


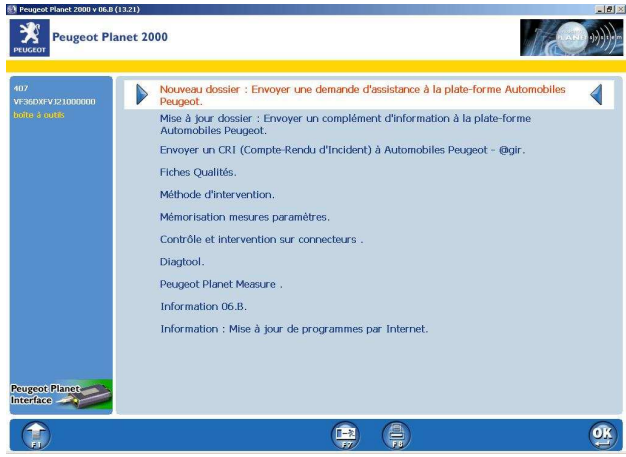
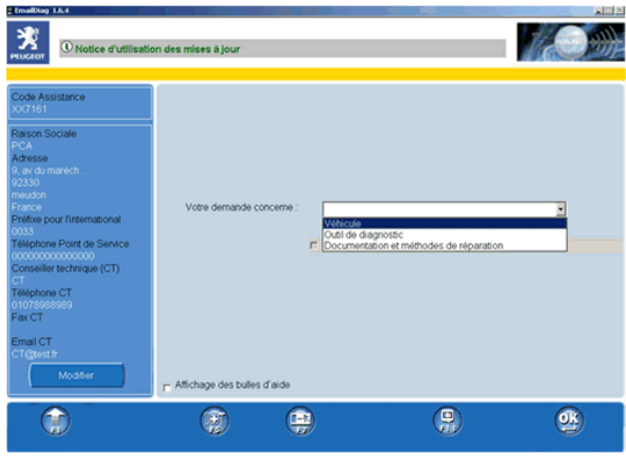
## Návod pro žádost o asistenci

Aplikace pro podání žádosti o asistenci umožňuje otevřít dokumentaci k případu „složku“, obsahující množství informací, které umožní vyřešit váš problém, a konzultovat všechny dříve odeslané složky.


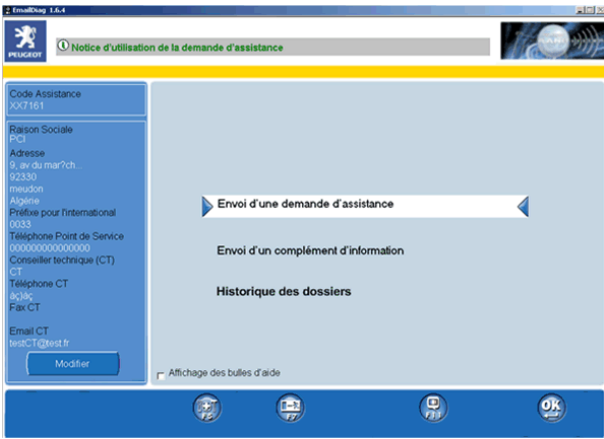
Pro vytvoření složky můžete použít :

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

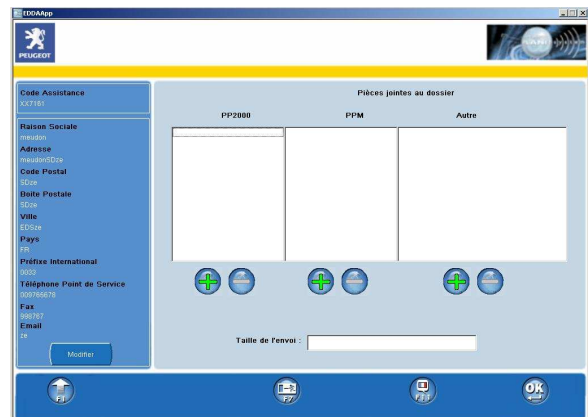
### Použití PP2000 :

<p>Při potřebě asistenční služby stačí stisknout F5.</p>	
<p>Poté vybrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• buď « <b>Mise à jour dossier (Aktualizace složky)</b> » v případě, že si přejete doplnit již předem vytvořenou složku.</li> <li>• nebo « <b>Nouveau dossier (Nová složka)</b> » v případě, že ještě nemáte vytvořenou složku pro konfrontovaný problém.</li> </ul>	
<p>Po zvolení požadované nabídky se zobrazí formulář žádosti o asistenci.</p> <p>PP2000 vyplní některé informace formuláře automaticky.</p> <p>PP2000 připojí automaticky aktuální záznam o postupu diagnostiky provedeném na vozidle, aby měla asistenční služba co nejvíce údajů.</p>	

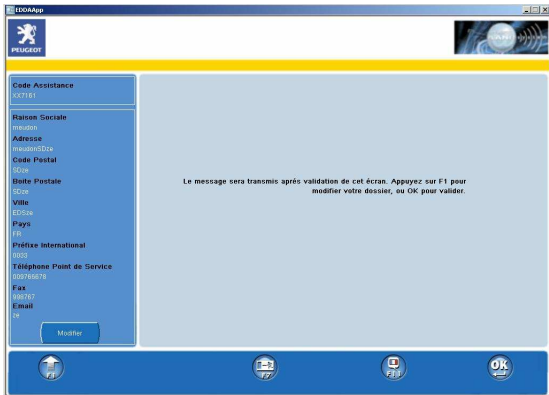
## Použití Windows :

<p>Při potřebě asistenční služby kliknout na ikonu přítomnou na ploše Windows.</p>	 <p>EmailDiag.Ink</p>
<p>Zobrazí se formulář žádosti o asistenci bez souvisejících informací.</p>	

**Pro vyplnění vaší žádosti postačí zadat údaje v každém okně podle pokynů v bublinách s nápovědou.**

<p>Obrazovka pro připojení souborů se záznamy vám umožní předat další informace, jako například obrázky nebo upřesňující soubory. Avšak pozor, některé soubory jsou velmi obsáhlé ! Pole umístěné v dolní části okna uvádí velikost odesílaného dokumentu. Pro informaci : odesílaný dokument o velikosti větší než 1 MB je považován za velmi velký. Příliš velká zásilka (o velikosti větší než 5 MB) bude zablokována se zobrazením okna chybového hlášení.</p> <p>Pro přidání či odebrání souborů stačí použít tlačítka + / - přítomná v okně.</p>	
--	--

### Potvrzení žádosti o asistenci :

<p>Po potvrzení tohoto okna je vaše žádost uložena a bude odeslána asistenčnímu centru.</p>	
---	--

### Odeslání žádosti o asistenci :

**Aby byla žádost odeslána, musíte být samozřejmě připojeni k internetu !** V případě nezdaru se zobrazí hlášení s uvedením příčiny problému.

V případě nezdaru máte 2 možnosti :

- Po nápravě problému zvolit OK : žádost bude odeslána a bude vám oznámeno, zda byla odeslána správně.
- Pro opuštění aplikace zvolit F7 : Pozor, **vaše žádost odstraněna nebude!** Bude odeslána, jakmile bude problém s odesláním vyřešen. Například, když se připojíte k internetu, abyste provedli aktualizaci, bude žádost odeslána automaticky. Výhodou tohoto opatření je to, že můžete pracovat na vaší žádosti o asistenci, aniž byste byli současně připojeni k internetu. **Nicméně na žádost, která není odeslána, vám asistenční centrum přirozeně neodpoví.**

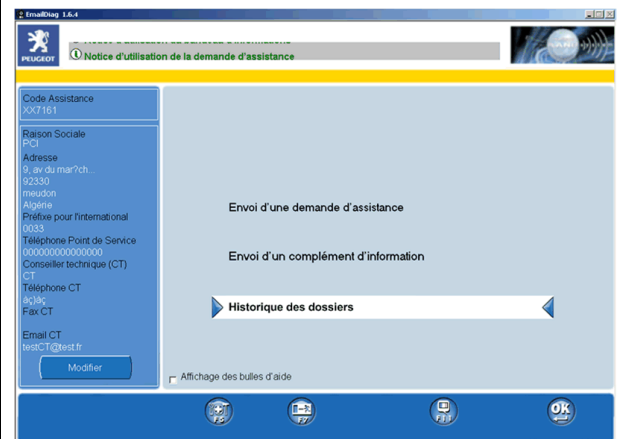
Hlášení na informační liště PPO nebo žádosti o asistenci vám umožňují zjistit stav odeslání vaší žádosti : odeslání úspěšné nebo odeslání neúspěšné.

Pro získání více informací pro řízení těchto žádostí - viz návod na informační liště.

### Přístup do archívu složek :

Funkce umožňuje zobrazovat všechny žádosti o asistenci a všechny doplňující informace odesílané příslušnou aplikací.

Tato funkce je k dispozici při spuštění aplikace pro žádost o asistenci. Pro tento účel zvolit. « Historique de dossiers (Archív složek) ».



### Zobrazení obsahu žádosti o asistenci :

Okno « Historique des dossiers (Archív složek) » zobrazuje ve formě složky všechny žádosti o asistenci a veškeré doplňující informace odeslané příslušnou aplikací.

Složka je vždy indikována dle svého statutu (odeslání úspěšné / odeslání neúspěšné), data vytvoření a typu (vozidlo / aplikace / dokumentace & metody).

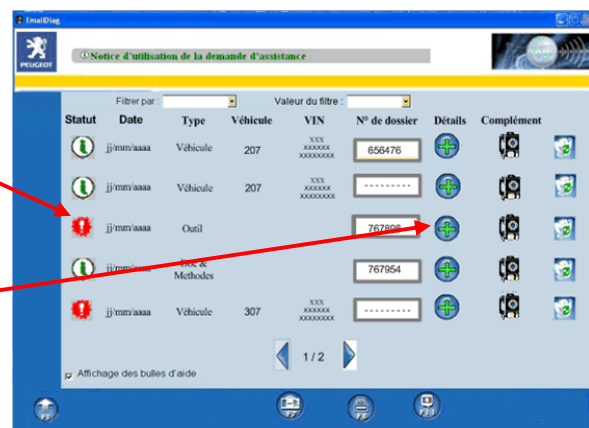
Žádost o asistenci může obsahovat :



- žádost o asistenci,
- žádost o asistenci a jednu nebo více doplňujících informací,
- jednu nebo více doplňujících informací (pokud žádost o asistenci byla provedena jiným přístrojem PPS).

Statut označuje stav odeslání složky. Pokud je « červený », znamená to, že jeden nebo několik prvků složky nebyly předány asistenčnímu centru.

Informační lišta v tomto případě uvádí, které úkony je nutno provést.


Pro zobrazení prvků složky kliknout na ikonu « + » požadované složky.



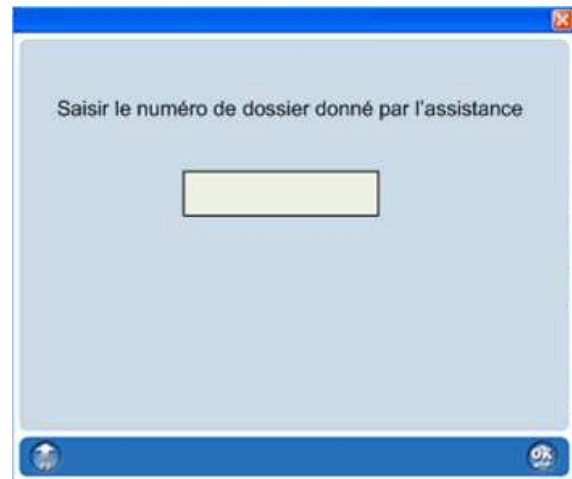
<p>Zobrazí se okno a ukáže obsah složky.</p> <p>Pomocí myši nebo směrových šipek klávesnice zvolit žádost o asistenci nebo doplnění informací.</p> <p>Potvrdit volbou OK pro zobrazení podrobností složky nebo volbou F8 pro její vtištění.</p>	
<p>Mohou být také zobrazeny záznamy připojené k žádosti o asistenci nebo k doplňujícím informacím.</p> <p>Za tím účelem zvolit a potvrdit příslušnou ikonu.</p>	

**Zadání nebo změna čísla složky v archívu složek :**

**Pro jedno stejné číslo složky musí být čísla VIN identická !  
Dvě rozdílné žádosti o asistenci nemohou mít identické číslo složky!**

<p>Pro zadání nebo změnu čísla složky kliknout na tlačítko patřící ke složce.</p>	
---	--

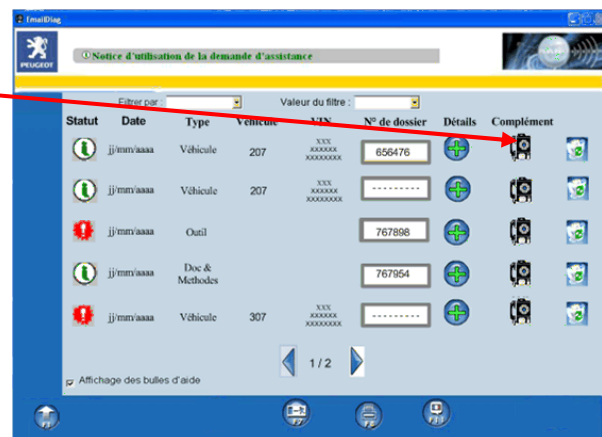
Zobrazí se okno, ve kterém můžete zadávat nebo měnit číslo složky.  
Zadat číslo a potvrdit prostřednictvím OK.



### Odeslání doplňujících informací prostřednictvím archívu složek :

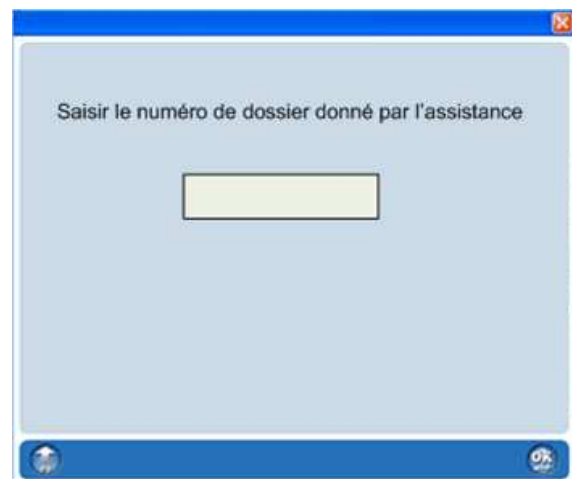
Pro odeslání doplňujících informací z okna « historique des dossiers (archív složek) » musí být ve složce přítomné číslo složky. Pokud tomu tak není, budete číslo požádání, abyste mohli pokračovat v operaci.

Ve sloupci doplňujících informací kliknout na ikonu « Email diag ».



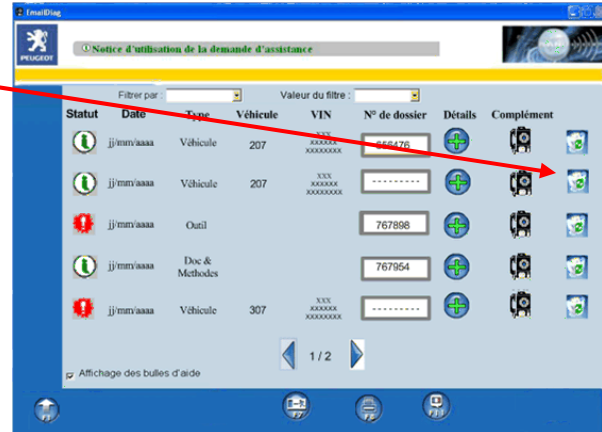
Protože je pro zaslání doplňujících informací povinné uvést číslo složky, zobrazí se okno s požadavkem na jeho zadání (pokud toto číslo nebylo ve složce již zadáno).

Zadat číslo a potvrdit OK.



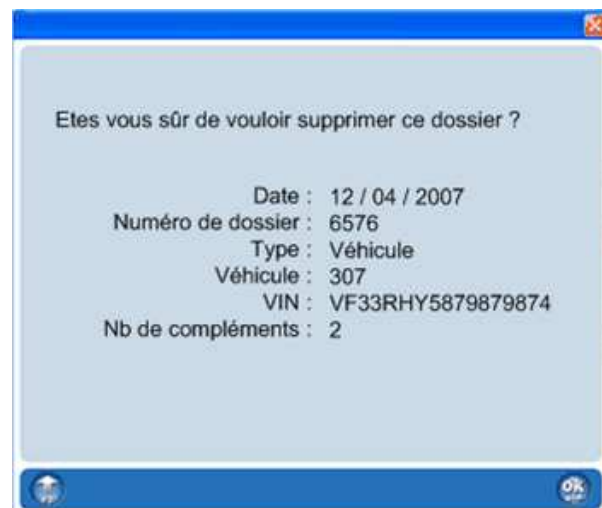
### Odstranit složku z archívu složek :

Pro odstranění složky kliknout na jednu z ikon zobrazující koš.



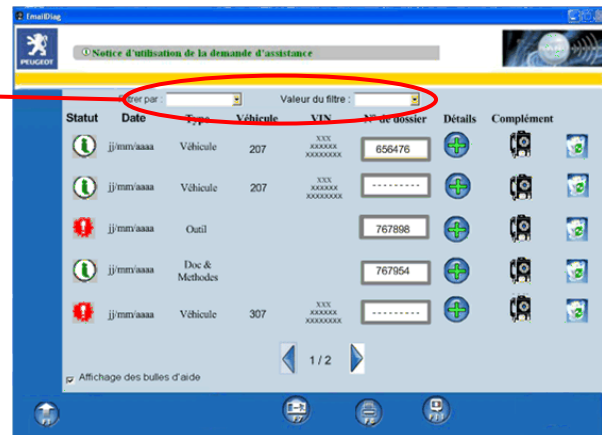
**Tento úkon odstraní celou složku ! Každá žádost o asistenci a všechny doplňující informace přítomné ve složce budou odstraněny!**

Kliknout na OK a potvrdit odstranění.



### Třídít filtrem složky v archívu složek :

Jedna nebo několik specifických složek může/mohou být vyhledávána/y pomocí funkce filtru.



Nejdříve zvolit druh údaje k filtraci. (Druh « (Tous) (Všechny) » umožňuje zobrazit při aplikaci filtru všechny složky.)

Poté zvolit hodnotu údaje k filtraci. (Hodnota « (vide) (prázdný) » v tomto příkladě umožňuje zobrazovat všechny složky bez zadaného čísla.)

