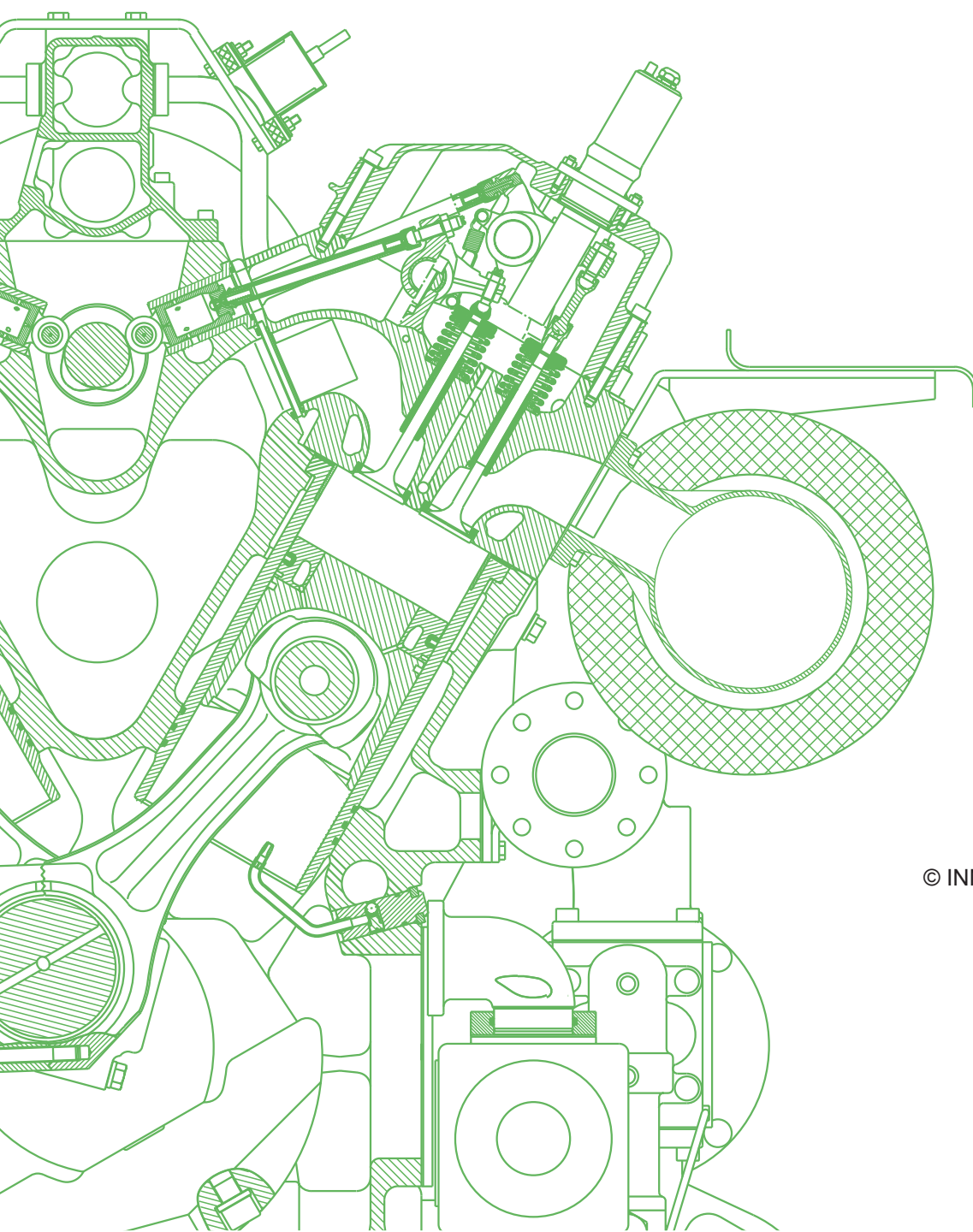


TA 2300-0003

Istruzione tecnica



Norme per tecnici di assistenza sul campo



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

I destinatari del presente documento sono i seguenti:

Officine autorizzate, partner IB, filiali/uffici esterni, stabilimento di Jenbach

Nota relativa al diritto di autore di INNIO: RISERVATO

Le informazioni contenute nel documento sono dati protetti e confidenziali di INNIO Jenbacher GmbH & Co OG e delle società affiliate. Tali informazioni sono di proprietà di INNIO e non potranno essere utilizzate, divulgate a terzi o riprodotte se non previa autorizzazione scritta di INNIO. Rientrano in questa disposizione, in via non esaustiva, l'utilizzo di informazioni per la creazione, produzione, lo sviluppo o la definizione di riparazioni, modifiche, ricambi, strutture, modifiche di configurazione oppure la relativa richiesta ad autorità statali. In presenza di un'autorizzazione per la riproduzione totale o parziale, questa indicazione e l'altra dovranno essere riportate in tutto o in parte su tutte le pagine del documento.

COPIA NON CONTROLLATA SE STAMPATA O TRASMESSA ELETTRONICAMENTE

1 Ambito di applicazione

Norme per tecnici di assistenza sul campo in merito a check-in e check-out degli impianti del cliente.

2 Aspettative in loco

- **Notifica preventiva della visita agli impianti:** Per fornire assistenza durante l'attivazione o in caso di guasti e riparazioni pianificate, è necessario informare il cliente/partner commerciale con almeno tre giorni di anticipo dalla visita. In caso di ritardo, tieni costantemente aggiornato il cliente sulla tua situazione. Comunicagli con anticipo le coordinate relative a volo e arrivo.
- **Accoglienza e presentazioni in loco** Presentati al cliente/partner commerciale. Invitalo a riferirti tutto ciò che ti servirà sapere sulle persone interessate durante la visita in loco.
- **Mole di lavoro, tabella di marcia e informazioni sul cliente** Condividi con il cliente/partner commerciale un aneddoto legato al passato e gli insegnamenti tratti da quell'esperienza. Illustragli la mole di lavoro e le tempistiche previste per le attività di manutenzione correnti e fai in modo di rispondere con professionalità alle sue domande. Qualora non fossi in grado di rispondere, rivolgiti al cliente con tutto il rispetto del caso e assicuragli che approfondirai l'argomento prima di fargli sapere. Consultati con INNIO per raccogliere le informazioni necessarie, quindi riportale al cliente.
- **Cadenza dell'aggiornamento sui progressi:** Indaga sulla frequenza con cui il cliente desidera ricevere un aggiornamento di stato. Stabilisci un ritmo operativo (per esempio, quotidiano o mensile) e assicurati di avere a disposizione tutti i dati necessari quando discuterai dei progressi insieme al cliente.
- **Incontro finale di assistenza sul campo** Prima della cessione dell'impianto, riepiloga i seguenti punti con il cliente:
 - **Lavori terminati** Accertati che il cliente sia a conoscenza dei lavori portati a termine e ribadisci tutte le informazioni indispensabili.
 - **Lavori non terminati** Se i lavori sono ancora in sospeso (per via di componenti mancanti, imprevisti, ecc.), rivela al cliente dettagli e piani d'azione pensati per arrivare a una conclusione.
 - **Contatti del partner commerciale/INNIO:** Verifica che il cliente disponga delle informazioni di contatto principali della nostra azienda, a cui potersi rivolgere per segnalare lavori rimasti in sospeso o ricevere ulteriori delucidazioni.
 - **Suggerimenti:** Comunica al cliente misure o tempistiche consigliate in merito alla conclusione di tutti i lavori.
 - **Retribuzione oraria e firma** Discuti della retribuzione oraria insieme al cliente, dunque invitalo a firmare un documento con i presupposti concordati.

- **Resoconto di assistenza sul campo** Il resoconto deve essere semplice e basato su fatti reali. Non inserire commenti speculativi o dichiarazioni che non rientrino nell'ambito tecnico o che non siano collegati alle attività svolte fino a quel momento. Assicurarsi che il resoconto contenga tutte le informazioni necessarie. prima di presentarlo all'azienda, al più tardi dopo tre giorni dalla conclusione dei lavori.
- **Diario operativo** Se è presente un diario operativo in loco, fai in modo di registrarvi le attività svolte e le informazioni principali.
- **Jenbacher.com** Affianca il cliente durante la registrazione su Jenbacher.com. Chiedi alle persone interessate se hanno accesso alla nostra homepage "<https://information.jenbacher.com>" e se si sono iscritte per ricevere la newsletter. Se non hanno ancora effettuato l'iscrizione, assistile nel processo e aiutale ad accedere.

3 Norme aggiuntive

- **Lista di controllo per ambiente, salute e sicurezza (EHS)** Verifica che la lista di controllo EHS sia stata completata in ogni sua parte prima di dare inizio a qualsiasi attività. Inoltre, invita il cliente ad illustrarti le disposizioni EHS locali e le azioni da intraprendere in caso di situazioni critiche (incendi, temporali e così via). Attieniti al piano di evacuazione e contatta i numeri di emergenza locali.
- **Comportamento rispettoso** Sii cortese con il cliente, rispondi alle sue domande in maniera professionale e rispetta la sua cultura. È bene informarsi in anticipo sulle differenze culturali, tra cui abbigliamento, abitudini alimentari e forme di cortesia.
- **Auto aziendale** Prima del viaggio, accertati che l'auto aziendale sia pulita (sia all'esterno che all'interno) e in buone condizioni.
- **Strumenti e presentazione** Porta sempre con te gli strumenti necessari per l'attività e l'attrezzatura LOTO. La pulizia, tua e dei tuoi indumenti da lavoro, è fondamentale soprattutto prima di cominciare.
- **Puntualità** Sii puntuale e assicurati che tempistiche di lavoro e tempi di consegna coincidano.
- **Tematiche da affrontare (oltre al lavoro)** Non fare promesse e non discutere di errori e relative cause, conflitti di lavoro, miglioramenti nella qualità o di altri temi al di fuori dell'ambito di competenza del tuo ruolo. Con gentilezza, ricorda al cliente che devi prima consultarti con l'azienda prima di potergli dare le risposte che cerca. Riferisci al cliente le informazioni di contatto degli enti predefiniti.

4 Indice delle revisioni

Revisioni			
Indice	Data	Descrizione / Riepilogo delle modifiche	Esperto Controllore
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>