


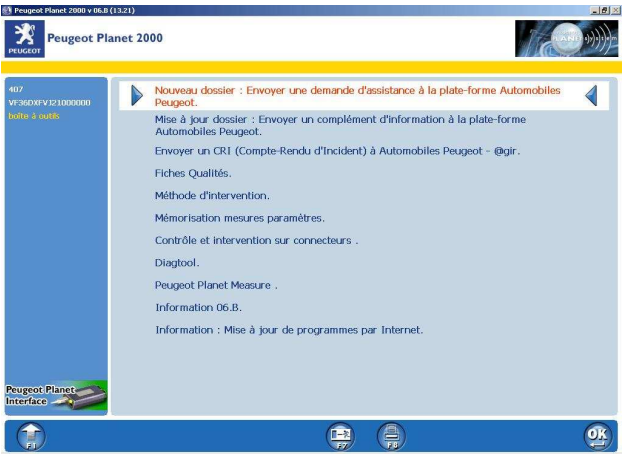
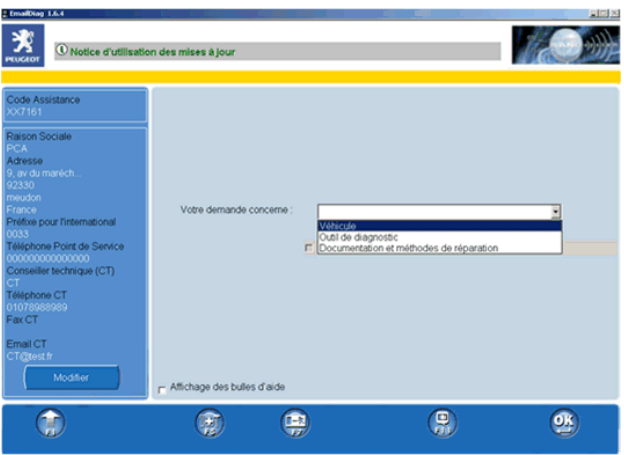
Instruções de utilização do pedido de assistência

A ferramenta de assistência permite abrir um dossier de assistência com várias informações que permitirão solucionar o seu problema e consultar os dossiers enviados.


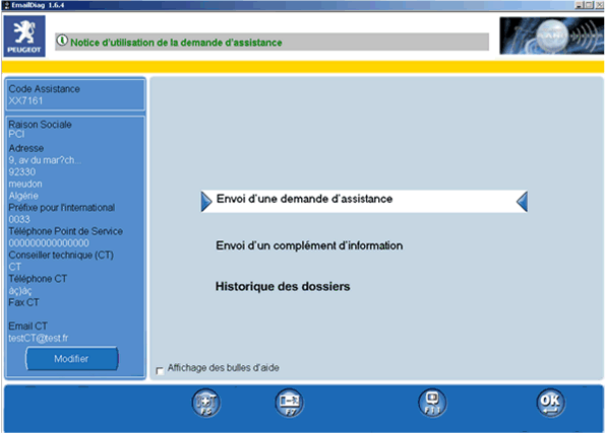
Para criar um dossier, pode utilizar :

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows


No PP2000 :

| | |
|---|--|
| <p>É necessário pressionar F5 quando necessitar de assistência</p> |  |
| <p>Em seguida seleccionar :</p> <ul style="list-style-type: none">• « Actualização dossier » quando desejar preencher um dossier anteriormente criado.• « Novo dossier » quando não tiver um dossier criado sobre o problema com o qual foi confrontado. |  |
| <p>Uma vez seleccionado o menu desejado, é indicado o formulário de pedido de assistência.</p> <p>O PP2000 preenche automaticamente várias informações do formulário.</p> <p>O PP2000 adiciona automaticamente o seguimento veículo em curso, de modo a que a assistência tenha o máximo de dados possível.</p> |  |

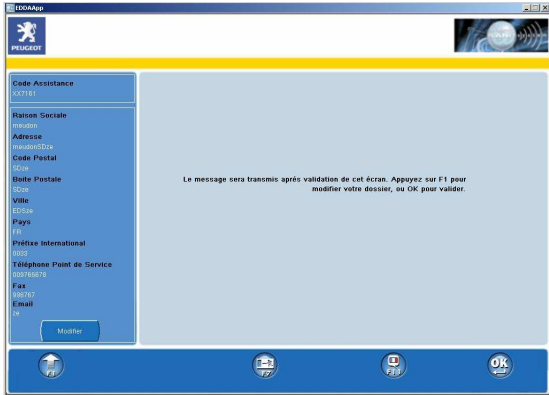
No Windows :

| | |
|--|---|
| <p>É necessário pressionar o ícone existente no ambiente de trabalho do Windows, quando necessitar de assistência.</p> |  |
| <p>Surgirá o formulário de pedido de assistência sem informação associada.</p> |  |

Para realizar o seu pedido, necessita de preencher cada ecrã seguindo as directivas dos balões de ajuda.

| | |
|--|--|
| <p>O ecrã de introdução dos ficheiros de seguimento permite transmitir outras informações, tais como imagens ou ficheiros explicativos. Atenção, alguns ficheiros são demasiado pesados! O campo existente na parte inferior do ecrã indica o tamanho do seu envio. Para sua informação, um envio superior a 1 Mo será sujeito a confirmação. Todos os envios demasiado volumosos (superiores a 5 Mo) serão bloqueados com um ecrã de erro.</p> <p>Para adicionar ou retirar ficheiros, é necessário utilizar as teclas + / - presentes no ecrã.</p> |  |
|--|--|

Validação do pedido de assistência :

| | |
|--|--|
| <p>Após validação deste ecrã, a sua mensagem será guardada e enviada à plataforma.</p> |  |
|--|--|

Envio do pedido de assistência :

Deve imperativamente estar ligado à Internet para que a mensagem seja enviada ! Em caso de falha, será indicada uma mensagem que lhe dirá a origem do problema.

Tem 2 possibilidades em caso de falha :

- Seleccionar OK após ter corrigido o problema : a sua mensagem será enviada e ser-lhe-á indicado se foi enviada com sucesso.
- Seleccionar F7 para sair da aplicação: Atenção, **isso não destruirá a sua mensagem !** Será enviada assim que o problema de envio seja resolvido. Por exemplo, quando se ligar à Internet para fazer actualizações, a mensagem será enviada automaticamente. O interesse deste sistema é poder realizar o seu pedido de assistência sem acesso à Internet. **Contudo, uma mensagem que não seja enviada significa que a plataforma de assistência não responde !**

Mensagens na barra de informações do PPO ou do pedido de assistência permitir-lhe-ão conhecer o estado de envio do seu pedido : envio recebido ou envio falhado.

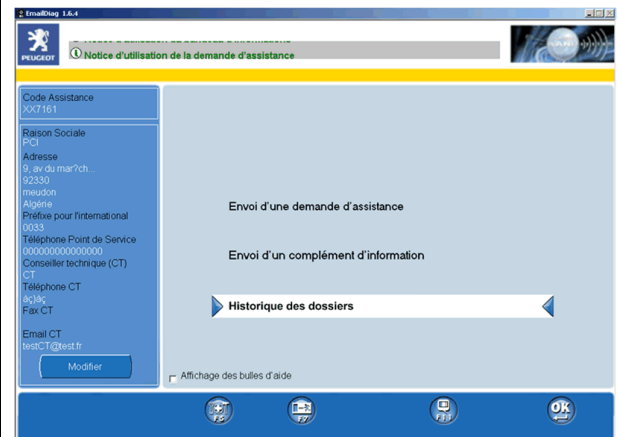
Ver as instruções na barra de informações para mais detalhes sobre a gestão destas mensagens.

Acesso ao histórico dos dossiers :

Uma funcionalidade permite visualizar todos os pedidos de assistência e todos os complementos de informação enviados a partir da ferramenta utilizada.

Esta funcionalidade está disponível no arranque da ferramenta pedido de assistência.

Para tal, seleccionar « Histórico de dossiers ».



Visualizar o conteúdo de um dossier de assistência :

O ecrã « Histórico dos dossiers » apresenta, sob a forma de dossier, todos os pedidos de assistência e todos os complementos de informação enviados a partir da ferramenta utilizada.

Um dossier é sempre representado pelo seu estatuto (envio recebido / falha de envio), a respectiva data de redacção e tipo (veículo / ferramenta / doc & método).

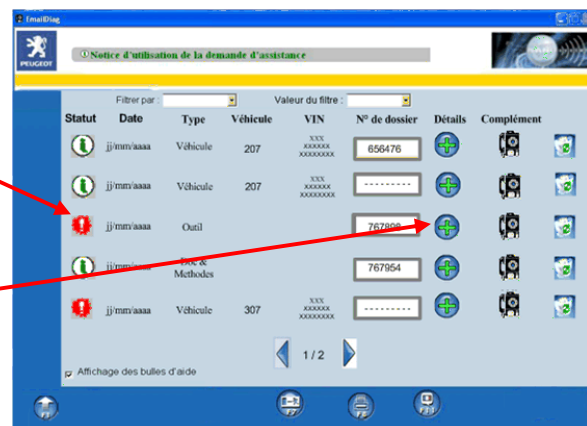
Um dossier de assistência pode conter :


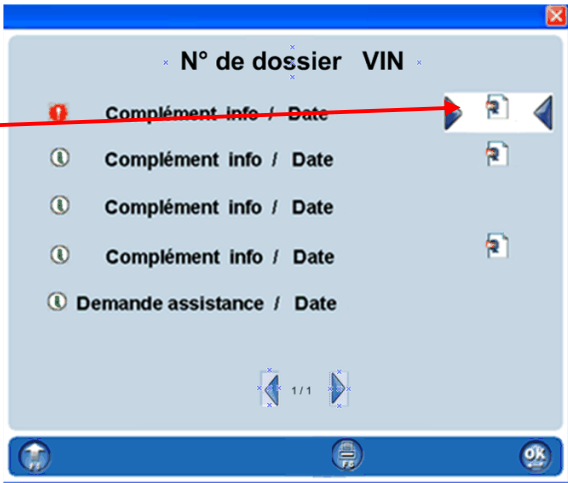
- um pedido de assistência,
- um pedido de assistência e um ou vários complementos de informação,
- um ou vários complementos de informação (se o pedido de assistência tiver sido feito por um outro PPS).

O estatuto indica o estado do envio do dossier. Se estiver « vermelho », indica que um ou vários elementos do dossier não foram transmitidos à plataforma de assistência.

Neste caso, a barra de informação indica que acções deve realizar.


Para visualizar os elementos de um dossier, clique no ícone « + » do dossier desejado.



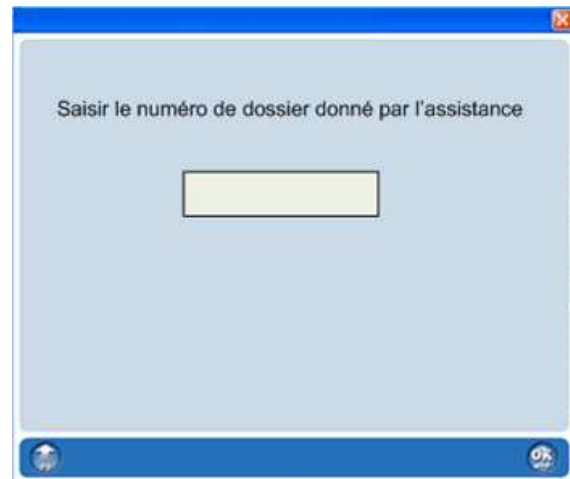
| | |
|---|---|
| <p>Uma janela indica e apresenta o conteúdo do dossier.</p> <p>Seleccionar, através do rato ou com as setas direccionais do teclado, um pedido de assistência ou um complemento de informação.</p> <p>Validar a selecção com OK, de modo a indicar os detalhes, ou em F8 para imprimir.</p> |  |
| <p>As informações anexas ao pedido de assistência ou ao complemento de informação podem também ser visualizados. Para tal, seleccionar e validar o ícone associado.</p> |  |

Introduzir ou modificar um número de dossier no histórico de dossiers :

Para um mesmo número de dossier, os VIN devem ser idênticos !
Dois pedidos de assistência não podem ter o mesmo número de dossier!

| <p>Para introduzir ou modificar um número de dossier, clicar no botão associado ao dossier.</p> |  <table border="1" data-bbox="799 1581 1396 2018"> <thead> <tr> <th>Statut</th> <th>Date</th> <th>Type</th> <th>Véhicule</th> <th>VIN</th> <th>N° de dossier</th> <th>Détails</th> <th>Complément</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Véhicule</td> <td>207</td> <td>XXX XXXXXX XXXXXXXX</td> <td>856476</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Véhicule</td> <td>207</td> <td>XXX XXXXXX XXXXXXXX</td> <td><input type="text"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Outil</td> <td></td> <td></td> <td>767898</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Doc & Methodes</td> <td></td> <td></td> <td>767954</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>jj/mm/aaaa</td> <td>Véhicule</td> <td>307</td> <td>XXX XXXXXX XXXXXXXX</td> <td><input type="text"/></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Statut | Date | Type | Véhicule | VIN | N° de dossier | Détails | Complément | | jj/mm/aaaa | Véhicule | 207 | XXX XXXXXX XXXXXXXX | 856476 | | | | jj/mm/aaaa | Véhicule | 207 | XXX XXXXXX XXXXXXXX | <input type="text"/> | | | | jj/mm/aaaa | Outil | | | 767898 | | | | jj/mm/aaaa | Doc & Methodes | | | 767954 | | | | jj/mm/aaaa | Véhicule | 307 | XXX XXXXXX XXXXXXXX | <input type="text"/> | | |
|---|---|----------------|----------|---------------------------|----------------------|---------|---------------|---------|------------|--|------------|----------|-----|---------------------------|--------|--|--|--|------------|----------|-----|---------------------------|----------------------|--|--|--|------------|-------|--|--|--------|--|--|--|------------|----------------|--|--|--------|--|--|--|------------|----------|-----|---------------------------|----------------------|--|--|
| Statut | Date | Type | Véhicule | VIN | N° de dossier | Détails | Complément | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | jj/mm/aaaa | Véhicule | 207 | XXX XXXXXX XXXXXXXX | 856476 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | jj/mm/aaaa | Véhicule | 207 | XXX XXXXXX XXXXXXXX | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | jj/mm/aaaa | Outil | | | 767898 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | jj/mm/aaaa | Doc & Methodes | | | 767954 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | jj/mm/aaaa | Véhicule | 307 | XXX XXXXXX XXXXXXXX | <input type="text"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

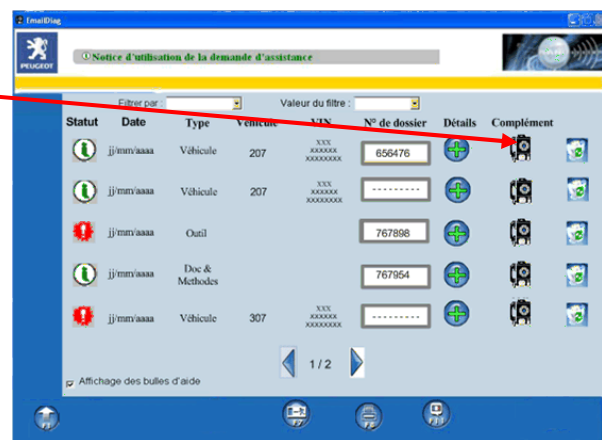
É indicada uma janela, na qual pode introduzir ou modificar o número de dossier. Introduza um número e validar com OK.



Enviar um complemento de informação através do histórico dos dossiers :

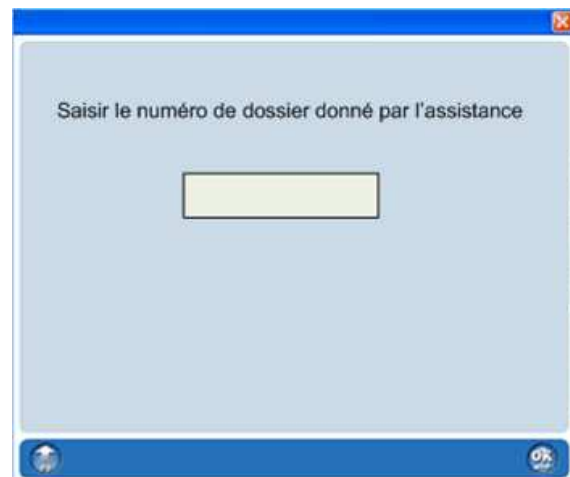
Para enviar um complemento de informação a partir do ecrã « histórico de dossiers », o número do dossier deve estar presente no dossier, se não for o caso, ser-lhe-á pedido para introduzir o número de dossier, de modo a prosseguir a operação.

Na coluna complemento, clicar no ícone « Email diag ».



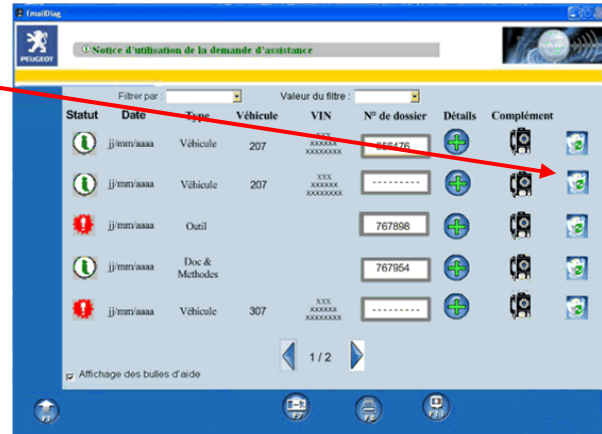
O número de dossier é obrigatório para o envio de um complemento, se não tiver sido introduzido no dossier, é indicada uma janela que lhe pede para introduzir o número de dossier.

Introduzir um número e validar com OK.



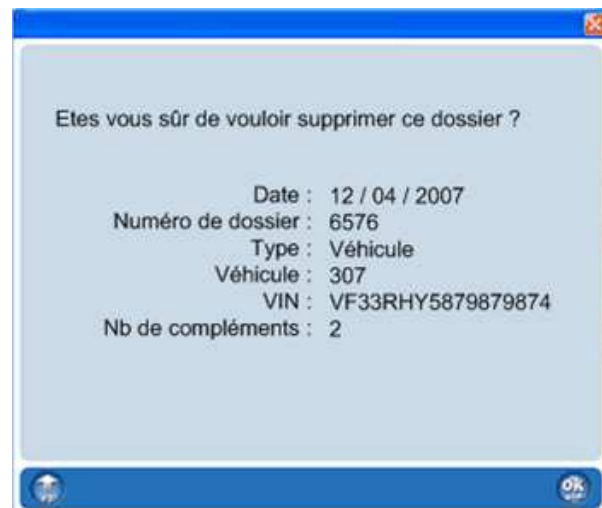
Eliminar um dossier no histórico dos dossiers :

De modo a eliminar um dossier, clique num dos ícones « caixotes de lixo».



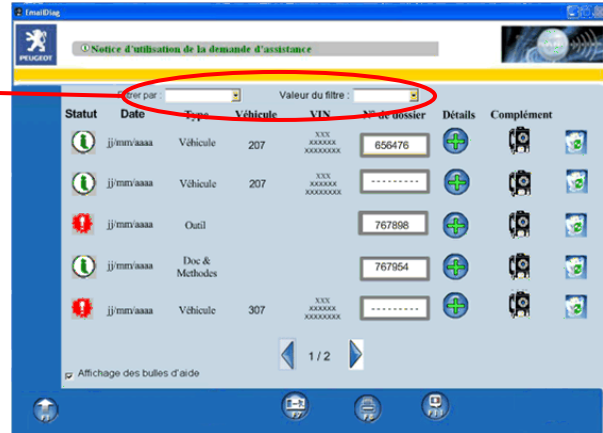
**Esta acção elimina o dossier completo !
Qualquer pedido de assistência e qualquer complemento de informação presente no dossier serão eliminados !**

Clicar em OK para validar a eliminação.

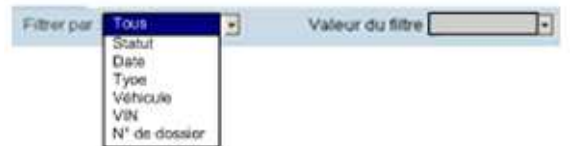


Filtrar os dossiers no histórico dos dossiers :

Um ou mais dossiers específicos podem ser facilmente pesquisados através da função filtro.



Em primeiro lugar, seleccionar a natureza dos dados a filtrar.
(A natureza « (Tudo) » permite indicar todos os dossiers quando tiver sido aplicado um filtro.)



Em seguida, seleccionar o valor dos dados a filtrar.
(O valor « (vazio) » permite, neste exemplo, indicar todos os dossiers que não tenham número de registo.)

