

帮助请求说明

帮助请求工具能帮助使用者打开帮助文档，该文档为您提供大量信息以便您能解决问题和查询所有发送的文档。



要创建文档，您可以使用：

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows


在 PP2000 中：

<p>需要帮助时只需按下 F5。</p>	
<p>然后进行选择：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 当您想添加至先前创建的文档时，“Update ticket”（更新文档）。 • 当没有与您所碰到的问题相关的文档时，“New ticket”（新建文档）。 	
<p>一旦选择了所需选项，就会显示帮助请求表格。</p> <p>PP2000 自动填写该表格中的某些信息。</p> <p>PP2000 自动添加当前车辆记录，因而帮助请求会尽可能地返回更多信息。</p>	

在 Windows 中：

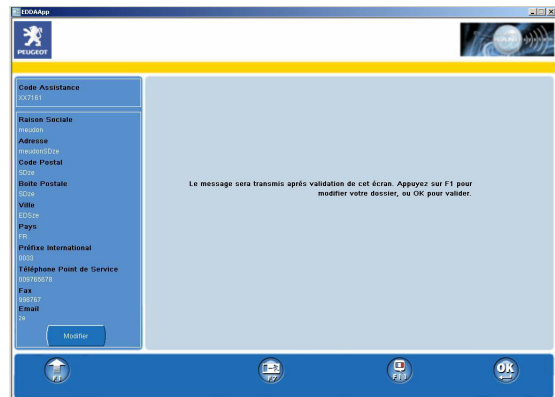
<p>当您需要帮助时，单击 Windows 桌面上的图标。</p>	 EmailDiag.Ink
<p>显示一张空白的帮助请求表格。</p>	

为提出您的请求，按照帮助提示中的说明，完成各个屏幕。

<p>记录文档条目屏幕使您能够发送其他信息，例如图像或后台文件。但是，请注意，某些文件可能非常大！屏幕下方区域指示您的请求信息的大小。超过 1 Mb 的附件被认为是非常大。任何过大的信息都不能发送并会显示错误信息。</p> <p>要添加或撤销文件，单击屏幕上的 +/- 图标。</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

确认帮助请求：

在该屏幕上确认之后，您的信息将被保存并发送至帮助服务中心。



发送帮助请求：

为发送信息，您必须连接至因特网！ 如果信息没有发送出去，则会显示一条信息，指示问题的详情。

在您的信息发送失败时有两种选择：

- 在纠正问题之后，选择 OK（确认）。这样会发送该信息，并且您将收到信息已发送的确认。
- 按下 F7 以退出该应用程序：请注意：**该操作不会删除您的信息！** 一旦问题得以解决，就会立即发送信息。例如，当您连接至因特网下载更新时，将自动发送该信息。该系统的一个好处是：无需连接至因特网您就可以发出帮助请求。**然而，帮助服务中心不能回答任何没有发送的信息！**

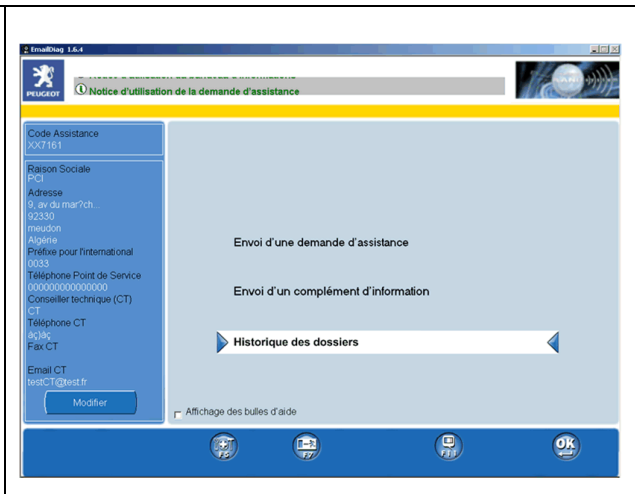
PPO 或帮助请求信息标题中显示的信息使您能够监视您请求的发送状态：发送成功或发送失败。

有关管理这些信息的更多细节，请参考信息标题说明。

访问文档历史记录：

该功能允许您显示所有帮助请求和由所使用工具发送的所有附加信息。

当帮助请求工具启动时，提供该功能。
为此，请选择“Dossier history record”（文档历史记录）。



显示帮助文档的内容：

“Dossier history record”（文档历史记录）屏幕以文档格式显示所有帮助请求和由所使用工具发送的所有附加信息。

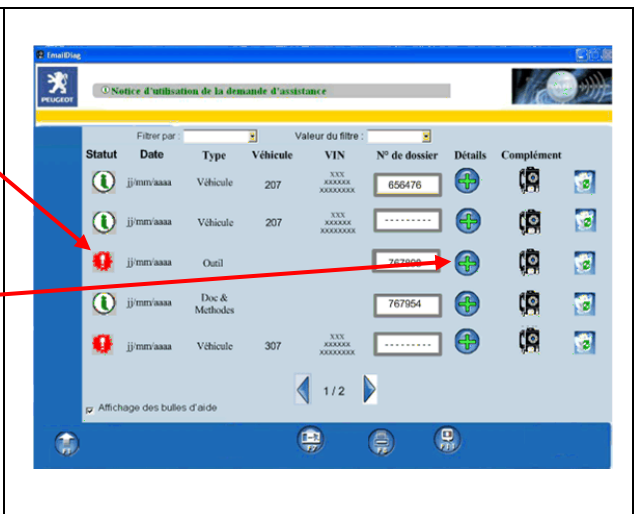
文档总是通过其状态（成功发送/未发送）来表明其创建日期和类型（车辆/工具/文档方法）。

帮助文档可能包含：

- 一份帮助请求，
- 一份帮助请求和一项或多项附加信息，
- 一项或多项附加信息（如果帮助请求由另一个 PPS 提出）。

状态列指示文档的发送状态。如果它为“红色”，则指示文档中的一部分信息还没有发送到帮助中心。
在这种情况下，信息标题会告诉您需要采取什么行动。


要显示文档中包含的信息，请点击相关文档的“+”图标。

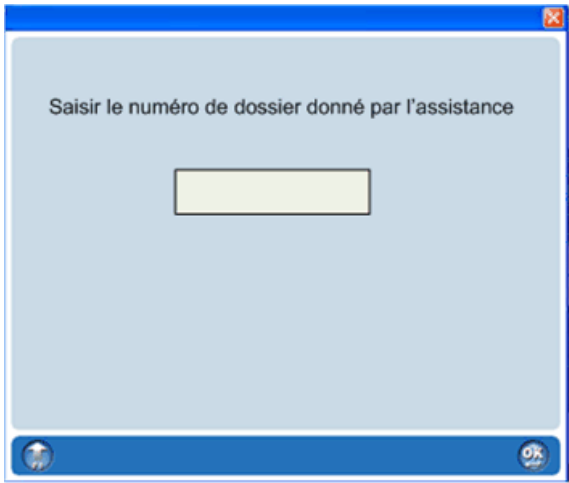


<p>窗口出现，显示文档的内容。</p> <p>使用鼠标或键盘上的方向箭头，选择帮助请求或附加信息项。</p> <p>按下 OK (确认) 键确认选择并详细显示内容或按下 F8 打印内容。</p>	
<p>也会显示附加于帮助请求或附加信息的记录。</p> <p>为此，选择和确认相应的图标。</p>	

输入或更改文档历史记录中的文档号：


对于相同的文档号，VIN 必须相同！
两个不同的帮助请求不能有相同的文档号！

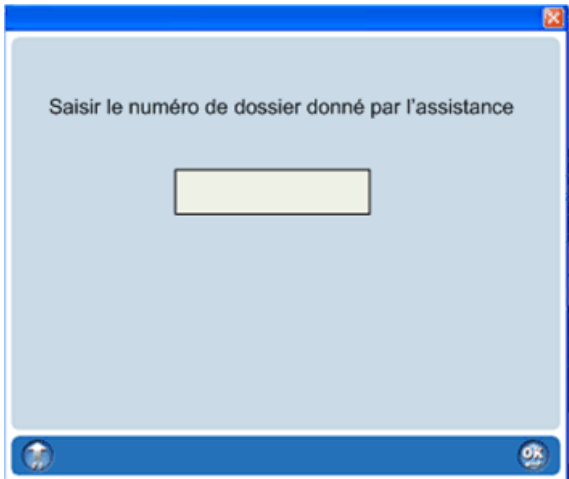
<p>要输入或更改文档号，请点击文档对应的按钮。</p>	
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

<p>您可以在出现的窗口中输入或更改文档号。 输入文档号并按下 OK (确认) 键确认。</p>	
--------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

通过文档历史记录发送附加信息：

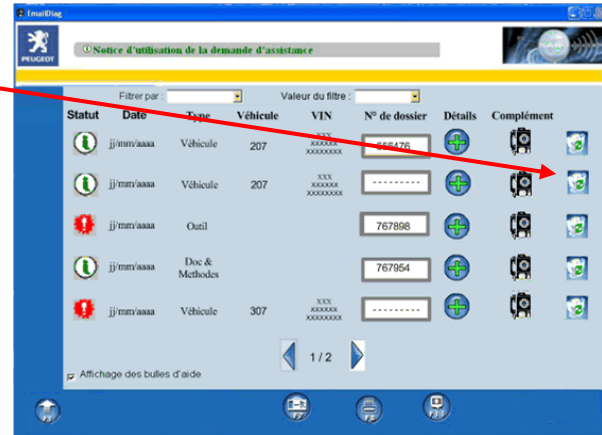
为发送“dossier history record”(文档历史记录) 屏幕的附加信息，在文档中必须存在文档号。否则，将会请求您输入文档号以便继续操作。

<p>在附加信息栏，点击“Email diag”(电子邮件对话) 图标。</p>	
--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

<p>由于发送附加信息时必需有文档号，如果在文档中还没有输入文档号，则会出现一个窗口，请求您输入文档号。 输入文档号并按下 OK (确认) 键确认。</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

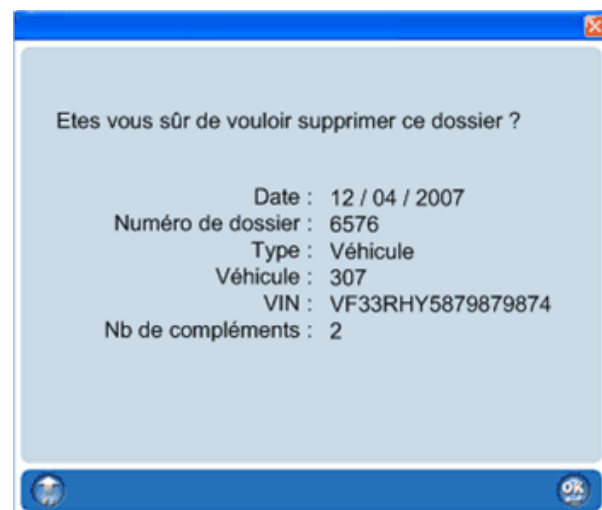
删除文档历史记录中的一个文档：

要删除一个文档，请点击“waste bin”（垃圾箱）图标。



该操作删除整个文档！所有帮助请求和文档中的所有附加信息都将删除！

点击 OK（确认）键，以确认删除。

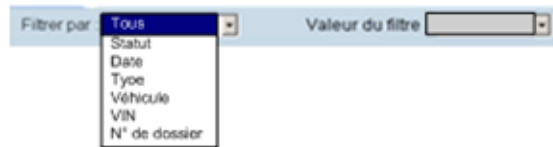


在文档历史记录中过滤文档：

使用过滤功能您可以轻易地搜索到一个或多个特定的文档。



首先，选择要过滤的数据类型。
 (当过滤文档时，“(All)”(所有)类型显示所有文档。)



接着，选择要过滤的数据值。
 (例如数值“(empty)”(空)，显示没有输入数字的所有文档。)

