



Verhaltenskodex





Inhalt

Alle Lely-Mitarbeiter müssen die folgenden sieben Kapitel des Verhaltenskodex kennen, bevor sie den Betrieb eines Kunden besuchen.



Kommunikation

Seite 4–6



Besuche mit Gästen

Seite 7



Biosicherheit

Seite 9



FMS-Berater

Seite 10–11



Technisches

Seite 12–13



Sicherheit

Seite 14–15



Meldungen zu Vorfällen

Seite 16–17

Anhänge

1. Prozessablauf für Meldungen zu Vorfällen

Seite 18–19

Kommunikation

Vergiss bitte nie, dass Du die Marke Lely repräsentierst.

Vor einem Besuch

1. Telefoniere mindestens einen Tag (besser eine Woche) vorher mit dem Kunden und kündige Deinen Besuch an. Teile dem Kunden den Grund Deines Besuchs mit und bitte ihn um Detailangaben, um Dich vorzubereiten. Diese Zeit brauchst Du auch um sicherzustellen, dass Du genügend Teile auf Lager hast.
Frage den Kunden immer nach möglichen Gefahren auf dem Hof, zum Beispiel dem Mischen in der Güllegrube.
2. Bereite Deinen Besuch vor, indem Du gut informiert bist und alle Fragen bzw. Anmerkungen des Kunden beantworten kannst. Nimm bitte alle erforderlichen Werkzeuge und die persönliche Schutzausrüstung (Ersatzteile, Werkzeuge, Schutzbrille, Handschuhe, Einmal-Überziehschuhe etc.) mit.



Am Einsatzort

3. Melde dem Kunden Dein Eintreffen im Betrieb. Bevor Du mit den Arbeiten beginnst, frage den Kunden nach der Leistung der Lely-Produkte. Nimm die Kundenmeinung stets ernst. Wenn der Kunde Dir seine Meinung zu Produkten mitteilt, mit denen Du nicht vertraut bist, notiere diese Informationen bitte und informiere Deine(n) verantwortliche(n) Kollegen. Teile dem Kunden mit, dass Dein Kollege ihn bezüglich dieses Produkts/dieser Produkte ansprechen wird.
4. Stelle stets offene Fragen (warum, wie, wann, was, welche, wo usw.). Zum Beispiel: „Welches Teil des Melkroboters funktioniert Ihrer Meinung nach nicht korrekt?“ „Wann fiel Ihnen auf, dass die Kühe den Roboter seltener als gewohnt aufsuchten?“
5. Versprich nichts, was Du nicht halten kannst. Termine mit dem Kunden sind einzuhalten. Wenn Du einen Termin nicht einhalten kannst, melde Dich sofort beim Kunden, um eine alternative Lösung zu vereinbaren.
6. Auf dem Hof ist der Verhaltenskodex - Biosicherheit neben den Betriebsvorschriften des Hofes stets zu befolgen. Vergiss bitte niemals, dass Du ein Gast bist und Lely repräsentierst.
7. Führe während eines Besuchs keine Telefonate mit Deiner Familie, Freunden, Kunden (außer bei Rufbereitschaft) und Kollegen. Ein Anruf bei Kollegen ist nur zulässig, wenn diese zu einer Problemlösung beitragen können.
8. Wenn der Kunde verärgert ist:
 - a. Höre Dir das Problem an und unterbrich den Kunden nicht.
 - b. Zeige Verständnis und nimm das Problem ernst.
 - c. Biete dem Kunden Lösungsansätze an und diskutiere sie mit ihm.
 - d. Verurteile Deine Kollegen nicht und sprich nicht schlecht über sie. Bleibe stets allen Interessengruppen gegenüber respektvoll.
 - e. Bewahre Ruhe, auch wenn der Kunde verärgert ist. Wenn Du ein Problem nicht lösen kannst, wende Dich an Deinen Vorgesetzten.
9. Cross-Selling: Sollte der Kunde Fragen zu anderen Produkten haben, mit denen Du Dich nicht auskennst, verweise den Kunden bitte auf die Informationen unter www.lely.com. Gib die Kundendaten an den zuständigen Lely-Vertriebsmitarbeiter weiter. [Wenn ein Kunde einen Astronaut Melkroboter hat, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass er auch an anderen Lely-Systemen interessiert ist.]

Besuchsende

10. Beim Verlassen des Hofes:
- Verabschiede Dich vom Kunden.
 - Gib dem Kunden eine Zusammenfassung der Arbeiten, die Du auf seinem Hof ausgeführt hast.
 - Informiere den Kunden über (gegebenenfalls) getroffene Vereinbarungen.
 - Erstelle Deinen SOMint- / SMART-Bericht und beschaffe Dir gegebenenfalls die (digitale) Unterschrift des Kunden.
 - Zeige dem Landwirt die Teile, die Du ausgetauscht hast, und frage ihn, ob er den Abfall entsorgen kann.

Ordnung und Sauberkeit

11. • Halte Dein Fahrzeug innen sauber.
- Reinige oder entferne verschmutzte Stiefel und verschmutzte Kleidung oder Überzieher, bevor Du in das Fahrzeug einsteigst.
 - Bewahre einen Plastikbeutel oder einen Behälter im Fahrzeug auf, um verschmutzte Kleidung übergangsweise darin zu transportieren.
 - Halte Deine Werkzeuge sauber, um eine Verschmutzung zu verhindern und um ein professionelles Auftreten sicherzustellen.

Der Kunde vertraut in Lely-Produkte und -Dienstleistungen; setze bitte alles daran, um den Erwartungen des Kunden zu entsprechen.



Besuche mit Gästen

Es kann sich ergeben, dass Du einen Betrieb mit Gästen besuchen möchtest. Wenn Du einen Betrieb mit Gästen besuchen möchtest, berücksichtige bitte die folgenden Richtlinien.

Vor Deinem Besuch

1. Vereinbare einen Termin mit dem Landwirt:
 - Vereinbare Datum und Uhrzeit.
 - Lege einen Zeitrahmen für den Besuch fest (die Dauer des Besuchs).
 - Teile dem Landwirt mit, wieviele Besucher kommen werden.
 - Teile dem Landwirt mit, welche Art von Besuchern kommen werden.
 - Teile dem Landwirt mit, was Du während des Besuchs von ihm erwartest.
 - Teile dem Landwirt mit, in welchem Fahrzeug Du anreisen wirst.
 - Informiere den Landwirt, ob ein Übersetzer mitkommt, falls die Besuchergruppe aus dem Ausland anreist.
 - Vereinbare, ob eine Begrüßung mit Kaffee und/oder Tee erforderlich ist.
 - Frage, ob der Betrieb sicher ist. Wird gerade Mist gefahren, gibt es Bauarbeiten, gefährliche Bullen, Hunde usw.?
2. Halte den Landwirt auf dem Laufenden, falls Dein Termin verlegt werden muss.
3. Für Dich und Deine Gäste ist es erforderlich, während des Besuches Überschuhe zu tragen. Bringe ausreichend Überschuhe für den Besuch mit.

Der Besuch

1. Rufe den Landwirt 15 Minuten vor dem Eintreffen an.
2. Solltest Du Dich verspäten, informiere den Landwirt stets entsprechend.
3. Nach der Ankunft müssen Du und Deine Besucher Überschuhe anziehen.
4. Erkläre die Sicherheitsvorschriften und bleibt bei dem Besuch zusammen.
5. Stelle Dich dem Landwirt vor, dann stelle Deine Gruppe vor.
6. Gehe mit dem Landwirt das Besucherprogramm durch.
7. Halte Deine vereinbarte Besuchszeit ein.
8. Informiere die Gäste über die Vorschriften auf dem Hof, z. B. nicht die Maschinen anfassen, sofern der Landwirt es nicht erlaubt usw.

Besuchsende

1. Räume alle Becher oder Abfälle und auch die gebrauchten Überschuhe zusammen. Verlasse den Hof, wie Du ihn vorgefunden hast.
2. Danke dem Landwirt für seine Zeit und verabschiede Dich.





Biosicherheit

Alle Personen, die die Marke Lely repräsentieren, müssen die nachfolgenden Anforderungen erfüllen, bevor sie einen Viehhaltungsbetrieb besuchen:

1. Vorzugsweise sind Schuhe zu tragen, die durch den Kunden bereitgestellt werden. Wenn das nicht möglich ist, sind Einweg-Überschuhe zu tragen. Reinige Deine Schuhe stets bei der Ankunft am Hof und beim Verlassen.
2. Vorzugsweise ist ein Overall zu tragen, der durch den Kunden bereitgestellt wird. Die Kleidung/der Overall muss stets sauber sein. Wenn Du zwischen die Kühe treten musst, bitte den Kunden um Erlaubnis hierzu.
3. Es wird empfohlen, dass Du Desinfektionsflüssigkeit bei Dir hast, um das Risiko einer Kontamination zu verringern, falls es auf dem Hof Krankheiten gibt.
4. Reinige Deine Hände stets bei der Ankunft auf dem Hof und beim Verlassen.
5. Reinige stets Deine Werkzeuge nach der Verwendung und lass sie vor dem Wegräumen trocknen.
6. Fahre stets mit einem sauberen Fahrzeug. Achte bitte darauf, dass das Fahrzeug:
 - a. Nicht in Tierdung oder in der Nähe von Tieren geparkt wird.
 - b. Regelmäßig gewaschen wird, insbesondere nach dem Besuch in einem Betrieb, der Probleme mit Erkrankungen hat.
 - c. Sorge dafür, dass die Reifen, Schmutzfänger, Kotflügel und das Fahrwerk frei von Schlamm sind.
 - d. Reinige die Fußmatten regelmäßig, indem Du sie herausnimmst und auch von unten reinigst.

*Respektiere bitte
die Biosicherheit
des Kunden.*



Verhaltenskodex - FMS-Berater

Der Berater spielt eine Schlüsselrolle zwischen dem Wissensträger und dem Kunden. Gute Beratung ist unbezahlbar, wenn der Kunde diese zu seinem Vorteil umsetzen kann. Doch sie kann wertlos sein und tatsächlich Geld kosten, wenn er keine Verwendung dafür hat. Mit anderen Worten: Beratung ist nur dann gut, wenn sie die Bedürfnisse des Kunden abdeckt. Folgende Punkte sollten berücksichtigt werden.

1. Arbeite strikt unter Einhaltung der geltenden Kommunikationsmittel, Biosicherheit, technischen und Sicherheitsanforderungen, wie in **diesem Verhaltenskodex erläutert**.
2. **Bereite Deinen Besuch vor.** Überprüfe die aktuellsten Betriebsinformationen und Details des letzten Besuchs. (Benchmark/RoadBook/FarmScan).
3. Ergänze und verstärke Deinen Kenntnisstand mit den verfügbaren Tools wie z. B. Benchmark, RoadBook, FarmScan und YourGuide in Bezug auf den Landwirt.
4. **Tausche Dich mit dem Landwirt aus.** Wie geht es ihm/ihr? Welche Interessensschwerpunkte sind vorhanden? Kurz- und langfristige Ziele? Handle entsprechend.
5. Arbeite mit dem Fütterungsberater und dem Veterinär des Landwirts zusammen.
6. Definiere die Abläufe während des Besuchs auf dem Hof.
 - a. Was erwartet der Landwirt von Dir?
 - b. Was kann der Landwirt von Dir erwarten?
 - c. Was wirst Du während des Besuchs tun?
 - d. Was möchte der Landwirt besprechen?
 - e. Wie lange wird der Besuch dauern?



Arbeite mit dem Landwirt zusammen, um gemeinsame Ziele zu erreichen.

7. **Erkläre dem Landwirt**, was Du tust, was Du siehst. Besprich mit ihm die Bedeutung und die Ergebnisse dieser Dinge. Bei sofortigen Änderungen lass den Kunden die Änderungen selbst durchführen und stehe ihm beratend zur Seite. Nimm keine Änderungen ohne die Zustimmung des Landwirts vor.
8. Erstelle beim Abschluss des Besuchs den Bericht über den Besuch auf dem Hof (Farm Visit Report) im RoadBook, einschließlich Eurer Unterhaltung, der Aktionspunkte und eines Termins für den nächsten Besuch auf dem Hof.
9. **Erstelle stets einen Besuchsbericht**, der knapp und auf den Punkt ausgeführt werden sollte. Verwende die SMART-Strategie: Spezifisch, Messbar, Akzeptiert, Realistisch und Terminiert.
10. Halte Kontakt zu dem Landwirt. Sende den Bericht und prüfe nach, ob es noch Fragen dazu gibt. Leite Roboter- oder Management-basierte Punkte an das Lely Center weiter.





Verhaltenskodex - Technik

1. Der Verhaltenskodex - Biosicherheit erfordert, dass Du deine Werkzeuge sauber hältst. Damit erhöht sich die Lebensdauer deiner Ausrüstung.
2. Es ist nicht zulässig, Änderungen an Lely-Produkten vorzunehmen oder Lely-Produkte auf andere Art und Weise zu verändern, als offiziell durch Lely genehmigt und freigegeben.
3. Räume Deinen Servicebus logisch ein. Damit reduziert sich die erforderliche Zeit Deiner Serviceeinsätze. Stelle sicher, dass Du in Deinem Wagen einen ausreichenden Bestand an Ersatzteilen für Reparaturen und Wartung hast.
4. Wirf Deine ausgebauten Verschleißteile nicht weg, sondern sammle sie alle an einem Ort. So kann der Kunde sehen, was ausgetauscht wurde. Die Ersatzteile werden durch das Lely Center oder den Händler an Lely zurückgesendet. Informiere den Kunden darüber, welche Ersatzteile Du gewechselt hast, und nimm diese mit zum Lely Center/Händler.
5. Vorbeugende Wartungsarbeiten sollten gemäß „Wartungsplan präventive Wartung“ des entsprechenden Lely-Servicehandbuchs mit einem gültigen Techniker Key erfolgen.
6. Nach einem technischen Einsatz auf einem Hof ist ein korrekter und vollständiger Servicebericht zu erstellen. Lege stets eine Kopie im Logbuch (bzw. den Logbüchern) des Kunden ab.
7. Wenn Du ein Problem nicht innerhalb von 45 Minuten nach Eintreffen im Betrieb erfolgreich lösen kannst, wende Dich an Deinen Serviceleiter/Produktfachmann.



Der Kunde vertraut in die Dienstleistungen von Lely; setze bitte alles daran, um diesen Erwartungen zu entsprechen.

Verhaltenskodex - Sicherheit

1. Stelle sicher, dass Du das entsprechende Lely-Installations-/Servicehandbuch und alle Sicherheitshinweise und Ecolab-Blätter gelesen und verstanden hast, bevor Du mit dem Einbau und/oder Anschluss von Netzstromanschlüssen für den Betrieb, die Wartung oder Einstellung von Lely-Produkten beginnst.
2. Überprüfe vor Arbeitsbeginn, wo sich die Notausgänge befinden und welches der nächstgelegene Rettungsweg ist. Überprüfe die lokale Alarmnummer und ob eine FSFA-Ausrüstung verfügbar ist.
3. Wenn Du alleine arbeiten musst (nachts und tagsüber), muss der Kunde auf dem Hof bleiben.
4. Wenn Du an Lely-Produkten arbeitest, denke an mögliche weitere benötigte persönliche Schutzausrüstung.
 - a. Allgemeines
 - Trage stets S3 Sicherheitsschuhe oder S5 Sicherheitsstiefel und Overalls des Kunden auf dem Hof.
 - b. Chemikalien
 - Trage stets schützende Nitril-Handschuhe und eine Schutzbrille, wenn Du an Teilen arbeitest, an denen Chemikalien ausfließen können.
 - Halte Dein Augenbad stets in Reichweite, wenn Du mit Chemikalien arbeitest.
 - Halte Deine Ecolab-Blätter stets in Reichweite, wenn Du mit Chemikalien arbeitest. Diese Blätter müssen bei einem Unfall mit in die Ambulanz genommen werden.
 - c. Pneumatiksystem
 - Trage Schutzkleidung (Overall), Schutzhandschuhe, Ohrenstopfen und eine Schutzbrille wenn Du am Pneumatiksystem arbeitest.
 - d. Heiße Teile
 - Einige Teile (Vakuumpumpe, Teile, durch die Reinigungsflüssigkeit läuft) können eine heiße Oberfläche haben. Achte darauf, dass diese abgekühlt sind, bevor Du mit den Wartungsarbeiten beginnst. Außerdem sind Schutzhandschuhe zu tragen.

e. Elektronik

- Verwende während der Wartungsarbeiten Verriegelungsvorrichtungen am Hauptschalter.
Achte darauf, dass der Hauptschalter auf der AUS-Position steht, bevor mit dem Arbeiten am System begonnen wird.
Hänge stets ein Schild auf mit der Aufschrift: „Wartungsarbeiten werden ausgeführt, die Maschine NICHT einschalten“.

f. Erhöhte Bereiche

- Bei Arbeiten in der Höhe (> 2 m) ist ein Sicherheitsgurtzeug Pflicht.
- Verwende stets Hebewerkzeuge mit CE-Zulassung. Das Anheben von Teilen über 21 Kilogramm mit der Hand ist unzulässig.
- Stelle sicher, dass der Boden eben und nicht glatt ist, halte die Kühe auf Distanz und schalte die Maschinen aus.

Arbeite stets unter Einhaltung der örtlichen Vorschriften.

5. Nicht autorisierte Personen, insbesondere Kleinkinder, sind stets von Lely-Produkten fernzuhalten.

Betrete keine Bereiche, die Du nicht unbedingt betreten musst. Frage den Kunden nach möglicherweise gefährlichen Maschinen, Bullen und/oder Hunden auf dem Hof.
6. Blockiere den Zugang für Kühe zu dem Lely-Produkt, während daran Wartungsarbeiten ausgeführt werden. Wenn der Zugang durch Kühe nicht blockiert werden kann, bitte den Kunden oder einen Kollegen, ein Auge auf die Herde zu haben.
7. Vorsicht vor den Ammoniakdämpfen der Jauchegrube, die auch in der Stallluft vorhanden sein und zum Tod führen können. Vor dem Betreten des Stalls ist darauf zu achten, dass dieser gut belüftet ist. Wenn die Güllegrube gemischt wird, darf der Stall nicht betreten werden.
8. Vorsicht vor den Dämpfen der Jauchegrube. Im Stall nicht schleifen oder schweißen, da Brandgefahr besteht. Wenn dies nicht vermeidbar ist, wende Dich an Deinen Vorgesetzten und ergreife die erforderlichen Vorsichtsmaßnahmen. Neben der Gefahr selbst können zudem Schäden am Edelstahl entstehen.
9. Achte darauf, dass am Ende der Wartungsarbeiten alle Abdeckungen und Schutzvorrichtungen vorschriftsgemäß wieder angebracht werden und alle Sicherheitsvorrichtungen einschließlich Not-Aus-Schalter ordnungsgemäß funktionieren.



Keine Aufgabe ist wichtiger als die Sicherheit unserer Mitarbeiter.

Verhaltenskodex - Meldung von Vorfällen

Diese Seite des Verhaltenskodex beschreibt, wie Personen, die die Marke Lely repräsentieren, mit Unfällen im Einsatz umgehen sollten. Die Meldung mithilfe des „Vorfallberichts“ hilft Lely dabei, Vorfälle praktisch und rasch zu lösen und eine Wiederholung zu vermeiden.

1. Ein Vorfall wird innerhalb des Unternehmens LELY als Eintreten eines der folgenden Kriterien definiert:
 - a. Ein unerwarteter Unfall, der (schwere) Personenschäden verursacht.
 - b. Ein unerwarteter Unfall, der (schwere) Schäden für die Tiergesundheit verursacht.
 - c. Ein Stillstand eines Astronaut Melkroboters oder Vectors für mehr als vier Stunden.
 - d. Ein unerwarteter Unfall, der einen materiellen Schaden von über 5000 € verursacht.
 - e. Ein unerwarteter Unfall, der negative Auswirkungen auf die Milchqualität hat und aufgrund dessen ein Endkunde seine Milch nicht verkaufen darf.
 - f. Ein unerwarteter Unfall, der das Image von Lely oder einem anderen Unternehmen innerhalb der Lely Gruppe schädigt.
2. Handlungen im Fall eines in 1.a und 1.b beschriebenen Vorfalls:
 - a. Kontaktiere sofort Deinen **Vorgesetzten/Produktfachmann**.
 - b. Der **Vorgesetzte/Produktfachmann** muss die **Hotline der regionalen LSO (Lely Service Organisation) kontaktieren**.
 - c. Das **Cluster oder die Landesorganisation** muss die **Hotline von TSS Lely International N.V. kontaktieren**.



*Melde alle Vorfälle!
Damit wird der
Arbeitsplatz sicherer.*

3. Handlungen im Fall eines in 1.c und 1.d beschriebenen Vorfalls:
 - a. Wende Dich an Deinen **Vorgesetzten/Produktfachmann**, wenn Du nicht innerhalb von **45 Minuten** nach Deinem Eintreffen auf dem Hof eine Lösung für Produkte der Kategorie 1.c finden kannst.
 - b. Der **Vorgesetzte/Produktfachmann** muss die **Hotline der regionalen LSO** (Lely Service Organisation) unbedingt innerhalb von **2 Stunden** nach Eintreffen auf dem Hof für Produkte der Kategorie 1.c kontaktieren.
 - c. Wenn der Einzelhändler keine regionale LSO hat, wendet sich der Vorgesetzte/Produktfachmann unbedingt innerhalb von **zwei Stunden** nach Eintreffen auf dem Hof an die Hotline von TSS Lely International N.V.
 - d. Die LSO muss die **Hotline von TSS Lely International N.V.** unbedingt bei einem Stillstand **von vier Stunden** informieren, es sei denn, dass Ersatzteile verfügbar sind.
 - e. Der Lely Center-Produktfachmann/Einzelhändler muss einen **„Vorfallbericht“** schreiben. Bericht und Ablauf befinden sich im PS-Ordner auf dem Dateiserver (PS-Anmeldung ist erforderlich). Falls erforderlich muss die LSO den Bericht in die englische Sprache übersetzen (Lely International N.V. bearbeitet nur englischsprachige Berichte).
 - f. Der „Vorfallbericht“ muss innerhalb von 24 Stunden nachdem die LSO TSS Lely International N.V. kontaktiert hat, an TSS Lely International N.V. gesendet werden.
 - g. Erstelle Fotos des Vorfalls und speichere diese zusammen mit einer Kopie der LFW-Protokolldateien, der T4C-Sicherungsdateien und dem digitalen Vorfallbericht.
4. Handlungen im Fall eines in 1 beschriebenen Vorfalls:
 - a. Der Lely Center-Produktfachmann/Einzelhändler muss einen **„Vorfallbericht“** schreiben. Die Berichtsvorlage befindet sich im PS-Ordner auf dem Dateiserver (PS-Anmeldung ist erforderlich). Falls erforderlich muss die LSO den Bericht in die englische Sprache übersetzen (Lely International N.V. bearbeitet nur englischsprachige Berichte).
 - b. Der „Vorfallbericht“ muss innerhalb von **24 Stunden** nach Meldung des Vorfalls an TSS Lely International N.V. gesendet werden.



