


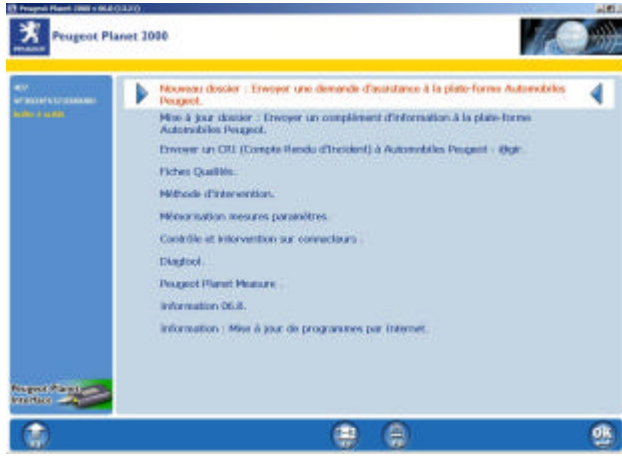
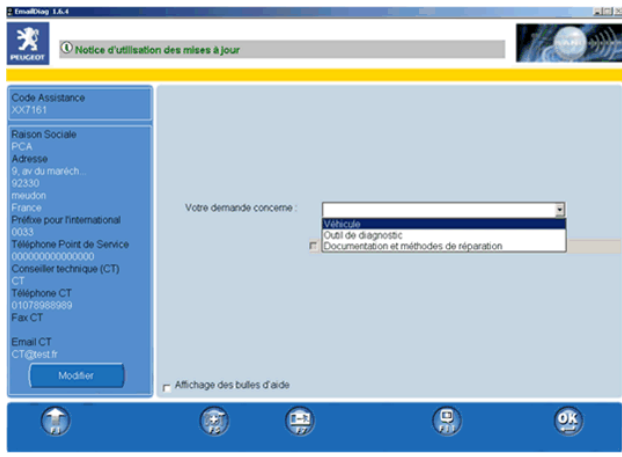
Notice d'utilisation de la demande d'assistance

L'outil de demande d'assistance permet d'ouvrir un dossier d'assistance avec de nombreuses informations permettant de solutionner votre problème et de consulter l'ensemble des dossiers envoyés.


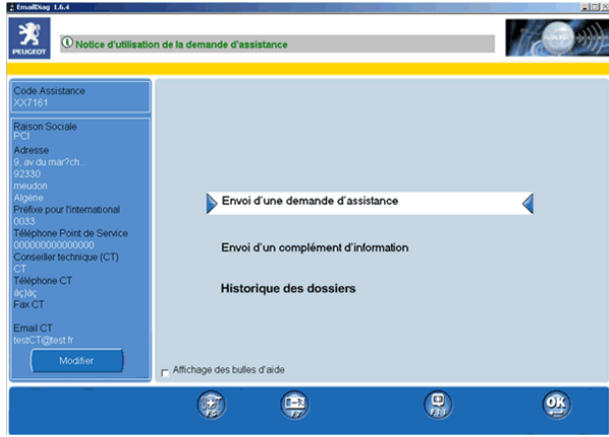
Pour créer un dossier, vous pouvez utiliser :

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows


Dans PP2000 :

<p>Il suffit d'appuyer sur F5 lorsque vous avez besoin d'assistance</p>	
<p>Puis choisir soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Mise à jour dossier » lorsque vous souhaitez enrichir un dossier précédemment créé. • « Nouveau dossier » lorsque vous n'avez pas de dossier créé sur le problème auquel vous êtes confronté. 	
<p>Une fois le menu souhaité sélectionné, le formulaire de demande d'assistance est affiché.</p> <p>PP2000 remplit automatiquement plusieurs informations du formulaire.</p> <p>PP2000 ajoute automatiquement la trace véhicule en cours afin que l'assistance ait le plus de données possibles.</p>	

Dans Windows :

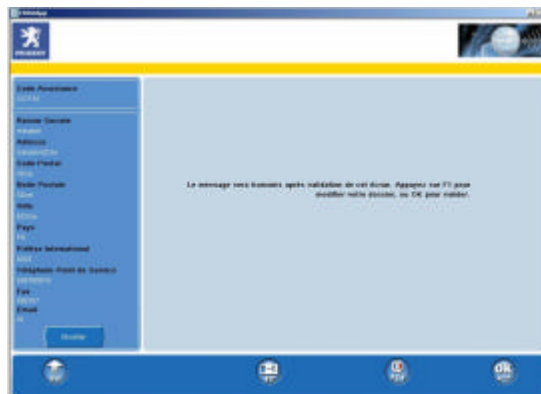
<p>Il suffit d'appuyer sur l'icône présente sur le bureau Windows lorsque vous avez besoin d'assistance.</p>	<div style="text-align: center;">  EmailDiag.Ink </div>
<p>Le formulaire de demande d'assistance est affiché sans information associée.</p>	

Pour réaliser votre demande, il vous suffit de renseigner chaque écran en suivant les directives des bulles d'aide.

<p>L'écran de saisie des fichiers de trace vous permet de transmettre d'autres informations telles que des images ou des fichiers explicatifs. Attention toutefois, certains fichiers sont très volumineux ! Le champ présent dans la partie inférieure de l'écran vous indique la taille de votre envoi. Pour information, un envoi supérieur à 1 Mo est jugé très conséquent. Tout envoi trop volumineux (supérieur à 5 Mo) sera bloqué avec un écran d'erreur.</p> <p>Pour ajouter ou retirer des fichiers, il suffit d'utiliser les touches + / - présentes sur l'écran.</p>	
--	--

Validation de la demande d'assistance :

Après la validation de cet écran, votre message est sauvegardé et sera envoyé à la plateforme.



Envoi de la demande d'assistance :

Vous devez impérativement être connecté à Internet pour que le message soit envoyé !
En cas d'échec, un message est affiché et vous indique l'origine du problème.

Vous avez 2 possibilités en cas d'échec :

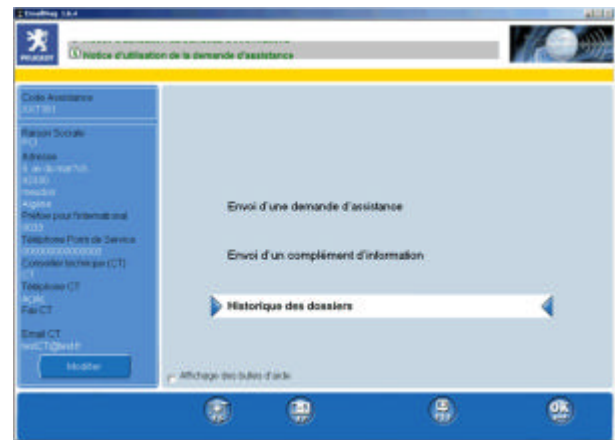
- Sélectionner OK après avoir corrigé le problème : cela enverra le message et vous indiquera s'il a bien été envoyé.
- Sélectionner F7 pour sortir de l'application : Attention, **cela ne détruira pas votre message** ! Il sera envoyé dès que le problème d'envoi sera résolu. Par exemple, lorsque vous vous connecterez à Internet pour faire des mises à jour, le message sera envoyé automatiquement. L'intérêt de ce système est que vous pouvez réaliser votre demande d'assistance sans accès à Internet. **Toutefois, un message qui n'est pas envoyé signifie que la plateforme d'assistance ne vous répondra pas !**

Des messages dans le bandeau d'information de PPO ou de la demande d'assistance vous permettront de connaître l'état d'envoi de votre demande : envoi réussi ou envoi en échec. Voir la notice sur le bandeau d'information pour plus de détails pour la gestion de ces messages.

Accès à l'historique des dossiers :

Une fonctionnalité permet de visualiser toutes les demandes d'assistance et tous les compléments d'information envoyés.

Cette fonctionnalité est disponible au démarrage de l'outil demande d'assistance. Il suffit de sélectionner « Historique de dossiers ».



Visualiser le contenu d'un dossier d'assistance :

L'écran « Historique des dossiers » présente, sous forme de dossier, toutes les demandes d'assistance et tous les compléments d'information envoyés.

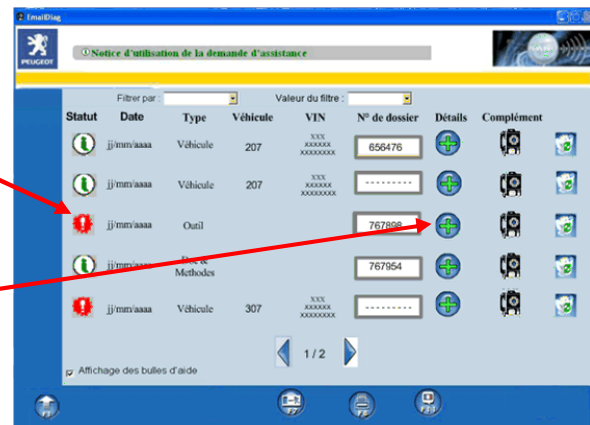
Un dossier étant toujours représenté par son statut (envoi réussi / envoi en échec), sa date et son type (véhicule / outil / doc & méthode).



Un dossier d'assistance peut contenir :

- une demande d'assistance,
- une demande d'assistance et un ou plusieurs compléments d'information,
- un ou plusieurs compléments d'information (si la demande d'assistance a été faite par un autre PPS).

Le statut indique l'état de l'envoi du dossier. S'il est « rouge », cela indique qu'un ou plusieurs éléments du dossier n'ont pas été transmis à la plateforme d'assistance. Le bandeau d'information vous indique dans ce cas les actions à réaliser.

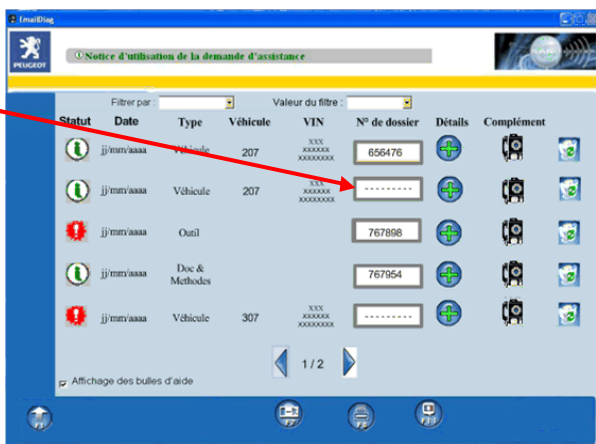
Afin de visualiser les éléments d'un dossier, cliquez sur l'icône « + » du dossier souhaité.

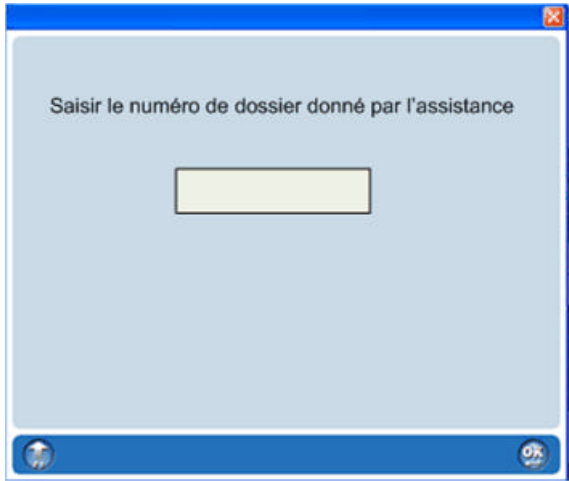


<p>Une fenêtre s'affiche et présente le contenu du dossier.</p> <p>Sélectionner, à l'aide de la souris ou des flèches directionnelles du clavier, une demande d'assistance ou un complément d'information.</p> <p>Valider la sélection par OK afin de l'afficher en détails ou sur F8 afin de l'imprimer.</p>	
<p>Les traces jointes à la demande d'assistance ou au complément d'information peuvent également être affichées.</p> <p>Pour cela, sélectionner et valider l'icône associée.</p>	

Saisir ou modifier un numéro de dossier dans l'historique des dossiers :

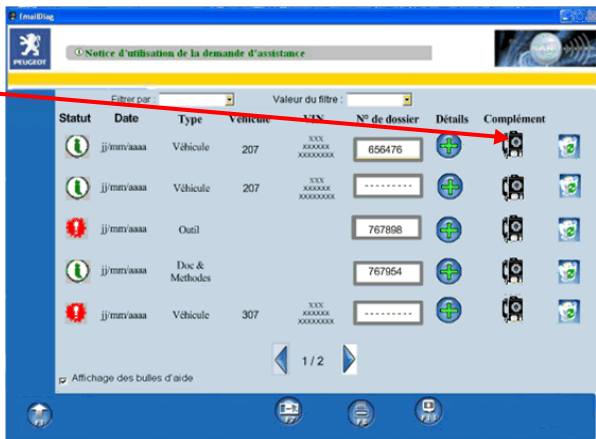
Pour un même numéro de dossier, les VIN doivent être identiques !
Deux demandes d'assistance ne peuvent pas être présentes dans un même dossier !

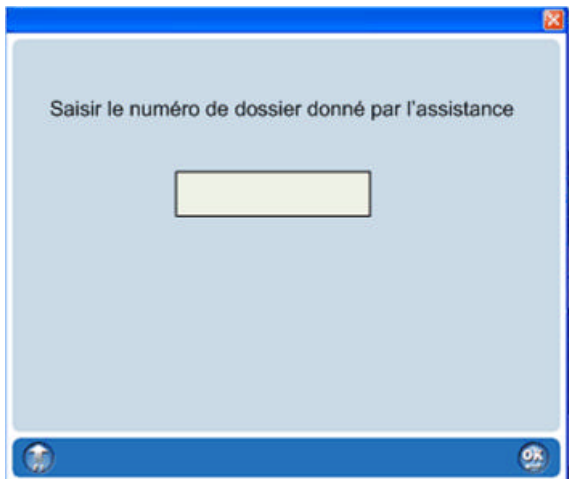
<p>Pour saisir ou modifier un numéro de dossier, cliquer sur le bouton associé au dossier.</p>	
--	--

<p>Une fenêtre s'affiche dans laquelle vous pouvez saisir ou modifier le numéro de dossier. Saisissez un numéro et validez par OK.</p>	
--	--

Envoyer un complément d'information via l'historique des dossiers :

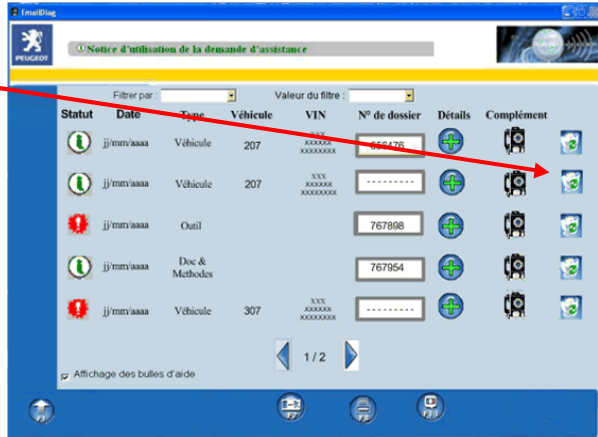
Pour envoyer un complément d'information depuis l'écran « historique des dossiers », le numéro de dossier doit être présent dans le dossier, si cela n'est pas le cas, il vous sera demandé de renseigner le numéro de dossier afin de poursuivre l'opération.

<p>Dans la colonne complément, cliquer sur l'icône « Email diag ».</p>	
--	--

<p>Le numéro de dossier étant obligatoire pour l'envoi d'un complément, s'il n'est pas déjà renseigné dans le dossier, une fenêtre s'affiche vous demandant de renseigner le numéro de dossier. Saisissez un numéro et validez par OK.</p>	
--	--

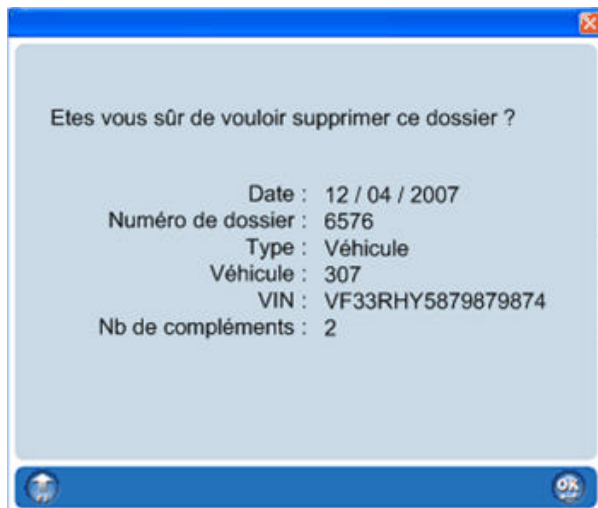
Supprimer un dossier dans l'historique des dossiers :

Afin de supprimer un dossier, cliquer sur l'une des icônes « poubelles ».



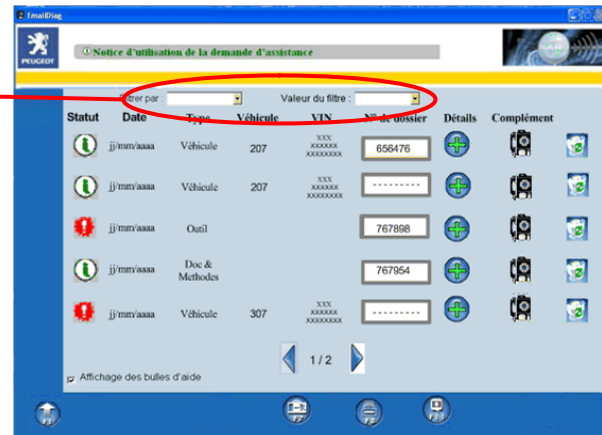
**Cette action supprime le dossier complet !
Toute demande d'assistance et tout complément d'information présent dans le dossier sera supprimé !**

Cliquer sur OK pour valider la suppression.



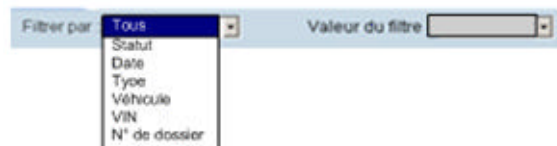
Filtrer les dossiers dans l'historique des dossiers :

Un ou plusieurs dossiers spécifiques peuvent être recherchés facilement à l'aide de la fonction filtre.



D'abord, sélectionner la nature de la donnée à filtrer.

(La nature « (Tous) » permet d'afficher tous les dossiers lorsqu'un filtre à été appliqué.)



Ensuite, sélectionner la valeur de la donnée à filtrer.

(La valeur « (vide) » permet, dans cet exemple, d'afficher tous les dossiers n'ayant pas de numéro de renseigné.)

