


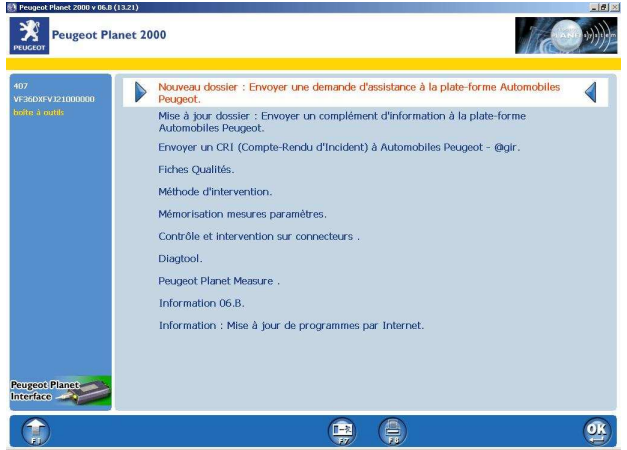
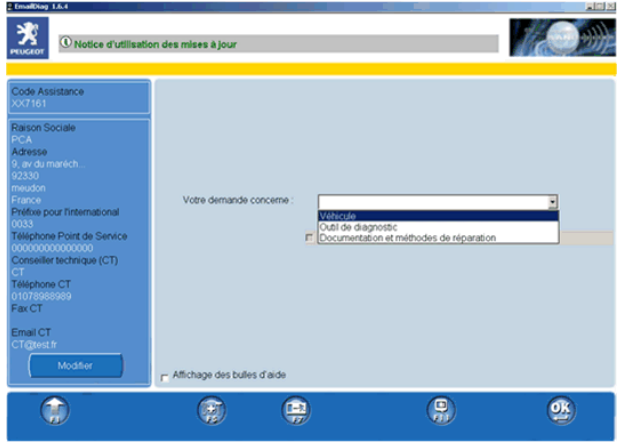
## Οδηγίες χρήσης του αιτήματος τεχνικής βοήθειας

Το εργαλείο αιτήματος τεχνικής βοήθειας ανοίγει ένα φάκελο τεχνικής βοήθειας με πολυάριθμες πληροφορίες που βοηθούν στην επίλυση του προβλήματός σας και επιτρέπει την ανάγνωση όλων των φακέλων που έχουν αποσταλεί.

Για να δημιουργήσετε ένα φάκελο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε:

- Το Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Τα Windows

### Στο PP2000:

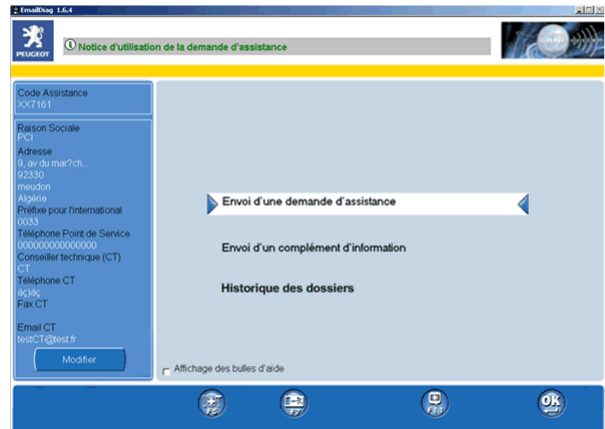
<p>Αρκεί να πατήσετε F5 όταν έχετε ανάγκη από τεχνική βοήθεια</p>	
<p>Κατόπιν επιλέξτε ένα από τα δύο:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• «<b>Ενημέρωση φακέλου</b>» εάν θέλετε να εμπλουτίσετε με νέα στοιχεία ένα φάκελο που έχετε ήδη δημιουργήσει.</li><li>• «<b>Δημιουργία φακέλου</b>» εάν δεν έχει δημιουργηθεί φάκελος για το πρόβλημα το οποίο θέλετε να επιλύσετε.</li></ul>	
<p>Αφού επιλέξετε το μενού που θέλετε, εμφανίζεται η φόρμα αιτήματος τεχνικής βοήθειας.</p> <p>Το PP2000 συμπληρώνει αυτόματα αρκετές από τις πληροφορίες που ζητούνται στη φόρμα.</p> <p>Το PP2000 προσθέτει αυτόματα το ιστορικό του οχήματος που εξετάζεται έτσι ώστε η πλατφόρμα τεχνικής βοήθειας να έχει όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία.</p>	

### Στα Windows:

Αρκεί να πατήσετε στο εικονίδιο που υπάρχει στην επιφάνεια εργασίας των Windows όταν έχετε ανάγκη από τεχνική βοήθεια.



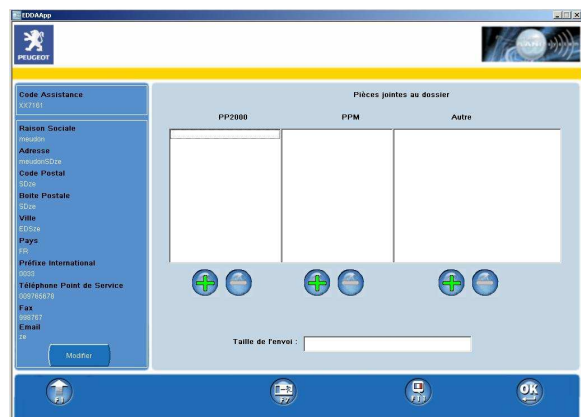
Τότε εμφανίζεται η φόρμα αιτήματος τεχνικής βοήθειας, χωρίς συναφείς πληροφορίες.



**Για να πραγματοποιήσετε το αίτημά σας, πρέπει να συμπληρώσετε κάθε παράθυρο οθόνης ακολουθώντας τις οδηγίες των εμφανιζόμενων βοηθητικών πληροφοριών.**

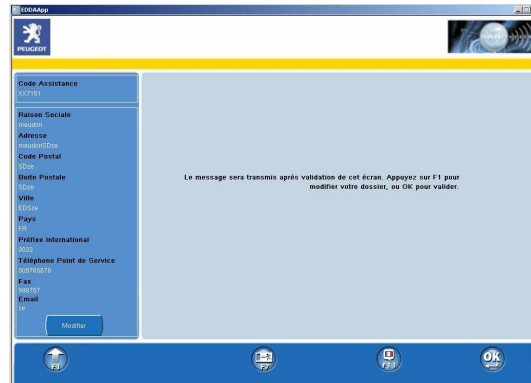
Το παράθυρο εισαγωγής των αρχείων καταγραφής σας επιτρέπει να αποστείλετε επιπλέον πληροφορίες, όπως εικόνες ή επεξηγηματικά αρχεία. Προσοχή, ωστόσο, στο μέγεθος ορισμένων αρχείων! Το πεδίο που υπάρχει στο κάτω μέρος της οθόνης δείχνει το μέγεθος του αποστελλόμενου αρχείου. Ενδεικτικά, ένα αρχείο μεγαλύτερο από 1 MB θεωρείται απόλυτα λογικό. Η αποστολή οποιουδήποτε αρχείου υπερβολικά μεγάλου (πάνω από 5 MB) θα μπλοκάρεται και θα εμφανίζεται ένα μήνυμα σφάλματος.

Για να προσθέσετε ή να αφαιρέσετε αρχεία, χρησιμοποιήστε τα εικονίδια + / - που υπάρχουν στην οθόνη.



### Επικύρωση του αιτήματος τεχνικής βοήθειας:

Μετά την επικύρωση αυτού του παραθύρου, το μήνυμά σας αποθηκεύεται και θα αποσταλεί στην πλατφόρμα.



### Αποστολή του αιτήματος τεχνικής βοήθειας:

**Πρέπει απαραίτητως να είστε συνδεδεμένοι στο Ίντερνετ για να αποσταλεί το μήνυμα!** Σε περίπτωση αποτυχίας, εμφανίζεται ένα μήνυμα που δηλώνει την αιτία του προβλήματος.

Σε περίπτωση αποτυχίας έχετε 2 δυνατότητες:

- Επιλέξτε OK αφού διορθώσετε το πρόβλημα: έτσι θα αποσταλεί το μήνυμά σας και θα εμφανιστεί ένα ενημερωτικό μήνυμα που θα δηλώνει εάν όντως στάλθηκε.
- Επιλέξτε F7 για να βγείτε από την εφαρμογή: Προσοχή, **το μήνυμά σας δεν θα διαγραφεί!** Θα αποσταλεί μόλις λυθεί το πρόβλημα αποστολής. Για παράδειγμα, όταν θα συνδεθείτε ξανά στο Ίντερνετ για να κάνετε ενημερώσεις, το μήνυμα θα σταλεί αυτόματα. Το πλεονέκτημα αυτού του συστήματος είναι ότι μπορείτε να δημιουργήσετε το αίτημά σας τεχνικής βοήθειας χωρίς να είστε συνδεδεμένοι στο Ίντερνετ. **Ωστόσο, εάν το μήνυμά σας δεν αποσταλεί αυτό συνεπάγεται φυσικά ότι δεν θα σας απαντήσει και η πλατφόρμα τεχνικής βοήθειας!**

Στη ζώνη πληροφοριών του PPO ή του αιτήματος τεχνικής βοήθειας εμφανίζονται μηνύματα που σας ενημερώνουν για την κατάσταση αποστολής του αιτήματός σας: επιτυχής αποστολή ή αποτυχία αποστολής.

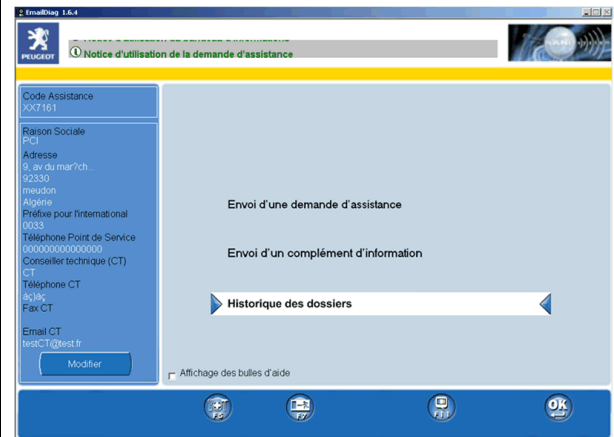
Δείτε τις οδηγίες για τη ζώνη πληροφοριών, για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διαχείριση αυτών των μηνυμάτων.

### Πρόσβαση στο ιστορικό των φακέλων:

Υπάρχει μια λειτουργία που σας επιτρέπει να προβάλετε όλα τα αιτήματα τεχνικής βοήθειας και όλες τις συμπληρωματικές πληροφορίες που έχουν αποσταλεί από το εργαλείο που χρησιμοποιείτε.

Η λειτουργία αυτή είναι διαθέσιμη κατά την εκκίνηση του εργαλείου αιτήματος τεχνικής βοήθειας.

Για να την χρησιμοποιήσετε, επιλέξτε «Ιστορικό φακέλων».



### Προβολή του περιεχομένου ενός φακέλου τεχνικής βοήθειας:

Το παράθυρο οθόνης «Ιστορικό φακέλων» παρουσιάζει, με τη μορφή φακέλου, όλα τα αιτήματα τεχνικής βοήθειας και όλες τις συμπληρωματικές πληροφορίες που έχουν αποσταλεί από το εργαλείο που χρησιμοποιείτε.

Ένας φάκελος απεικονίζεται πάντοτε με την κατάστασή του (επιτυχής αποστολή / αποτυχία αποστολής), την ημερομηνία σύνταξής του και τον τύπο του (όχημα / εργαλείο / έγγραφο & μέθοδοι).

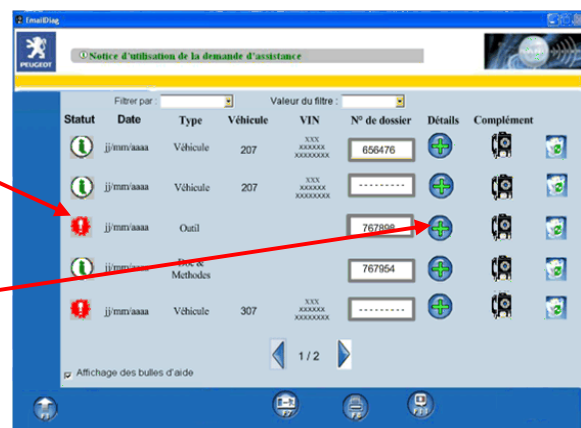
Ένας φάκελος τεχνικής βοήθειας μπορεί να περιέχει:


- ένα αίτημα τεχνικής βοήθειας,
- ένα αίτημα τεχνικής βοήθειας και μία ή περισσότερες συμπληρωματικές πληροφορίες,
- μία ή περισσότερες συμπληρωματικές πληροφορίες (εάν το αίτημα τεχνικής βοήθειας έχει γίνει από άλλο PPS).

Η κατάσταση δείχνει την κατάσταση αποστολής του φακέλου. Εάν είναι με «κόκκινη» σήμανση, αυτό σημαίνει ότι ένα ή περισσότερα στοιχεία του φακέλου δεν μεταβιβάστηκαν στην πλατφόρμα τεχνικής βοήθειας.


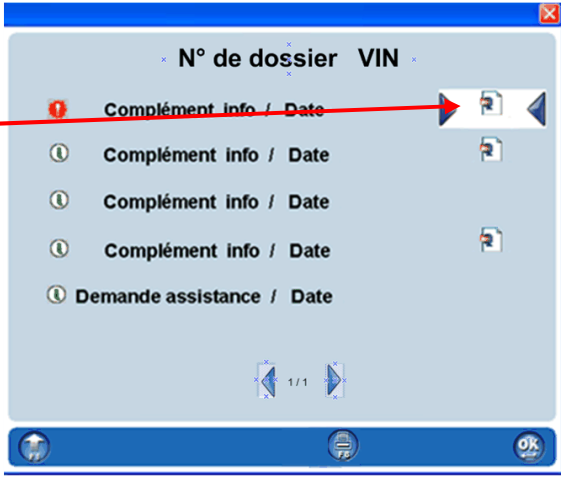
Η ζώνη πληροφοριών σας υποδεικνύει σε αυτήν την περίπτωση τις ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιήσετε.

Για να προβάλετε τα στοιχεία ενός φακέλου, κάντε κλικ στο εικονίδιο «+» του φακέλου




	V1	DTAV
--	----	------


που θέλετε.	
-------------	--

<p>Τότε ανοίγει ένα παράθυρο που παρουσιάζει τα περιεχόμενα του φακέλου.</p> <p>Επιλέξτε, με τη βοήθεια του ποντικιού ή των βελών κατεύθυνσης του πληκτρολογίου, ένα αίτημα τεχνικής βοήθειας ή μια συμπληρωματική πληροφορία.</p> <p>Επικυρώστε την επιλογή σας με OK ώστε να προβληθεί με λεπτομέρειες ή πατήστε F8 για να εκτυπωθεί.</p>	
<p>Οι καταγραφές που επισυνάπτονται με το αίτημα τεχνικής βοήθειας ή τις συμπληρωματικές πληροφορίες μπορούν επίσης να εμφανιστούν.</p> <p>Για να γίνει αυτό, επιλέξτε και επικυρώστε το σχετικό εικονίδιο.</p>	

**Εισαγωγή ή τροποποίηση ενός αριθμού φακέλου στο ιστορικό φακέλων:**

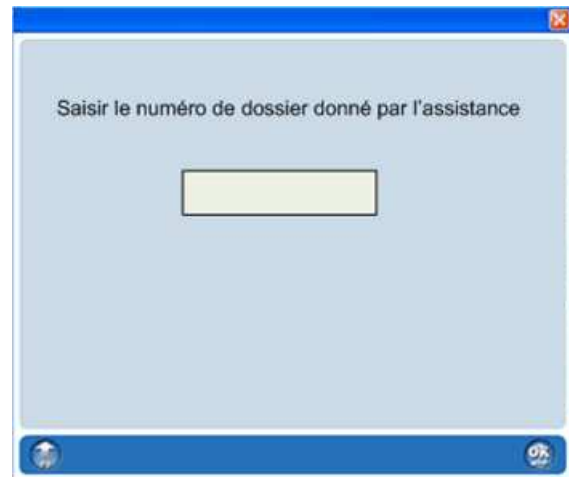
**Για τον ίδιο αριθμό φακέλου, οι αριθμοί VIN πρέπει να είναι ίδιοι !  
Δύο διαφορετικά αιτήματα τεχνικής βοήθειας δεν μπορούν να έχουν τον ίδιο αριθμό φακέλου!**

<p>Για να εισαγάγετε ή να τροποποιήσετε έναν αριθμό φακέλου, κάντε κλικ στο αντίστοιχο κουμπί για τον συγκεκριμένο φάκελο.</p>	
--	--

	 PEUGEOT	V1	DTAV
--	---	----	------

--	--

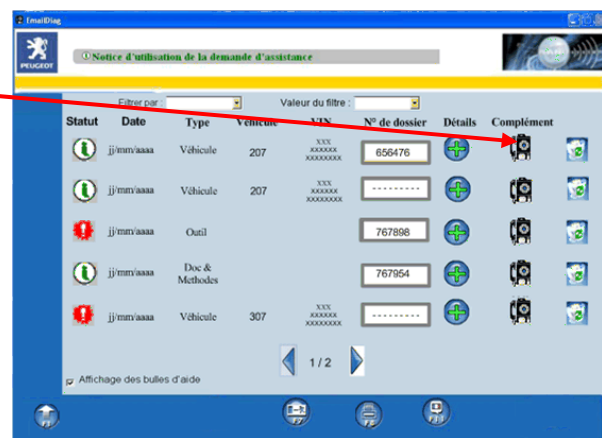
Τότε ανοίγει ένα παράθυρο στο οποίο μπορείτε να εισαγάγετε ή να τροποποιήσετε τον αριθμό φακέλου.  
Εισαγάγετε έναν αριθμό και επικυρώστε με OK.



### Αποστολή συμπληρωματικής πληροφορίας μέσω του ιστορικού φακέλων:

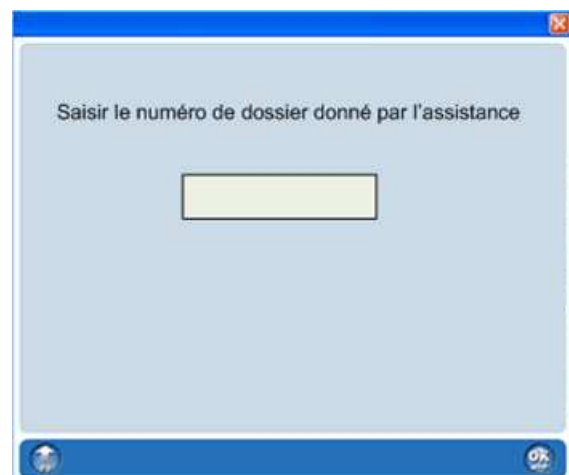
Για να στείλετε μια συμπληρωματική πληροφορία από την οθόνη «ιστορικό φακέλων», πρέπει ο φάκελος να διαθέτει αριθμό φακέλου, διαφορετικά, θα σας ζητηθεί να εισαγάγετε τον αριθμό φακέλου για να μπορέσετε να συνεχίσετε τη διαδικασία.

Στη στήλη Συμπληρωματικά στοιχεία, κάντε κλικ στο εικονίδιο «Email diag».



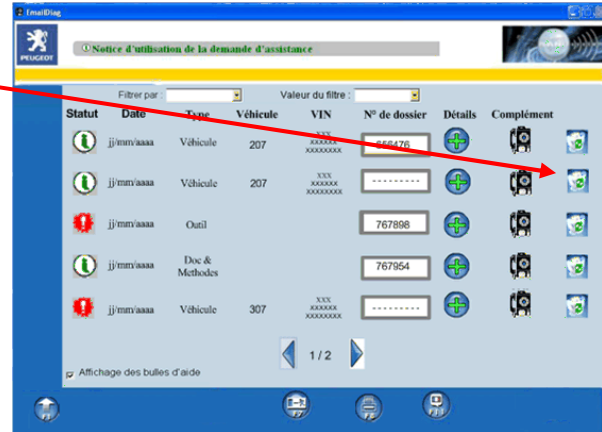
Καθώς ο αριθμός φακέλου είναι υποχρεωτικός για την αποστολή συμπληρωματικών πληροφοριών, εάν ο αριθμός δεν υπάρχει ήδη στο φάκελο, τότε ανοίγει ένα παράθυρο που σας ζητά να εισαγάγετε τον αριθμό φακέλου.

Εισαγάγετε έναν αριθμό και επικυρώστε με OK.



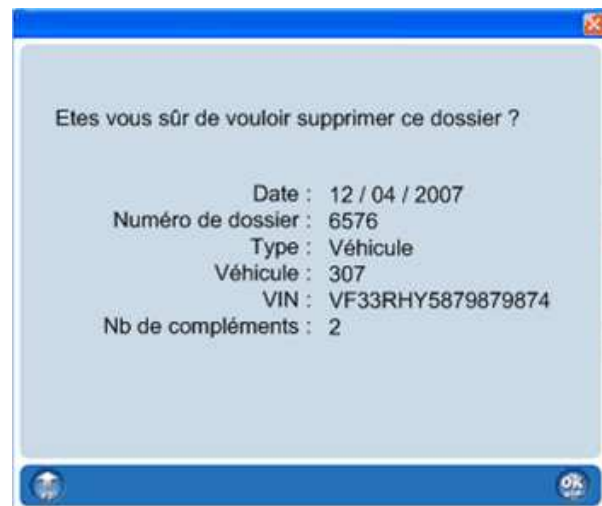
### Κατάργηση φακέλου στο ιστορικό φακέλων:

Για να καταργήσετε έναν φάκελο, κάντε κλικ σε ένα από τα εικονίδια «κέρδος απορριμμάτων».



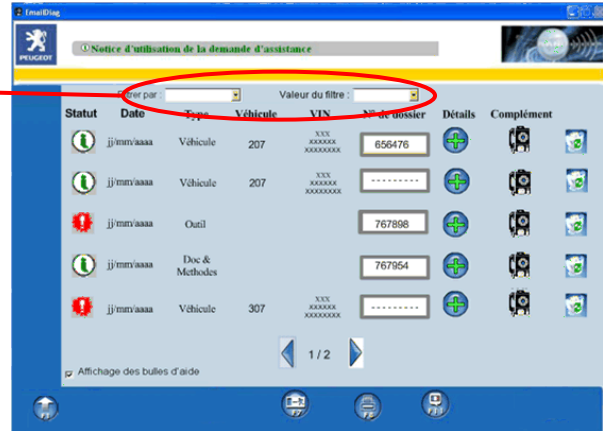
**Με την ενέργεια αυτή διαγράφεται ολόκληρος ο φάκελος! Θα διαγραφεί κάθε αίτημα τεχνικής βοήθειας και κάθε συμπληρωματική πληροφορία που περιλαμβάνει ο φάκελος!**

Κάντε κλικ στο OK για να επικυρώσετε την κατάργηση.



**Φιλτράρισμα των φακέλων στο ιστορικό φακέλων:**

Μπορεί να γίνει εύκολα αναζήτηση ενός ή περισσότερων συγκεκριμένων φακέλων με τη βοήθεια της λειτουργίας φιλτραρίσματος.



Κατ' αρχήν, επιλέξτε το είδος του στοιχείου που θέλετε να φιλτράρετε. (Το είδος «(Όλα)» επιτρέπει την εμφάνιση όλων των φακέλων όταν έχει εφαρμοστεί ένα φίλτρο.)



Κατόπιν, επιλέξτε την τιμή του στοιχείου που θέλετε να φιλτράρετε. (Η τιμή «(κενό)» επιτρέπει, στο παράδειγμα αυτό, την εμφάνιση όλων των φακέλων που δεν έχουν αριθμό φακέλου.)

