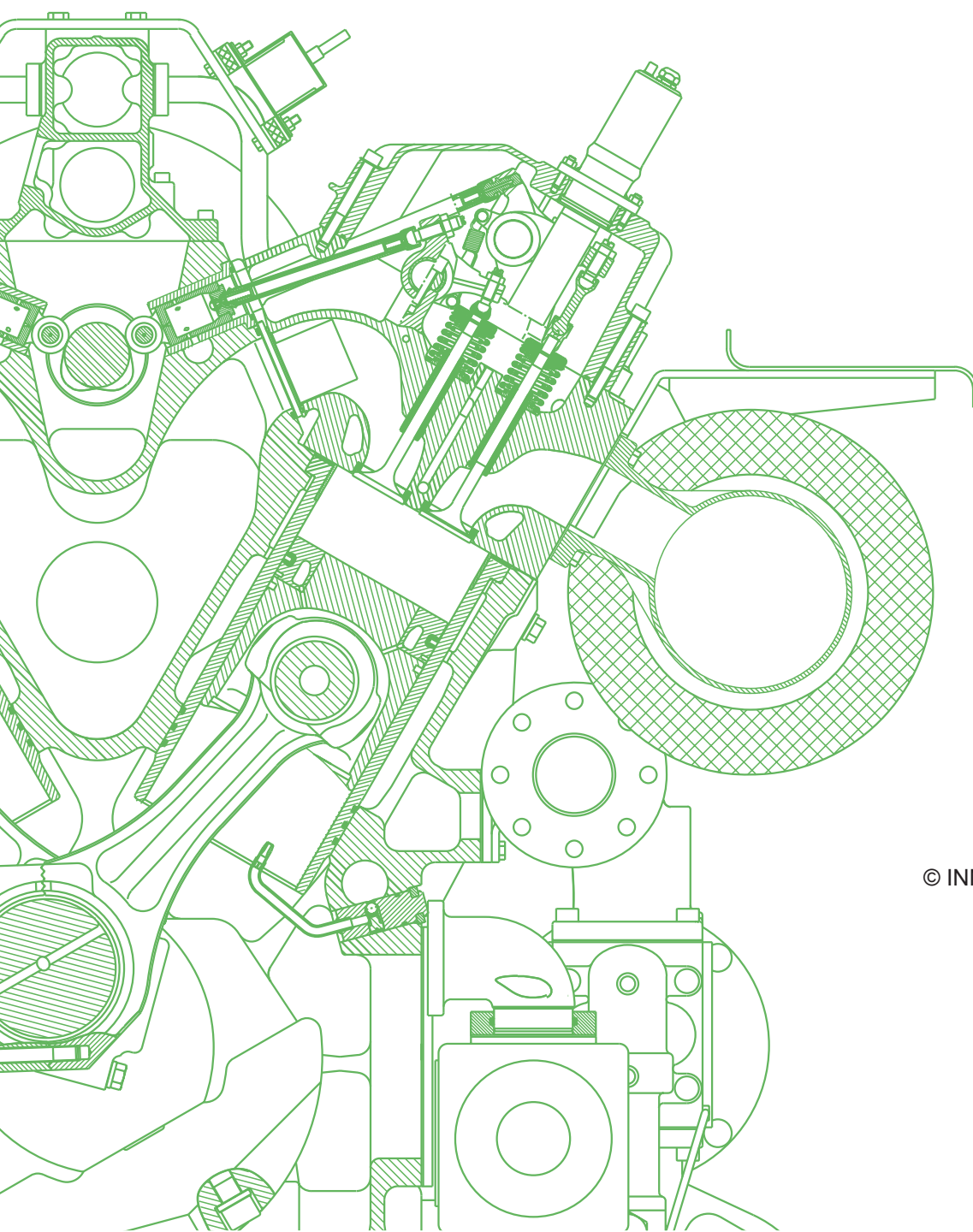




TA 2300-0003

Directive technique

Instructions pour le technicien de service après-vente



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

Les groupes cibles du présent document sont les suivants :

partenaires commerciaux, partenaires de service, partenaires mise en service, filiales/succursales, site de Jenbach

Information propriétaire d'INNIO : CONFIDENTIEL

Les informations contenues dans le présent document sont des informations protégées et confidentielles de INNIO Jenbacher GmbH & Co OG et ses filiales. Elles sont la propriété d'INNIO et toute utilisation, reproduction ou transmission à des tiers est interdite sans une autorisation écrite préalable. Ceci concerne, mais sans exclusivité, l'utilisation d'informations pour l'élaboration, la fabrication, le développement ou la dérivation de réparations, modifications, pièces de rechange, constructions ou modifications de configuration ou leur demande auprès des administrations. Lorsque l'autorisation de reproduction totale ou partielle a été accordée, la présente remarque et la suivante doivent être indiquées sur toutes les pages du document, total ou partiel.

LES VERSIONS IMPRIMÉES OU TRANSMISES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE NE SONT PAS VÉRIFIÉES

1 Domaine d'application

Consignes pour les techniciens de service après-vente lors des visites des installations de clients.

2 Attentes sur site

- **Notification préalable de la visite** : pour les interventions d'aide à la mise en service, les interruptions de service planifiées et les réparations, il est nécessaire d'informer les clients / partenaires de distribution au moins trois jours à l'avance. Si vous avez pris du retard en cours de route, informez régulièrement le client de votre situation. Transmettez les informations sur votre vol et votre arrivée au client avant votre voyage.
- **Salutation et présentation sur place** : présentez-vous au client / partenaire de distribution. Demandez le nom de toutes les personnes à connaître pendant votre visite sur place.
- **Étendue des travaux/calendrier/informations client** : discutez du rapport et des recommandations des événements antérieurs avec le client / partenaire de distribution. Annoncez au client l'étendue des travaux de maintenance et le calendrier et faites en sorte de répondre à toutes ses questions de manière professionnelle. Si vous n'avez pas la réponse à une question, expliquez-lui respectueusement que vous allez vous renseigner et que vous reviendrez vers lui par la suite. Procurez-vous les informations nécessaires auprès d'INNIO et informez le client en conséquence.
- **Fréquence de communication** : demandez au client à quelle fréquence il aimerait obtenir des nouvelles de l'avancement des travaux. Mettez-vous d'accord sur la fréquence (tous les jours, toutes les semaines...) et assurez-vous d'avoir toutes les informations requises par le client lors de votre rapport d'avancement.
- **Compte-rendu du service après-vente** : avant de quitter l'installation, vérifiez les points suivants avec le client :
 - **Travaux terminés** : expliquez au client les travaux qui ont été réalisés et communiquez-lui toutes les informations pertinentes qu'il a besoin de connaître.
 - **Travaux restants** : si les travaux ne sont pas encore terminés (en raison de pièces manquantes, d'imprévus, etc.), fournissez au client les informations nécessaires et indiquez-lui le plan d'action prévu pour y remédier.
 - **Contact du partenaire de distribution / INNIO** : si des clarifications sont nécessaires ou des travaux restent encore à faire, assurez-vous que le client sache quel interlocuteur contacter en priorité au sein de notre entreprise.
 - **Recommandations** : communiquez au client les mesures éventuellement recommandées et les délais associés à la mise en œuvre de ces recommandations.

- **Décompte des heures - signature** : passez en revue le décompte des heures en compagnie du client et demandez-lui de signer les heures de travail effectuées.
- **Rapport du service après-vente** : le rapport doit être rédigé de manière simple et reposer sur des faits. Abstenez-vous de faire des déclarations ou commentaires hasardeux sur des sujets non techniques ou sans rapport direct avec l'activité réalisée. Assurez-vous que votre rapport de service contient bien toutes les informations utiles. Remettez-le à l'entreprise au plus tard trois jours après la fin des travaux.
- **Journal de bord** : si un journal de bord est présent sur place, pensez à inscrire dedans les activités réalisées et toutes autres informations pertinentes.
- **Jenbacher.com** : aidez le client à ouvrir une session sur Jenbacher.com. Demandez à toutes les personnes concernées sur place si elles ont accès au site <https://information.jenbacher.com> et si elles se sont inscrites afin d'obtenir tous les bulletins de service importants. Si elles ne sont pas encore inscrites, accompagnez-les dans la procédure et aidez-les à se connecter.

3 Autres consignes

- **Liste de contrôle Environnement, santé et sécurité (EHS)** : assurez-vous que la liste de contrôle EHS a été correctement remplie avant de commencer toute intervention. Demandez également au client de vous expliquer les prescriptions EHS locales ainsi que les exigences en cas de situation critique (alarme incendie, intempéries, etc.). Prenez connaissance du plan d'évacuation et des contacts locaux et lieux en cas d'urgence.
- **Attitude respectueuse** : soyez courtois avec le client, répondez aux clients de manière professionnelle et respectez sa culture. Familiarisez-vous à l'avance avec les différences culturelles du pays, par exemple en matière d'habillement, de comportement à table et les bonnes manières à respecter.
- **Voiture de l'entreprise** : vérifiez avant le voyage que la voiture de l'entreprise est propre (à l'intérieur comme à l'extérieur) et dans un état impeccable.
- **Outils et apparence** : emportez avec vous tous les outils nécessaires pour l'intervention ainsi que l'équipement LOTO. Votre tenue de travail doit être propre au début de l'intervention et votre apparence de même.
- **Ponctualité** : veillez à être ponctuel et à ce que votre suivi horaire corresponde bien aux heures de travail effectivement ouvrées.
- **Sujets extérieurs au champ de travail** : ne faites pas de promesses et ne discutez pas des causes d'erreur, conflits de travail, améliorations de qualité et autres sujets extérieurs au champ de votre tâche/fonction. Dites aimablement au client que vous devez d'abord consulter l'entreprise avant de pouvoir lui apporter une réponse. Transmettez-lui les coordonnées de l'interlocuteur défini.

4 Numéro de révision

Déroulement de la révision

| Index | Date | Description / Résumé des modifications | Expert Vérificateur |
|-------|------------|---|---|
| 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> |