


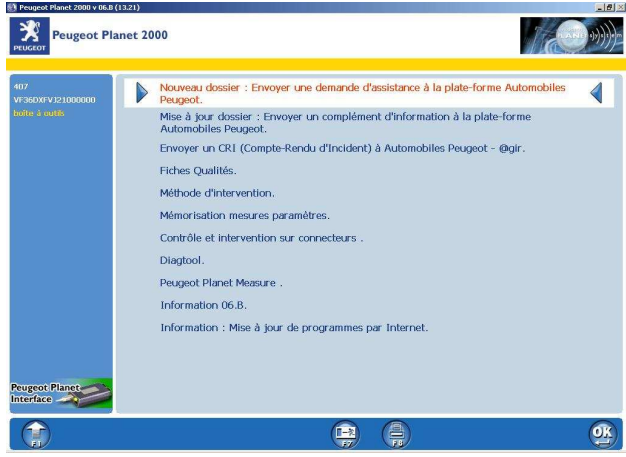
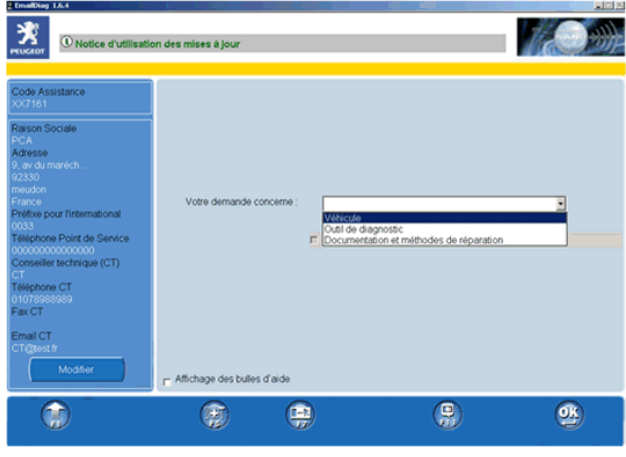
## Gebruiksaanwijzing voor assistentieverzoek

Met het gereedschap voor assistentieverzoek kan een assistentiedossier met bijbehorende informatie worden geopend waarmee u uw probleem kunt oplossen en alle verstuurd dossiers kunt raadplegen.

Om een dossier aan te maken, kunt u gebruikmaken van:

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

### In PP2000 :

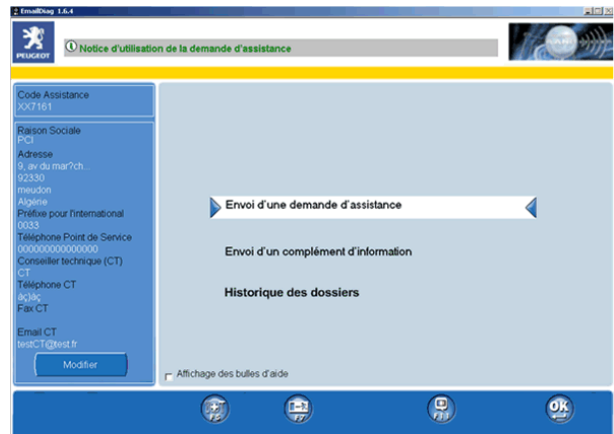
<p>Druk op F5 wanneer u hulp nodig hebt</p>	
<p>Maak hierna een van de volgende keuzes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• « <b>Bijwerken dossier</b> » wanneer u een eerder aangemaakt dossier wilt aanvullen.</li><li>• « <b>Nieuw dossier</b> » wanneer u nog geen dossier hebt aangemaakt over het probleem waarmee u wordt geconfronteerd.</li></ul>	 <p>The screenshot shows the Peugeot Planet 2000 interface. The title bar reads 'Peugeot Planet 2000 v 06.0 (13.21)'. The main window has a yellow header with the Peugeot logo and the text 'Peugeot Planet 2000'. Below the header, there is a list of menu options: 'Nouveau dossier : Envoyer une demande d'assistance à la plate-forme Automobiles Peugeot.', 'Mise à jour dossier : Envoyer un complément d'information à la plate-forme Automobiles Peugeot.', 'Envoyer un CRI (Compte-Rendu d'Incident) à Automobiles Peugeot - @gir.', 'Fiches Qualités.', 'Méthode d'intervention.', 'Mémorisation mesures paramètres.', 'Contrôle et intervention sur connecteurs.', 'Diagtool.', 'Peugeot Planet Mesure.', 'Information 06.B.', and 'Information : Mise à jour de programmes par Internet.' At the bottom, there are icons for 'F5', 'F7', 'F8', and 'OK'.</p>
<p>Nadat het gewenste menu is geselecteerd, verschijnt het formulier voor een assistentieverzoek.</p> <p>PP2000 vult automatisch diverse gegevens op het formulier in.</p> <p>PP2000 voegt automatisch het huidige diagnosetraject van de auto toe, zodat de diagnosehelpdesk over zoveel mogelijk gegevens beschikt.</p>	 <p>The screenshot shows the 'Notice d'utilisation des mises à jour' window. The title bar reads 'EmaShop 1.6.4'. The main window has a yellow header with the Peugeot logo and the text 'Notice d'utilisation des mises à jour'. Below the header, there is a form with the following fields: 'Code Assistance' (XCT161), 'Raison Sociale' (PICA), 'Adresse' (Sav du march. 52350 moudon France), 'Email pour l'international' (0033), 'Téléphone Point de Service' (000000000000000), 'Conseiller technique (CT)' (CT), 'Téléphone CT' (01076988989), 'Fax CT', and 'Email CT' (CT@test.fr). There is a 'Modifier' button. The main content area has a dropdown menu for 'Votre demande concerne :' with options 'Mise à jour', 'Outil de diagnostic', and 'Documentation et méthodes de réparation'. At the bottom, there is a checkbox for 'Affichage des bulles d'aide' and icons for 'F5', 'F7', 'F8', and 'OK'.</p>

### In Windows :

Druk op het icoon dat zich op het Windows bureaublad bevindt wanneer u hulp nodig hebt.



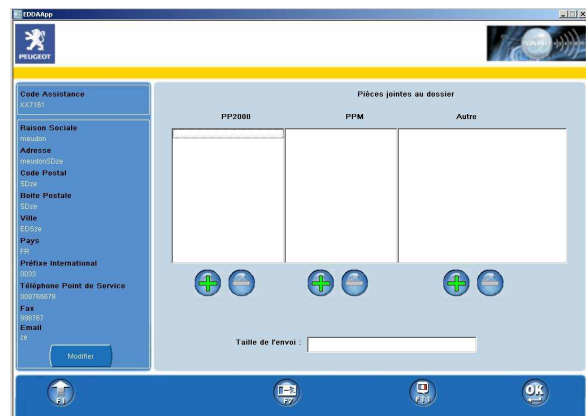
Het formulier voor een assistentieverzoek wordt weergegeven zonder verdere informatie.



**Om uw verzoek in te dienen, hoeft u alleen ieder scherm volgens de instructies in de tekstballonnen in te vullen.**

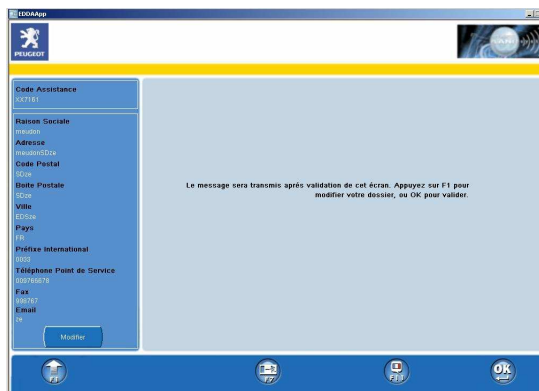
Met het invoerscherm van het diagnosetraject kunt u andere informatie zoals afbeeldingen of aanvullende bestanden versturen. Houd er altijd rekening mee, dat bepaalde bestanden erg omvangrijk zijn ! Het veld dat zich aan de onderzijde van het scherm bevindt, geeft de grootte van de overdracht aan. Ter informatie, een bestandsoverdracht groter dan 1 MB wordt als zeer groot beschouwd. Een te groot bestand (groter dan 5 MB) wordt geblokkeerd met een bijbehorende foutmelding.

Om bestanden toe te voegen of te verwijderen, kunt u de + / - toetsen gebruiken die zich op het scherm bevinden.



### Bevestiging van het assistentieverzoek :

Na de bevestiging van dit scherm wordt uw bericht opgeslagen en verzonden naar de diagnosehelpdesk.



### Verzending van het assistentieverzoek :

**Controleer of u verbinding met internet hebt alvorens het bericht te versturen!** Bij een mislukte poging verschijnt een melding met de oorzaak van het probleem.

U hebt 2 mogelijkheden bij een mislukte poging:

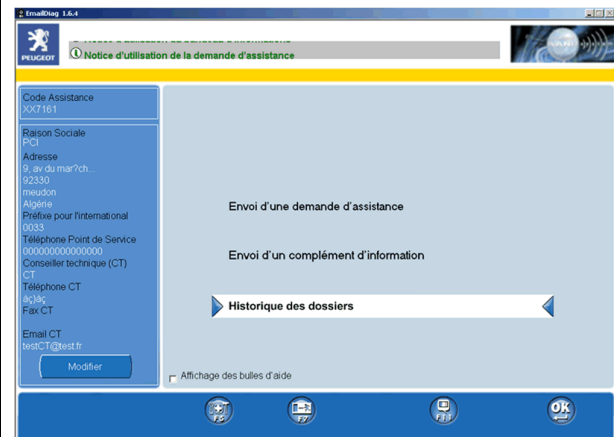
- Selecteer OK na het verhelpen van het probleem: het bericht wordt verzonden en een melding verschijnt als het correct is verstuurd.
- Selecteer F7 om de toepassing te verlaten: Let op, **hiermee gaat uw bericht niet verloren!** Het wordt verzonden, zodra het probleem met het versturen is opgelost. Bijvoorbeeld, wanneer u verbinding maakt met internet voor het uitvoeren van updates, wordt het bericht automatisch verstuurd. Het interessante aan dit systeem is dat u uw assistentieverzoek kunt opstellen zonder verbinding met internet. **In ieder geval betekent een niet verzonden bericht dat de diagnosehelpdesk niet zal reageren!**

Met de berichten in de informatiebalk van PPO of van het assistentieverzoek kunt u de verzendstatus van uw verzoek controleren: verzending geslaagd of verzending mislukt. Raadpleeg de handleiding in de informatiebalk voor meer gegevens over het beheren van deze berichten.

### Toegang tot de dossierhistorie:

Het betreft een functionaliteit waarmee alle assistentieverzoeken en alle aanvullende informatie kunnen(kan) worden geraadpleegd die vanaf het gebruikte gereedschap zijn(is) verzonden.

Deze functionaliteit is beschikbaar bij het opstarten van het gereedschap voor assistentieverzoeken.  
Selecteer hiertoe « Dossierhistorie ».



### Raadplegen van de inhoud van een assistentiedossier :

Het scherm « Dossierhistorie » toont alle assistentieverzoeken en alle aanvullende informatie verstuurd vanaf het gebruikte gereedschap.

Een dossier bestaat altijd uit de status (verzending geslaagd / verzending mislukt), de datum van aanmaak en het type (wagen / gereedschap / doc & methode).

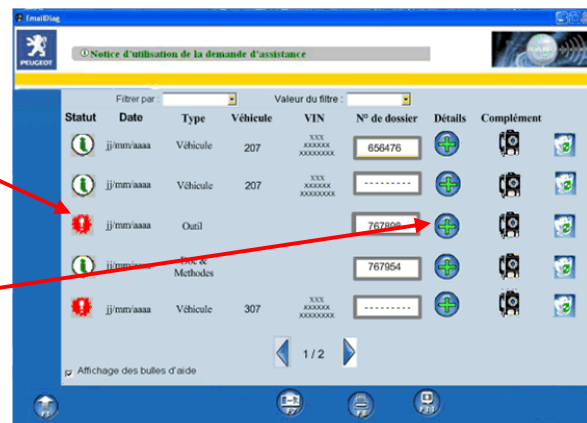
Een assistentiedossier kan bevatten:

- een assistentieverzoek,
- een assistentieverzoek en aanvullende informatie,
- aanvullende informatie (indien het assistentieverzoek is gedaan door een ander PPS).

De status geeft de verzendstatus van het dossier aan. Indien de status « rood » is, betekent dit dat één of meerdere onderdelen van het dossier niet zijn verstuurd aan de diagnosehelpdesk.

De informatiebalk geeft in dat geval aan welke bewerkingen dienen te worden uitgevoerd.

Klik, om de inhoud van het dossier te bekijken, op het « + » icoon van het gewenste dossier.



Een venster verschijnt met daarin de inhoud van het dossier.

Selecteer, m.b.v. de muis of de richtingspijlen van het toetsenbord, een assistentieverzoek of aanvullende informatie.

Bevestig de selectie met OK om de details weer te geven of op F8 om ze te printen.



Het diagnosetraject bij het assistentieverzoek of bij de aanvullende informatie kan eveneens worden weergegeven. Selecteer hiertoe het betreffende icoon en bevestig dit.

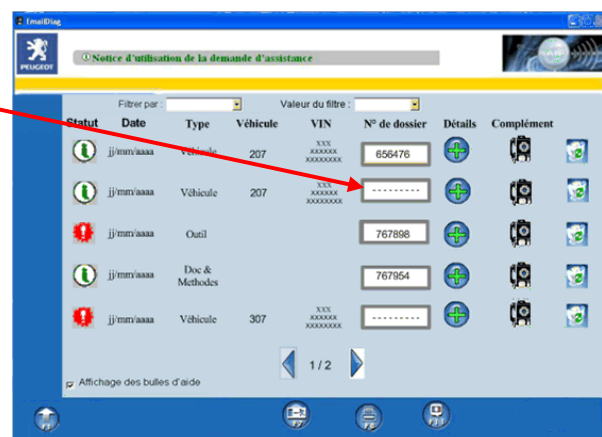


### Invoeren of wijzigen van een dossiernummer in de dossierhistorie :

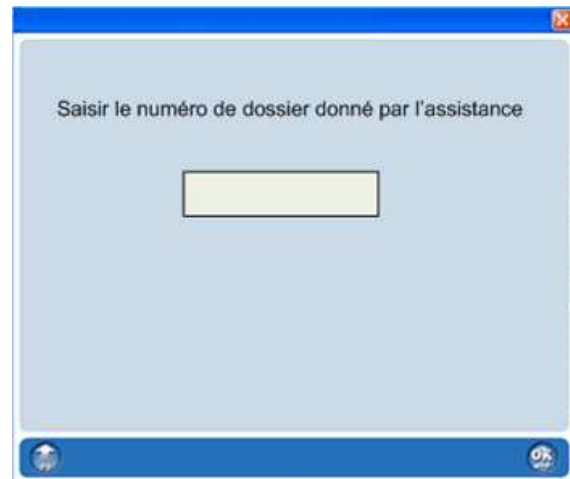
**Bij één dossiernummer hoort één VIN-nummer!**

**Twee assistentieverzoeken kunnen niet hetzelfde dossiernummer hebben!**

Klik, voor het invoeren of wijzigen van een dossiernummer, op de betreffende toets van het dossier.



Er verschijnt een venster waarin het dossiernummer kan worden ingevoerd of gewijzigd.  
Voer een nummer in en bevestig met OK.



### Versturen van aanvullende informatie via de dossierhistorie :

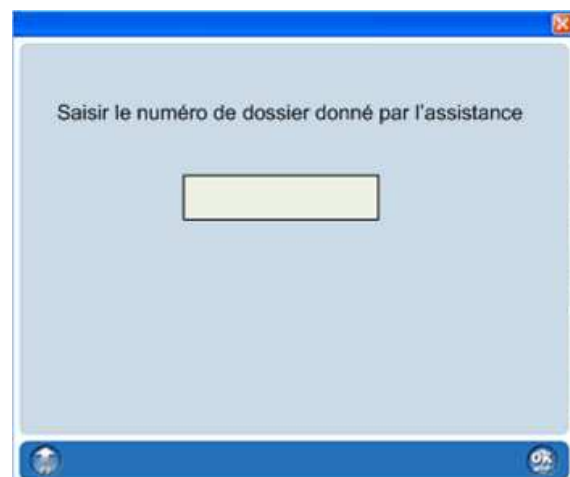
Voor het versturen van aanvullende informatie vanaf het scherm « dossierhistorie » moet het dossiernummer aanwezig zijn. Indien dit niet het geval is, dient u het dossiernummer in te voeren om verder te gaan met de bewerking.

Klik in de kolom aanvulling op het « Email diag » icoon.



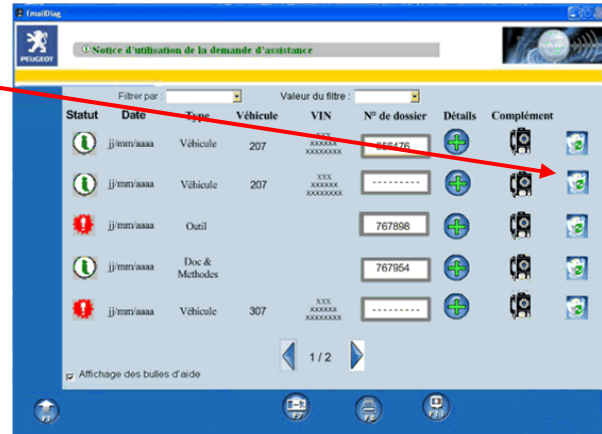
Het dossiernummer is noodzakelijk voor het versturen van een aanvulling. Indien het nummer nog niet is ingevuld, verschijnt een venster waarin u het dossiernummer dient in te voeren.

Voer een nummer in en bevestig met OK.



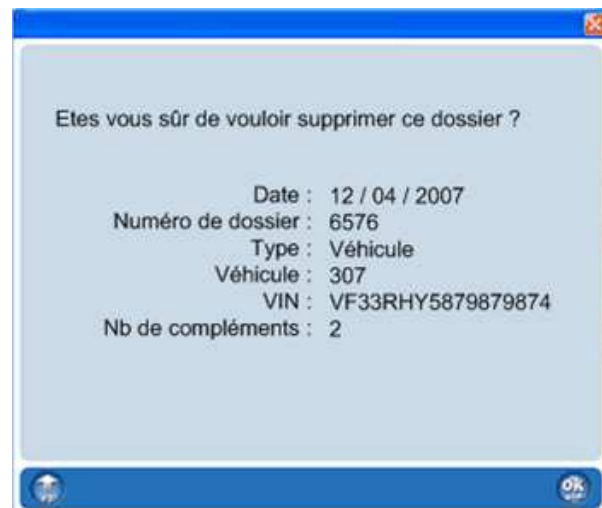
### Wissen van een dossier in de dossierhistorie :

Klik, om een dossier te wissen, op het « prullenbak » icoon.



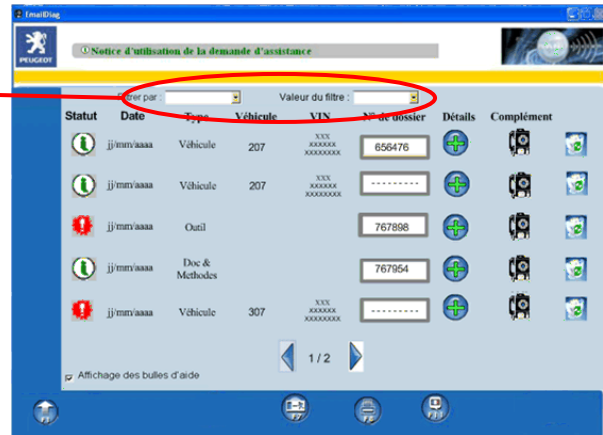
**Door deze bewerking wordt het volledige dossier gewist! Alle assistentieverzoeken en alle aanvullende informatie in het dossier worden gewist!**

Klik op OK om het wissen te bevestigen.



**Filteren van dossiers in de dossierhistorie:**

Met behulp van de filterfunctie kunnen één of meerdere specifieke dossiers eenvoudig worden opgezocht.



Selecteer eerst de gegevens waarop moet worden gefilterd.  
(Met het filter « (Alle) » kunnen alle dossiers worden weergegeven als een filter is geactiveerd.)



Selecteer vervolgens de filterwaarde.  
(Met de filterwaarde « (leeg) » kunnen, in dit specifieke voorbeeld, alle dossier worden weergegeven waarbij geen nummer is ingevoerd.)

