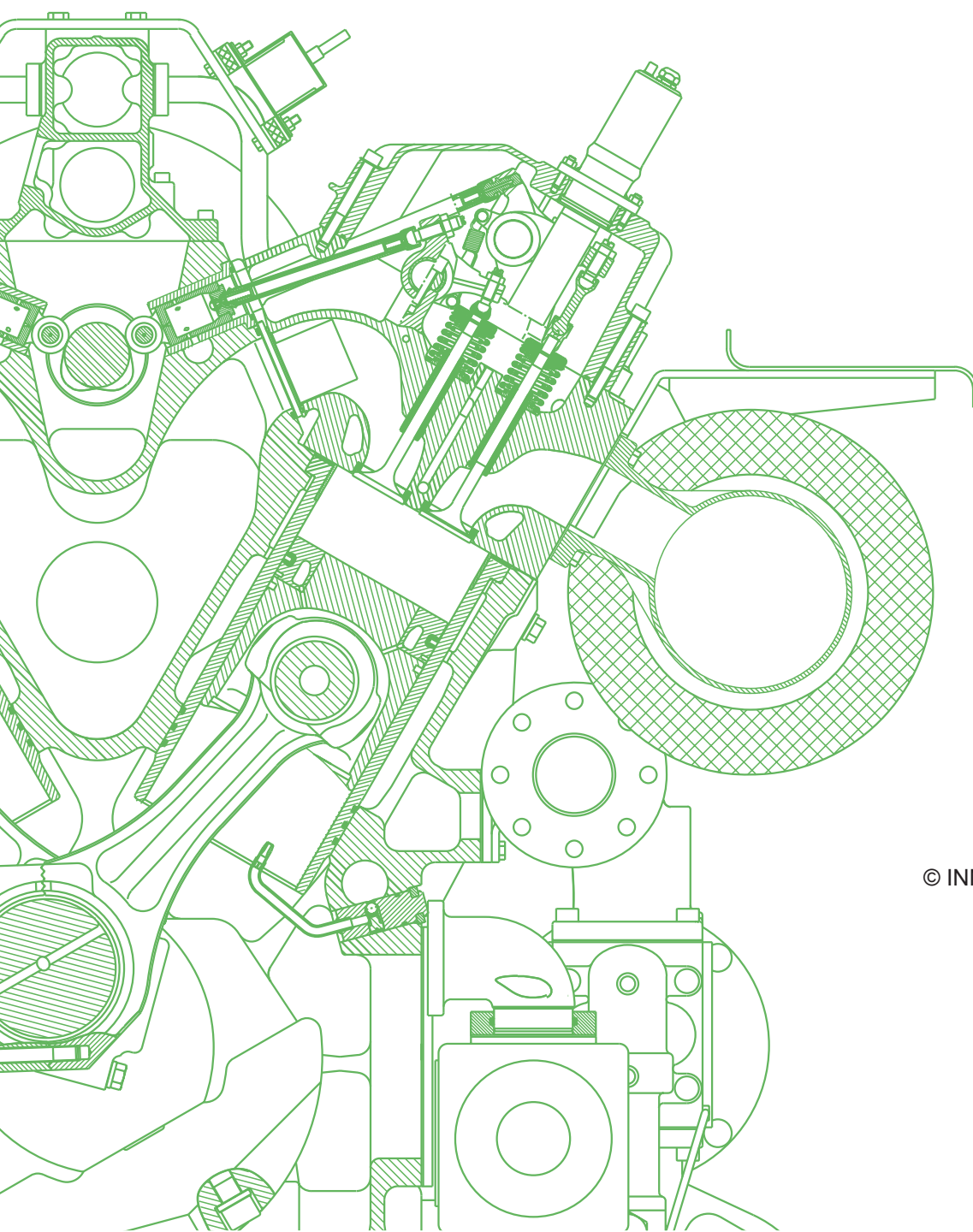


TA 2300-0003

Technische Richtlijn



Richtlijnen voor Field Service-technici



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

Dit document is bestemd voor:

servicepartners, IB-partners, (dochter-)filialen, locatie Jenbach

Copyrightverklaring van INNIO: VERTROUWELIJK

De informatie in dit document is beschermde informatie van INNIO Jenbacher GmbH & Co OG en zijn dochterondernemingen en is vertrouwelijk. De informatie is eigendom van INNIO en mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet gebruikt, aan derden doorgegeven of vermenigvuldigd worden. Hieronder valt ook, maar niet uitsluitend, het gebruik van de informatie voor de productie, fabricage, ontwikkeling of afleiding van reparaties, modificaties, reserveonderdelen, constructies of configuratiewijzigingen dan wel het indienen van aanvragen hiervoor bij overheidsinstanties. Als de volledige of gedeeltelijke vermenigvuldiging is toegestaan, dienen deze verklaring en de verdere verklaringen op alle pagina's van dit document helemaal of gedeeltelijk te worden vermeld.

AFGEDRUKTE OF ELEKTRONISCH VERSTUURDE KOPIEËN ZIJN ONGECONTROLEERD

1 Toepassingsgebied

Richtlijnen voor Field Service-technici bij het inchecken/uitchecken van klantinstallaties.

2 Lokale verwachtingen

- **Voorafgaande kennisgeving van het installatiebezoek:** Voor de ondersteuning bij de inbedrijfstelling, geplande stilstand en reparaties moeten de klanten/Channel Partners ten minste drie dagen voor het bezoek aan de installatie op de hoogte worden gesteld. Als u te laat bent, houd u de klant regelmatig op de hoogte van uw vorderingen. Stuur vlucht- en aankomstinformatie naar de klant voor aanvang van uw reis.
- **Begroeting en identificatie ter plaatse:** Stel u voor aan de klant/Channel Partner. Vraag naar informatie over alle mensen die u tijdens uw bezoek ter plaatse moet kennen.
- **Omvang van het werk/rooster/klantinformatie:** Bespreek het rapport en de aanbevelingen van eerdere gebeurtenissen met de klant/Channel Partner. Leg de klant de omvang van de werkzaamheden en het verwachte tijdschema voor de huidige onderhoudswerkzaamheden uit en zorg ervoor dat alle vragen van de klant op een professionele manier worden beantwoord. Als u een vraag niet kunt beantwoorden, leg de klant dan uit dit te zullen onderzoeken om daarna contact met hem op te nemen. Verkrijg de vereiste informatie van INNIO en informeer de klant hierover.
- **Frequentie van de voortgangsupdate:** Vraag de klant hoe vaak hij of zij een statusupdate wil ontvangen. Spreek een bepaalde frequentie af (bijv. dagelijks of wekelijks) en zorg ervoor dat u alle details hebt voorbereid die de klant verwacht bij het uitleggen van uw voortgangsrapport.
- **Field Service nabespreking:** Controleer voor het verlaten van de installatie de volgende punten met de klant:
 - **Voltooide werkzaamheden:** Zorg ervoor dat de klant op de hoogte is van wat er is afgerond en benadruk alle relevante informatie die de klant moet weten.
 - **Uitstaande werkzaamheden:** Indien het werk niet voltooid is (ontbrekende onderdelen, onvoorziene omstandigheden, enz.), informeer de klant dan over de details en actieplannen om het werk te voltooien.
 - **Contact van Channel Partner/INNIO:** Als er verduidelijkingen nodig zijn of als er nog werk aan de winkel is, zorg er dan voor dat de klant het centrale contactpunt van ons bedrijf kent.
 - **Aanbevelingen:** Informeer de klant over de aanbevolen acties en tijdschema's met betrekking tot het tijdstip waarop alle aanbevelingen moeten worden uitgevoerd.
 - **Urendeclassificatie - handtekening:** Neem samen met de klant de uurstaat door en vraag vervolgens om de ondertekening van de gewerkte uren.

- **Field Service rapport:** Het rapport moet eenvoudig en op feiten gebaseerd zijn. Maak geen speculatieve opmerkingen of doe geen verklaringen van niet-technische aard of die geen verband houden met de verrichte activiteit. Zorg ervoor dat uw serviceraport alle relevante informatie bevat. Overleg dit rapport uiterlijk drie dagen na de voltooiing van de werkzaamheden aan de onderneming.
- **Bedrijfslogboek:** Indien een logboek ter plaatse beschikbaar is, zorg er dan voor dat de uitgevoerde werkzaamheden en alle relevante informatie is opgenomen.
- **Jenbacher.com:** Help de klant in te loggen op Jenbacher.com. Vraag alle relevante personen ter plaatse of zij toegang hebben tot onze homepage "<https://information.jenbacher.com>" en of zij zich hebben geregistreerd om alle belangrijke servicebulletins te ontvangen. Als ze zich nog niet geregistreerd hebben, doorloop dan het proces met hen en help hen verbinding te maken.

3 Aanvullende richtlijnen

- **Checklist voor milieu, gezondheid en veiligheid (EHS):** Zorg ervoor dat de EHS-checklist volledig is ingevuld voordat u met een activiteit begint. Vraag de klant bovendien om uitleg over de lokale EHS-regelgeving en de verwachtingen in kritieke situaties zoals brandalarmen, stormen, enz. Wees op de hoogte van het evacuatieplan en de lokale noodcontacten en -locaties.
- **Respectvolle houding:** Wees beleefd tegen klanten, beantwoord vragen op een professionele manier en respecteer de cultuur van de klant. Zorg ervoor dat u van tevoren bekend bent met culturele verschillen zoals kleding, eetgewoonten en hoffelijkheid.
- **Bedrijfswagen:** Voordat u aan de reis begint, moet u zich ervan vergewissen dat de bedrijfsauto schoon (van binnen en van buiten) en in perfecte staat is.
- **Gereedschap en uiterlijk:** Breng alle benodigde gereedschappen voor de activiteit en de LOTO-apparatuur mee. Werkkleding moet schoon zijn aan het begin van het werk en uw uiterlijk moet ook schoon zijn.
- **Stiptheid:** Zorg ervoor dat u op tijd bent en dat uw tijdregistratie overeenkomt met de werkelijke werktijden.
- **Onderwerpen buiten het werkgebied:** Maak geen beloften of bespreek geen foutoorzaken, arbeidsconflicten, kwaliteitsverbeteringen of andere zaken die buiten uw taakstelling vallen. Gelieve de klant vriendelijk te informeren dat u eerst contact moet opnemen met het bedrijf voordat u een antwoord kunt geven. Geef de contactgegevens van het opgegeven contactpunt op.

4 Revisienummer

Revisiehistorie

Index	Datum	Beschrijving / samenvatting wijzigingen	Deskundige <i>Gecontroleerd door</i>
2	30.04.2019	GE durch INNIO ersetzt / GE replaced by INNIO	Opoku <i>Pichler R.</i>
1	04.02.2015	Erstausgabe / First issue	Bilek <i>Marilò Fernandez</i>