


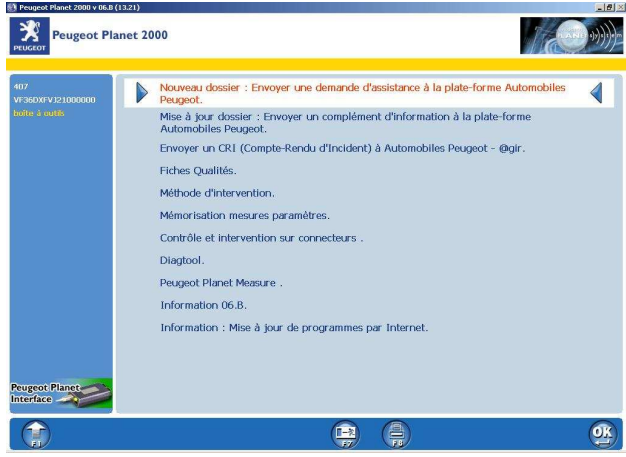
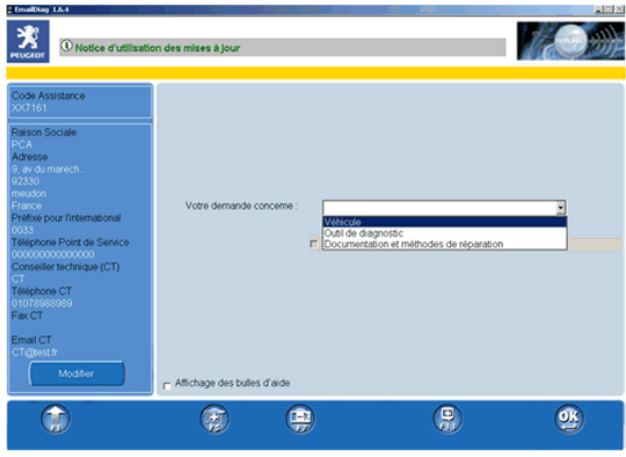
Anleitung für Unterstützungsersuchen

Das Werkzeug-Unterstützungsersuchen ermöglicht das Öffnen eines Unterstützungsvorgangs mit zahlreichen Informationen zur Lösung Ihres Problems und Abfrage aller gesendeten Vorgänge.

Um einen Vorgang zu erstellen, können Sie verwenden :

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

In PP2000 :

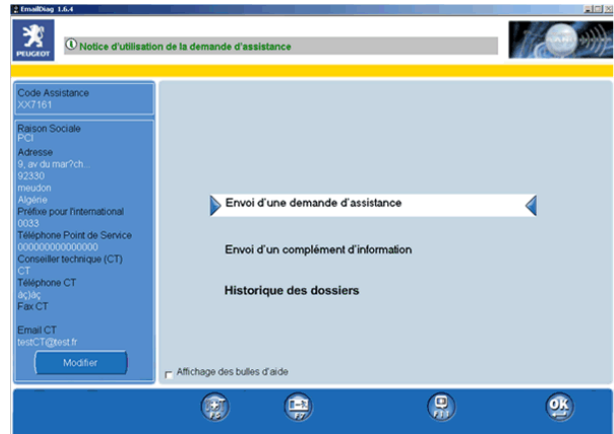
<p>Wenn Sie Unterstützung benötigen, genügt es auf F5 zu klicken.</p>	
<p>Dann wählen :</p> <ul style="list-style-type: none">• « Aktualisierung Vorgang » wenn Sie einen früher erstellten Vorgang ergänzen möchten.• « Neuer Vorgang » wenn Sie keinen Vorgang zu dem Problem haben, mit dem Sie konfrontiert sind.	
<p>Nach Wahl des gewünschten Menüs wird das Formular für Unterstützungsersuchen angezeigt.</p> <p>PP2000 füllt automatisch mehrere Informationen des Formulars aus.</p> <p>PP2000 fügt automatisch den laufenden Kontext hinzu, damit die Betreuung möglichst viele Daten zur Verfügung hat.</p>	

In Windows :

Wenn Sie Unterstützung benötigen, genügt es, auf das Symbol im Windows-Desktop zu klicken.



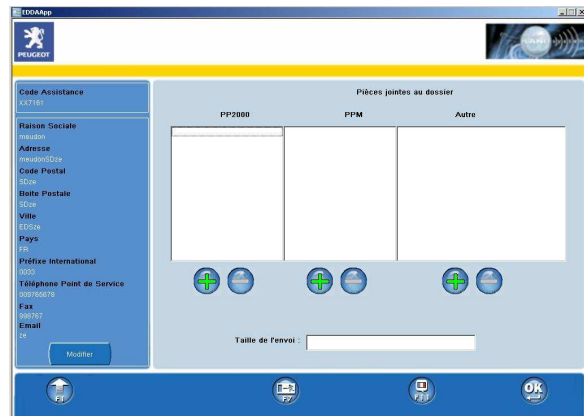
Das Formular für Unterstützungsersuchen wird angezeigt ohne ergänzende Informationen.



Um Ihr Ersuchen zu erstellen, müssen Sie lediglich die einzelnen Bildschirme ausfüllen und dabei den Anweisungen der Textfelder folgen.

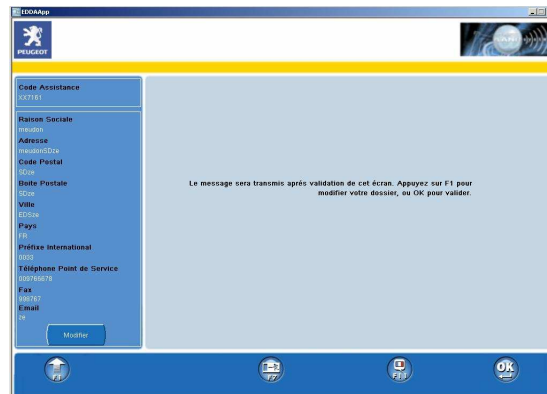
Der Eingabebildschirm für die Kontext-Dateien ermöglicht Ihnen die Übermittlung weiterer Informationen wie Bilder oder erläuternde Dateien. Achtung, bestimmte Dateien sind sehr umfangreich! Das Feld im unteren Bereich des Bildschirms zeigt Ihnen die Größe Ihrer Sendung an. Zur Information: Eine Sendung über 1 MB gilt als sehr umfangreich. Jede zu große Sendung (über 5 MB) wird mit einer Fehlermeldung im Bildschirm blockiert.

Um Dateien hinzuzufügen oder zu entfernen, lediglich die Tasten + / - im Bildschirm benutzen.



Bestätigung des Unterstützungsersuchens :

Nach Bestätigung dieses Bildschirms wird Ihre Nachricht gesichert und ans Diagnosecenter gesendet.



Senden des Unterstützungsersuchens :

Sie müssen unbedingt eine Internet-Verbindung aufgebaut haben, damit die Nachricht gesendet werden kann ! Bei Fehlschlag wird eine Nachricht angezeigt, die Ihnen die Ursache des Problems angibt.

Bei Fehlschlag haben Sie 2 Möglichkeiten :

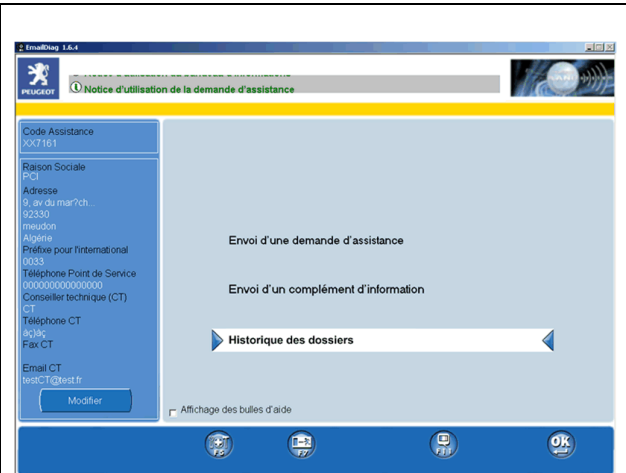
- OK wählen, nachdem das Problem behoben wurde : Dies bewirkt die Sendung der Nachricht und eine Bestätigung der erfolgreichen Sendung.
- F7 wählen, um die Anwendung zu beenden : Achtung, **Ihre Nachricht wird dadurch nicht zerstört !** Sie wird gesendet, sobald das Sendeproblem gelöst ist. Wenn Sie beispielsweise eine Internet-Verbindung aufbauen, um Aktualisierungen durchzuführen, wird die Nachricht automatisch gesendet. Zweck dieses Systems ist es, dass Sie Ihr Unterstützungsersuchen ohne Internet-Zugang erstellen können. **Allerdings bedeutet die nicht erfolgte Sendung einer Nachricht, dass Sie keine Antwort vom Diagnosecenter erhalten können !**

Meldungen in der Informationsleiste von PPO oder des Unterstützungsersuchens informieren Sie über den Sendezustand Ihres Ersuchens : Sendung erfolgreich oder Sendung fehlgeschlagen. Für weitere Einzelheiten bezüglich der Handhabung dieser Nachrichten siehe Anleitung über die Informationsleiste.

Zugang zur Historie der Vorgänge :

Eine Funktion ermöglicht die Anzeige aller Unterstützungsersuchen und aller aus dem verwendeten Werkzeug gesendeten zusätzlichen Informationen.

Diese Funktion ist mit dem Starten des Werkzeugs für Unterstützungsersuchen verfügbar. Hierzu wählen: « Historie der Vorgänge ».



Anzeigen des Inhalts eines Unterstützungsersuchens :

Der Bildschirm « Historie der Vorgänge » zeigt in einem Ordner alle Unterstützungsersuchen und alle ergänzenden Informationen, die aus dem verwendeten Werkzeug gesendet wurden.

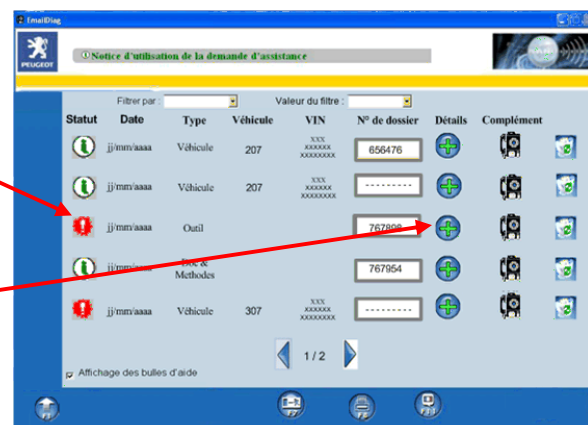
Für einen Vorgang erscheint immer sein Status (Sendung erfolgreich / Sendung fehlgeschlagen), sein Erstellungsdatum und sein Typ (Fahrzeug / Werkzeug / Dokumentation und Methoden).



Ein Unterstützungsvorgang kann enthalten :

- ein Unterstützungsersuchen
- ein Unterstützungsersuchen und eine oder mehrere Informationsergänzungen
- eine oder mehrere Informationsergänzungen (wenn das Unterstützungsersuchen von einem anderen PPS erstellt wurde).

Der Status zeigt den Sendezustand des Vorgangs. Wenn er « rot » ist, bedeutet dies, dass eines oder mehrere Elemente des Vorgangs nicht ans Diagnosecenter übermittelt wurden. Die Informationsleiste zeigt Ihnen in diesem Fall die durchzuführenden Aktionen an.

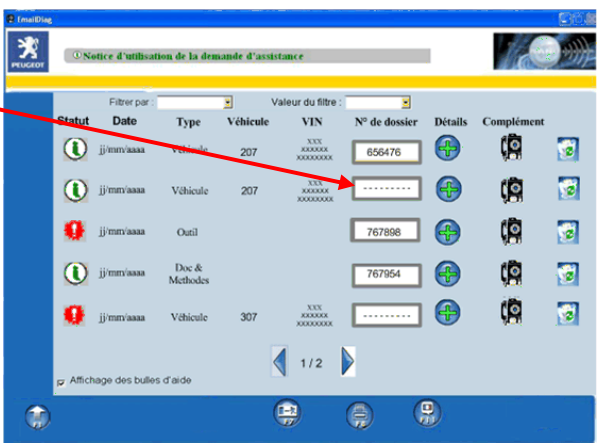
Um die Elemente eines Vorgangs anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol « + » des gewünschten Vorgangs.



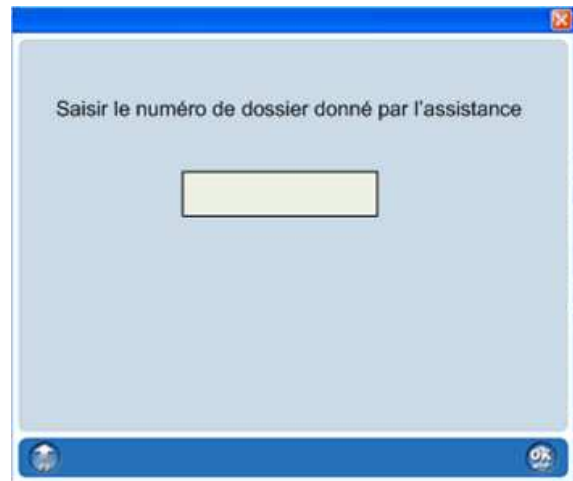
<p>Ein Fenster wird angezeigt und zeigt den Inhalt des Vorgangs.</p> <p>Mit der Maus oder mit den Richtungspfeilen der Tastatur ein Unterstützungsersuchen oder eine Informationsergänzung wählen.</p> <p>Die Wahl durch OK bestätigen, um ihre Einzelheiten anzuzeigen oder F8 drücken, um sie auszudrucken.</p>	
<p>Die dem Unterstützungsersuchen oder der ergänzenden Information beigefügten Kontext-Elemente können ebenfalls angezeigt werden. Hierzu auswählen und mit dem zugehörigen Symbol bestätigen.</p>	

Eingabe oder Änderung einer Vorgangsnummer in der Historie der Vorgänge :

**Für ein und dieselbe Vorgangsnummer müssen die VIN identisch sein!
Zwei getrennte Unterstützungsersuchen können nicht dieselbe Vorgangsnummer haben!**

<p>Um eine Vorgangsnummer einzugeben oder zu ändern, auf die zum Vorgang gehörige Schaltfläche klicken.</p>	
---	--

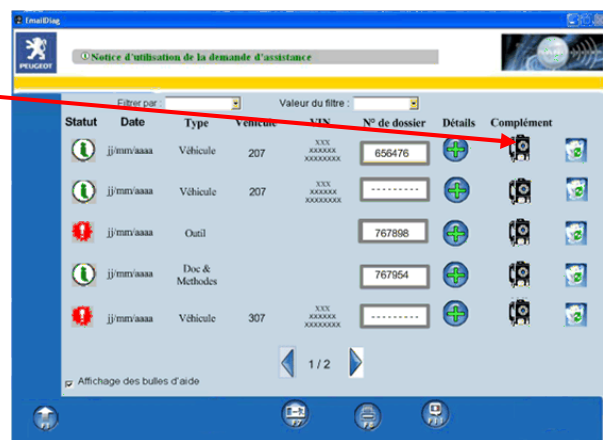
Ein Fenster wird angezeigt, in dem Sie die Vorgangsnummer eingeben oder ändern können.
Eine Nummer eingeben und durch OK bestätigen.



Senden einer Informationsergänzung über die Historie der Vorgänge :

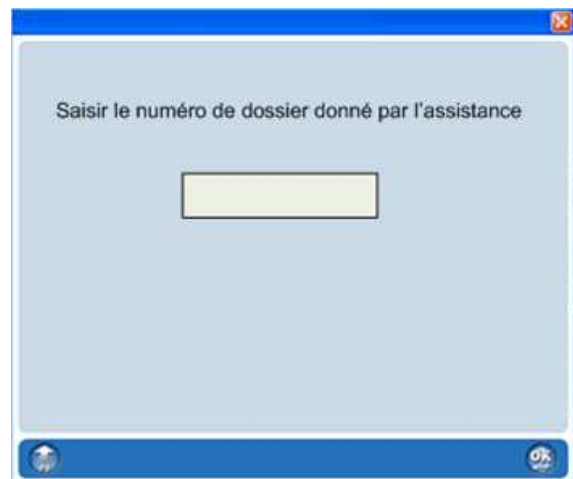
Um eine Informationsergänzung aus dem Bildschirm « Historie der Vorgänge » zu senden, muss die Vorgangsnummer im Vorgang vorhanden sein ; wenn dies nicht der Fall ist, werden Sie aufgefordert, die Vorgangsnummer anzugeben, um fortzufahren.

In der Spalte Ergänzung auf das Symbol « Email diag » klicken.



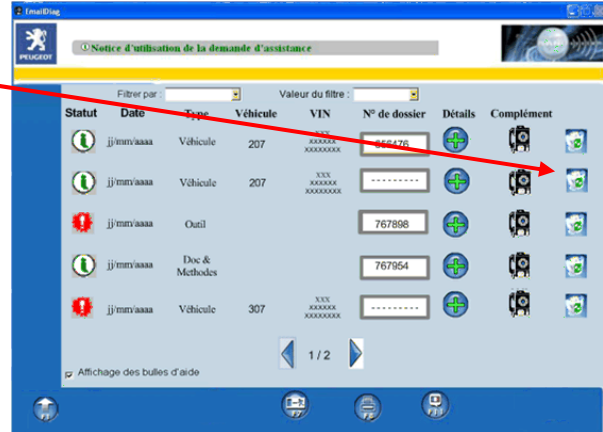
Die Vorgangsnummer ist zum Senden einer Ergänzung zwingend erforderlich; wenn sie daher nicht bereits im Vorgang angegeben ist, wird ein Fenster angezeigt, in dem Sie zur Eingabe der Vorgangsnummer aufgefordert werden.

Eine Nummer eingeben und durch OK bestätigen.



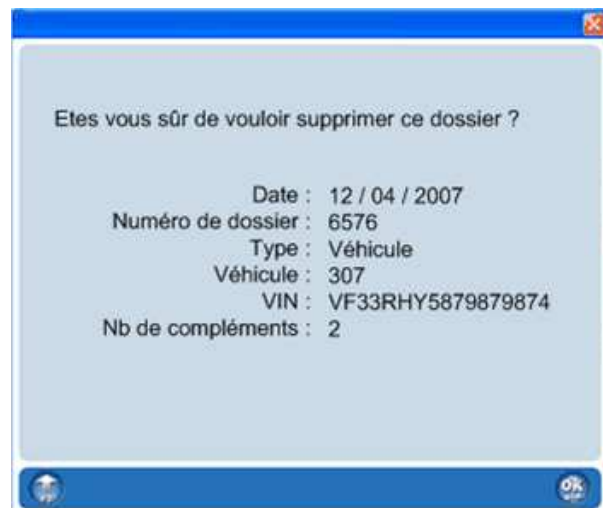
Entfernen eines Vorgangs aus der Historie der Vorgänge :

Um einen Vorgang zu entfernen, auf eines der Papierkorb-Symbole klicken.



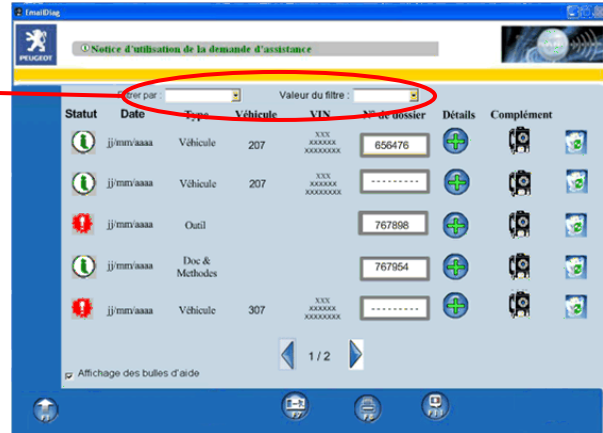
Durch diese Aktion wird der vollständige Vorgang entfernt ! Alle in diesem Vorgang vorhandenen Unterstützungersuchen und Informationsergänzungen werden entfernt !

Auf OK klicken, um die Löschung zu bestätigen.

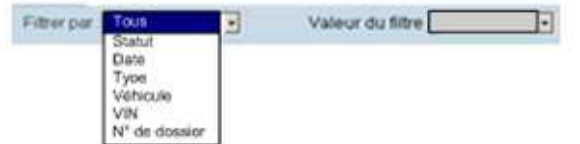


Filtern der Vorgänge in der Historie der Vorgänge :

Spezifische Vorgänge können sehr einfach mit Hilfe der Filter-Funktion gesucht und gefunden werden.



Zunächst den zu filternden Datentyp wählen (Der Typ « (Alle) » ermöglicht die Anzeige aller Vorgänge, wenn ein Filter angewandt wurde).



Anschließend den Wert der zu filternden Daten wählen. (Der Wert « (leer) » ermöglicht in diesem Beispiel die Anzeige aller Vorgänge, ohne eingetragene Nummer).

