



Portable Power

Lettre de service

Lettre de service : 15197
Date : 26 juin 2013
Produit : Tous les produits
Objet : Informations détaillées sur les formulaires ETR, RMT, D2D, RMA et MRCF

L'objet de cette lettre est de fournir des informations détaillées sur les rapports suivants : ETR (Equipment Transfer Report, rapport de transfert d'équipement), RMT (Retail Machine Transfer, transfert des machines vendues), D2D (Dealer To Dealer Transfer, transfert de concessionnaire à concessionnaire), RMA (Return Machine Authorization, autorisation de retour d'une machine) et MRCF (Machine Record Change Form, formulaire de changement d'enregistrement de machine).

Ces formulaires sont utilisés, entre autres, pour mettre à jour une campagne de modification sur le terrain en attente dans les cas suivants : si un transfert de machine est requis, ou afin de supprimer la machine de la liste figurant dans la lettre de modification sur le terrain adressée au concessionnaire. L'objectif est en général de faciliter le transfert des machines à un autre client final, leur transfert d'un concessionnaire à un autre, ou leur retour à Doosan Benelux SA.

Pour le formulaire ETR, connectez-vous à votre compte « Doosan Passport », puis cliquez sur le lien « Warranty Claims, Delivery Report, Sales Campaigns » (Formulaires de garantie, rapports de livraison, campagnes de vente) afin d'accéder au « Warranty Management System » (Système de gestion de la garantie) (<http://www.diipartnersupport.net>).

Pour les formulaires RMT et D2D, vous devez contacter votre Warranty Auditor, qui se chargera de soumettre le formulaire en votre nom. Cette transaction apparaît dans le champ correspondant de la section « Equipment History » (Historique de la machine) du « Warranty Management System » (Système de gestion de la garantie) (<http://www.diipartnersupport.net>).

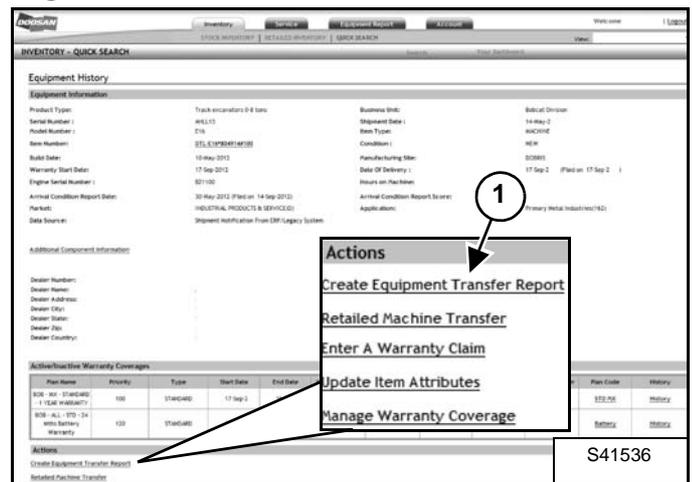
Pour le formulaire RMA, vous devez contacter le représentant du Service Clientèle pour votre machine, qui se chargera de soumettre le formulaire en votre nom, afin que la machine puisse être renvoyée à Doosan Benelux SA. Cette transaction apparaît dans le champ correspondant de la section « Equipment History » (Historique de la machine) du « Warranty Management System » (Système de gestion de la garantie) (<http://www.diipartnersupport.net>).

Pour le formulaire MRCF, veuillez vous reporter au formulaire fourni par DHL avec la lettre de modification sur le terrain adressée au concessionnaire.

ETR (Equipment Transfer Report, Rapport de transfert d'équipement)

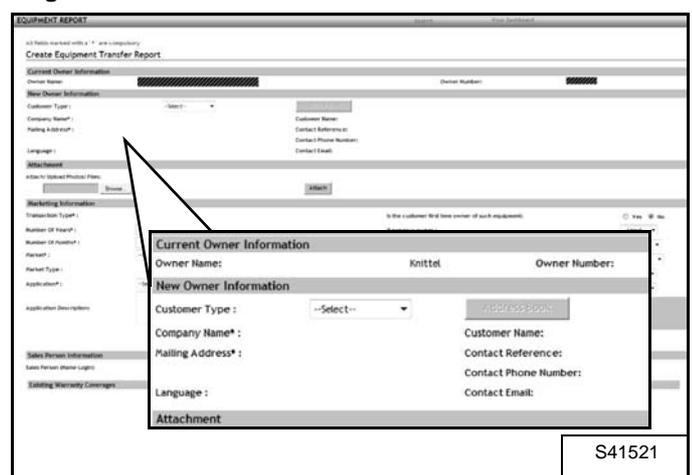
Il est nécessaire de créer un ETR lorsqu'une machine est transférée d'un client final à un autre.

Figure 1



Vous pouvez créer vous-même l'ETR à partir de la page « Equipment History » (Historique de la machine) [Figure 1].

Figure 2



Cliquez sur le lien ETR (1) [Figure 1] pour afficher l'écran correspondant [Figure 2].

REMARQUE : remplir un ETR revient à créer un Rapport de Livraison (DR, Delivery Report).

REMARQUE : les programmes de garantie étendue standard ne peuvent faire l'objet d'un transfert.

RMT (Retail Machine Transfer, transfert des machines vendues)

Il est nécessaire de créer un RMT lorsqu'une machine est transférée d'un concessionnaire à un autre (c'est-à-dire vers le secteur géographique d'un autre concessionnaire). Le nouveau concessionnaire devient alors le concessionnaire chargé de l'entretien. Notez qu'il n'est possible de créer un RMT que si la machine a **déjà** été vendue.

REMARQUE : en cas de campagne de modification sur le terrain sur une machine pour laquelle un concessionnaire chargé de l'entretien a été spécifié, la campagne de modification sur le terrain en attente figure toujours sous le nom du concessionnaire d'origine dans la liste mensuelle de statut des campagnes de modification.

Vous devez contacter votre Warranty Auditor, qui se chargera de soumettre le RMT en votre nom.

D2D (Dealer To Dealer Transfer, transfert de concessionnaire à concessionnaire)

Il est nécessaire de créer un D2D lorsqu'une machine est transférée d'un concessionnaire à un autre. Ce type de transfert ne concerne que les machines qui n'ont **jamais été vendues (et figurant donc dans le stock du concessionnaire)**. Notez que seul le concessionnaire lui-même peut procéder à ce transfert.

REMARQUE : le Rapport d'état à la réception (Arrival Condition Report, ACR) doit avoir été rempli pour que le transfert de concessionnaire à concessionnaire (D2D) soit possible.

Vous devez contacter votre Warranty Auditor, qui se chargera de soumettre le D2D en votre nom.

RMA (Return Machine Authorization, autorisation de retour d'une machine)

Il est nécessaire de créer un RMA pour permettre le retour d'une machine à Doosan Benelux SA. Cette transaction apparaît dans le champ correspondant de la section « Equipment History » (Historique de la machine) du « Warranty Management System » (Système de gestion de la garantie) (<http://www.diiipartnersupport.net>).

Vous devez contacter le représentant du Service Clientèle pour votre machine, qui se chargera de soumettre le RMA en votre nom.

MRCF (Machine Record Change Form, formulaire de changement d'enregistrement de machine)

Figure 3

Doosan
Doosan Infracore
Construction Equipment
Sirey Strada, 107
B-1400 Waterloo, Belgium
T +32 (0)2 371 69 15
F +32 (0)2 371 69 10

CHANGEMENT D'ENREGISTREMENT DE MACHINE

Numero de série _____
Campagne de modification sur site Z _____

Détruit
 Volé
 Exporté
 Vendu à un acquéreur dont l'adresse est inconnue

N° de concessionnaire _____
Nom du concessionnaire _____
Adresse du concessionnaire _____

Tampon et signature du responsable de la concession, _____ Date _____

Veuillez, s'il vous plaît, faxer ce formulaire au numéro suivant: + 32 2 371 69 15

S41531

En cas de campagne de modification sur le terrain en attente ne pouvant être réalisée, il est nécessaire de créer un MRCF [Figure 3] pour indiquer que la machine se trouve dans l'un des états suivants :

- Détruit
- Volé
- Exporté
- Vendu à un acquéreur dont l'adresse est inconnue

REMARQUE : en cas de campagne de modification sur le terrain sur une machine pour laquelle un concessionnaire chargé de l'entretien a été spécifié, la campagne de modification sur le terrain en attente figure toujours sous le nom du concessionnaire d'origine dans la liste mensuelle de statut des campagnes de modification.