


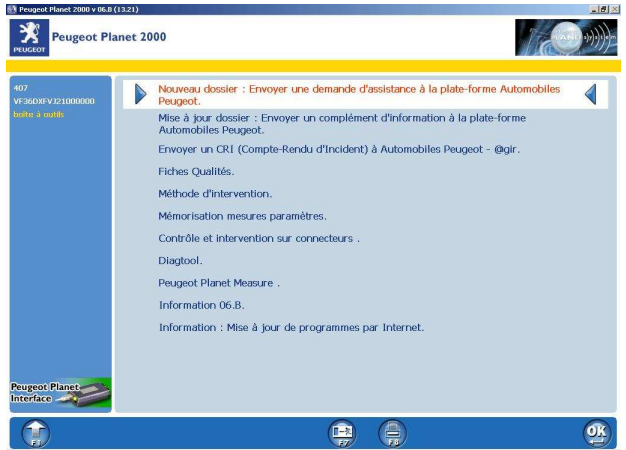
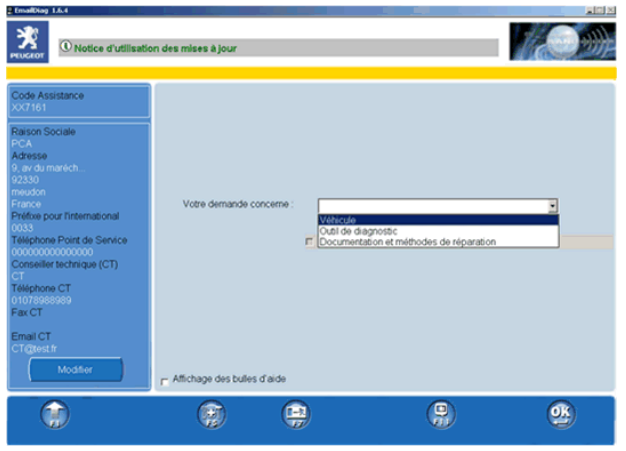
Bruksanvisning för hjälpbegäran

Med verktyget för hjälpbegäran kan du öppna en fil som innehåller en stor mängd uppgifter för att kunna lösa ert problem och konsultera samtliga sända filer.


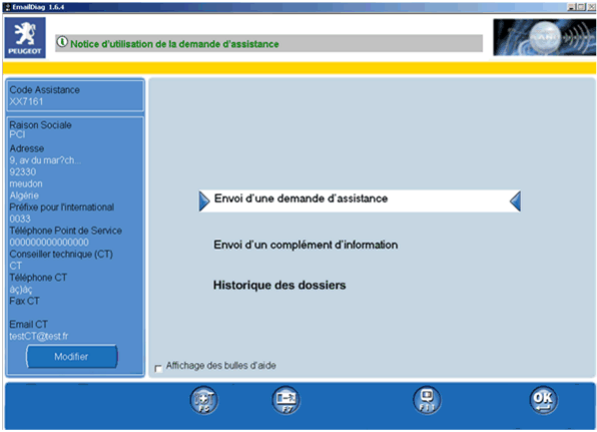
Du kan skapa en fil med

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

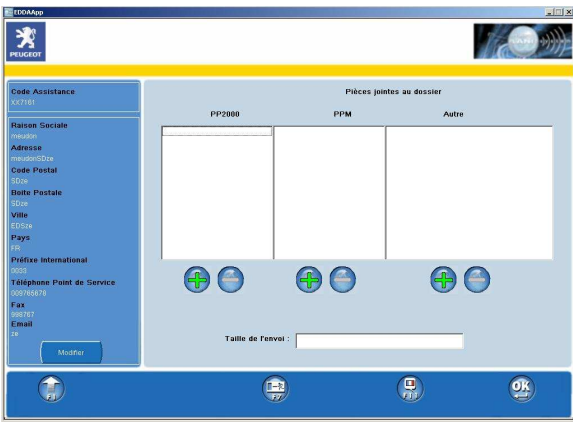
I PP2000:

<p>Klicka helt enkelt på F5 när du behöver hjälp</p>	
<p>Markera antingen</p> <ul style="list-style-type: none">• ”Uppdatering av fil” om du vill komplettera en fil som redan har skapats, eller• ”Ny fil” när ingen fil finns för det problemet ni konfronteras med.	
<p>När du har markerat önskad meny visas formuläret för hjälpbegäran.</p> <p>PP2000 fyller automatiskt i en del uppgifter i formuläret.</p> <p>PP2000 lägger automatiskt till uppgifter för aktuellt fordon så att hjälpcentralen har tillgång till så mycket information som möjligt.</p>	

I Windows:

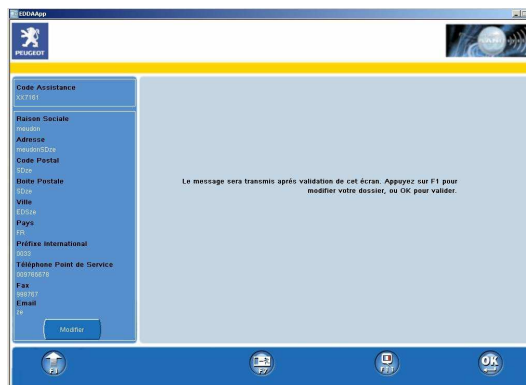
<p>Klicka helt enkelt på ikonen på skrivbordet när du behöver hjälp</p>	 EmailDiag.Ink
<p>Formuläret för hjälpbegäran visas utan tillhörande information.</p>	

Lämna in en begäran genom att fylla i varje skärm med hjälp av hjälpbublarna.

<p>På skärmen för inmatning av filer kan du överföra annan information, t.ex. bilder eller filer med förklaringar. Var uppmärksam, för en del filer är mycket skrymmande! I fältet på skärmens nedre del anges filernas sammanlagda storlek. En överföring som överstiger 1 MB anses mycket stor. Om överföringen är för stor (över 5 MB) kommer den att stoppas och ett felmeddelande visas.</p> <p>Använd ”+/-”-knapparna på skärmen för att lägga till eller ta bort filer.</p>	
--	--

Godkänna hjälpbegäran:

När den här skärmen har godkänts sparas ditt meddelande och skickas till centralen.



Skicka hjälpbegäran:

Du måste vara ansluten till Internet för att kunna skicka meddelandet! Om det misslyckas kommer ett meddelande att visas och ange anledningen till problemet.

Du har två möjligheter om din begäran inte skickas iväg:

- Klicka på OK när problemet är avhjälpt. Meddelandet skickas och du underrättas om att det verkligen har skickats.
- Välj F7 för att lämna programmet. Lagg märke till **att ditt meddelande sparas!** Det kommer att skickas så snart problemet har avhjälpts. När du till exempel ansluter dig till nätet för att hämta uppdateringar, kommer meddelandet att skickas automatiskt. Fördelen med det här systemet är att du kan redigera hjälpbegäran utan att vara ansluten till nätet. **Men om ett meddelande inte skickas kan du heller inte få svar från hjälpcentralen!**

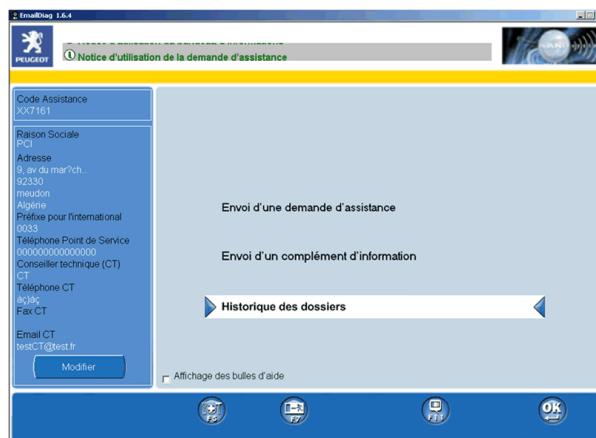
I meddelanden i informationsfältet PPO eller i hjälpbegäran underrättas du om överföringens status: lyckad eller misslyckad överföring.

Se presentationen i informationsfältet för mer detaljer om hur dessa meddelanden hanteras.

Åtkomst till filhistoriken:

Det finns en funktion för att visa alla hjälpbegäran och all kompletterande information som skickats med det verktyg som används.

Den funktionen finns tillgänglig på startskärmen för verktyget för hjälpbegäran. Markera "Filhistorik" för detta ändamål.



Visa innehållet i en hjälpbegäran:

På skärmen "Filhistorik" visas, i form av filer, alla hjälpbegäran och all kompletterande information som skickats med det verktyg som används.

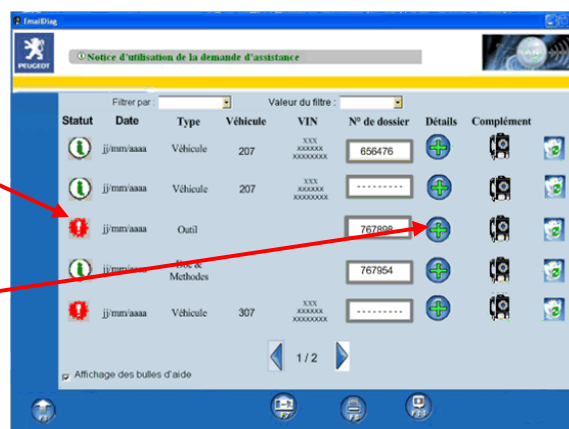
En fil visas alltid med sin status (lyckad/misslyckad överföring), redigeringsdatum och typ (fordon/verktyg/dokument och metod).

En hjälpbegäran kan innehålla

- en hjälpbegäran,
- en hjälpbegäran och en eller flera bilagor med kompletterande information,
- en eller flera bila med kompletterande information (om hjälpbegäran har gjorts av en annan PPS).

I statuskolumnen anges filens överföringsstatus. Om den är "röd" betyder det att en eller flera av filens beståndsdelar inte har skickats till hjälpcentralen. I informationsfältet anges i så fall vilka åtgärder som ska vidtas.

Klicka på "+"-ikonen för önskad fil för att visa filens beståndsdelar.



Ett fönster visas och presenterar filens innehåll.

Markera en hjälpbegäran eller en kompletterande information med musen eller tangentbordets pilknappar.

Godkänn med OK för att visa i detalj eller på F8 för att skriva ut.



Uppgifter bifogade till hjälpbegäran eller den kompletterande informationen kan även visas.

Markera tillhörande ikon och godkänn.

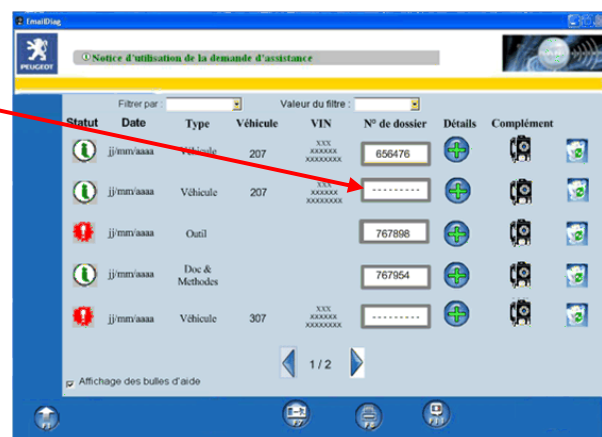


Ange eller ändra ett filnummer i filhistoriken:

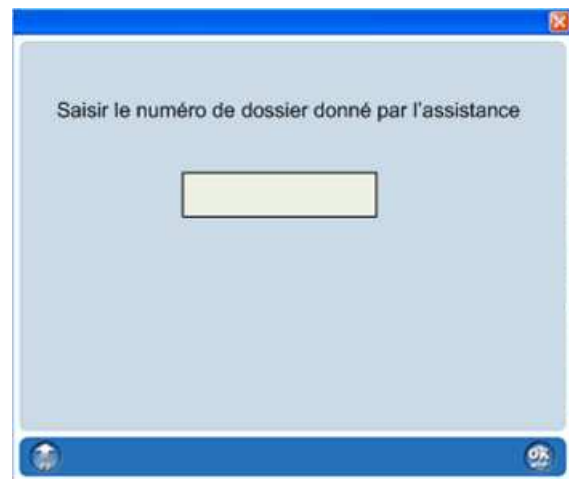
VIN-numret är alltid detsamma för ett och samma filnummer!

Två olika hjälpbegäran kan inte ha samma filnummer!

Klicka på filens knapp för att ange eller ändra ett filnummer.



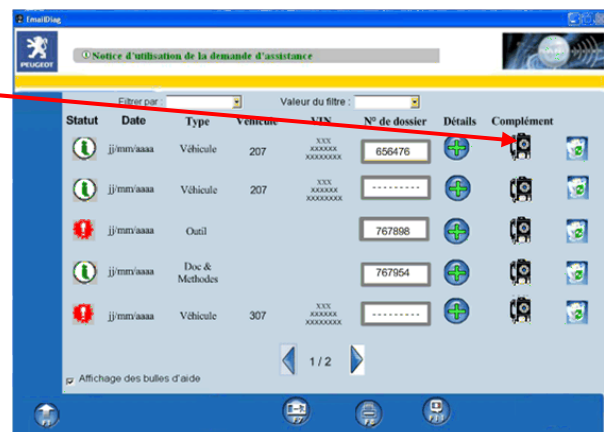
Ett fönster visas där du kan ange eller ändra filnumret.
Ange ett nummer och godkänn med OK.



Skicka kompletterande information via filhistoriken:

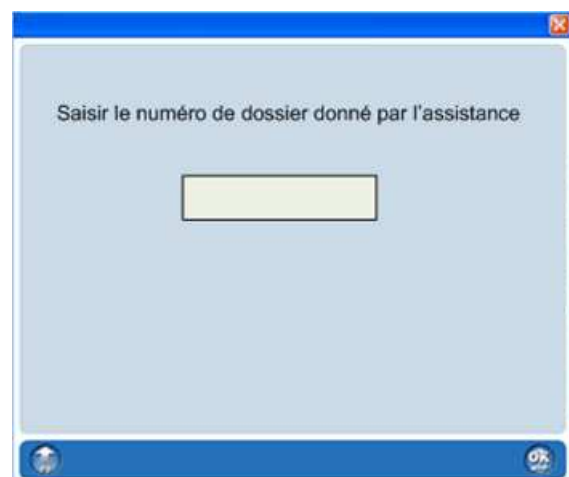
För att skicka kompletterande information från skärmen ”filhistorik” måste filnumret finnas i filen. Om så inte är fallet uppmanas du att ange filnumret för att fullfölja åtgärden.

Klicka på ikonen ”Email diag” i komplementkolumnen.



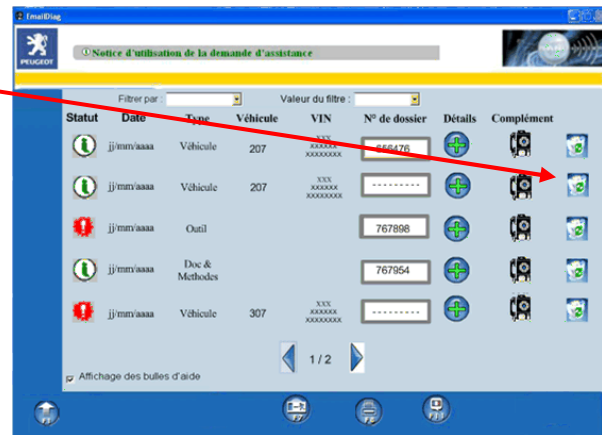
Eftersom det krävs ett filnummer för att skicka ett komplement visas ett fönster där du uppmanas att ange filnumret, om det inte redan finns i filen.

Ange ett nummer och godkänn med OK.



Radera en fil i filhistoriken:

Klicka på en av ikonerna med en soptunna för att radera en fil.



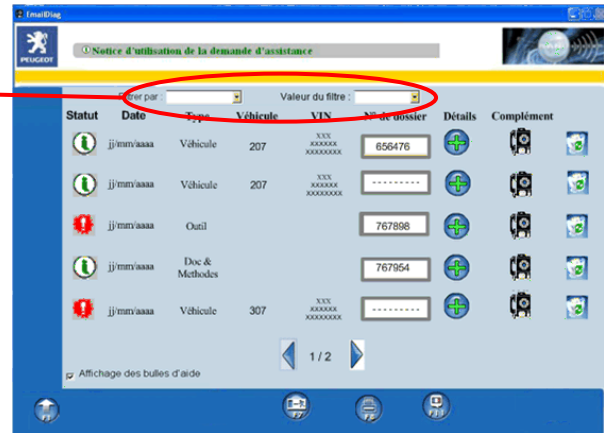
Med den här åtgärden raderas filen helt och hållet! Hjälpbegäran och kompletterande information i filen kommer att raderas!

Klicka på OK för att godkänna raderingen.



Filtrera filerna i filhistoriken:

Du kan lätt leta reda på en eller två särskilda filer med hjälp av filterfunktionen.



Välj först vilken typ av uppgift som ska filtreras.
(Med typen "Alla" filtreras alla uppgifter)

Välj sedan värdet för uppgiften som ska filtreras.
(I det här exemplet gör värdet "(tom)" gör det möjligt att visa alla filer som saknar nummer.)

