

Diagnostic – Constat initial



Unplugged / Non branchée

Première étape avant réparation :

- Identifier la raison du retour de la machine selon le verbatim consommateur

N° ASP - N° Cliente SAT :
N° Intervention - Reparturnummer - N° De intervención - N° Intervenção :
Commentaire client - Consumer comment - Kommentar des Kunden Comentario del cliente - Qual a anomalia reclamada pelo consumidor :

- Vérifier la présence des pièces et accessoires, noter les pièces manquantes (Réservoir, Récolte goutte, axe mélange lait...)



- Vérifier et noter la présence de casse / rayure / bosse sur la machine avant diagnostic

Points de vérification :

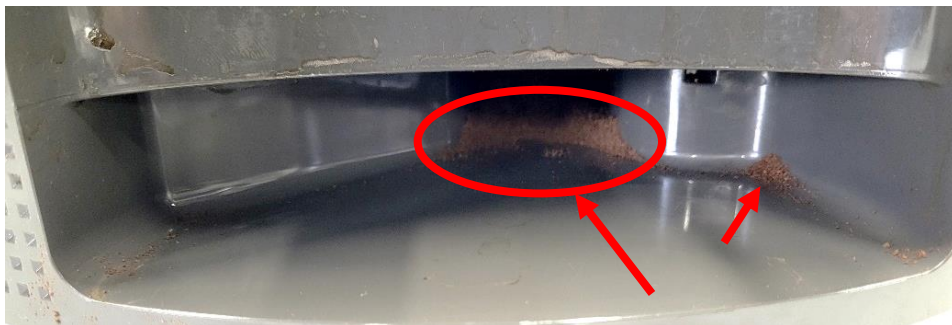
- Présence de tartre dans le réservoir



- Présence ou pas d'un filtre à calcaire dans le réservoir



- Non-présence de mouture de café derrière le récolte-goutte / drip tray

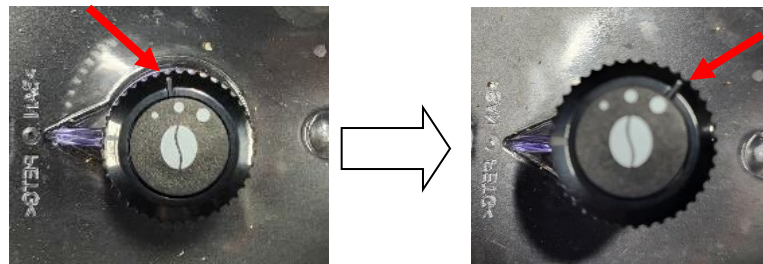


- Non présence de cake de café dans le bac à cake

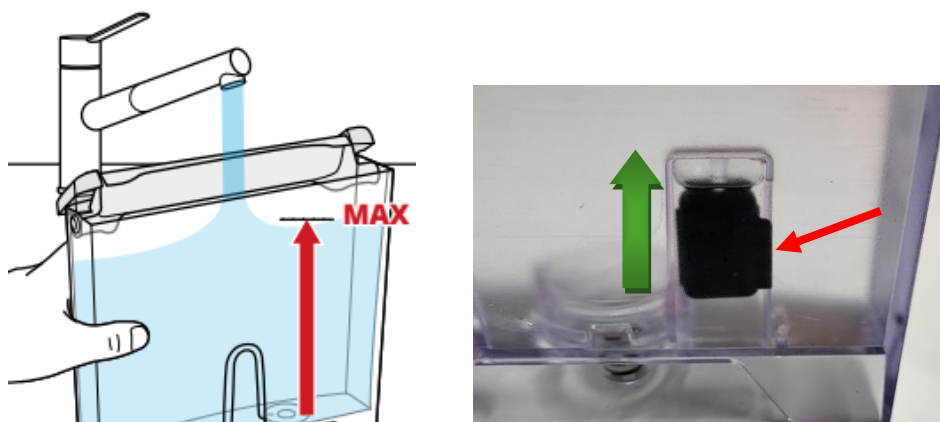


DIAGNOSTIC GUIDELINE / AIDE AU DIAGNOSTIC

- Noter la position du bouton de réglage de la granulométrie, puis le positionner en position d'échange de broyeur (souvent au maximum – cf. manuel de réparation)



- Remplir le réservoir d'eau et vérifier si le flotteur remonte correctement



- Observer s'il y a un manque de vis (précédente réparation ou réparation client)



- Observer les trous de distribution selon machine : OTC, buses, lance à lait...





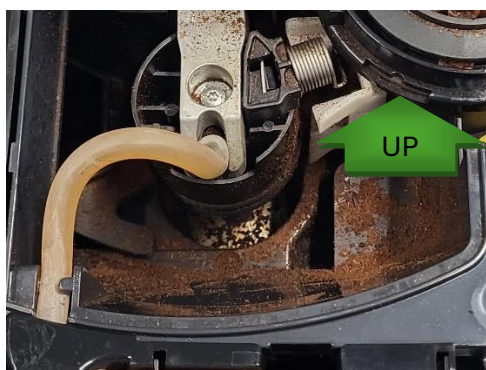
Démontage requis

- Retrait du capot haut de la machine



Points de vérification :

- Position du vérin haute : normale ou basse : cycle bloqué ou non finalisé à l'extinction



- Position du RAST (réglage du broyeur) – alignement du point blanc (en position du manuel)



- Non-présence de rouille sur les meules du broyeur



- Non-présence de mouture de café autour de la cuve (mouillé ou non)



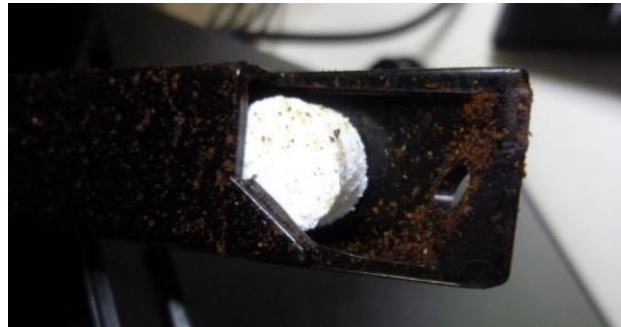
- Non-présence de café qui bouche la cheminée



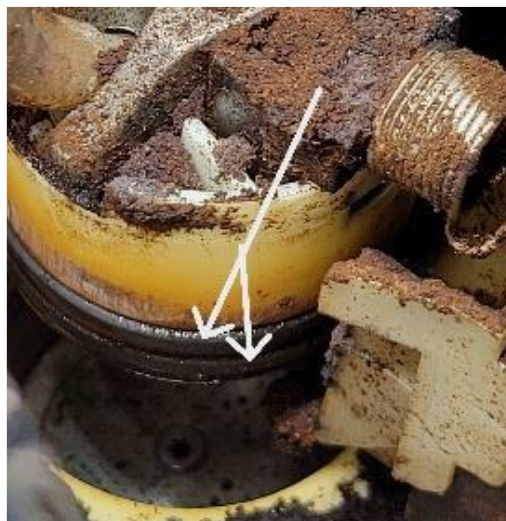
- Etat du clinquant : bonne position, plié ou remonté sur la tête de tassage



- Non présence de pastille nettoyante bloquée dans la gouttière



- Etat des joints de tête de tassage





Plugged / Branchée

Attention ! Risque d'électrocution, avant toute intervention ou travail sur un appareil branché, merci de vous conformer à la réglementation en vigueur dans le pays de réparation.

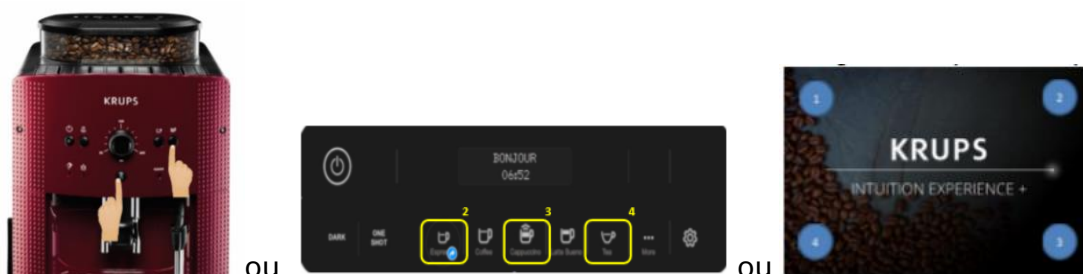


Lors du retrait du capot, contact possible avec le broyeur, éviter tout contact lors du fonctionnement



Débrancher la machine et passer en mode réparateur (mode ASS)

- Suivre la méthode d'accès au mode ASS suivant le model :



- Relever les compteurs de SAV principaux :
 - Liste des 4 derniers défauts
 - Nombre de défauts associés à la liste des derniers défauts
 - Nombre de cycle de fonctionnement de la machine
 - Compteur de dépassement de nettoyage
 - Compteur de dépassement de détartrage

Débrancher / Rebrancher pour retourner en mode consommateur

- Noter les actions de démarrage (voir le manuel d'utilisation de la machine)
 - Demande de Rinçage
 - Demande de remplissage
 - Demande de débrancher la machine ou message d'erreur
 - Maintenance en cours
 - Demande de détartrage
 - Demande de nettoyage
- Noter le comportement de la machine
 - Trace de fuite sous la machine
 - LED clignotante
 - Odeur anormale
 - Bruit anormal ou absence de bruit

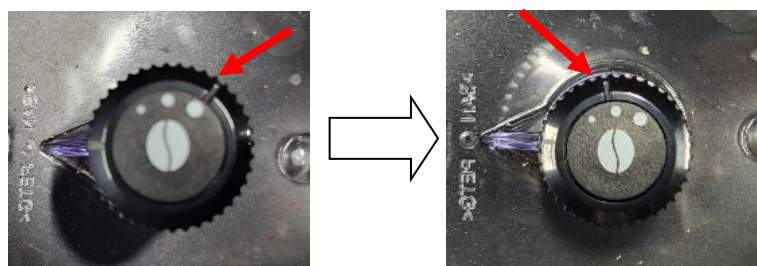
Diagnostic de fonctionnement



Plugged / Branchée

Machine branchée et allumée :

- Optionnel : faire un rinçage et noter le comportement de la machine
 - Fuite sous la machine
 - LED clignotante
 - Odeur anormale
 - Bruit anormal
 - Absence de bruit
- Remettre le réglage grain du consommateur et faire un espresso (méthode, volume et température suivant manuel de réparation)



- Observer la répartition de la mouture dans la cuve lors du broyage
- Mesurer la température du café



- Mesurer le volume du café (en cas de fuite ou de doute sur la mesure faire également un café ≥ 100 ml - voir manuel de réparation pour volume)

- Evaluer la hauteur du cake



- Vérifier que le pré trempage du café ne va pas dans la purge (drip tray)
- Si le consommateur se plaint du moussage lait, réaliser un moussage long
 - Mesurer la température du lait avant recette (demandé pour validation de la réparation : lait demi-écrémé de 3°C à 10°C)
 - Mesurer la température du lait moussé
 - Mesurer le volume du lait et de la mousse



$$\text{Taux d'expansion} = \frac{\text{Volume de mousse}}{\text{Volume de liquide}} * 100 = \frac{\text{Volume final} - \text{Volume de liquide}}{\text{Volume de liquide}} * 100$$

- Observer le type de mousse
- Si le consommateur se plaint du thé ou de l'eau chaude, réaliser une eau chaude suivant le manuel de réparation
 - Mesurer la température de l'eau
 - Mesurer le volume
- Lorsque la cause de défaillance n'est pas encore identifiée, retirer le capot arrière et réaliser à nouveau la ou les recettes

Se référer au manuel d'aide au dépannage et au manuel de réparation pour procéder à la réparation.

Après toute réparation, suivre les recettes de vérification du manuel de réparation.