

NEWSLETTER TECHNIQUE FEVRIER 2009

la news letter dédiée aux sav Partenaires OERTLI

Document confidentiel

OERTLI

Date	Matériel	Constat ou Question	Démarche engagée	Remarque	Solution
Février 2009	Chaudière Bois	La chaudière ne chauffe pas, elle goudronne...		Il est indispensable de respecter quelques règles pour qu'une chaudière bois fonctionne correctement	<ul style="list-style-type: none"> * L'humidité du bois doit être inférieure à 20 % * Le tirage doit être conforme aux préconisations constructeur * Les diamètres des conduits de cheminée doivent être conformes aux préconisations constructeur * Le ballon tampon est indispensable pour un fonctionnement optimal de la chaudière * La chaudière doit être correctement dimensionnée par rapport au bâtiment * Le client final doit être averti des contraintes du fonctionnement bois
Février 2009	AWHP	Communication difficile entre le module extérieur et intérieur		Petite astuce pour améliorer la communication entre le module extérieur et intérieur	* mettre le switch SW8-3 (module ext) sur ON
Février 2009	Oetric 3	Dérive de fonctionnement du tableau Oetric 3		Astuce souvent oubliée...	Lors d'une intervention sur un Oetric 3 il est indispensable, avant toute intervention de faire un RESET TOTAL. Ainsi, l'intervenant est certain de repartir sur de bonnes bases dites "usine". Volet ouvert; appuyer sur les 3 touches en même temps; Reset s'affiche; tourner la molette pour trouver TOTAL; valider avec la molette; Deutsch est affiché au bout de 2 scds, tourner une fois vers la gauche; français apparaît; valider; l'opération est terminée.
Février 2009	Oetric 3 Gaz	La chaudière ne redémarre plus		Avez-vous acquitter le défaut ?	Ne jamais oublier d'acquitter le défaut après une intervention sur une chaudière gaz: Ouvrir le volet, appuyer 3 secondes sur la trompette, l'acquiescement est fait.
Février 2009	GMR 1000	Pas d'affichage sur la chaudière			Le câble nappe qui fait la liaison entre la carte UC et affichage n'est pas branché sur le bon connecteur. Il y a 2 même connecteur cote à cote. Si problème les intervertir.
Février 2009	ROE II_ROE +	l'affichage disparaît, clignote, dans le mode paramètre les valeurs sont incohérentes			Contactez l'assistance technique afin de résoudre ces cas.

Ca fait 1 mois que l'assistance téléphonique dispose d'une solution téléphonique d'accueil client Professionnelle.

Mais comment ça marche ?

* Le technicien se connecte le matin lors de sa prise de fonction.

* Les appels sont transférés sur les postes connectés

* Si d'autres appels arrivent, ils sont mis en file d'attente avec une douce musique. 3 appels en attente sont autorisés (temps d'attente max 10 min, au-delà l'appel est dissuadé) . Le 4ème passe directement au standard pour une prise de message. Le 5ème est dissuadé, nous l'invitons à rappeler ultérieurement: Donc, peuvent entrer simultanément à l'assistance technique **7 appels.**

* A savoir: Beaucoup de clients raccrochent pendant le temps d'attente : Le temps d'attente moyen est de 2,3 min.