


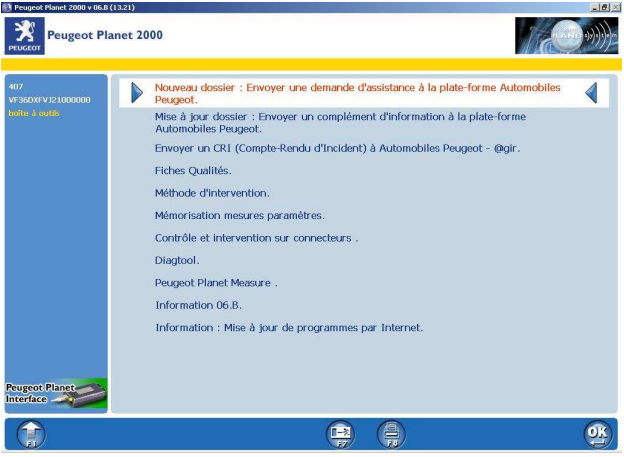
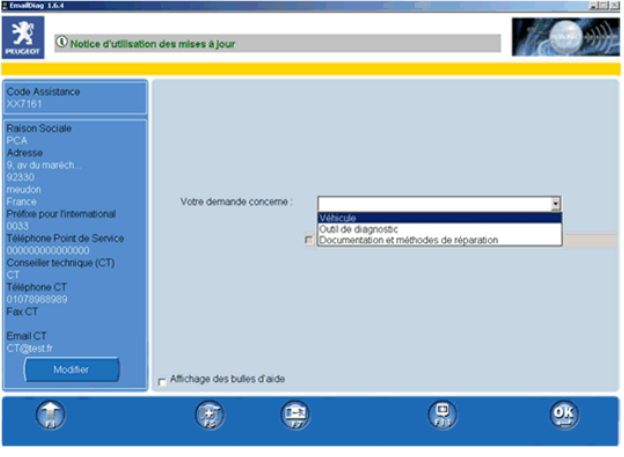
## Upute za upotrebu zahtjeva za tehničku pomoć

Alat zahtjeva za tehničku pomoć omogućuje otvaranje dosjea tehničke pomoći s brojnim informacijama koje će vam omogućiti da riješite vaš problem, kao i pregledavanje svih poslanih dosjea.

Za izradu nekog dosjea možete koristiti programe:

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

### U programu PP2000

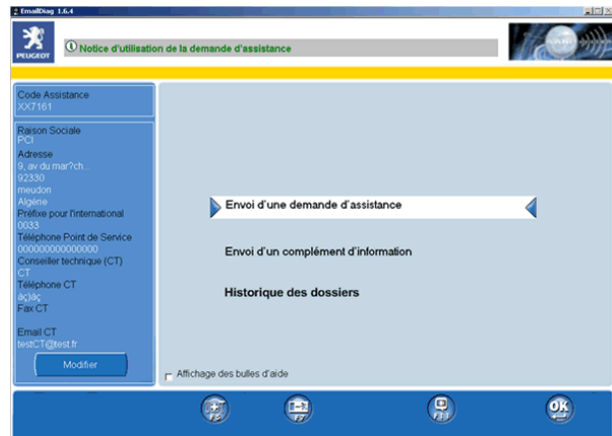
<p>Ako vam je potrebna tehnička pomoć, dovoljno je da pritisnete na F5.</p>	
<p>Nakon toga izaberite:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• « <b>Ažuriranje dosjea</b> » kada želite nadopuniti neki ranije otvoreni dosje</li><li>• « <b>Novi dosje</b> » kada za problem s kojim ste se sreli nema već otvorenog dosjea.</li></ul>	
<p>Nakon što izaberete jednu od gore navedenih mogućnosti, na ekranu se pojavljuje obrazac zahtjeva za tehničku pomoć.</p> <p>PP2000 automatski upisuje neke od podataka koji se u obrascu traže.</p> <p>PP2000 automatski prilaže trasu vozila na kojemu radite, da bi služba tehničke pomoći imala što više podataka.</p>	

**U programu Windows**

Ako vam je potrebna tehnička pomoć, dovoljno je da pritisnete na ikonu na desktopu Windowsa.



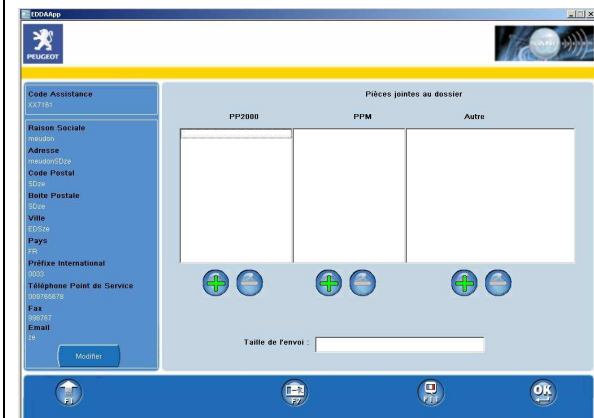
Na ekranu se otvara obrazac zahtjeva za tehničku pomoć, bez ikakvih pripadajućih informacija.



**Da realizirate vaš zahtjev za tehničku pomoć, dovoljno je da redom ispunjavate ekrane, slijedeći upute u okvirima pomoći.**

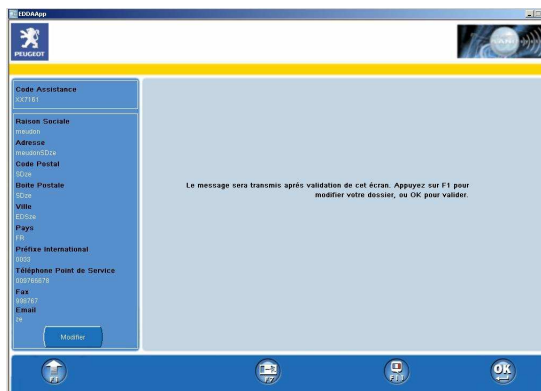
Ekran dodavanja fajlova trase omogućuje slanje raznih drugih podataka, poput slika ili fajlova s objašnjenjima. No, vodite računa da su neki fajlovi jako veliki! Polje u donjem dijelu ekrana pokazuje veličinu vaše pošiljke. Za informaciju, pošiljka veća od 1 MB se već smatra značajnom. Pošiljke veće od 5 MB će biti blokirane, pa će se pojaviti ekran greške.

Fajlove dodajete ili izostavljate služeći se gumbima + i - na ekranu.



## Potvrđivanje zahtjeva za tehničku pomoć

Potvrđivanjem ovog ekrana vaša će poruka biti snimljena i poslana centru za tehničku pomoć.



## Slanje zahtjeva za tehničku pomoć

**Poruka može biti poslana samo ako ste spojeni na internet!** Ako slanje nije uspjelo, na ekranu se pojavljuje poruka koja objašnjava razlog neuspjeha.

U slučaju neuspjelog slanja, na raspolaganju su vam dvije mogućnosti:

- Riješite problem naveden u poruci i izaberite OK: porukom ćete biti obaviješteni ako je slanje uspjelo.
- Izaberite F7 da izidete iz programa. Pazite, **time vaša poruka neće biti poništena!** Ona je sačuvana i bit će poslana čim postojeći problem sa slanjem bude riješen. Na primjer, kada se budete spajali na internet radi nekog ažuriranja, poruka će biti automatski poslana. Sustav je ovako postavljen da vam omogući izradu zahtjeva i kada niste spojeni na internet. **S druge strane, ako poruka nije poslana, centar za tehničku pomoć vam neće moći odgovoriti!**

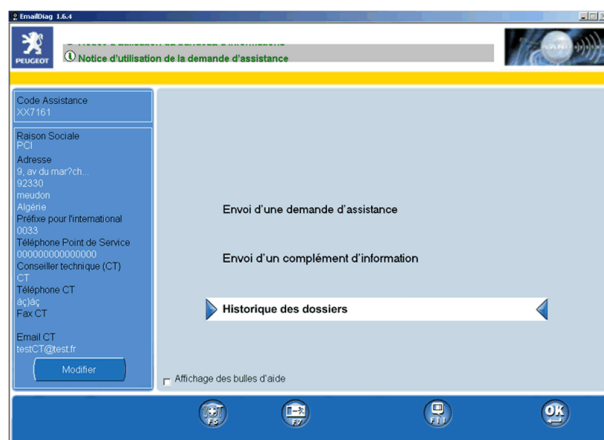
Poruke na informativnoj traci programa PPO i zahtjeva za tehničku pomoć svjedoče o statusu slanja zahtjeva: slanje je uspjelo ili slanje nije uspjelo.

Više detalja o ovim porukama i načinu postupanja možete naći u Uputi o informativnoj traci.

## Uvid u povijest dosjea

Jedna od funkcija omogućuje prikazivanje svih zahtjeva za tehničku pomoć i svih priloga s informacijama koje ste poslali služeći se ovim alatom.

Ta vam je funkcija na raspolaganju kada pokrećete alat zahtjeva za tehničku pomoć. Izaberite « Povijest dosjea ».



## Prikaz sadržaja nekog zahtjeva za tehničku pomoć

Ekran « Povijest dosjea » prikazuje, u obliku dosjea, sve zahtjeve za tehničku pomoć i sve priloge s informacijama koje ste poslali služeći se ovim alatom.

Za svaki je dosje naveden njegov status (slanje je uspješno / slanje nije uspješno), datum izrade i tip (vozilo / alat / dokumenti & postupci).

Dosje tehničke pomoći može sadržavati:

- zahtjev za tehničku pomoć,
- zahtjev za tehničku pomoć i jedan ili više priloga s informacijama,
- jedan ili više priloga s informacijama (ako je sam zahtjev upućen preko nekog drugog PPS-a).

Stupac status prikazuje stanje slanja dosjea. Ako je oznaka crvene boje, to znači da centru za tehničku pomoć nije dostavljen jedan ili više elemenata dosjea. Na informativnoj traci u tom slučaju možete vidjeti što trebate napraviti.

Ako želite vidjeti elemente nekog dosjea, kliknite na njemu pripadajuću ikonu « + ».



Otvara se prozor sa sadržajem dosjea.

Služeći se mišem, ili tipkama sa strelicama na tipkovnici, izaberite neki zahtjev za tehničku pomoć ili neki prilog s informacijama.

Svoj izbor potvrđujete na OK, ako detalje želite vidjeti na ekranu, ili na F8, ako želite njihov ispis.



Na ekranu mogu biti prikazane i trase priložene zahtjevu za tehničku pomoć ili prilogu s informacijama. Izaberite i potvrdite pripadajuću ikonu.

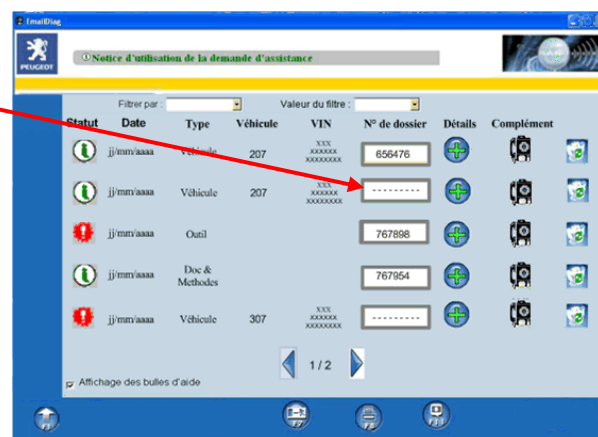


### Upisivanje ili izmjena broja dosjea u povijesti dosjea

**Za isti broj dosjea VIN brojevi moraju biti identični!**

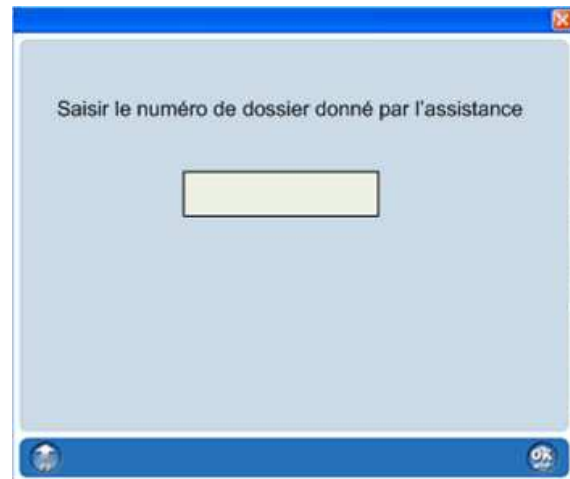
**Dva različita zahtjeva za tehničku pomoć ne mogu imati isti broj dosjea!**

Da upišete ili izmijenite broj dosjea, kliknite u pripadajuće polje.



Otvara se prozor u koji možete upisati, odnosno u kojemu možete izmijeniti broj dosjea.

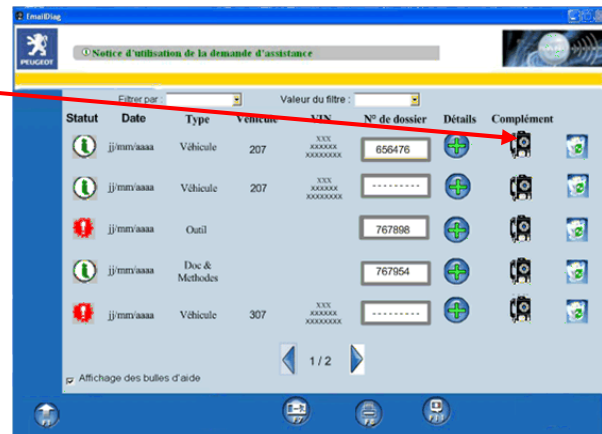
Upišite broj i potvrdite na OK.



### Slanje priloga s informacijama preko povijesti dosjea

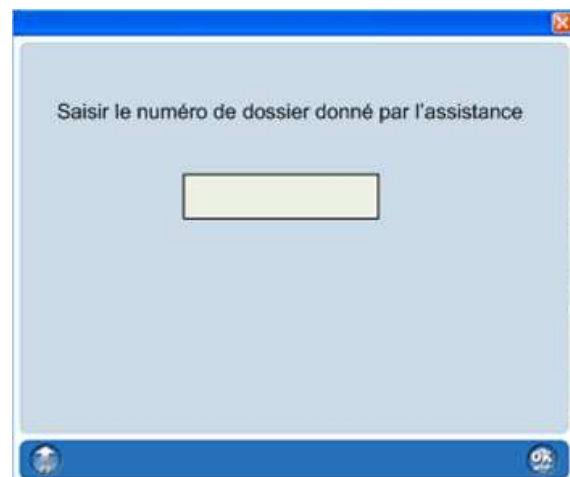
Prilog s informacijama možete poslati preko ekrana « Povijest dosjea » samo ako dosje ima svoj broj; ako nema, sustav će prije nastavka postupka zatražiti upisivanje broja.

U stupcu prilog kliknite na ikonu « Email diag ».



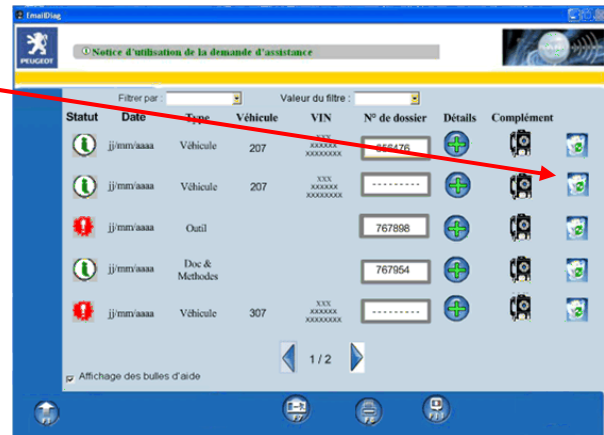
Broj dosjea je preduvjet slanja priloga pa, ako dosje još nema svoj broj, na ekranu se otvara prozor koji traži upis broja dosjea.

Upišite broj i potvrdite na OK.



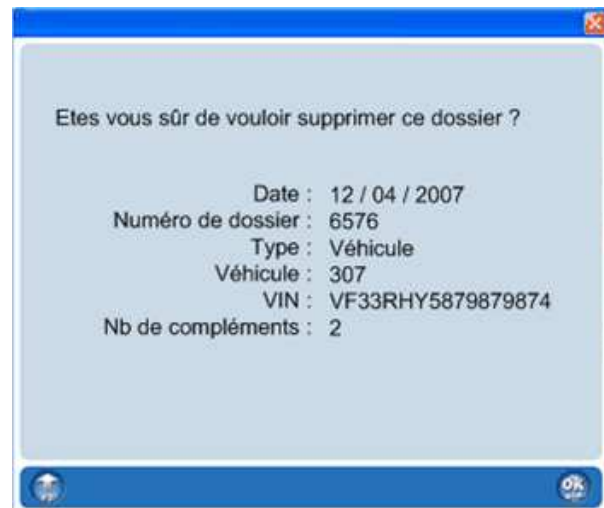
**Brisanje nekog dosjea iz povijesti dosjea**

Ako dosje želite izbrisati, kliknite na njegovu ikonu koša za smeće.



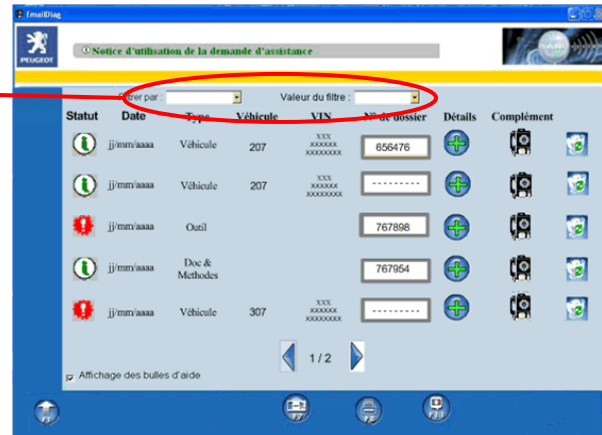
**Tim ćete postupkom izbrisati kompletan dosje! Bit će izbrisan njemu pripadajući zahtjev za tehničku pomoć i svi prilozi s informacijama!**

Kliknite na OK da potvrdite brisanje.



## Filtriranje dosjea u povijesti dosjea

Funkcija filtriranja olakšava pronalaženje nekog ili nekih dosjea.



Prvo izaberite način filtriranja (ako izaberete « Sve », filtriranje će se odnositi na sve dosjee).

Potom izaberite vrijednost filtriranja (ako u ovom slučaju izaberete « prazno », dobit ćete prikaz svih dosjea bez upisanog broja).

