|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Nom de la procédure : | **Procédure de réparation en atelier**  **VDOCTECH0002** | | | | | Version : | 1.0 |
| Source extérieur : | | | | | |  | | | | |
| Crée par : | GREGORI ROBILLARD | | | | | Validée par : | GREGORI ROBILLARD | | | |
| Date de création : | | 09/05/2016 | | | Date d’approbation et de diffusion : | | | 09/05/2016 | | |
| Cause de la modification de la précédente version : | | | | | |  | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| QUI | FAIT QUOI | COMMENT |
| TECHNICIEN  RESPONSABLE | 🞏 - Prise en charge du matériel sur l’étagère « d’entrée » SAV.  🞏 - Affectation de l’intervention statut **AFF.**  🞏 - Vérification du numéro de série par rapport à l’entrée SAV.  🞏 - Mise en place du poste sur un des emplacements de l’atelier.  🞏 - Démarrage du poste afin de constater l’incident.  🞏 - Toutes interventions devront être précédées d’une sauvegarde du matériel sur le partage réseau de l’atelier.  (SAUF si virus signalé par écrit au client et avec son accord écrit)  Le nom du dossier de sauvegarde devra être précisé dans le rapport d’entrée SAV.  🞏 - Diagnostic et résolution de la panne.  🞏 - Si panne matériel mettre le statut DEV pour réaliser un devis au client.  🞏 - quand devis accepté mettre le statut en ACC.  🞏 - Restauration des fichiers sauvegardés sur le disque dur dans C:\VIENNEDOC\RESTAURATIONJJMMAA  *(sauf si poste comportant un virus empêchant la restauration)*  🞏 - Chaque technicien intervenant devra réaliser un rapport atelier.  Les détails devant se trouver dans le champ observation.  🞏 - Réparation terminée :  🞏 - Réaliser le rapport et mettre le statu en TER  🞏 - Editer le rapport et le scotcher sur le matériel  🞏 - Si retour chez le client prévenir le service HOTLINE/ATELIER qui planifie dans maximum la demi-journée suivante le retour du poste sur un créneau CONTRAT (fiche orange du planning) et l’indique sur le planning.  🞏 - Si récupérer par client prévenir le service HOTLINE/ATELIER  qui préviens le client afin de caler un rendez-vous de récupération du matériel, et l’indique sur le planning dans la ligne atelier, préviens également gisèle par mail.  🞏 - le rapport devra comporter le nom, prénom signature du client et la date de récupération ou remise en place du matériel.  🞏 - Déposer le matériel sur l’étagère de « SORTIE »  🞏 - Ranger le poste de travail (nettoyage du plan de travail et réorganisation des câbles.)  🞏 - Contrôle | SAVSOFT  SAVSOFT  ACRONIS  SAVSOFT  ACRONIS  SAVSOFT  SAVSOFT  SAVSOFT  MAIL ET ORAL  MAIL ET ORAL  SIGNATURE PAPIER  Vérification aléatoire des interventions atelier. |