


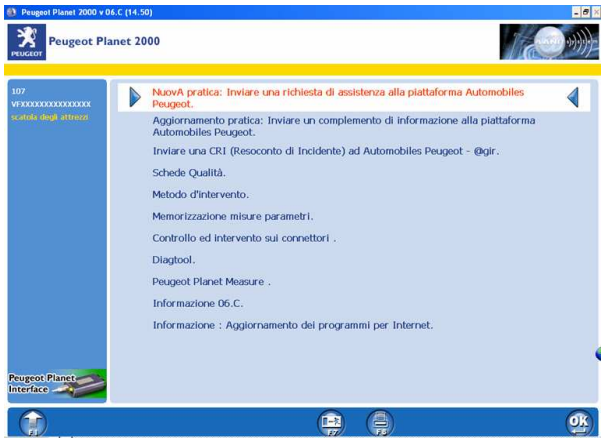
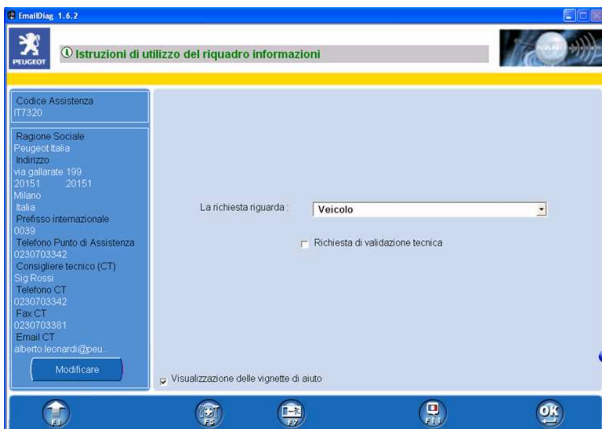
Manuale di utilizzo per la richiesta di Assistenza

Lo strumento di richiesta di Assistenza vi permette di aprire una pratica con la Piattaforma di Assistenza Diagnostica e di consultare le richieste già inviate.

Per creare una pratica, potete utilizzare :

- Peugeot Planet 2000 (PP2000).
- Windows.

Attraverso PP2000 :

<p>Premere F5.</p>	
<p>Successivamente scegliere una delle opzioni qui di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none">• « Nuova pratica » da utilizzarsi nel caso in cui vi troviate ad affrontare un nuovo problema.• « Aggiornamento pratica » da utilizzarsi per aggiornare una pratica già aperta.	
<p>Dopo la scelta del tipo di richiesta viene visualizzato il modulo di richiesta di assistenza.</p> <p>Molte informazioni del modulo sono già precompilate in automatico da PP2000.</p> <p>PP2000 aggiunge in automatico la traccia della diagnosi del veicolo in corso in modo che l'assistenza abbia la maggior quantità di dati possibili.</p>	

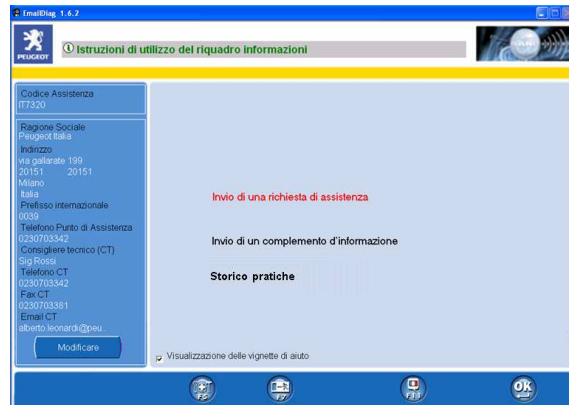


Attraverso Windows :

Nel caso in cui dovesse essere necessario contattare la Piattaforma di Assistenza, è sufficiente cliccare sull'icona presente sul desktop di Windows.



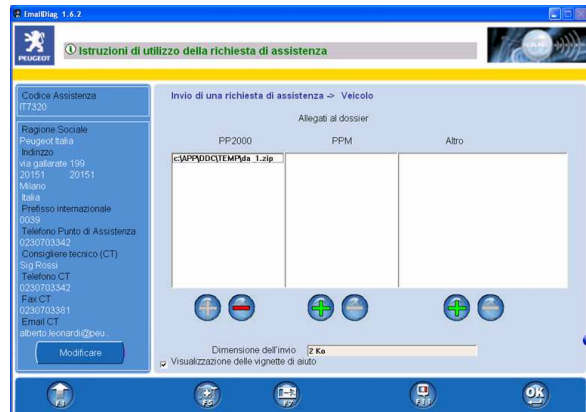
Il modulo di richiesta di assistenza viene visualizzato (sprovvisto di alcuna traccia).



Per completare la richiesta è sufficiente compilare i campi successivi seguendo i suggerimenti proposti.

La schermata di scelta delle tracce diagnostiche permette di aggiungere altre informazioni come immagini o file esplicativi. Attenzione: questi file non devono essere troppo voluminosi! Il campo presente nella parte inferiore dello schermo indica la dimensione degli allegati. Per informazione, l'invio di materiale superiore ad 1 MB è sconsigliato. In ogni caso, se gli allegati superano i 5 MB la richiesta non verrà inviata ed un messaggio di errore comparirà sul monitor.

Per aggiungere o togliere dei file è sufficiente utilizzare i pulsanti + e - presenti sullo schermo.



Convalida della richiesta di assistenza :

Dopo aver convalidato questa schermata, la richiesta di assistenza verrà inviata alla Piattaforma.



Invio della richiesta di Assistenza :

E' obbligatorio essere collegati ad Internet affinché una richiesta sia inviata ! In caso di fallimento sarà visualizzato un messaggio in cui verrà specificata l'origine del problema.

Ci sono 2 possibilità in caso di fallimento:

- Scegliere OK dopo aver corretto l'anomalia. La richiesta verrà inviata nuovamente e un nuovo messaggio ne indicherà l'esito.
- Scegliere F7 per uscire dall'applicazione : Questa scelta non distruggerà il vostro messaggio ma sarà inviato non appena il problema di invio sarà risolto. Ad esempio, se al momento dell'invio non siete collegati ad Internet, la richiesta non sarà inviata. Non appena sarete ricollegati per fare, ad esempio, un aggiornamento, il messaggio sarà inviato automaticamente. In questo modo è possibile realizzare la richiesta senza l'ausilio di una connessione ad Internet (necessaria solo per la spedizione). **In ogni caso, una richiesta non inviata non potrà essere trattata dalla Piattaforma!**

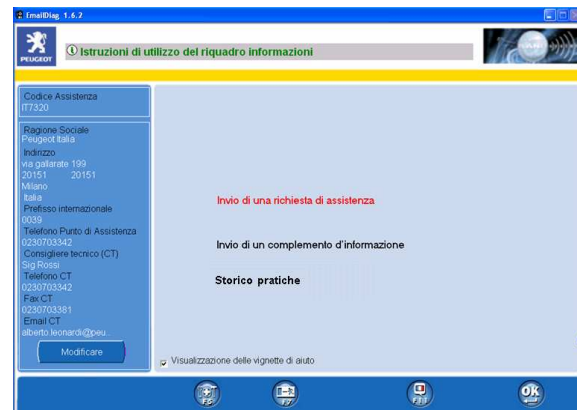
I messaggi presenti sul riquadro informazioni scorrevole di PPO consentiranno di scoprire lo stato d'invio della richiesta : invio riuscito o fallito.

La guida sull'utilizzo e la compilazione delle emailDIAG è visualizzabile cliccando sui menu scorrevoli stessi.

Accesso allo storico delle pratiche :

Una nuova funzione permette di visualizzare tutte le richieste di assistenza e tutti i complementi d'informazione inviati dal PPS stesso.

Questa funzione è disponibile all'avviamento dello strumento di richiesta di assistenza selezionando l'opzione « Storico pratiche ».



Visualizzare il contenuto di una richiesta di assistenza :

La funzione « Storico pratiche » consente di visualizzare tutte le richieste di assistenza ed i complementi d'informazione inviati utilizzando lo strumento di diagnosi stesso.

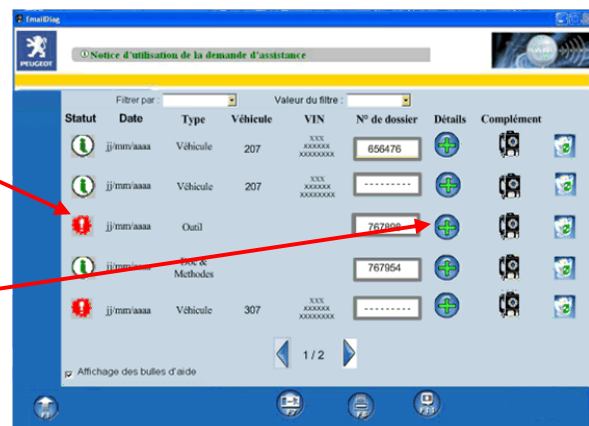
Ogni richiesta di assistenza è caratterizzata da uno Stato (invio riuscito / invio fallito), la sua data di redazione e il suo tipo (veicolo / strumento / metodi e documenti).

Una pratica può contenere :

- una richiesta di assistenza,
- una richiesta di assistenza e uno o più complementi d'informazione,
- uno o più complementi d'informazione (se la richiesta di assistenza è stata inoltrata da un altro PPS).

Lo stato indica la situazione della pratica. Se il simbolo è rosso significa che uno o più elementi di una pratica non sono stati trasmessi alla Piattaforma di Assistenza. La banda scorrevole di PPO suggerisce le azioni da realizzare per portare a termine l'operazione.

Per visualizzare il contenuto di una pratica cliccare sul pulsante « + ».



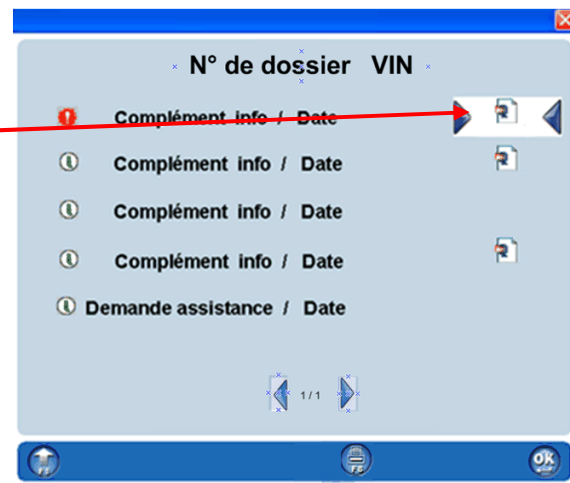
Il contenuto della pratica viene visualizzato in una nuova pagina.

A questo punto è possibile selezionare il dettaglio delle richieste di assistenza o dei complementi d'informazione spostandosi con il mouse o con le frecce.

Convalidare la scelta premendo OK per visualizzare i dettagli o F8 per stampare la pagina.



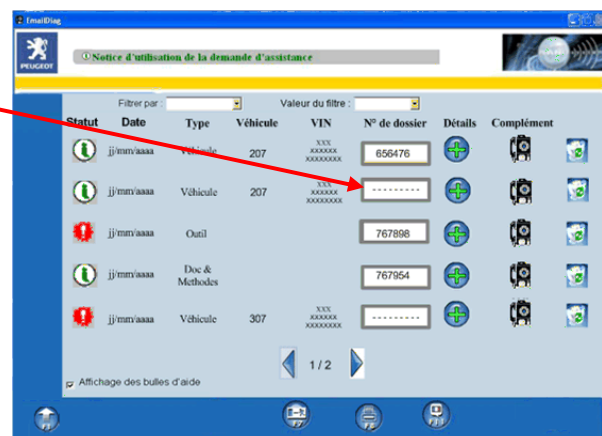
Anche le tracce inviate in allegato alla richiesta di assistenza o con il complemento possono essere visualizzate cliccando sull'icona associata.



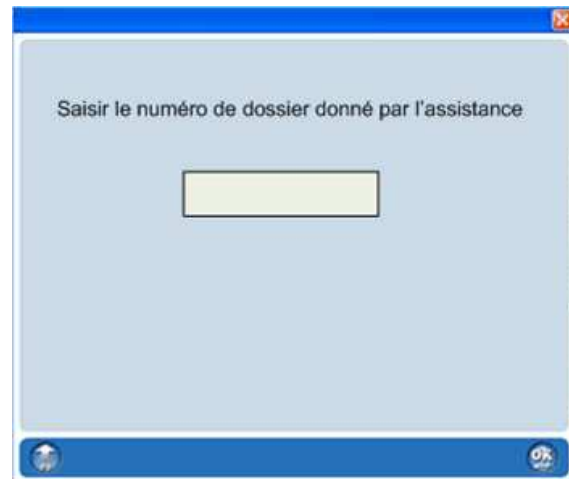
Inserire o modificare il numero di pratica nello storico delle pratiche :

**Attenzione : non possono esistere più di un VIN per un unico numero di pratica!
Due richieste di assistenza diverse non possono avere lo stesso numero di pratica!**

Per inserire o modificare un numero di pratica, cliccare sul campo relativo associato all pratica.



All'interno della finestra potete inserire o modificare il numero di pratica fornito dalla Piattaforma di Assistenza.
Inserite il numero e convalidate premendo OK.



Inviare un complemento d'informazione attraverso lo storico delle pratiche :

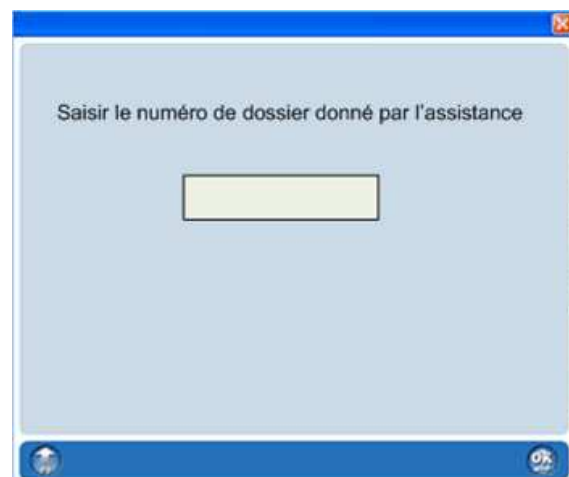
Per inviare un complemento d'informazione dallo « storico delle pratiche », il numero di dossier deve essere presente nel campo corrispondente. In caso di mancanza di tale informazione, vi sarà richiesto di inserirlo per proseguire le operazioni.

Nella colonna complemento cliccare sull'icona « Email diag ».



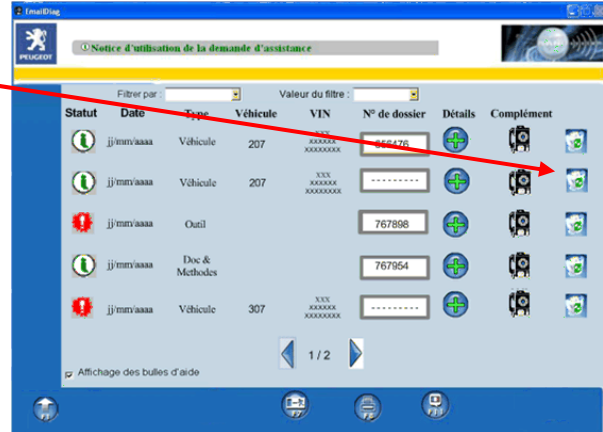
Il numero della pratica è obbligatorio per l'invio di un complemento. Se questo non è già specificato nella pratica occorrerà inserirlo nello spazio apposito della finestra specifica.

Scegliere un numero e convalidare premendo OK.



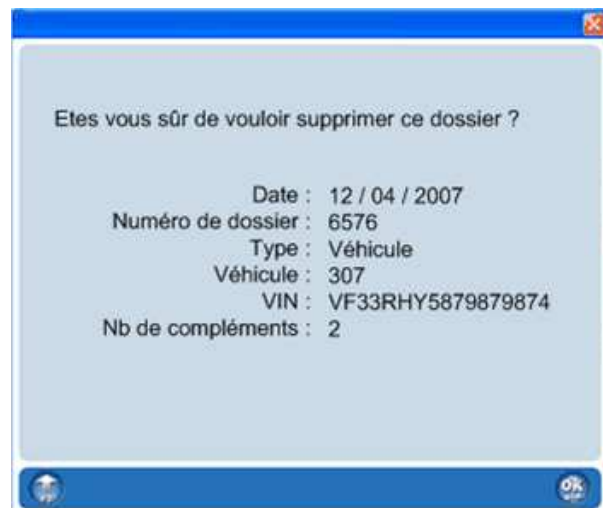
Eliminare una pratica dallo storico delle pratiche :

Per eliminare una pratica cliccare sull'icona raffigurante un cestino della riga corrispondente.



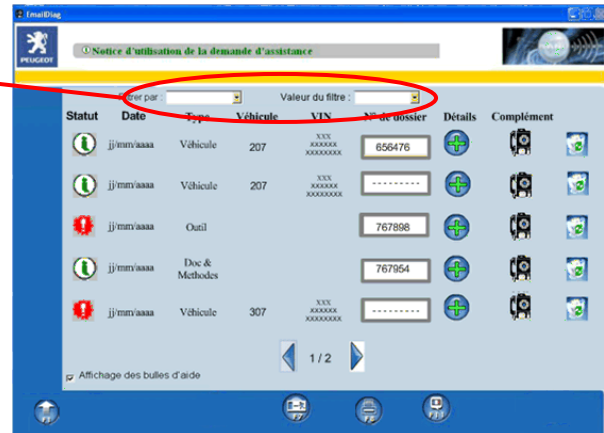
Questa operazione elimina tutto il dossier ! Ogni informazione riguardante questa pratica ed i suoi complementi verranno cancellati!

Cliccare su OK per convalidare la cancellazione.



Filtrare le pratiche nello storico delle pratiche :

Attraverso un filtro è possibile affinare e semplificare la ricerca di una pratica.



Per filtrare i dati è possibile scegliere una delle categorie di ricerca. « Tutti » permette di visualizzare tutti i dossier dal momento che un filtro è stato applicato.

Dopo aver selezionato una categoria selezionare un dato. « Vuoto » permette, ad esempio, di visualizzare tutte le pratiche di cui non è stato specificato alcun numero di riferimento.

