


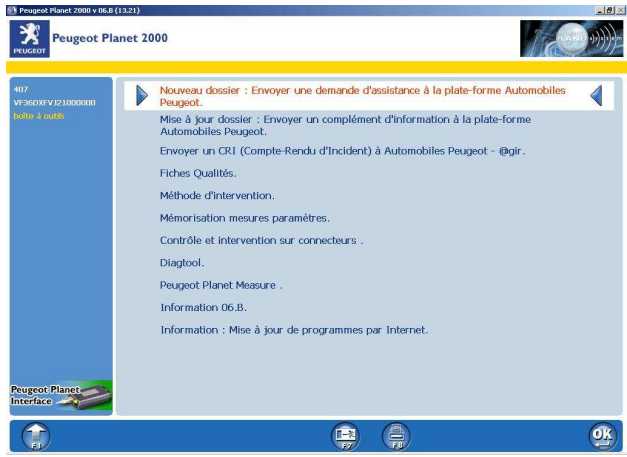
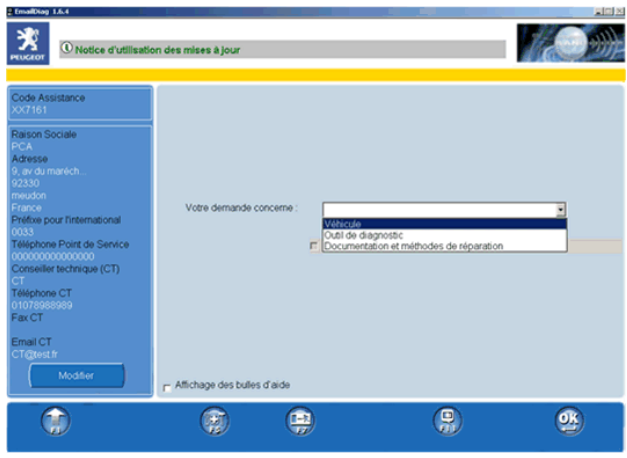
Manual de utilización de la petición de asistencia

El útil de petición de asistencia deja abrir un dossier de asistencia con numerosas informaciones que permiten solucionar su problema y consultar los dossiers enviados.

Para crear un dossier, se puede utilizar :

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

En PP2000 :

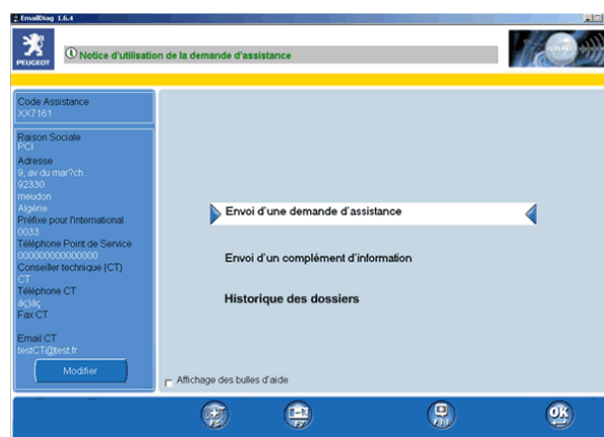
<p>Es suficiente pulsar en F5 cuando tenga necesidad de asistencia.</p>	
<p>Puede seleccionar :</p> <ul style="list-style-type: none">• « Puesta al día dossier » cuando desee enriquecer un dossier anteriormente creado.• « Nuevo dossier » cuando no tiene creado dossier a cerca del problema al que se ha enfrentado.	
<p>Una vez seleccionado el menú deseado, sale señalado el formulario de petición de asistencia.</p> <p>PP2000 rellena automáticamente varias informaciones del formulario.</p> <p>PP2000 añade automáticamente la huella vehículo en curso con el fin de que la asistencia tenga el mayor número de datos posibles.</p>	

En Windows :

Cuando tenga necesidad de asistencia, es suficiente pinchar el icono presente en el escritorio Windows.



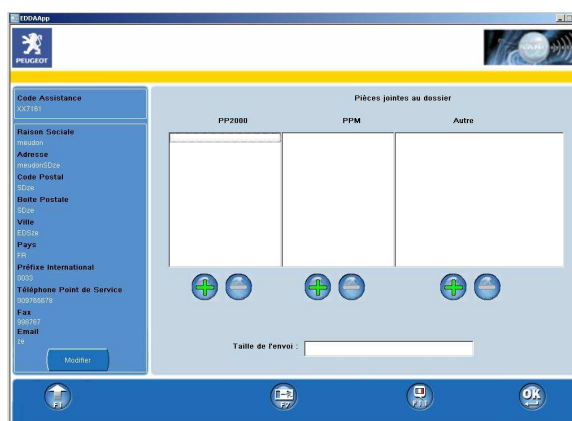
El formulario de petición de asistencia sale señalado sin información asociada.



Para realizar su petición, debe ir rellenando cada pantalla siguiendo las directrices de las burbujas de ayuda.

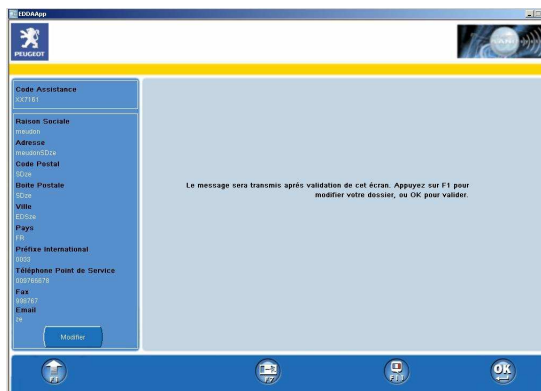
La pantalla de captura de los ficheros de huella le permite transmitir otra clase de informaciones, tales como imágenes o ficheros explicativos. No obstante, debe prestar atención, ¡puesto que algunos ficheros son muy voluminosos!. El campo presente en la parte inferior de la pantalla le indica la talla de su envío. Para información, un envío superior a 1 Mo es juzgado muy consecuente. Todo envío demasiado voluminoso (superior a 5 Mo) será bloqueado con una pantalla de error.

Para añadir o retirar ficheros, basta utilizar las teclas + / - presentes en la pantalla.



Validación de la petición de asistencia :

Después de la validación de esta pantalla, su mensaje se salvaguarda y será enviado a la plataforma.



Envío de la petición de asistencia :

¡ Imperativamente debe estar conectado a Internet para que el mensaje sea enviado! En caso de fracaso, le saldrá señalado un mensaje que le indicará el origen del problema.

En caso de fracaso, tiene 2 posibilidades :

- Seleccionar OK después de haber corregido el problema : esta operación enviará el mensaje y le indicará si ha sido correctamente enviado.
- Seleccionar F7 para salir de la aplicación : Atención, **¡ esto no destruirá su mensaje !** Será enviado cuando el problema de envío esté resuelto. Por ejemplo, cuando usted se conecte a Internet para hacer puestas al día, el mensaje será enviado automáticamente. El interés de este sistema es que usted puede realizar su petición de asistencia sin acceso a Internet. **¡ No obstante, un mensaje que no ha sido enviado significa que, consecuentemente, la plataforma de asistencia no le responderá !**

Los mensajes en la banda de información de PPO o de la petición de asistencia le permitirán conocer el estado de envío de su petición : envío conseguido o envío fracasado.

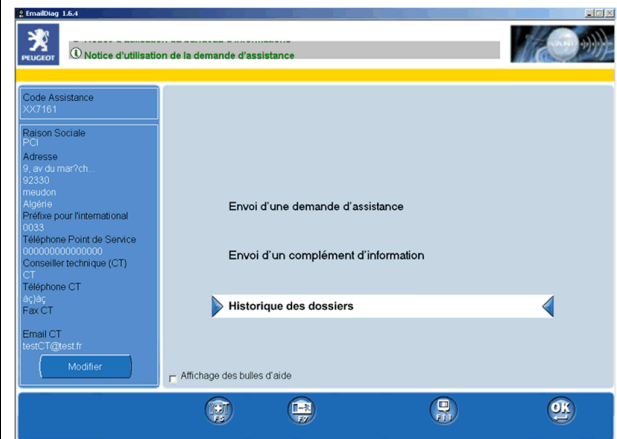
Para más detalles sobre la gestión de estos mensajes, ver el manual en la banda de información.

Acceso al histórico de los dossiers :

Hay una función que permite visualizar todas las peticiones de asistencia y todos los complementos de información enviados a partir del útil empleado.

Esta función está disponible con el arranque del útil de asistencia.

Para ello, debe seleccionar « Histórico de dossiers ».



Visualizar el contenido de un dossier de asistencia :

La pantalla « Histórico de los dossiers » presenta, bajo forma de dossier, todas las peticiones de asistencia y todos los complementos de información enviados a partir del útil empleado.

Un dossier está siempre presentado por su estatus (envío conseguido / envío fracasado), su fecha de redacción y su tipo (vehículo / útil / doc & método).

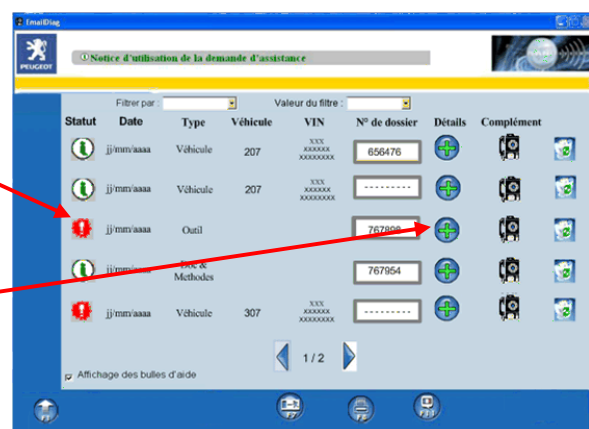
Un dossier de asistencia puede contener :


- una petición de asistencia,
- una petición de asistencia y uno o varios complementos de información,
- un o varios complementos de información (si la petición de asistencia ha sido realizada por otro PPS).

El estatus indica el estado de envío del dossier. Si está en rojo « rouge », indica que uno o varios elementos del dossier no han sido transmitidos a la plataforma de asistencia.


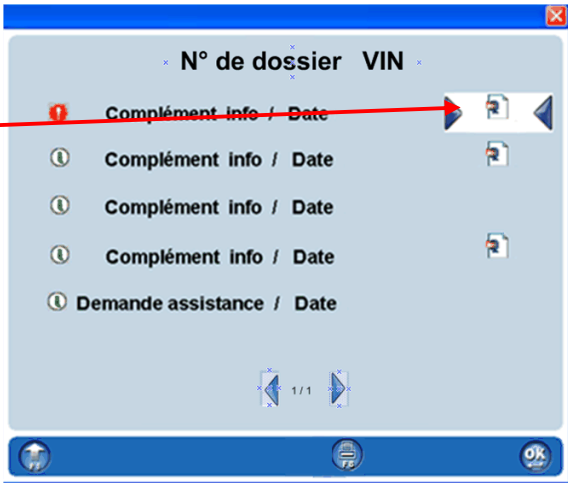
La banda de información le indica en este caso las acciones a realizar.

Con el fin de visualizar los elementos de un dossier, haga clic en el icono « + » del dossier deseado.




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

--	--

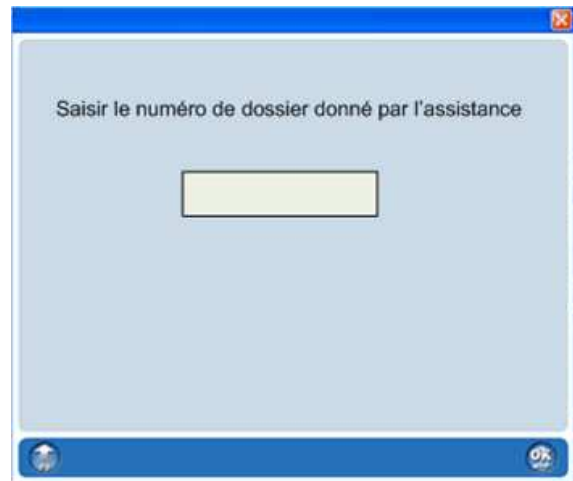
<p>Sale una ventana y presenta el contenido del dossier.</p> <p>Seleccionar, con la ayuda del ratón o de las flechas direccionales del teclado, una petición de asistencia o un complemento de información.</p> <p>Validar la selección con OK con el fin de que salga en detalle o en F8 para imprimirlo.</p>	
<p>Las huellas adjuntas a la petición de asistencia o al complemento de información pueden igualmente ser señalados. Para ello, seleccionar y validar el icono asociado.</p>	

Capturar o modificar un número de dossier en el histórico de los dossiers :

- ; Para un mismo número de dossier, los VIN deben ser idénticos !**
- ; Dos peticiones de asistencia distintas no pueden tener el mismo número de dossier!**

<p>Para capturar o modificar un número de dossier, hacer clic en el botón asociado al dossier.</p>	 <table border="1" data-bbox="799 1581 1396 2018"> <thead> <tr> <th>Statut</th> <th>Date</th> <th>Type</th> <th>Vehicule</th> <th>VIN</th> <th>N° de dossier</th> <th>Détails</th> <th>Complément</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Vehicule</td> <td>207</td> <td>xxx xxxxxx xxxxxxxx</td> <td>856476</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Vehicule</td> <td>207</td> <td>xxx xxxxxx xxxxxxxx</td> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Outil</td> <td></td> <td></td> <td>767898</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Doc & Methodes</td> <td></td> <td></td> <td>767954</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Vehicule</td> <td>307</td> <td>xxx xxxxxx xxxxxxxx</td> <td>.....</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Statut	Date	Type	Vehicule	VIN	N° de dossier	Détails	Complément		jj/mm/aaaa	Vehicule	207	xxx xxxxxx xxxxxxxx	856476				jj/mm/aaaa	Vehicule	207	xxx xxxxxx xxxxxxxx				jj/mm/aaaa	Outil			767898				jj/mm/aaaa	Doc & Methodes			767954				jj/mm/aaaa	Vehicule	307	xxx xxxxxx xxxxxxxx		
Statut	Date	Type	Vehicule	VIN	N° de dossier	Détails	Complément																																										
	jj/mm/aaaa	Vehicule	207	xxx xxxxxx xxxxxxxx	856476																																												
	jj/mm/aaaa	Vehicule	207	xxx xxxxxx xxxxxxxx																																												
	jj/mm/aaaa	Outil			767898																																												
	jj/mm/aaaa	Doc & Methodes			767954																																												
	jj/mm/aaaa	Vehicule	307	xxx xxxxxx xxxxxxxx																																												

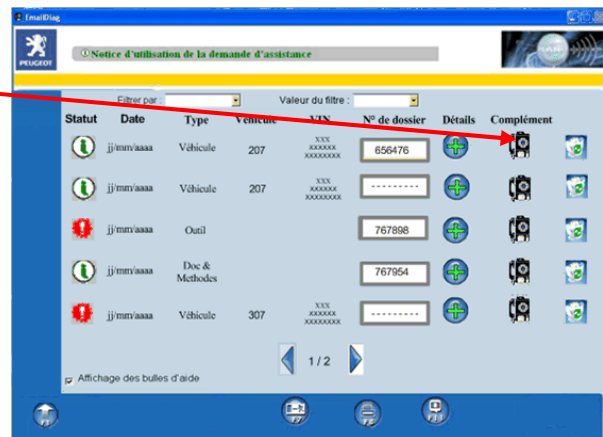
Sale una ventana en la que puede capturar o modificar el número de dossier.
 Capture un número y validar con OK.



Enviar un complemento de información vía el histórico de los dossiers :

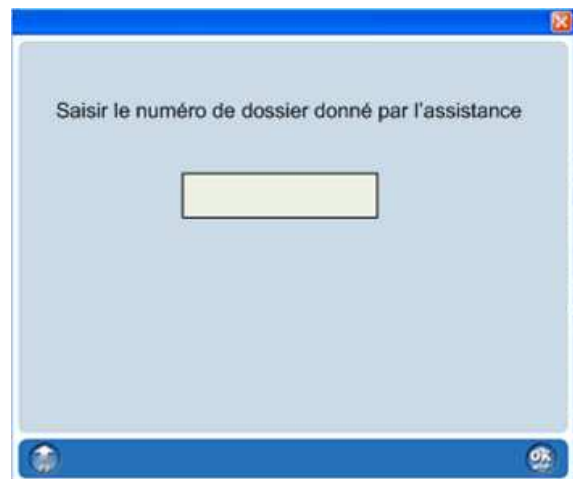
Para enviar un complemento de información desde la pantalla « histórico de los dossiers », el número de dossier debe estar presente en el dossier, si no es el caso, le será solicitado que capture el número de dossier con el fin de poder continuar la operación.

En la columna complemento, hacer clic en el icono « Email diag ».



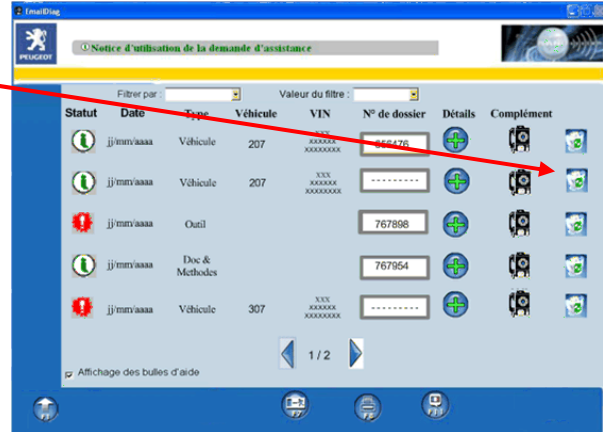
Al ser obligatorio el número de dossier para el envío de un complemento, si no está capturado en el dossier, saldrá una ventana y le pedirá que capture el número de dossier.

Capture un número y valide con OK.



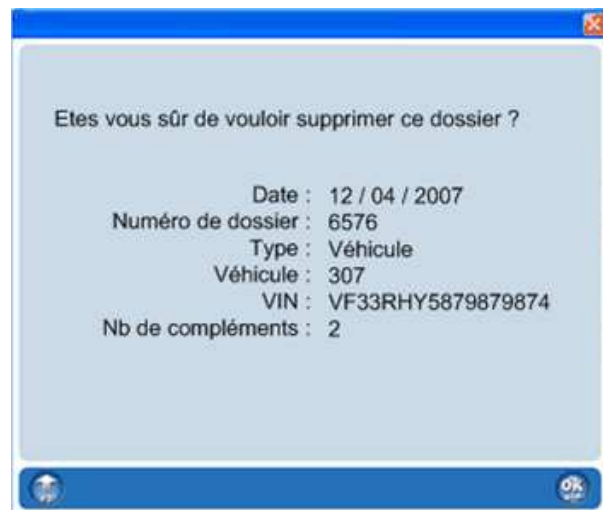
Suprimir un dossier en el histórico de los dossiers :

Para suprimir un dossier, se debe hacer clic en uno de los iconos « papelera ».



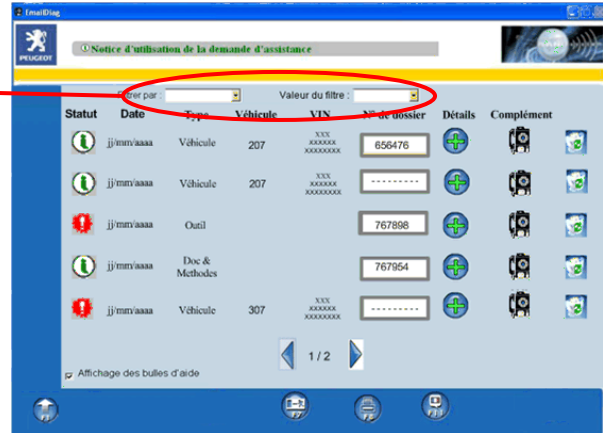
¡ Esta acción suprime el dossier completo ! Toda petición de asistencia y todo complemento de información presente en el dossier serán suprimidos !

Hacer clic en OK para validar la supresión.



Filtrar los dossiers en el histórico de los dossiers :

Se pueden buscar fácilmente uno o varios dossiers específicos, para ello utilizar la ayuda de la función filtro.



Primeramente, seleccionar la naturaleza del dato a filtrar.
(La naturaleza « (Todos) » permite que salgan señalados todos los dossiers cuando se ha aplicado un filtro.)



A continuación, seleccionar el valor del dato a filtrar.
(El valor « (vacío) » permite, en este ejemplo, sacar señalados todos los dossiers que no tengan número de información.)

