätigkeit als auch die LOTO Ausrüstung mit. Die Arbeitskleidung sollte bei Beginn des Jobs sauber sein und Ihr äußeres Erscheinungsbild ebenfalls.
- **Pünktlichkeit:** Stellen Sie sicher, dass Sie pünktlich sind und Ihre Zeiterfassung mit den tatsächlichen Arbeitszeiten übereinstimmt.
- **Themen außerhalb des Arbeitsfeldes:** Machen Sie keine Zusagen oder diskutieren Fehler-Ursachen, Arbeitsstreitigkeiten, Qualitätsverbesserungen, oder andere Themen außerhalb des Geltungsbereiches Ihrer Aufgabe/Rolle. Informieren Sie den Kunden freundlich, dass Sie sich zuerst an das Unternehmen wenden müssen bevor Sie eine Antwort geben können. Übermitteln Sie die Kontaktinformationen der definierten Kontaktstelle.

4 Revisionsvermerk

Revisionsverlauf			
Index	Datum	Beschreibung / Änderungszusammenfassung	Experte Prüfer
2	30.04.2019	GE durch INNIO ersetzt / GE replaced by INNIO	Opoku Pichler R.
1	04.02.2015	Erstausgabe / First issue	Bilek Marilyn Fernandez