


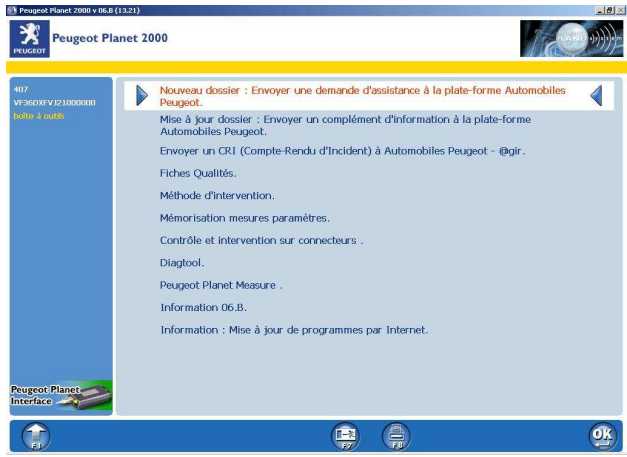
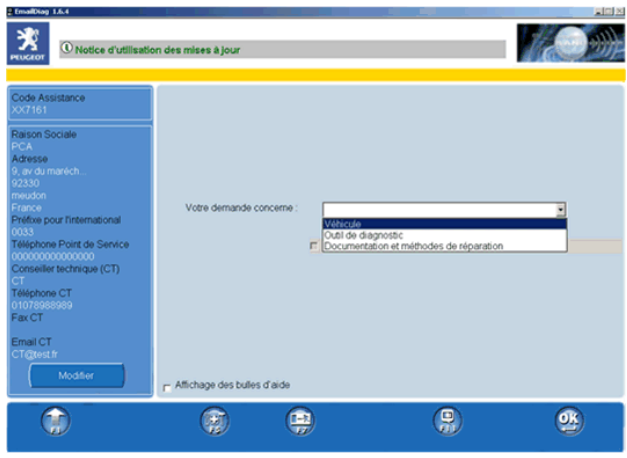
Brugervejledning for assistanceanmodning

Med testeren kan du åbne en assistancesagsmappe, der indeholder informationer, som kan hjælpe dig med at løse dit problem, eller du kan søge i alle sendte sagsmapper.

Når du skal oprette en sagsmappe, skal du bruge:

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

PP2000 :

Tryk F5, hvis du har brug for assistance	
Vælg derefter et af følgende punkter: <ul style="list-style-type: none">• « Opdatering af sagsmappe » hvis du ønsker at tilføje oplysninger til en allerede oprettet sagsmappe.• « Ny sagsmappe » hvis der endnu ikke er oprettet en sagsmappe om det aktuelle problem.	
Når du har valgt den ønskede menu, vises skemaet for anmodning om assistance. PP2000 udfylder automatisk flere af informationerne i skemaet. PP2000 vedhæfter automatisk « tracen » for den pågældende bil, således at helpdesken får så mange informationer som muligt til rådighed.	

Windows:

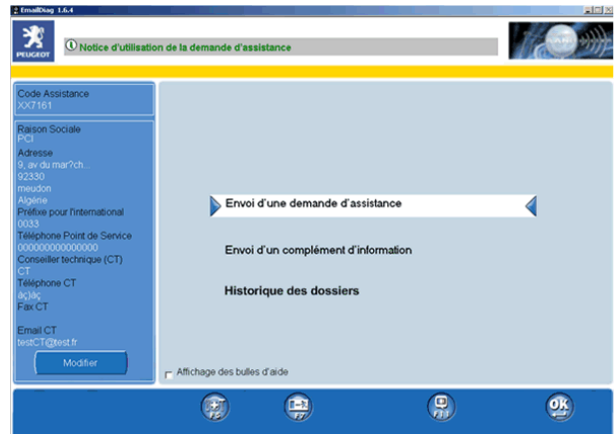


Klik på ikonet på skrivebordet, når du har brug for assistance.



EmailDiag.Ink

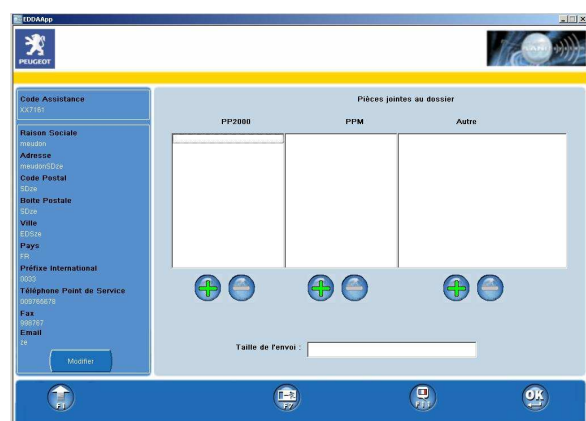
Skemaet for assistanceanmodning vises på skærmen og indeholder ingen informationer på forhånd.



Når du opretter en assistanceanmodning, skal du blot følge anvisningerne i hjælpe-boblerne.

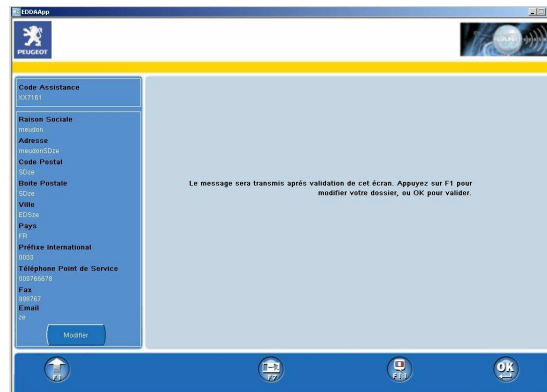
Skærbilledet for indtastning af trace-filer, kan du også bruge til at sende andre informationer, f.eks. billeder eller uddybende filer. Men pas på at filerne ikke er for store! I feltet fornedet på skærmen kan du se størrelsen på de vedhæftede filer. Filer, der fylder mere end 1 Mb, anses som meget store. Hvis der sendes filer, der er større end 5 Mb, blokerer systemet, og der vises en fejlmeddelelse.

Du kan bruge + / - knapperne på skærmen, når du vil tilføje og fjerne filer.



Godkend assistanceanmodningen:

Når du har godkendt dette skærbillede, gemmes din meddelelse og sendes herefter til helpdesken.



Send assistanceanmodningen:

Du kan kun sende assistanceanmodningen, hvis du er opkoblet til Internettet!

Hvis den ikke kan sendes, vises der en meddelelse med oplysning om årsagen.

Du har 2 muligheder, hvis anmodningen ikke kan sendes:

- Ret problemet og tryk derefter OK: meddelelsen sendes og du får besked om, at den er blevet sendt.
- Tryk F7 for at forlade applikationen: Bemærk, **din meddelelse slettes ikke!** Den sendes, så snart problemet er løst. F.eks. når du kobler op til Internettet for at lave en opdatering, sendes meddelelsen automatisk. Fordelen ved dette system er, at du kan lave din assistanceanmodning uden at være opkoblet til Internettet. **Men husk, at hvis meddelelsen ikke sendes, får du heller ikke noget svar fra helpdesken!**

Meddelelser i PPO informationsbarren eller i assistanceanmodningen meddelelsens status: om den er sendt eller ikke kan sendes.

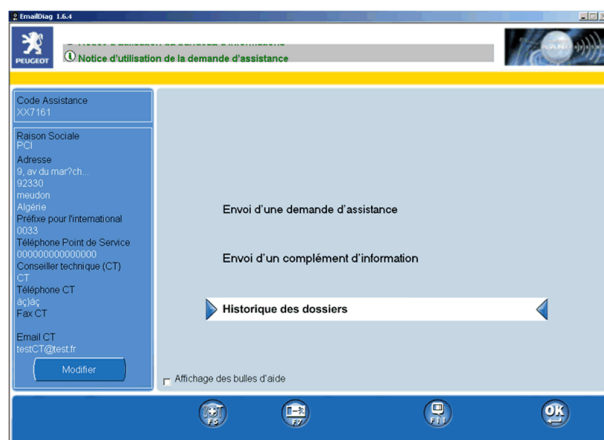
Se meddelelsen i informationsbarren, hvis du vil have flere detaljer om håndtering af meddelelserne.

Adgang til sagshistorik:

En særlig funktion giver adgang til alle assistanceanmodninger og alle yderligere informationer sendt fra den aktuelle tester.

Denne funktion er til rådighed, når testeren tændes.

Vælg « Sagshistorik ».



Se indholdet af en assistancesag:

« Historik » skærbilledet viser alle assistanceanmodninger og alle informationsbilag sendt fra den aktuelle tester.

En fil vises altid med sin status (sendt / kan ikke sendes), oprettelsesdato og type (bil / værktøj / dokumentation og reparationsmetode).

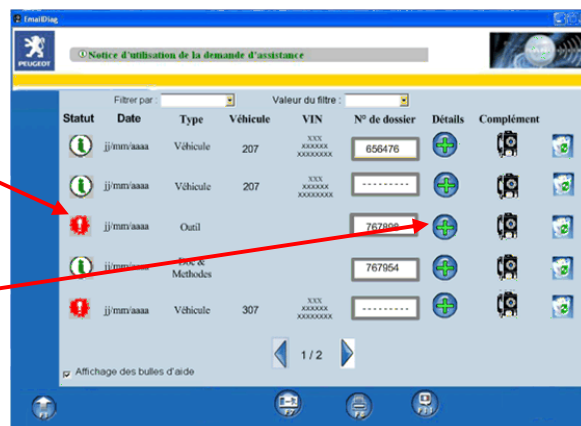
En assistancesag kan indeholde:

- en assistanceanmodning
- en assistanceanmodning og en eller flere informationsbilag
- en eller flere informationsbilag (hvis assistanceanmodningen er sendt fra en anden PPS).

Her vises status for afsendelse sagsmappen. Hvis den er « rød », betyder det at et eller flere elementer i sagsmappen ikke er blevet sendt til helpdesken.

I dette tilfælde viser informationsbarren dig, hvad du skal gøre.

For at få vist elementerne i en sagsmappe, skal ud klikke på ikonet « + » i den ønskede sagsmappe.



Der vises et vindue med indholdet af sagsmappen.

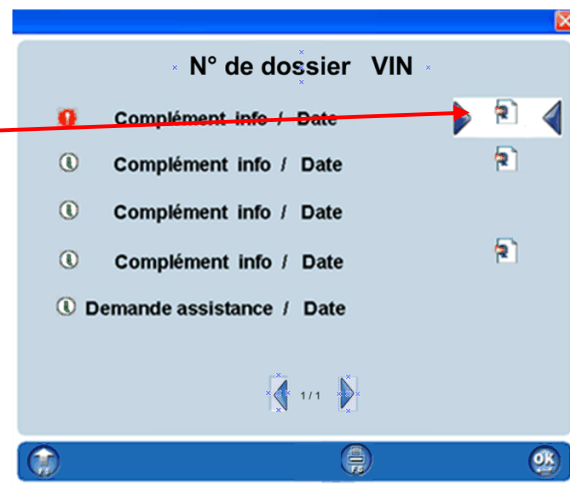
Vælg en assistanceanmodning eller et informationsbilag vha. musen eller piletasterne på tastaturet.

Godkend valget med OK for at få vist detaljerne, eller tryk på F8 for at udskrive.



Man kan også få vist de traces, der er vedhæftet assistanceanmodningen eller informationsbilagene.

Til dette formål skal man vælge og godkende det tilknyttede ikon.

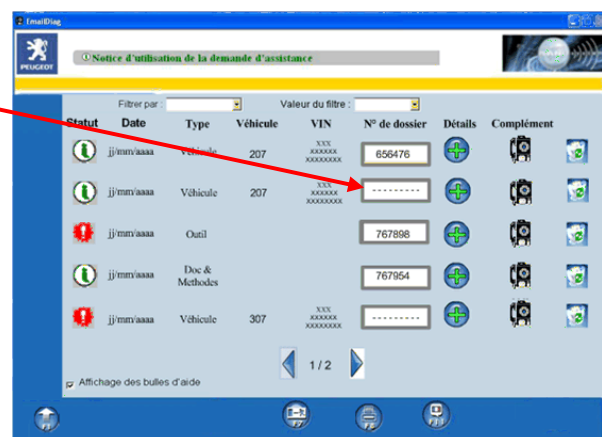


Indtastning eller ændring af et sagsnummer i sagshistorikken:

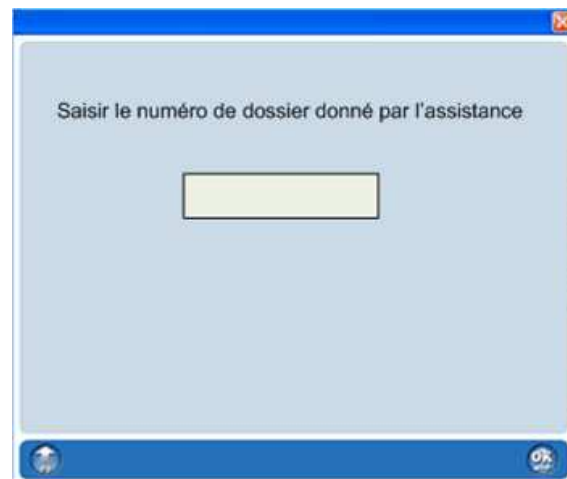
Der kan kun være et VIN nr. pr. sagsnummer!

To klart forskellige assistanceanmodninger kan ikke have det samme sagsnummer !

Hvis du skal indtaste eller ændre et sagsnummer, skal du klikke på knappen, der er tilknyttet sagen.



Der åbnes et vindue, hvor du kan indtaste eller ændre sagsnummeret.
Indtast et nummer og godkend ved at klikke på OK.



Send en ekstra information via sagshistorikken:

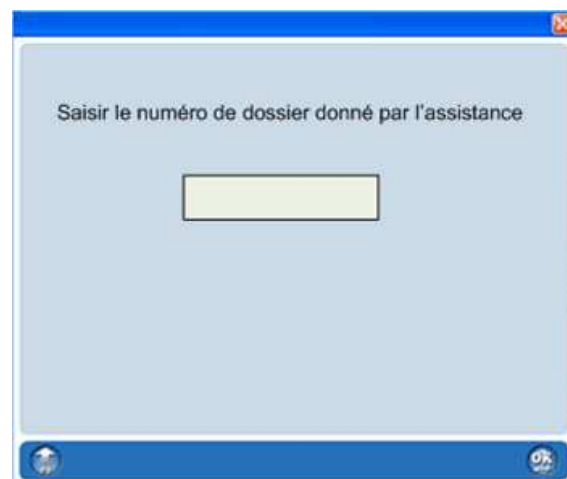
For at sende en ekstra information fra skærmbillet "sagshistorik", skal sagsnummeret stå i sagen. Hvis dette ikke er tilfældet, vil du blive bedt om at indtaste sagsnummeret for at kunne fortsætte.

Klik på « Email diag » ikonet i kolonnen for informationsbilag.



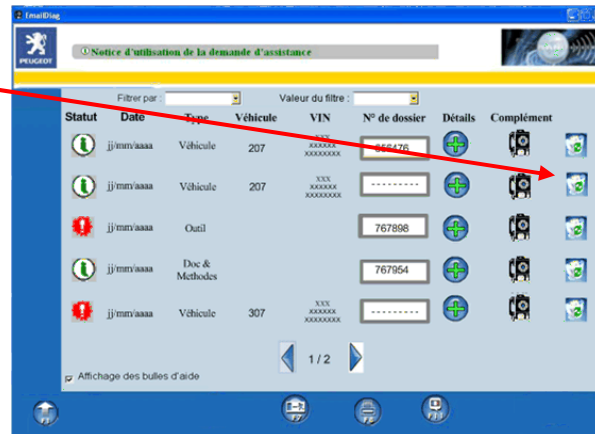
Sagsnummeret er obligatorisk ved afsendelse af et informationsbilag, og hvis det ikke allerede står i sagsmappen, åbnes der et vindue, hvor du bliver bedt om at indtaste sagsnummeret.

Indtast et nummer og godkend ved at klikke på OK.



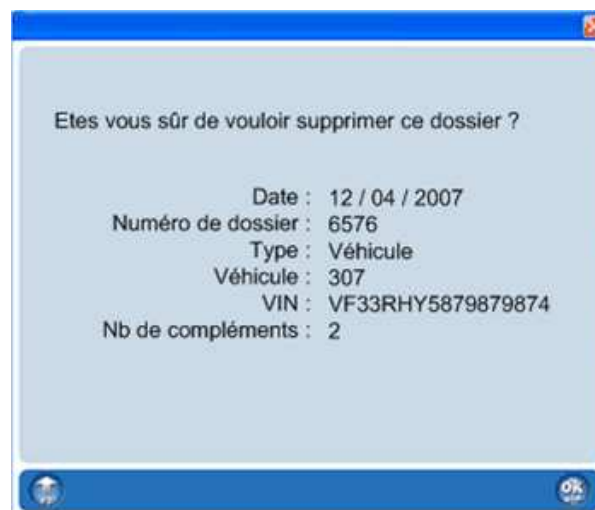
Slet en mappe i sagshistorikken:

Klik på ikonet « skraldespand » for at slette en sagsmappe.



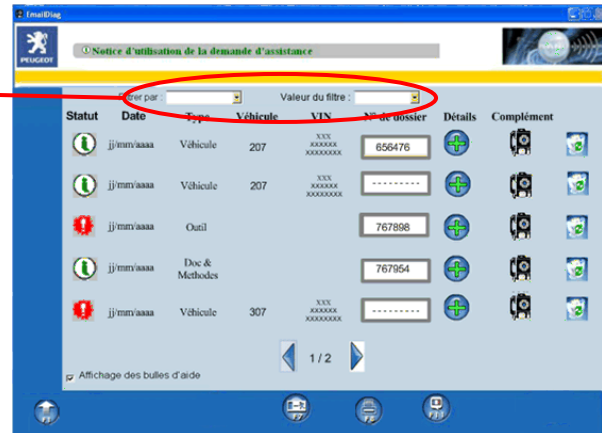
Herved slettes hele sagsmappen ! Alle assistanceanmodninger og alle informationsbilag i mappen bliver slettet !

Klik på OK for at godkende sletningen.



Filtrer sagsmapperne i sagshistorikken:

Du kan nemt søge sagsmapper ved hjælp af filterfunktionen.



Vælg først hvilken type data, der skal filtreres efter.
(Hvis du vælger « (Alle) » vises alle filer igen, efter at et filter har været slået til).



Vælg derefter hvilken værdi, der skal filtreres efter.
(Hvis du vælger værdien « (tom) » i dette eksempel, får du vist alle sagsmapper, der ikke har noget nummer)

