


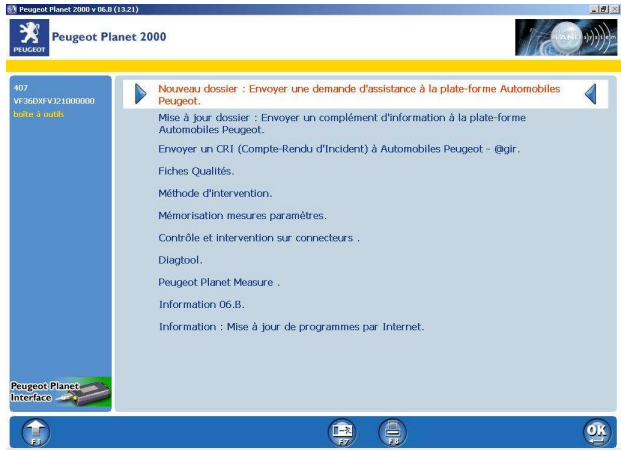
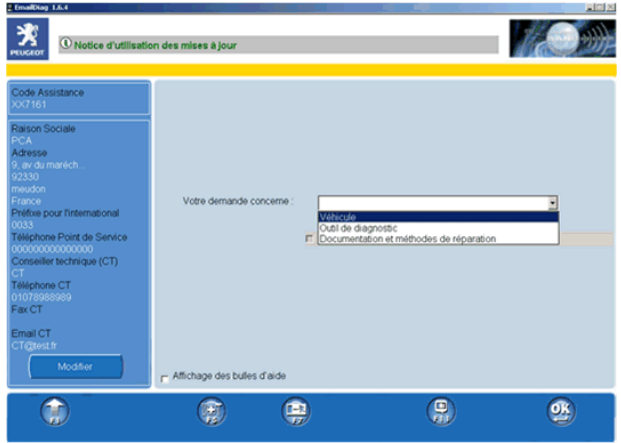
Tukipyyntö-toiminnon ohje

Diagnosilaitteen teknisen tukipyyntötoiminnon avulla avataan teknistä tukea koskeva asiakirja, joka sisältää tietoja ongelmatilanteen ratkaisemiseksi. Sen kautta saadaan käyttöön kaikki lähetetyt asiakirjat.

Asiakirja voidaan luoda seuraavissa käyttöympäristöissä:

- Peugeot Planet 2000 (PP2000)
- Windows

PP2000-käyttöympäristö:

<p>Kun haluat esittää tukipyynnön, paina näppäintä F5.</p>	
<p>Tämän jälkeen valitse toinen seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakirjan päivitys, kun halutaan täydentää aiemmin luotua asiakirjaa. • Uusi asiakirja, kun käsiteltävästä ongelmasta ei ole aiemmin luotua asiakirjaa. 	
<p>Kun olet valinnut haluamasi kohdan, näyttöön tulee teknisen tuen pyyntölomake.</p> <p>PP2000 täyttää automaattisesti useita tietoja lomakkeelle.</p> <p>PP2000 lisää lomakkeelle automaattisesti huollettavan auton vianetsinnän jäljitystiedot (trace), jotta teknisellä tuella olisi käytössään mahdollisimman tarkkoja tietoja.</p>	

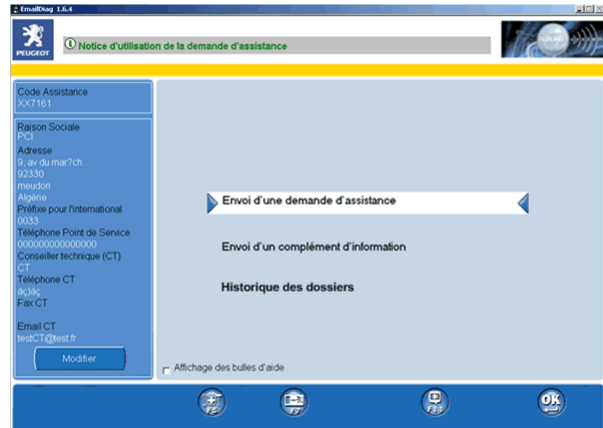
**Windows:**

Paina Windowsin työpöydällä olevaa kuvaketta, kun haluat esittää teknisen tukipyynnön.



EmailDiag.Ink

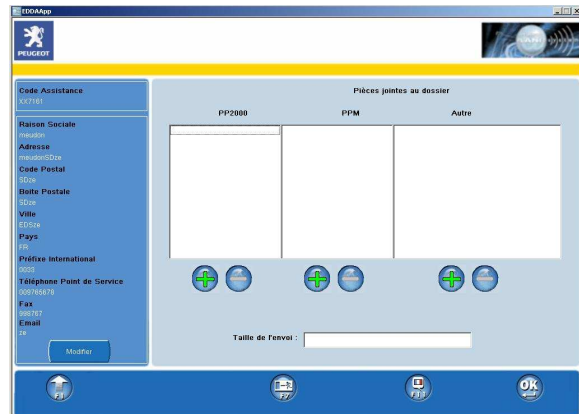
Tekninen tukipyyntölomake tulee näyttöön tyhjänä, ilman oheistietoja.



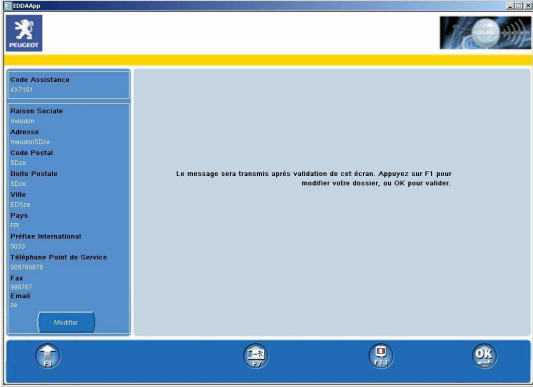
Tukipyyntö esitetään täydentämällä tiedot kaikkiin kenttiin ohjekuplien mukaisesti.

Vianetsinnän jäljitystiedostojen syöttöruutuun voit lisätä muita tietoja, esimerkiksi kuvia tai selittäviä tiedostoja. Huomaa kuitenkin, että tietyt tiedostot ovat erittäin suuria! Näytön alalaidassa olevaan kenttään tulee lähetettävän tiedoston koko. Esimerkiksi yli 1 Mt:n liitetiedostoa pidetään erittäin suurena. Liian suurikokoisten (yli 5 Mt) liitteiden lähetys estetään, ja näyttöön tulee vikaviesti.

Liitetiedostot liitetään tai poistetaan näytön +/- -näppäimillä.



Tukipyynnön vahvistus:

<p>Kirjoittamasi tukipyyntö tallennetaan ja lähetetään tukikeskukseen, kun vahvistat tämän ruudun tiedot.</p>	
---	--

Tukipyynnön lähetys:

Internet-yhteyden on ehdottomasti oltava käytössä, jotta tukipyyntö voidaan lähettää! Jos tukipyynnön lähettäminen epäonnistuu, sitä koskeva viesti tulee näyttöön. Viesti sisältää tiedon ongelman syystä.

Jos lähetys epäonnistuu, voidaan menetellä kahdella tavalla:

- Kun ongelma on poistunut, paina OK: tukipyyntö lähetetään, ja näyttöön tulee vahvistus lähetyksen onnistumisesta.
- Valitse F7, jolloin sovelluksen käyttö keskeytetään. Huomautus: **tämä toimenpide ei poista lähetettävää tukipyyntöä!** Tukipyyntö lähetetään, kun lähetysongelma on ratkaistu. Jos muodostat Internet-yhteyden esimerkiksi päivitystä varten, tukipyyntö lähetetään automaattisesti. Järjestelmän tarkoituksena on, että tukipyyntö voidaan täyttää lomakkeelle silloinkin, kun Internet-yhteys ei ole muodostettuna. **Jos tukikeskuksen vastaus viipyy mielestäsi poikkeuksellisen kauan, tarkista, että tukipyynnön lähetys onnistui!**

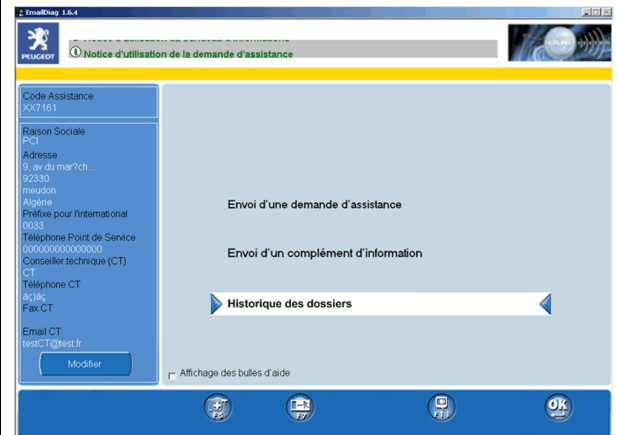
PPO-käyttöympäristön tietopalkin viestissä tai tukipyyntö-näytössä esitetään pyynnön lähetyksen tila: lähetys onnistui / lähetys epäonnistui.

Katso lisätietoja viestien hallinnasta tietopalkkia koskevasta ohjeesta.

Kansiohistorian haku näyttöön

Toiminnon avulla voidaan hakea näyttöön kaikki tukipyynnöt ja lisätiedot, jotka on lähetetty käytettävältä diagnoosilaitteelta.

Toiminto on käytettävissä diagnoosilaitteen käynnistysvalikossa.
Valitse ”Kansiohistoria”.



Tukipyyntökansion sisällön haku näyttöön

Kansiohistoria-näytössä esitetään kansioittain kaikki tukipyynnöt ja lisätiedot, jotka on lähetetty käytettävältä diagnoosilaitteelta.

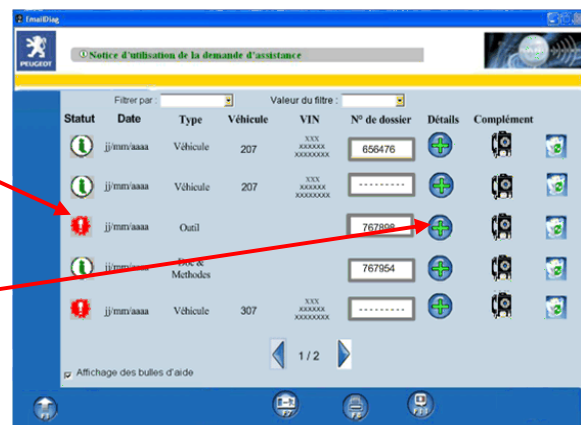
Kansio esitetään näytössä tilan (lähetys onnistui / lähetys epäonnistui), laadintapäivämäärän ja tyyppin (ajoneuvo / diagnoosilaitte / dokumentaatio & metodi) mukaan.


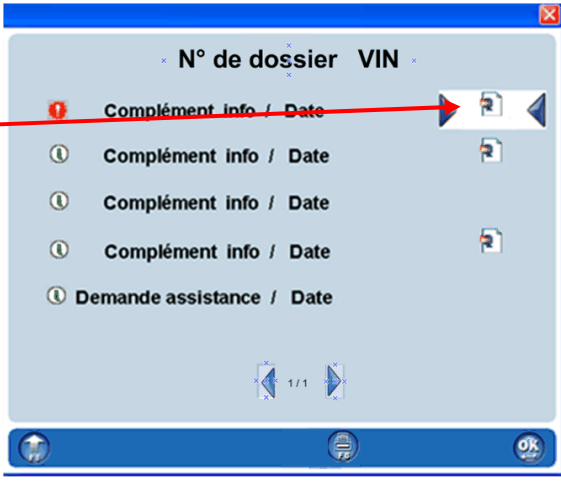
Tukipyyntökansiossa voi olla:

- tukipyyntö
- tukipyyntö ja yksi tai useampia lisätietoja
- yksi tai useampia lisätietoja (jos jokin muu PPS on tehnyt tukipyynnön).

Tila osoittaa kansion lähetyksen tilan. Jos tila on punainen, jotain tai joitain kansion osista ei ole lähetetty tukikeskukseen. Tietopalkissa ilmoitetaan, mitä toimenpiteitä käyttäjän pitää suorittaa.

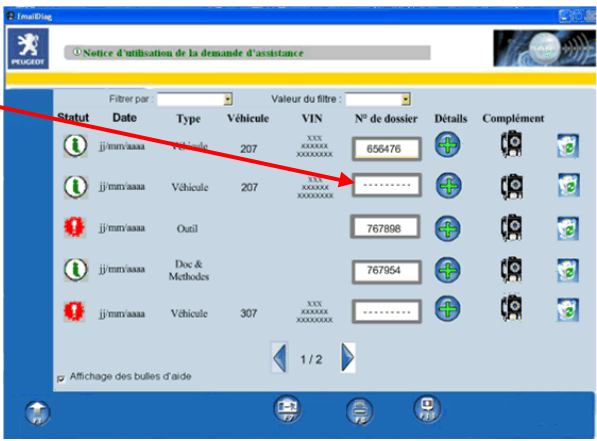
Kansion osat voidaan hakea näyttöön napsauttamalla halutun kansion "+"-kuvaketta.



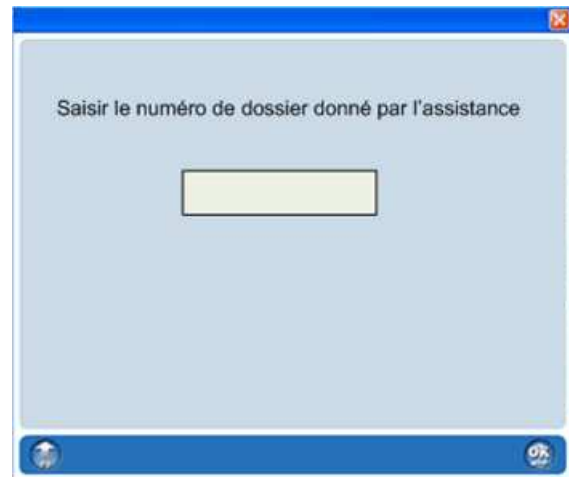
<p>Näyttöön tulevassa ikkunassa esitetään kansion sisältö.</p> <p>Valitse hiirellä tai nuolinäppäimillä tukipyyntö tai lisätieto.</p> <p>Vahvista napsauttamalla OK, jolloin tiedot tulevat näyttöön, tai tulosta painamalla F8.</p>	
<p>Tukipyyntöön tai lisätietoon liittyvät jäljitystiedostot (trace) voidaan myös hakea näyttöön.</p> <p>Tämä tehdään valitsemalla sitä vastaava kuvake ja vahvistamalla.</p>	

Kansion numeron syöttö tai muuttaminen kansiohistorian kautta

**Vain yksi VIN-numero voi vastata tiettyä kansionumeroa!
Kahdella eri tukipyynnöllä ei voi olla samaa kansionumeroa!**

<p>Kansion numeron syöttö tai muutos tehdään napsauttamalla sitä vastaavaa painiketta.</p>	
--	--

Näyttöön tulee ikkuna, jossa kansion numero voidaan syöttää tai sitä voidaan muuttaa. Syötä numero ja vahvista painamalla OK.



Lisätiedon lähettäminen kansiohistorian kautta

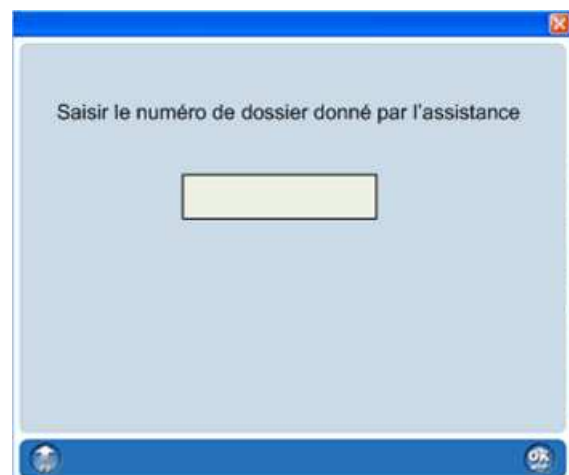
Lisätieto voidaan lähettää kansiohistoria-ruudun kautta silloin, kun kansion numero on näkyvässä kansiossa. Jos kansion numero puuttuu, ohjelma pyytää syöttämään kansion numeron, jotta toimenpidettä voidaan jatkaa.

Napsauta "Email diag"-kuvaketta Lisätietoja-sarakkeessa.



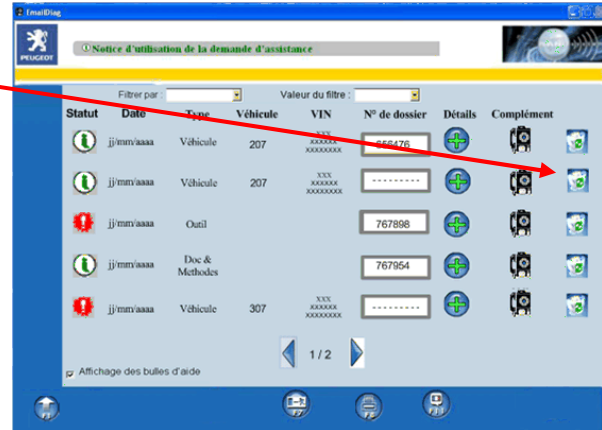
Jos kansionumeroa ei ole kansiossa ja koska se on välttämätön edellytys lisätiedon lähettämiselle, näyttöön tulee ikkuna, jossa pyydetään syöttämään kansion numero.

Syötä numero ja vahvista painamalla OK.



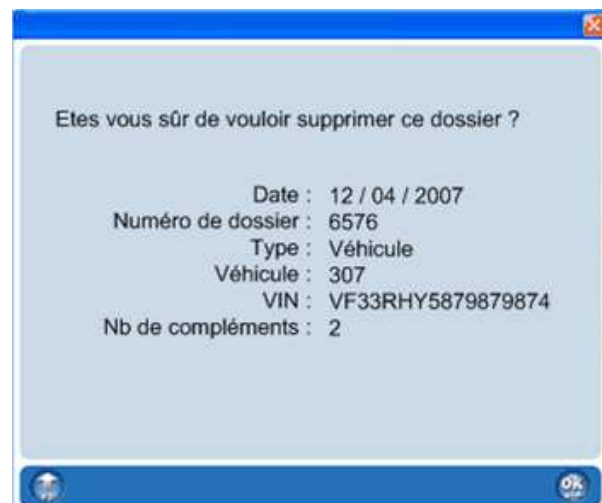
Kansion poistaminen kansiohistoriassa

Kansio poistetaan napsauttamalla Roskakori-kuvaketta.



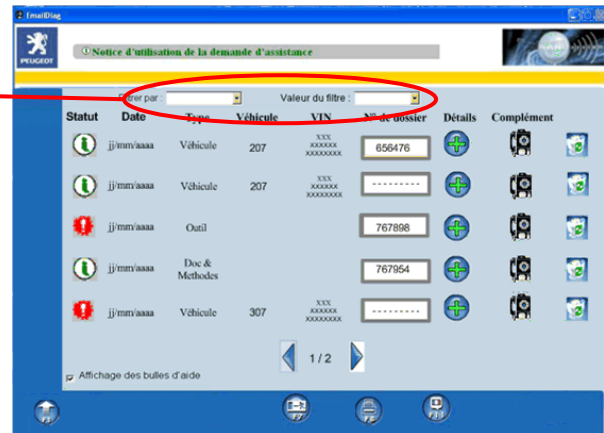
**Tämä toimenpide poistaa koko kansion!
Kaikki kansion sisältämät tukipyynnöt ja
lisätiedot poistetaan!**

Napsauta kohtaan "OK" vahvistaaksesi poistamisen.

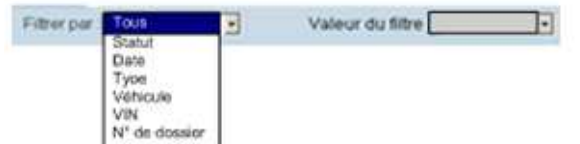


Kansioden suodattaminen kansiohistoriassa

Suodatintoininnon avulla voidaan helposti etsiä tiettyä kansiota tai kansioita.



Valitse ensin suodatettavan tiedon tyyppi. (Jos valitset tyyppiä ”Kaikki”, näyttöön haetaan kaikki tiedostot, jotka suodatin poimii.)



Valitse tämän jälkeen suodatettavan tiedon arvo. (Jos valitset arvoksi ”tyhjä”, haetaan näyttöön kaikki kansiot, joilla ei ole syötettyä numeroa, kuten oheisessa esimerkissä.)

