

GRUPO
TRADIMAQ
BOLETIM MANUTENÇÃO



BM 0019 / 14

24/11/2014

DOCUMENTOS RELACIONADOS:

BOLETIM NACCO AF0001 DE 25/11/13

Leitura obrigatória: Gerentes e Gestores de Manutenção, Operação, Assistência Técnica, Máquinas e Seminovos.

Sensibilização obrigatória: Equipe de Manutenção **que possuam em sua frota o motor CUMMINS** e Assistência Técnica.

O líder imediato deve realizar a sensibilização da sua equipe e enviar o formulário de Registro de Execução de Sensibilização ao RH – Matriz.

Divulgação do documento: Envio por e-mail / divulgação no quadro de aviso das áreas de manutenção, pelos responsáveis.

PROCEDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO PARA MOTORES CUMMINS

Visando facilitar o contato com a Cummins e sua rede de distribuição, este boletim tem a finalidade de esclarecer o novo procedimento pelo qual estaremos solicitando suporte técnico. O suporte técnico relacionado aos motores Cummins deverá ser registrado através do fone: **0800-2866467** ou pelo e-mail **falecom@cummins.com**, diretamente com a Cummins.

Antes de acionar a Cummins, todas as verificações de funcionamento do equipamento devem ser realizadas, objetivando assim identificar se o problema está realmente relacionado ao motor.

O solicitante deverá coletar as informações abaixo, para registro do atendimento:

- ✓ **Número de série do equipamento.**
- ✓ **Modelo de equipamento.**
- ✓ **Número de série do motor.**
- ✓ **Aplicação (identificar o tipo de equipamento)**
- ✓ **Cópia da entrega técnica ou Nota Fiscal de venda do equipamento.**
- ✓ **Data da falha.**
- ✓ **Horas trabalhadas até a ocorrência da falha.**

- ✓ **Informações do Cliente: nome e local onde está localizado o equipamento.**
- ✓ **Informações do Solicitante: nome, e-mail, telefone, departamento, região e responsável.**
- ✓ **Breve descrição da falha.**

Somente após coletar todas as informações listadas acima, deve-se acionar o atendimento.

Com a abertura do chamado, os analistas da CUMMINS acionarão o distribuidor mais próximo da região, bem como farão os acompanhamentos frequentes com os envolvidos, agilizando a finalização do atendimento.

Para registro dos problemas, perante a YALE, é necessário a abertura de um CM "Contact Management" com registro dos mesmos dados. Para esta ação, é necessário o contato com o Departamento de Controle de Manutenção.

Nota: O registro do CM possibilitará à YALE acompanhar as ações de reparo até que ocorra a eliminação em definitivo do problema em referência.

Reembolso em Garantia

A informação contida neste boletim é somente informativa e não deve ser considerada para reembolso em garantia sem que uma falha ocorra no período de garantia.

**AÇÃO CORRETA:
MENOR TEMPO DE RESPOSTA
E MAIOR DISPONIBILIDADE DO EQUIPAMENTO!**

