

1 - INFORMATIONS GENERALES

Client : Eneria

Adresse : rue de Longpont Monthéry
Interlocuteurs : M Etienne Dougnon
N° Commande :

Centre :

N° tél. :

N° fax :

N° portable :

E-mail :

Site d'intervention : Eneria

Adresse : rue de Longpont Monthéry
Représentants du client : M Etienne Dougnon N° tél. :

N° portable :

Schneider Electric CSE

Resp. de l'intervention : Loïc Vossier
Dates d'intervention : du 16/12 2015

N° portable :
au 17/12/2015

N° dossier/RT :

Désignation de l'équipement : Kerwin

Sous-ensemble :

Version : 6.0.7

2 - OBJET DE L'INTERVENTION

Intervention Contrat maintenance 2015

3 - OBSERVATIONS

■ Sur l'intervention :

■ Autres : Coordonnée du support Schneider Electric : fr-cse-tma@schneider-electric.com
04 56 22 10 58 (jour ouvrés)

4 - EVALUATION DE LA PRESTATION

Merci de cocher la case correspondant à votre niveau de satisfaction :

☐ Très Satisfait ☐ Satisfait ☐ Ni Satisfait, Ni Mécontent ☐ Mécontent ☐ Très Mécontent

Commentaire :

5 - SIGNATURES

Nom et visa du responsable de l'intervention
L. VOSSIER

Nom et visa du représentant client

COMPTE-RENDU DETAILLE

5.1 - Maintenance du KERWIN.

- Nettoyage du Kerwin (log, mail...)
- Pas d'archivage car le client a besoin des anciennes données et ça compliquerait les choses de mettre en place l'archivage.
- Plus d'espace disponible sur le serveur Kerwin → remonté de l'information au service IT. Il devrait changer les disques durs rapidement.

5.2 - Réponses aux demandes du client

- Passage des automates Sofrel en Lacbus :
 - Ceci est une option supplémentaire dans Kerwin. Elle revient à 1241€, installation non comprise. Faire une demande de devis si la solution est voulue.
- Problème de communication entre un Sofrel et le Kerwin en Sofbus : la valeur de la variable est bloquée à 2^31.
 - Le S500 est un automate 64bits mais le Sofbus ne prend en charge que les données de 32bits. La valeur sur 32bits est donc constante. Il faut changer l'unité de la variable ou passer en Lacbus le site.
- Explication de l'envoi des courbes et tableaux de bord par mail quotidiennement/hebdomadairement...

5.3 - Propositions d'amélioration

- Envoi des tableaux de bord / courbes par mail.
- Ouverture d'un point d'accès à distance pour aide en support hotline.
- Mettre en place l'archivage lors de la prochaine visite de maintenance.