SERVICE TRAINING





Le secteur de la formation des adultes occupe une place de premier plan au sein des marques du Groupe Volkswagen. En raison de la stratégie des plateformes et de la construction modulaire, mises en œuvre par les marques du constructeur de grande diffusion Volkswagen Voitures particulières, Audi, Seat, Skoda et Volkswagen Véhicules utilitaires, un grand nombre de pièces identiques - voire de technologies-clé similaires - sont partagées par ces marques.

Dans la logique de l'orientation de son action sur la clientèle, le Groupe Volkswagen s'est fixé comme objectif d'utiliser de manière efficace et judicieuse les synergies possibles dans ce domaine.

Le présent programme autodidactique constitue un exemple de la manière dont nous mettons à profit ces effets de synergie : les sujets et les contenus qui concernent plusieurs marques seront présentés de façon collective dans un seul SSP utilisable pour le Groupe. Il peut s'agir ici d'un moteur qui est adopté par toutes les marques du Groupe ou alors d'un système comme ElsaWin appliqué dans le Groupe.

Les sujets spécifiques à une marque continueront d'être traités séparément dans les programmes autodidactiques de la marque concernée.

Les instructions de réparation deviennent de plus en plus volumineuses et variées, les innovations techniques apparaissent avec une fréquence toujours plus rapprochée et il est de plus en plus difficile de se faire une idée globale de toutes les informations qui concernent un véhicule ou un certain type de véhicule.

Afin de présenter de façon globale et plus compréhensible la diversité des informations techniques autrefois imprimées, les constructeurs automobiles ont de plus en plus recours aux données informatiques et numérisées. C'est ainsi que l'on utilise dans le Groupe Volkswagen le système électronique d'informations du Service (ElsaWin) fonctionnant sur base Windows. Le présent programme autodidactique va vous aider à découvrir les très nombreuses possibilités d'application du système ElsaWin et vous en faciliter l'accès ainsi que l'utilisation dans votre travail quotidien.

Cette brochure ne remplace toutefois pas la fonction de l'Aide, intégrée à ElsaWin. C'est là que vous y trouverez les très nombreuses informations concernant le maniement et l'utilisation du programme ElsaWin.



S348_032

Nota

Les représentations des masques d'écran peuvent différer des masques d'origine apparaissant sur votre écran, et ce, en raison de des techniques d'impression et de traduction mais aussi des évolutions de la version du programme intervenues pendant la rédaction du présent programme autodidactique.

Toutes les captures d'écran ne doivent donc être considérées que comme un exemple. Les modules d'information mis à votre disposition dépendent de l'infrastructure de l'importateur dans chaque pays.

Pour de plus amples informations

Le programme autodidactique représente la conception et le fonctionnement des innovations techniques ! Son contenu n'est pas actualisé. Pour les directives de réparation, de contrôle et de réglage, veuillez vous référer à la documentation du Service après-vente prévue à cet effet.

D'un seul coup d'œil

| Introduction |
|---|
| Les modules d'information intégrés à ElsaWin |
| Travailler avec ElsaWin 20 |
| Travailler avec les modules d'information d'ElsaWin |
| Informations relatives au système |
| Glossaire |
| Index alphabétique94 |
| Contrôle des connaissances96 |
| Notes personnelles |

Introduction

La documentation technique relative à la réparation et l'entretien Développement de la technique

Le développement de la documentation relative à la réparation nécessaire au quotidien dans le Service après-vente suit de très près la mise au point des technologies automobiles mises en œuvre par les constructeurs.

Les instructions de réparation des constructeurs sont actualisées à une fréquence de plus en plus rapide.

Pour quelques véhicules ou quelques plages de numéro de châssis, il existe toujours différentes activités qui doivent être réalisées au cours d'un séjour à l'atelier.

Par le passé, toutes ces instructions ont été mises à la disposition des ateliers sur support papier. Cette méthode utilisant un support papier exigeait de plus en plus d'espace de rangement en raison de l'évolution technique de nos véhicules et du nombre toujours croissant de nos modèles. En plus, les véhicules ont fait l'objet d'un perfectionnement technique en continu même au cours d'une année modèle. Toutes les modifications devaient être mises à jour à la main sous forme d'annexes.

La solution choisie est donc un moyen d'information électronique, qui garantit en permanence un accès à toutes les données actualisées automatiquement et permet donc d'économiser de l'espace tout en se distinguant par son maniement aisé. Ces réflexions ont conduit à la mise au point du système ElsaWin qui a permis de reprendre dans une version électronique, disponible sur l'ordinateur, toutes les informations des données autrefois imprimées.

Infothèque pour le classement de la documentation technique



S348_128

Le système électronique d'information pour le Service (ElsaWin) doit vous aider à organiser de façon plus efficace les processus au sein de votre entreprise de réparation automobile.

ElsaWin est donc un outil de travail majeur, qui doit être maîtrisé par le personnel du Service après-vente. Grâce à une connexion au réseau Volkswagen (CPN), les informations complémentaires, mémorisées sur différents serveurs, peuvent être utilisées.

Avantages et utilité d'ElsaWin

- consultation des données récentes sur chaque poste de travail ElsaWin
- établissement d'un lien entre les modules d'information des réseaux internes et externes
- intégration rapide de nouveaux modules d'information (par ex. DISS, FISH)
- sauts et renvois transverse automatiques
- suppression de la mise à jour sur support papier
- utilisation mobile d'ElsaWin pour les appareils VAS 5051B et VAS 5052

Station ElsaWin





ElsaWin dans le réseau de l'atelier

La mise en réseau dans l'atelier correspond aux exigences qui sont absolument indispensables pour le Service après-vente de l'avenir.

Le processus décrit représente l'objectif à atteindre.

L'échange de données entre le secteur commercial et l'atelier

- Données de la charge de travail à l'atelier sur la base des prises de rendez-vous/ préparation de l'O.R.
- Données de la prise de rendez-vous/ préparation de l'O.R. et établissement de l'O.R. dans le secteur atelier : données du client, du véhicule et du rendez-vous
- Retour des données de la réparation déjà effectuée de l'atelier sur l'écran d'avancement. Le conseiller Service est informé de l'avancement de la réparation et peut intervenir le cas échéant dans le processus en cours.
- Retour des données de l'atelier pour la restitution sous forme de dialogue afin d'assurer le contrôle de la qualité et l'établissement de la facturation : données sur les temps de travail nécessaires et les rubriques de travaux ainsi que les pièces de rechange nécessaires

Le flux de données entre les différents équipements d'atelier reliés entre eux

 Toutes les données concernant le client et le véhicule sont transmises aux appareils raccordés et sont consultables automatiquement à chaque poste de travail du réparateur agréé.

Réseau « asanetwork » (exemple Allemagne)



 Cela implique un gain de temps pour un travail vraiment utile et évite aussi les lacunes ou les informations redondantes.

Le flux de données entre l'atelier et le Service des pièces

 A partir de la préparation du rendez-vous, le Service des pièces est intégré dans le processus du Service : dans le processus d'assistance au Service, les centres de compétence du Service des pièces veillent à ce que le flux des pièces de rechange se déroule impeccablement dans les deux sens.



Introduction

ElsaWin dans les processus clé du Service

Le système électronique d'information du Service fournit des informations importantes, nécessaires à un déroulement impeccable du processus défini.

Préparation de l'O.R.

Le jour du rendez-vous, à la réception, le personnel du Service ouvre un ordre de réparation (O.R.). Dans cette étape,

- les rubriques de travaux identifés sont énumérées à partir d'ElsaWin,
- les prix sont recherchés dans PASS (uniquement Allemagne),
- les paquets promotionnels sont définis dans l'O.R.,
- la disponibilité des pièces nécessaires est contrôlée dans le magasin et
- les commandes nécessaires sont déclenchées.

Acceptation de l'O.R.

Les ordres de réparation établis dans le système DMS (= informatique de gestion d'entreprise) sont automatiquement acceptés et comparés aux données du véhicule. S'il y a des informations spécifiques concernant le véhicule, cela sera affiché immédiatement après une consultation en ligne auprès de la banque centrale de données des véhicules.

Afin d'établir le lien exact avec la documentation technique, il faut que le véhicule soit identifié sans équivoque.

Etablissement de l'ordre de réparation

La commande du client est établie par le conseiller Service sur un formulaire vierge dans le système DMS et peut être sélectionnée dans ElsaWin via la gestion des O.R. (numéro d'O.R.).

Le numéro de châssis est apparié au numéro d'O.R. ; le numéro de châssis a permis de consulter des modules d'information dans ElsaWin. Les activités réalisées, les paquets en promotion et les positions sélectionnés peuvent être envoyés par ElsaWin au système DMS et être utilisés pour l'établissement de la facturation.

ElsaWin au poste de travail

ElsaWin peut être utilisé à tous les postes de travail mis en réseau, qui facilitent par la même l'accès à tout le personnel d'atelier à la documentation pertinente et toujours récente (par ex. TPL - solution technique des problèmes).

En outre, ElsaWin permet aussi de compléter l'ordre de réparation et d'envoyer une information en retour au système DMS (= informatique de gestion d'entreprise).

Exécution des travaux / des prestations

Afin d'exécuter de façon efficace le module du processus « exécution des travaux », toutes les informations pertinentes pour le personnel de l'atelier doivent arriver au bon moment au bon endroit. La connexion de VAUDIS ou d'ElsaWin au réseau « asanetwork » dans l'atelier peut garantir une gestion complète des données pour tous les processus-clé du Service.

Contrôle qualité et préparation de la restitution du véhicule

Le contrôle qualité et la préparation de la restitution du véhicule au client s'enchaînent, sans étape intermédiaire, à l'exécution des travaux. On peut alors avoir recours directement à toutes les informations provenant d'ElsaWin.



Processus clé du Service

Modules d'information intégrés à ElsaWin

Modules d'information intégrés à ElsaWin

ElsaWin comporte tous les modules d'information dont on a besoin pour le Service après-vente.

Modules d'information :

- Le Spécialiste et l'Entretien
- Système d'information directe du Service (DISS)
- InFormations (Service) IndividualiséeS au véHicule (FISH)
- Remise en état de la carrosserie
- Notices de bord
- Manuels de réparation
- Test des gaz d'échappement
- Internet (globe)

- Schémas de parcours du courant
- Check-list spécifique au véhicule ou tableau d'entretien
- Solution technique des problèmes (TPL)
- Catalogue des numéros d'avarie
- Catalogue des rubriques de travaux/PASS
- Rédaction système PASS
- Retour d'information en ligne et écran pour retour d'information
- Aide en ligne

Ecran de démarrage ElsaWin



S348 002

Le Spécialiste et l'Entretien

Dans ce module d'information vous retrouverez toutes les informations sur la périodicité nécessaire à l'entretien, les compositions des travaux et les travaux à effectuer. La composition d'un entretien peut être sélectionnée au moyen d'une vue d'ensemble, les compositions des travaux ainsi que la composition d'un entretien sont affichées sous forme de page avec textes et dessins. Les informations complémentaires sont affichées en consultant les renvois transverses.



S348_004

Système d'information directe du Service (DISS)

Le module d'information « DISS » sert à apporter un soutien pour les processus de réparation chez le réparateur agréé. Son utilisation permet d'éviter des réparations répétées. Par ailleurs, ce système permet de transmettre les réclamations des clients au constructeur pour effectuer un suivi de la qualité.



S348_005

DISS présente les avantages suivants :

- Accès direct à la « solution technique » (TPL)
- Transmission des données au TSC pour formuler les demandes
- Insertion rapide possible des solutions récentes aux problèmes dans le système TPL
- Suppression des déclarations concernant les réclamations sous forme papier
- Soutien pour réussir une première réparation
- Alerte précoce en cas de soupçon d'une réparation répétée

DISS sera utilisé en cas :

- de problèmes complexes et de réclamations client
- de réparations répétées
- d'obligations de déclaration conformément à TPL
- de validation après réclamation relative à la peinture
- de réclamations ayant une incidence sur la garantie
- de demandes de renseignements techniques (DTR)
- de demandes touchant à la sécurité

Modules d'information intégrés à ElsaWin

In<u>Formations (Service)</u> Individualisée<u>S</u> au vé<u>H</u>icule (FISH)

Ce module d'information « FISH » permet d'afficher tous les entretiens et toutes les réparations exécutés jusqu'à présent sur le véhicule, toutes les remarques concernant le lancement commercial des nouveaux modèles ou éventuellement les actions de contrôle qualité énumérées ainsi que d'autres informations techniques.



S348_006

Remise en état de la carrosserie

Ce module d'information affiche, sur différents niveaux, les informations nécessaires à la rémise en état des carrosseries.



S348_007

Notices de bord

A partir de la version ElsaWin 3.2, ce module d'information « Notices de bord » est intégré au programme. Le livre de bord récent et correspondant au type de véhicule sélectionné et à l'année modèle choisis est alors disponible. Comme les données se trouvent sur un serveur central du constructeur, il est indispensable d'avoir une connexion au réseau CPN pour les utiliser.

(cette documentation n'est actuellement pas disponible pour tous les modèles de véhicule)



S348_035

Manuels de réparation

Ce module d'information « manuel de réparation » permet d'afficher les informations nécessaires pour tous les travaux de montage, de contrôle et de réglage.

Ils se subdivisent en différents niveaux :

- Groupe
- Sous-ensemble
- Groupe de réparation
- Document

et contiennent des informations sous forme d'image et de texte.



S348_008

Test des gaz d'échappement

Le module d'information « Test des gaz d'échappement » comporte toutes les informations indispensables à l'analyse des gaz d'échappement. Ces informations se réfèrent au lettre-repère du moteur et sont par principe subdivisées dans les points suivants :

- Contrôle visuel
- Remarques
- Valeurs de contrôle pour le test des gaz d'échappement
- Code barre pour le test des gaz d'échappement



Modules d'information intégrés à ElsaWin

Internet (globe)

Le module internet à l'intérieur d'ElsaWin offre un accès aux informations suivantes spécifiques aux marques et aux versions linguistiques :

- Actions de contrôle qualité
- Remarques pour le déroulement
- Actions de contrôle qualité VU
- Actions de contrôle qualité VP
- Archive VP/VU
- Informations techniques
- Retour sur information (Feedback)
- ServiceNet®
- Questions fréquentes concernant les contenus ElsaWin (FAQ - foire aux questions)

Pour une utilisation vraiment complète de ces informations, il est nécessaire de disposer d'une connexion au réseau CPN.

Chez Audi, on retrouve sous le symbole du globe le manuel/guide des peintures du Groupe.

Schémas de parcours du courant

Le module d'information « Schéma de parcours du courant » affiche tous les schémas de parcours du courant se rapportant au véhicule ainsi que les emplacements de montage des calculateurs électroniques, l'occupation de l'emplacement des relais et des fusibles et la position des points de masse.





S348_010

Check-list entretien spécifique au véhicule

Ce module d'information permet de générer une check-list entretien spécifique à un véhicule qui s'applique exactement au véhicule sélectionné.



Solution technique des problèmes

Ce module d'information « Solution technique » (TPL) renferme toutes les contributions permettant de résoudre les problèmes techniques connus par référence à un numéro d'identification de véhicule.



\$348_012

Modules d'information intégrés à ElsaWin

Catalogue des Numéros d'Avaries

Ce module d'information permet de déterminer un numéro d'avarie. Un numéro d'avarie se compose du numéro SAV, du type d'avarie et du constructeur. Les numéros d'avarie sont nécessaires pour déposer les demandes en garantie.



S348_013

Catalogue des Rubriques de Travaux/PASS

Le catalogue des rubriques de travaux contient les rubriques de travaux pour tous les sous-ensembles, qui permettent d'y relever les temps alloués pour une opération.

Le système « PASS » (= Prix Paquet Service Système) est un module d'information permettant de composer des packs complets regroupant des réparations standard et des travaux d'entretien.



S348_014

Système de rédaction PASS

Le système de rédaction PASS offre la possibilité d'établir ses propres packs Service (offre spéciale maison) et de les intégrer dans le module d'information « Catalogue des rubriques de travaux/ PASS ». On peut utiliser et copier à cet effet des packs ou paquets existants, des rubriques de travaux et des pièces du constructeur.



S348_015

Aide (Aide en ligne)

Cette Aide comporte le manuel ElsaWin et fournit une aide concernant toutes les fonctions de commande et les applications des modules d'information. (Comment puis-je travailler dans ElsaWin ?)



Travailler avec ElsaWin

Ľaccès

Le démarrage du Système Electronique d'Information Service s'effectue de la même manière pour chaque application.

Démarrage de l'application

Vous démarrez ElsaWin en cliquant sur l'icône se trouvant sur l'écran



S348_023

ou en sélectionnant parmi les programmes.



Identification

Afin de pouvoir utiliser le Système Electronique d'Information Service, il convient d'entrer un nom d'utilisateur et un identifiant personnel. Les deux vous seront attribués par l'administrateur du système du réparateur agréé concerné.

Après l'entrée du nom d'utilisateur et de l'identifiant personnel ainsi que la confirmation des données en cliquant sur la touche « OK » ou en appuyant sur la touche « Enter », les directives concernant l'utilisation ainsi que les descriptifs des remarques seront affichés.



Directives d'utilisation et remarques

Vous devez approuver les directives d'utilisation en actionnant la touche « OK ». Dans ce cas contraire, vous ne pourrez pas utiliser ElsaWin.



Travailler avec ElsaWin

Possibilités d'accès

La sélection des modules d'information peut intervenir manuellement avant d'entrer les données du véhicule ou par l'intermédiaire de la gestion des ordres de réparation (O.R.). Pour la sélection au moyen de la gestion des O.R., il est nécessaire d'avoir une connexion au système DMS (Dealer Management System = informatique de gestion d'entreprise).

Entrée manuelle

A partir du masque de démarrage, il est possible de procéder à l'identification du véhicule.

La sélection se fait en activant la touche « Identification du véhicule ».

| 🛻 Système Electronique d'In | formation Service | |
|---|---|----------|
| <u>Service</u> <u>Edition</u> <u>Affichage</u> <u>Par</u> | amétrer <u>A</u> vertisseme | nts ? |
| <u>s</u> _ D <i>J</i> 09 |) <mark> </mark> | t. 0 |
| | | S348_028 |
| Touche « Identification du vé | hicule » | |
| | | |
| Système Electronique d'Aformation Service Service <u>E</u> dition <u>Affict</u> ge <u>P</u> aramétrer <u>A</u> vertissements ? | | |
| rate La La Specialitate at Flormanna Develor information Service Systems La Service Information Service Service Informati | tion system PAS Catalogue des Rubriques de Torvaux Catalogue des Numéros d'Ar Pre- sobrierns rech Catalogue des Numéros d'Ar Pre- sobrierns rech Scheimes de porcean du cours scheimes de porcean du cours | nigos |
| 9005276 | 5 3C2 | MEI65 |

S348_022

Identification du véhicule

L'identification d'un véhicule intervient soit par sélection des données du véhicule ou par l'entrée du numéro d'identification du véhicule dans les champs du formulaire à l'écran. Pour procéder à l'identification au moyen d'un numéro d'identification du véhicule, il est nécessaire de disposer d'une connexion réseau via le CPN avec la banque de données des véhicules du constructeur, pour laquelle vous avez besoin d'un mot de passe distinct (identifiant personnel).

| Marque Désignation | Type-Modèle | Désig | nation | | ОК |
|-------------------------|-------------|-------|-------------|-------------|---------------|
| | _ | - | 11 - 11 - S | | Annuler |
| Année-modèle Code année | Moteur | Туре | CM2 KW | Désignation | Réinitialiser |
| N° de châssis : | B.V. | Туре | Numéro | Désignation | |
| N° moteur : | Pont | Туре | Numéro | Désignation | 7 9 |
| N° B.V. : | - 2 | | | | |



Après avoir entré le numéro d'identification du véhicule (= numéro de châssis), il est absolument important d'actionner le bouton « Actualiser », afin que toutes les caractéristiques d'équipement (numéros PR) ainsi que le numéro de moteur et de boîte de vitesses soit disponible dans tous les modules d'information. Les données du véhicule ainsi sélectionnées doivent être marquées et seront reprises dans le masque en cliquant sur le bouton « Transférer ».

| initiation type tem | icule | | | | | |
|---|----------|--|-----------|----|----------------|--------------|
| arque Désignation | Type-Mod | èle Dé | signation | | | ОК |
| Volkswagen | 1K1 | • Go | olf | | | Annulan |
| née modèle Code année | Moteur | Тур | e CM2 | KW | Désignation | Annuler |
| 05 💌 K | BAG | ■ FS | 1598 | 85 | MPI Bosch Mot. | Réinitialise |
| de châssis : | B.V. | Typ | e Numé | ro | Désignation | ř. |
| VW ZZZ 1K Z Z W 376 485 | GJX | • A | 09GI | 3 | | |
| moteur : BAG | Pont | Тур | e Numé | ro | Désignation | Q |
| BV GIX | | | | | | |
| imarrer recherche | | | | | | Liste >> |
| imarrer recherche | | | | | Transfé | Liste >> |
| imarrer recherche /pe véhicule Données de base Désignation | Valer | Jr | 1 | | Transfé | Liste >> |
| imarrer recherche pe véhicule Données de base Désignation Clé type/modèle | Valer | ur 1K1 0C | | | Transfé | Liste >> |
| imarrer recherche pe véhicule Données de base Désignation Clé type/modèle Année-modèle | Valer | ur 1K1 OC 2005 74740 | 3 | | Transfé | Liste >> |
| imarrer recherche pe véhicule Dannées de base Désignation Clé type/modèle Année-modèle Code couleur Data argaduction | Valer | Jr 1K1 OC 2005 Z4Z4R 05 06 | | | Transfé | Liste >> |
| marrer recherche ppe véhicule Dannées de base Désignation Clé type/modèle Année-modèle Code couleur Date production Mateur | Valer | Jr 1K1 OC 2005 Z4Z4R 05.06. BAG | | | Transfé | Liste >> |



Travailler avec ElsaWin

Sélection via la gestion des O.R.

Les ordres de réparation instaurés dans le système DMS (informatique de gestion d'entreprise) sont automatiquement transférés dans ElsaWin. Dans la barre de menu on peut sous « Affichage » ouvrir la boîte de sélection des O.R. au moyen de la commande « Sélectionner l'O.R. » ou en cliquant sur le bouton « Sélectionner l'O.R. ». C'est là que se fait la selection d'un O.R. à l'aide du N° d'O.R.

Les données du véhicule déjà entrées dans le système DMS (Informatique de gestion d'entreprise) seront automatiquement transférées.

Ces options ne sont disponibles que lorsque votre système est relié à l'informatique de gestion d'entreprise (DMS) !



Ensuite les données du véhicule peuvent être transférées au moyen du masque « Gestion de l'O.R. ».

| N° d'O.R. : | | | | N° d'importate de centre de ve | our/ ente : | 1234 | | N° | ' atelie | er : | | 1234 | 2 | | | |
|-------------|--------|------|-----------|-----------------------------------|----------------|---------------|----------|-------------|----------|--------|------|-----------------------|------------|-------------|-------------------------|--|
| № de l'O.R. | Statut | Type | Immat. | Nom abrégé | N° de | châssis | | Type-Modèle | AM | L.mot. | L.BV | abrégé | Date | Kilométrage | lère immatriculation | |
| 01245 | 1 | Туре | WOB-WE 89 | 7 Müller | wvw z | ZZ 1K Z Z W S | 376 485 | 1K1 0G3 | 5 | BAG | GJX | | 21.10.2005 | 46789 | 07.06.2005 | |
| 01354 | 1 | Туре | IN-HB 237 | Meier | WAU Z | ZZ 8P 34A05 | 2528 | 8P0044 | 5 | AMF | EEA | | 21.10.2005 | 23789 | 02.04.2005 | |
| 04567 | 9 | Туре | H-RS 8765 | Schulze | wvw | ZZZ7 H Z Z H | 1 987123 | 7HMB01 | 5 | AXD | FNO | Réclamation client | 21.10.2005 | 56312 | 02.01.2005 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vous trouverez dans l'Aide d'ElsaWin de plus amples remarques sur les différentes fonctions.

Activation d'un module d'information

Une fois que l'identification du type de véhicule a été réalisée, le module d'information désiré peut être activé de différentes façons.

Activation d'un module d'information en cliquant sur le bouton (icône) dans l'écran de démarrage

Lors d'un premier accès, il est possible d'activer le module d'information souhaité en cliquant sur les grands boutons apparaissant dans l'écran de démarrage. Toutes les icônes servent de boutons. Lorsque la position correcte est atteinte, le pointeur de la souris se transformera en une main.



La ligne d'état renferme des informations inscrites dans différents champs

(entre autres les données actualisées du véhicule).

Vous obtiendrez une explication exacte dans l'Aide.

Travailler avec ElsaWin

Activation d'un module d'information en utilisant la barre d'outils (des symboles)

Les symboles se trouvant dans la barre d'outils correspondent à ceux de l'écran de démarrage. Le module d'information souhaité peut être sélectionné en cliquant sur le symbole. Après avoir cliqué, le symbole de la barre d'outils se transforme et le module d'information s'ouvre, l'application est lancée.



S348_030

Module d'information sélectionné

Activation du module d'information via la barre de menus

Dans la barre de menu vous pouvez également sélectionner les modules d'information en choisissant le menu « Affichage ». C'est ici que vous pouvez également sélectionner un module d'information. Le module d'information sélectionné sera marqué d'un repère.



S348_031

Dans certains cas, les informations centralisées concernant un véhicule sont bloquées. Dans ce cas, vous devez procéder en suivant les instructions affichées sur votre écran.

Autres boutons

Nouveau dossier

Lorsque vous cliquez sur le bouton « Nouveau dossier », toutes les autres applications antérieures se ferment et le nouveau dossier commence de nouveau par l'identification du véhicule sur l'écran de démarrage.

Sélectionner un numéro d'O.R.

Tous les ordres de réparation, qui sont gérés dans le système DMS mais non encore facturés, sont énumérés dans ce menu de gestion des O.R. En cliquant sur le bouton, la liste des O.R. s'ouvre ; en cliquant ensuite sur l'un des O.R., on pourra démarrer celui-ci par l'identification du véhicule.



Déconnecter et fermer

Pour se déconnecter complètement il est nécessaire de fermer toutes les applications (modules d'information) et ensuite de cliquer sur le bouton « Déconnecter » afin de se déconnecter en tant qu'utilisateur d'ElsaWin. Ensuite ElsaWin peut être « fermé » en cliquant sur le bouton correspondant.

Si l'application ElsaWin n'est terminée qu'en cliquant sur le bouton « Fermer », les applications resteront activées sur le serveur en cas d'une connexion réseau. Cela peut entraîner une diminution de la rapidité de travail voire une sursollicitation du système.

Affichage de l'historique

C'est ici que tous les dossiers sont mémorisés par ElsaWin sous le numéro d'O.R. de l'atelier ou le numéro d'O.R. temporaire.

Numéro d'O.R. temporaire

S'il n'existe pas de numéro d'O.R. d'atelier (pas de système de gestion DMS), ElsaWin attribuera un numéro d'O.R. temporaire à chaque dossier pour lequel il y a eu une identification du véhicule.

Numéro d'O.R. temporaire



Travailler avec les modules d'information d'ElsaWin

Le Spécialiste et l'Entretien

Champ d'application

Le module d'information « Le Spécialiste et l'Entretien » décrit tous les intervalles d'entretien (périodicité), les compositions et les travaux nécessaires à la maintenance. Il sert donc de source d'information pour exécuter tous les ordres de réparation pour un service d'entretien.

Sélection d'une composition d'un service entretien ou d'une composition des travaux

Après la sélection, le module d'information est lancé. Le sommaire s'affiche à l'écran. Les différentes compositions de travaux d'entretien et de composition de travaux s'affichent dans l'ordre alphabétique et peuvent être sélectionnées en cliquant avec la souris.



Sommaire par ordre alphabétique

Répartition de l'écran

Sommaire

Le sommaire est représenté sur la partie gauche de l'écran.

Composition des travaux/documents

La composition des travaux et les documents sont affichés sur le côté droit de l'écran.

Composition d'un service entretien et des travaux

En positionnant la pointe de la souris sur la ligne correspondante du sommaire et par un clic de souris les compositions d'entretien et de travaux s'affichent sous forme de page de texte ou de dessin.



Document

Titre

La composition des travaux sélectionnée se caractérise par le titre. Le titre est représenté en lettres de couleur bleue.

Etapes du travail

Les étapes nécessaires et les activités sont représentées par une énumération précédée d'un trait ou sous forme de texte.

Pour une meilleure compréhension, des représentations graphiques ont été ajoutées.

Renvois transverses

Des travaux supplémentaires qui ne sont pas contenus dans la description des étapes de travail peuvent être consultés à l'aide d'un renvoi transverse. Le renvoi transverse est représenté en lettres de couleur verte.

Système d'information directe du Service (DISS)

Domaine d'application

Le module d'information « Système d'information directe du Service » ou DISS constitue une aide au déroulement des processus chez le réparateur agréé afin d'éviter des travaux superflus et des réparations répétées. Il sert à saisir les réclamations des clients, à documenter les travaux effectués et renforce le soutien technique apporté par le constructeur automobile. Ce système sert à garantir l'efficacité de l'ensemble du processus de réparation.

Lors de la prise de rendez-vous pour un ordre de réparation, les différents souhaits du client vont se dégager et peuvent être répartis en trois groupes :

- un ordre de réparation clairement défini (par ex. un service intermédiaire de vidange d'huile, le remplacement des pneus d'hiver par des pneus d'été, le remplacement d'une antenne, etc.),
- un ordre de réparation pour lequel des travaux de désassemblage ou des contrôles visuels sont nécessaires (par ex. un service d'entretien majeur, une action de contrôle qualité, le patinage d'un embrayage, le remplacement des garnitures de frein) ou
- des réclamations du client qui nécessitent avec le client d'établir un diagnostic, ou de bien comprendre la réclamation (par ex. un raté du moteur, des bruits dans la direction ou des à-coups pendant une accélération).



Si le client est déjà venu à l'atelier en raison de cette réclamation, il faudra être particulièrement attentif lors du traitement de cet ordre de réparation.

Sélection du module Système d'information directe du Service - DISS

La sélection du module d'information « DISS » doit intervenir dès la prise de rendez-vous. Dans le système DISS vous disposez à cet effet de l'onglet « Saisie de la réclamation ».

Saisie de la réclamation

En présence d'un O.R. avec réclamations, il convient de poser au client, dès la prise de rendez-vous, des questions ciblées afin de pouvoir ensuite procéder à la préparation de l'O.R.

Les déclarations du client doivent être saisies comme le client l'a exprimé. La déclaration directe du client sera transposée après l'entrée dans un codage client (page 32, graphique S348_064), la solution technique (TPL) y sera attribuée conformément à la codification. En cliquant sur la touche « Enregistrer » les données seront transférées et mémorisées dans le système.

| Saisie des réclamations | Constatation faite par l'atelier | Récapitulatif |
|--|----------------------------------|---|
| Données de l'O.R. Numéro d'O.R. Date de l'O.R | : 20060712 : 2006-07-12 | Numéro de châssis : WAUZZZ8P34A052528 N° d'importateur/de centre de vente : 132 Kilométrage : 25389 N° de concession : 99985 |
| * Quel est le sujet de la réclam | ation du client ? | Bruits de craquement audibles lors du braquage. |
| A quelle fréquence apparaît la | réclamation ? | une seule fois par intermittence toujours |
| Conditions limites : | | pas de conditions environnementales particulières |
| | | Nouveau Sediter Keffacer |
| La voiture est-elle un véhicule a définition du constructeur) ? | « immobilisé » (d'après la | Définition de véhicule « immobilisé » : Un véhicule « immobilisé » est un véhicule, qui ne peut plus se mouvoir par sa propre force jusqu'à l'atelier - ou - il est également considéré « immobilisé » lorsque le constructeur interdit toute poursuite du trajet pour des raisons techniques. |
| * Etes-vous déjà allé à l'atelier | pour cette réclamation ? | 💿 oui, dans notre atelier 💦 oui, dans un autre atelier 💿 non |
| * Veuillez coder la situation de | l'opinion du client : | Train roulant > Bruits > Zone de la direction > Direction - général > Bruit de crépitement - lors des mouvements de braquage |
| Résolution de problèmes techn | iques (N° / Titre) : | 2004621/5 |
| * Souhaitez-vous effectuer une | demande ? | oui, obligation de déclaration selon TPL oui, l'un des cas Incendie, Sac gonflable ou Accident est présent (demande importante pour la sécurité) oui, validation Réclamation concernant la peinture non |
| La réclamation client est-elle b | ien compréhensible ? | 🕐 oui 🕢 non |

Travailler avec les modules d'information d'ElsaWin

Codification des déclarations du client

La codification des déclarations du client comporte l'impression du client sur le dysfonctionnement en plusieurs étapes. Une codification exacte et minutieuse permettra une comparaison précise avec la solution technique.

| Groupe | Groupe de défauts | Code grossier | Code moyen | Code fin |
|--|---|--|---|--|
| O1: Groupe moteur O2: Transmission de force O3: Train roulant O4: Carrosserie/ équipement O5: Chauffage/ventilation/ climatisateur O6: Appareillage électr. du véh. | 01: Fonction 02: Vibration 03: Optique 04: Peinture/protection de surface 05: Corrosion 06: Bruits 07: Défauts d'étanchéité | 01: Zone de la partie avant du véhicule 02: Zone de la direction 03: Zone de la partie arrière du véhicule 06: Zone de la sus- pension pneumatique 07: Zone du frein | 01: Direction - général 98: Codage impossible dans DISS | 01: Bruit de crépitement - lors des mouvements de 02: Bruit de craque- ment - lors des mouve- ments de braquage 03: Bruit de broyage - en braquant à fond |
| | | | | S348_064 |

Alerte contre une éventuelle réparation répétée

Après l'entrée d'une codification du client, il y aura vérification automatique en arrière-plan pour savoir s'il y a eu récemment une réclamation similaire du client par rapport à ce même véhicule. Pour cela, les deux premières étapes de la codification des déclarations du client sont comparées. En cas de soupçon d'une réparation répétée, un menu déroulant s'affichera à l'écran.

| 🖸 Soupçon de rép | aration répétée - Micro | osoft Internet Explorer | LIS X | | | |
|-----------------------------|--|--|-------|--|--|--|
| Remarque | | | | | | |
| Soupçon d <u>WAUZZZ8</u> | le réparation répétée : 1934A052528 | Codage client 0306* relatif au numéro de châssis | | | | |
| Date d'O.R. | Code client | Description | | | | |
| 2006-07-12 0306020101 | | Train roulant > Bruits > Zone de la direction > Direction - généro > Bruit de crépitement - lors des mouvements de braquage | | | | |
| | | OK | | | | |

Solution technique des problèmes TPL

Après avoir procédé à la codification des déclarations du client et actionné la touche « Enregistrer », la touche « TPL » est activée.

Il est alors possible d'accéder au module d'information « Solution technique (TPL) ». Le système compare les données entrées dans la codification des déclarations du client avec les données existantes dans le système TPL et affiche ces données.

A l'aide d'un repère de couleur, on peut constater dans quelle mesure la solution technique correspond au problème posé :

- Lettres en noir : la solution technique peut correspondre
- Lettres vertes : la solution technique correspond à la codification des déclarations du client



Vous trouverez plus de détails concernant le module d'information « Solution technique » à partir de la page 70.

Bouton « Solution technique »

Travailler avec les modules d'information d'ElsaWin

Saisie de la réclamation au moment de la réception du véhicule

Pendant la réception du véhicule, le formulaire « Masque de la réclamation » va permettre de saisir de plus amples données importantes pour la réclamation et de les entrer dans le système. L'objectif est alors de constater si la réclamation du client peut être bien comprise et il s'agit de s'assurer que le conseiller Service connaît exactement la réclamation du client et peut formuler un ordre de réparation sans équivoque pour l'atelier. Lorsqu'il n'est pas effectué de demande, on peut passer à la constatation faite par l'atelier en cliquant sur le bouton « Etape suivante ».

| La réclamation du client est-elle parfaitement compréhensible ? | O oui O non | | | | |
|---|-------------|-------------|----------------|----------------------|----------|
| Liste des réclamations | 6 | Enregistrer | Etape suivante | Nouvelle réclamation | Annuler |
| | | | | | S348 066 |

Obligation de déclaration selon TPL (solution technique)

Si au cours de la consultation de la solution technique pour ce véhicule précis et la codification client choisie il apparaît à l'écran une déclaration obligatoire avant réparation, il faudra déposer une demande « Déclaration obligatoire selon TPL ».

Validation d'une réclamation relative à la peinture

Si le client fait une réclamation pour un dommage sur la peinture ou concernant la corrosion, il faudra déposer une demande « Validation d'une réclamation relative à la peinture ».

Demande relative à la sécurité

Le module d'information « Solution technique » permet de déposer dans DISS une « Demande relative à la sécurité ». La demande permet de vérifier s'il existe une déclaration obligatoire correspondante. En sélectionnant dans le paragraphe Souhaitez-vous effectuer une demande, la ligne « Oui, l'un des cas d'incendie, sac gonflable ou accident est présent (demande importante pour la sécurité) », et si vous cliquez ensuite sur Enregistrer, il apparaîtra un nouvel onglet à l'écran « Demande importante pour la sécurité ».

| * Souhaitez-vous effectuer une demande ? | oui, obligation de déclaration selon TPL oui, l'un des cas Incendie, Sac gonflable ou Accident est présent (demande importante pour la sécurité) oui, validation Réclamation concernant la peinture non |
|--|--|
|--|--|

Formulaire « Demande importante pour la sécurité »

Après avoir choisi la demande et cliqué sur « Enregister », l'onglet « Demande importante pour la sécurité » apparaît à l'écran.

| Saisie des réclamations | Constatation f | aite par Obligation de dé | claration selon TPL | Récapitulatif | |
|-------------------------|----------------|---------------------------|---------------------|-----------------|-----------------------------------|
| Données de l'O.R. | | | | | 049 |
| Numéro d'O.R. : | 20060712 | Numéro de châssis | : WAUZZZ8P34A0 | 052528 N° d'imp | oortateur/de centre de vente :123 |
| Date de l'O.R. : | 2006-07-12 | Kilométrage | : 25389 | 1 | Juméro de concession : 99985 |
| | | | | | \$348_069 |

En cliquant sur l'onglet « Demande importante pour la sécurité », le formulaire « Demande importante pour la sécurité » s'ouvre.

| Données client : | |
|--|---|
| * Nom, Prénom : | |
| * Rue : | |
| * Pays, Code postal, Ville : | |
| Tél. : | 09876 543210 |
| E-Mail : | |
| * jour d'apparition du défaut : | |
| * Situation d'après le client : | |
| * Déclaration de l'atelier/ constatations du symptôme : | |
| * Sélection : | Incendie Sac gonflable Accident |
| | Saisir |

| S348 | 068 |
|------|-----|
| _ | |



L'exécution de la « Demande importante pour la sécurité » comporte suivant le cas les formulaires de déclaration respectivement nécessaires. Après avoir fait votre sélection, il convient de mémoriser en activant la touche « Envoyer ». En cliquant la touche « Envoyer » tous les formulaires nécessaires sont mis à disposition. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le ServiceNet® et/ou les solutions techniques (TPL).



La saisie et l'envoi de la réclamation doivent être exclusivement effectués par le personnel en contact avec la clientèle.

Travailler avec les modules d'information d'ElsaWin

Constatation faite par l'atelier

Cette page doit être remplie par principe.

Dans le masque correspondant à l'onglet « Constatation faite par l'atelier » on retrouvera toutes les indications entrées dans les questionnaires précédents. Toutes ces informations seront complétées par les constatations et les travaux effectués par l'atelier puis envoyées automatiquement au TSC (Centre de Service technique) du constructeur ou au Service technique de l'importateur.

| Saisie des réclamations Constatation faite par l'a | telier Récapitulatif | |
|---|--|---|
| Données de l'O.R. Numéro d'O.R. : 20060712 Date de l'O.R. : 2006-07-12 | Numéro de châssis : WAL Kilométrage : 2538 | JZZZ8P34A052528 N° d'importateur/de centre de vente : 132 9 Numéro de concession : 99985 |
| Réclamation client | | × |
| ID réclamation : Quel est le sujet de la réclamation du client ? A quelle fréquence apparaît la réclamation ? | 5748 bruit Non | 134 de craquement pendant le braquage saisi |
| Conditions limites : | Non saisi | |
| Appel du titre TPL : | LO TPL | |
| Souhaitez-vous effectuer une demande ? | oui, obligation de déclaration selon TPL oui, effectuer une demande technique | oui, l'un des cas Incendie, Sac gonflable ou Accident est présent (demande importante pour la sécurité) non |
| * Le problème a-t-il été éliminé ? | O oui O non | |
| * Type de réclamation : | Réparation av. remplaceme Réclamation concernan Réparation selon TPL remplacement de pièc | int de pièce(s) Réparation sans remplacement de pièce(s) t la peinture Pas de réparation effectuée avec Réparation selon TPL sans remplacement ce(s) de pièce(s) |
| Résolution de problèmes techniques (N°/Titre) : | | 1 |
| Informations complémentaires concernant la constatation faite par l'atelier : | | |
| * Veuillez sélectionner le codage d'atelier : | | |
| | 🛅 Editer 🗙 Effacer | |

S348_070

Une « Demande technique » doit être établie s'il n'existe pas dans le module d'information « Solution technique » aucune entrée adaptée. Le bouton « TPL » permet d'activer le module d'information.

Cette étape doit être effectuée par le personnel de l'atelier.
Demande technique

Lorsque toutes les possibilités de l'atelier ont été épuisées et que le problème avec le véhicule n'est toujours pas résolu, on peut adresser une « Demande technique » au TSC ou au Service technique de l'importateur. A cet effet, il convient de remplir le formulaire « Demande technique » et l'onglet nécessaire s'affiche en cliquant sur la ligne « Oui, déposer une demande technique » (page 36).

En cliquant sur le bouton représentant un « Trombone » il est possible d'annexer à la demande des fichiers supplémentaires (par ex. des photographies), un bouton de couleur modifiée informera des annexes existantes.

| * Depuis quand la réclamation est-elle survenue ? | dès le début depuis la dernière réparation dep jours |
|--|--|
| * A-t-on vérifié sur un véhicule comparable ? | oui, les mêmes symptômes non, aucun symptôme non |
| * Le véhicule est-il actuellement disponible pour un télédiagnostic ? | O oui O non |
| * Avez-vous effectué la recherche de panne avec l'Assistant de dépannage ? | O oui O non |
| Le témoin d'alerte est-il allumé ? | O oui O non |
| * Le véhicule correspond-il à la définition technique de série ? | oui non |
| Si ce n'est pas le cas, quelles sont les modifications intervenues ? | |
| * Quels travaux ont-été réalisés à l'atelier ? | |
| * Veuillez choisir le codage provisoire de l'atelier. | |
| | Editer X Effacer |

S348_072

Plus la description des étapes de travail est exacte et les résultats de contrôle mentionnés de façon exhaustive, plus la réponse du TSC ou de l'importateur sera précise.

Les champs à renseigner obligatoirement sont repérés par une étoile noire.

Retour d'information

La réponse envoyée par le TSC ou le Service technique peut être ouverte en cliquant sur le bouton « Liste des réclamations ».

| Données | de l'O.R. | | | | | | 04 |
|-----------------|----------------|---|--|-------------|------------------------------------|------------|---------------|
| | Numéro d'O | D.R. : 20060712 | Numéro de châssis : WAUZZZ8P34A052528 | 3 N° d'impo | rtateur/de centre | de vente | : 123 |
| | Date de l'O | D.R. : 2006-07-12 | Kilométrage : 25389 | | Numéro de co | oncession | : 99985 |
| | Année-moo | dèle : 2004 | Type de vente : 8P1BA4 | | | Moteur | : BGU |
| | Date de livrai | ison : 2003-09-25 | Marque : Audi | | Boîte d | e vitesses | : FVH |
| Réclamati | ions concerna | nt l'O.R. | | | | | |
| ID réclamat. | Saisi le | Description | Code client | Eliminé | Etat [| Demande | Editer |
| 5748134 | 2006-12- 04 | Bruits de craquement pendant le braquage | Train roulant > Bruits > Zone de la direction > Direction - général > Bruit de crépitement - lors des mouvements de braquage | non | Constatation faite par l'atelie | r 🛤 | B |
| | | | | | | Nouvelle | e réclamation |
| | | | | | | | S348_074 |

Vue détaillée de la réclamation (BA)

La réponse se trouve sous le point « Historique de communication ». S'il y a besoin d'une communication supplémentaire, d'autres questions peuvent être envoyées au TSC dans le champ « Nouvelles ».

| Entrée en traitement | Demandes envoyées | Vue détaillée récla | Recher Liste O.r. | | | |
|---|---|-----------------------------------|--------------------------|-------------|-----------------------|---|
| Demande | | Données du véhicule | | Données | du réparateur | Fonctions |
| id. réclamation: | 2117324 | Marque : | Audi | Société : | Dupont | Donées du véhicule |
| Type de demande : | Demande technique | Année modèle : Type : | 2004 8P1BA4 | Localité : | Partenaire Deville | Pièces jointes (O) Résumé |
| disponible pour le télédiagnostic à | oui | Désignation du type : Moteur : | A3 1.6 R4 75 M5S BGU | Nom : | Mustermann employé | Autre demande pour l'O.R Protocole de diagnostic |
| panne avec l'Assistant de dépan.? | oui | Boîte de vitesses : | FVH | Importat : | WS | en ligne (0) |
| Le témoin d'alerte est-il allumé ? | non | Date de livraison : | 2004-02-11 | Région · | 0 | Toutes demandes véhicule |
| Le véhicule correspond-il à un équipement de série ? | oui | N° châssis : | WAUZZZ8P34A052528 | Tél. : | 0987 12345 | |
| Heure inform. retour | 2006-07-18 | Kilométrage : | 25389 | E-Mail: | muster@mann.de | |
| | 13:37 | | | Code posta | 1: 91928 | |
| Déclaration du client : Lorsque je braque, j'entend | s des bruits de craque | ment. | Texte de l'atelier : | | | |
| | | 000(000)01 | | | | 0200 |
| Codification client: | | 0306020101 | Codification atelier : | | | 0302 |
| Trains roulants > Bruits > So de craquement | ecteur direction > Dire | ction général. > bruits | BV > Secteur carter | de BV et co | uvercle | |
| Historique de communicatio | on : | | | | | |
| | | | | | | |
| Envoyé : A | ffaire suivie par : | Envoyé à: | Codification at | relier: | Message : | |
| Envoyé : A 2006-09-17 13:36 M | ffaire suivie par : ustermann, DEXXXXXXX | Envoyé à: Niveaul 1 | Codification at 03021 | relier: | Message : Test | |

Clôture de la réclamation

La réclamation doit être clôturée après avoir réussi la réparation afin que ce dossier puisse être verrouillé dans le système et que l'historique soit complet (important pour des réparations ultérieures). Par ailleurs, le constructeur peut observer la qualité récente à l'aide d'une déclaration DISS clôturée.

| * Type de réclamation : | Réparation avec remplace Réclamation concernant la Réparation selon TPL avec remplacement de pièce(s) | rment de pièce(s) 3 peinture : | Réparation sans remplace Pas de réparation effectue Réparation selon TPL sans remplacement de pièce(s) | iment de pièce(s) Se |
|--|--|--------------------------------------|---|------------------------------|
| Résolution de problèmes techniques (N°/Titre) : | | | | |
| Informations complémentaires concernant la constatation faite par l'atelier : | | | | |
| | The Editer K Effacer | | | |
| * Veuillez sélectionner le codage atelier : * Numéro de la pièce d'origine éliminant le défaut : * Code fabricant de la pièce d'origine occasionnant le défaut : | | | | |
| Liste des réclamations | 8 | Enregistrer | Clôturer | Nouvelle réclamation Annuler |
| | | | | \$348_077 |

En fonction du « Type de réclamation » sélectionné, différentes informations doivent être inscrites dans les champs obligatoires lors de la clôture de la réclamation. Ces champs seront automatiquement repérés par une étoile noire après sélection du « Type de réclamation ».

DISS - Monitor

Tous les messages DISS et les demandes ainsi que les réponses d'un atelier qui s'y rapportent peuvent être consultés dans l'écran DISS ou DISS-Monitor. La saisie et la clôture des réclamations est également possible. Seul l'établissement de nouveaux O.R. est exclusivement possible via ElsaWin.

Lancer l'application DISS-Monitor

L'application DISS-Monitor (écran DISS) peut être lancée :

- via les favoris Web ElsaWin ou alors
- par le biais du portail du revendeur dans le réseau CPN.

Sélection de DISS-Monitor via les favoris Web ElsaWin

| Portail du conce | ssionnaire | | |
|----------------------|----------------------------------|--------------|-------------|
| Bienvenu. | | | |
| Application | Messages système | Informations | |
| Vous pouvez sélectio | onner parmi les applications sui | ivantes : | |
| DISS Monitor | | | |
| Vous avez accès via | Internet aux applications suiva | intes : | |
| | | Mon profil | Déconnexion |
| | | | S348_080 |

Les indications entrées sous « Mon profil » sont transférées à chaque déclaration et doivent donc être toujours actualisées.

L'applicatif DISS-Monitor (écran DISS) doit être activé par l'administrateur du système du réparateur agréé.

Onglet « Entrée »

Après l'ouverture, l'applicatif DISS-Monitor affiche toujours l'onglet « Entrée ». C'est là que toutes les réponses reçues par un atelier sont énumérées. En cliquant sur le numéro de châssis du véhicule, le module d'information « FISH » (= In<u>F</u>ormations Service <u>IndividualiséeS</u> au vé<u>H</u>icule) s'ouvre. C'est là que vous pourrez consulter tous les notas récents.

En cliquant sur la demande correspondante, un onglet « Vue détaillée BA » apparaîtra.

| Entrée | | En f | raitement | Demandes env | voyées | Reche. | Liste O.R. | Adminis | stration | Porte | ail | | | | | |
|-----------|---|------|--|------------------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------|----------|----------|----------------|---------------------|----|----|---|-----------------------------------|--------|
| BA- ID | Μ | AZ | WS C provisoire | 9 | Réclamat | ion client | N° châssis. | | TYPE | EZ | AWZ | AA | LB | W | Employé. | |
| 2116355 | A | N | Train AV, directi guidage supérie guidage AR | on > Zone bras de eur > bras de | Vibration allure | s à vive | WAUZZZ4EX3 | 3N004486 | 4E201I | 2002- 12-28 | 2006-07-28 17:10 | R | | | AH Meier Müller XXXXXXXXXX | 0 0 |
| 2116363 | v | N | | | Direction démarra | dure après ge du moteu | le r WVWZZZ1KZ | 4P002879 | 1K1252 | 2003- 10-30 | 2006-08-03 14:15 | S | | | AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX | 00 |
| 2116363 | v | Ν | Moteur > Zone | moteur | Moteur fe coups | ait des à- | WAUZZZ8P64 | A083837 | 8P1BLC | 2003- 10-22 | 2006-08-04 17:30 | т | q | | AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX | |
| | | | | | | | | | | | | | | | \$3 | 48_078 |

Onglet « En cours de traitement »

L'ouverture de l'onglet « En cours de traitement » affiche une liste des demandes DISS, qui sont encore en cours de traitement chez le réparateur agréé. En cliquant sur le symbole « Traitement », les messages peuvent être traités.

| Entrée | | en t | traitement | Demandes envoyées | Reche. | Liste C | .R. Admi | istration | Portail | | | | | | | |
|---------|---|------|--|---|--------|---------|---|-----------|----------------|--------|------|----|---|-----------------------------------|-----|---|
| BA-ID | м | AZ | WSC provisoi | re | | | Réclamation clie | nt N° châ | ssis. | TYPE | AA * | LB | w | Bearb. | | |
| 2116355 | A | N | Train avant, Di de guidage su guidage AR | irection > Zone bras périeur > bras de | | | Vibrations à vive allure | WAUZ | ZZ4EX3N004486 | 4E201I | R | | | AH Meier Müller XXXXXXXXXX | 0 8 | 5 |
| 2116363 | v | N | | | | | Direction dure après démarrag du moteur | e WVW | ZZZ1KZ4P002879 | 1K1252 | S | | | AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX | DE | 2 |
| 2116363 | v | N | Moteur > Zon | e moteur | | | Moteur fait des à-coups | WAUZ | ZZ8P64A083837 | 8P1BLC | T | 9 | 2 | AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX | 0 8 | 5 |

S348_151

Onglet « Demandes envoyées »

L'onglet « Demandes envoyées » permet de faire afficher toutes les demandes envoyées par le réparateur agréé et pour lesquelles il n'y a pas encore de réponses de la part du TSC. C'est là que vous trouverez également les informations préliminaires.

| Entrée | 1 | En t | raitement | Demandes envoyées | Reche. | Liste O.R | . [| Administration | Porta | il | | | | | |
|-----------|---|------|-------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|----------|-----------------|--------|---------------------|-----|----|----|----|------------|
| BA- ID | Μ | AZ | WSC provisoire | 9 | Réclamatio | on client | N° de cl | hâssis | TYPE | LS | HLI | AA | LB | W | AS |
| 2116355 | A | N | Train AV, directi guidage supéri | ion > Zone bras de ieur > bras de guidage AR | Vibrations allure | à vive | WAU | ZZZ4EX3N004486 | 4E2011 | 2006-07-28 17:10 | | | | | b 0 |
| 2116363 | ٧ | N | | | Direction d démarrage | ure après e du moteur | wvw | /ZZZ1KZ4P002879 | 1K1252 | 2006-08-03 14:15 | | | | | 50 |
| | | | | | | | | | | | | | | S3 | 48_147 |

Onglet « Recherche »

L'onglet « Recherche » permet de rechercher uniquement les demandes non encore clôturées.

| Entrée | Ent | traitement | De | emandes envoyée | es Recl | ne. | Liste O.r. | | Admi | nistration | Porto | il | | |
|-----------|-----|------------|----|-----------------------------|------------|-------|------------|---------|---------|------------|-------|-----------------------------|----|---------|
| BA- ID | м | VWK | | Réclamation client | N° de châs | sis | | TYP | E | EZ | AA | Affaire suivie | AS | - |
| 2116355 | А | 0101 | | Vibrations à vive allure | WAUZZZ4 | EX3N(| 004486 | 4E2 | 011 | 2002-12-28 | R | AH Meier Müller XXXXXXXXXXX | 2 | D |
| = 2116355 | 30 | | D | | | | | | | 1 | | | | 00 |
| | | | | | | | | 1 1 bis | s 1 von | 1 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | S | 348 152 |

Onglet « Liste d'O.R. »

L'onglet « Liste d'O.R. » mentionne tous les O.R. du réparateur agréé. Il indique le statut de l'O.R., le nombre de réclamations et de demandes concernant un O.R. ainsi que l'affichage du code « WB ». « WB » signifie « Risque de visite répétée ».

Les messages DISS n'ayant pas fait l'objet d'une demande peuvent être clotûrés à partir de l'application DISS-Monitor.

| Entrée | En traitement | Demandes envoyées | Suche Liste O.r. | Administration | Portail | | | | |
|--------|---------------|-------------------|------------------|----------------|---------|----|--------|-----------|----|
| BVZN | N° d'O.R. | Date de l'O.R. | N° de châssis | Kilom | étrage | W | Statut | Récl/Dem. | |
| 123 | 768056 | 2006-07-19 | WAUZZZ8P14A03694 | 8 17509 | | | ۸ | 2/1 | 10 |
| 123 | 768056 | 2006-07-20 | WAUZZZ4F15N34598 | 7 17509 | | | ۸ | 1/1 | 8 |
| 123 | 768056 | 2006-07-22 | WV2ZZZ2KZ5X67898 | 4 17509 | | 12 | 4 | 1/0 | 1 |
| 123 | 768056 | 2006-07-2 | WAUZZZ8P34A43574 | 3 17509 | | | ۵ | 1/0 | 1 |
| | [| | | | | | | | 00 |

Onglet « Administration »

Dans l'onglet « Administration », on peut indiquer si un courrier électronique doit être envoyé au réparateur agréé lorsque la réponse est arrivée. Cette information s'adresse à tous les membres du personnel qui ont sélectionné « Oui, envoyer un courrier électronique ».

| Entrée | En traitement | Demandes envoyées | Rech. | Liste O.R. | Administration | Portail |
|----------------------|--|---|------------------------|--------------------------------|--|---|
| Profil DI | SS | | | | 1 | |
| O Non | , pas d'envoi d'info une information a | rmation par courrier éle été envoyée par courrie | ctronique r électro | e (e-mail) nique (e-mail) | | |
| Vous rec recevoir | evrez à l'adresse E- une réponse à votr | -Mail mémorisée dans le re demande. L'adresse e- | portail mail ne p | du revendeur peut être modi | diss2@audi.de, une fiée que dans le poi | information par courrier électronique si vous devez tail sous la rubrique "Mon profil" . |
| | | | | | | Transférer |
| | | | | | | \$348_150 |



Les informations concernant les modifications du système sont publiées dans ServiceNet® et sont communiquées par les émissions de télévision Volkswagen ou Audi.

In<u>F</u>ormations (Service) <u>Individualisée</u>S au vé<u>H</u>icule (FISH)

Domaine d'application

Le module d'information « In<u>F</u>ormations (Service) <u>I</u>ndividualisée<u>S</u> au vé<u>H</u>icule (FISH) » permet de faire afficher dans ElsaWin toutes les informations relatives à un véhicule et spécifiques au numéro de châssis précis. La condition est toutefois que les données correspondantes à ce véhicule soient mémorisées dans la banque centrale des données et qu'il existe une connexion CPN avec la banque de données du constructeur.

Les informations sur le véhicule sont classées dans les groupes suivants :

- Données relatives au véhicule
- Notas
- Historique de réparation
- Actions de contrôle qualité

En sélectionnant « Données du véhicule », il s'affichera une liste complète des numéros PR (PR = caractéristiques primaires du produit), qui peut être imprimée. En fonction du numéro de châssis, les codes de garantie et à l'avenir les codes coloris seront affichés.

Identification du type de véhicule

Après avoir sélectionné cette action, le masque apparaîtra pour saisir l'identification du type de véhicule. Pour effectuer la sélection, il faut indiquer le numéro d'identification du véhicule (numéro de châssis). Après avoir confirmé en cliquant sur la touche « Démarrer la demande », la connexion avec le portail du revendeur sera établie en cas de mode en ligne.

| | Marque | Désignation | Type-Modèle | e Désign | ation | | | OK |
|---|-------------|--------------|-------------|----------|-----------------|-----|-------------|------------|
| | | | | 1 | | | | Annule |
| ٠ | Année-mod | . Code année | Moteur | Туре | cm ³ | kW | Désignation | Páinitiali |
| | N° Moteur | | Pont | Туре | Numéro | Dés | ignation | ۹ ا |
| | N° B.V. | | | 1 | | | | |
| | Démarrer la | demande | | | | | | Liste > |

Entrée du N° d'identification du véhicule Touche « Démarrer la demande »

Accès au portail du revendeur

L'accès au portail du revendeur nécessite une identification d'appartenance au réseau (Org.-ID = numéro du réparateur agréé), une identification utilisateur (User-ID = identification personnelle) et un mot de passe. Ces données d'accès vous seront attribuées par l'administrateur du système du réparateur agréé.



Données relatives au véhicule

Ensuite les données mémorisées chez le constructeur s'affichent.

La sélection des données avec la souris et l'activation de la touche « Transférer » transfère les données dans les champs respectifs. S'il existe pour ce véhicule d'autres informations, cela sera affiché par un « Menu déroulant ».



Informations spécifiques

Ensuite les InFormations (Service) Individualisées au véHicule (FISH) sont disponibles comme suit :

- Données du véhicule
- Historique de réparation
- Actions de contrôle qualité
- Remarques
- Code de l'autoradio

Données du véhicule

Dans le groupe d'information « Données du véhicule » vous disposez d'informations relatives à la marque, l'année modèle, le type-modèle, les lettres-repère du moteur, les lettres-repère de la boîte, le numéro d'identification du véhicule, la description (type véhicule), la date de production et de livraison ainsi que le code couleur et les numéros PR.

En cliquant sur le signe plus, les numéros PR du véhicule sélectionné s'affichent.

En outre, il y aura le point supplémentaire parmi les données du véhicule « Garantie » dans la mesure où les données relatives à la garantie sont disponibles sous forme électronique dans le système du constructeur.

| Service Edition Affichage Paramétrer Ave | ertissements ? | | | Notice O.R | | -151× 151× |
|---|---|-----------------------------|---|--|-------------------------|---------------|
| Informations spécifiques au véhicule | Données vé | hicule | | | | |
| Historique des réparations | Données véhicul | le | | | | |
| Actions Qualité Code autoradio | Marque : Année-modèle : | V 2004 | N° de châssis : Description : | WVGZZZITZ4W123567 TOURAN 2.0 TREND 100 TDISG6 | Code pays : Région : | DNK 204 |
| | Lettres-rep. mot. : Lettres-rep. boîte : | AZV | Date de livraison : Crédit-bail : | 2004-03-28 2004-04-26 | in concessionnaire: | 0116 |
| | Equipement de d | couleur | | | | |
| | Type ext. (carr./pavillon) intérieur | Code couleur 2R/2R FC | r Description platinumgrey metalli noir/noir/noir | c/platinumgrey metallic | | |
| | N° crt N° | Origine | Famille | Description | | |
| | | | | | | |
| 90005276 | 5 | 1K1 | Golf B | DK GJD | ME | :165 |
| | Ciana alua | | | | S' | 3/18 1/ |

Signe plus

Historique des réparations

Dans le groupe d'information « Historique des réparations » il est possible de constater quand le véhicule a fait l'objet d'un entretien et quelles ont été les réparations exécutées. Ensuite il y a une liste des travaux exécutés et des pièces montées sur le véhicule. En cliquant sur le signe plus, les informations s'ouvriront dans la ligne correspondante.

| Informations spécifiques au véhicule | D | onnée | s véhicule | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------|------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------|-----------|--------|--|-----------------------------|-----------|-------|
| Historique des réparations | Do | nnées v | éhicule | | | | | | | | |
| Actions Qualité Code autoradio | N° Imi | de châss natriculat | is : WVGZZZ tion : 2004-04 | Z1TZ4W123567 -26 | Тур | e: 1T1T31 | pro | ochain contr. tech ochain contr. anti | n.: 2007-0 poll.: 2007-0 | 04 04 | |
| | Fa | ctures | | | | | | | | | |
| | 1 III | N° crt | Date de | Kilométr. | N° d'O.R. | N° de fo | acture | Garantie Arrangem.comm | Annulation Avoir | Entretien | |
| | 1H | 1 | 2006-12-06 | 085023 | 0199374 | 000678 | 654 | X | | | |
| | 181 | 2 | 2006-10-07 | 072023 | 0199208 | 000677 | 638 | | | Х | |
| | E | 3 | 2006-04-28 | 0645023 | 0199199 | 000678 | 234 | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 90005276 | | | 5 1K1 | Goll | В | DK GJD | | | | | ME165 |

47

Actions de conrtrôle qualité

Dans le groupe d'information « Actions de contrôle qualité » sont mémorisées des remarques concernant les différentes actions (par ex. une action de contrôle qualité), qui concerne le véhicule. En cliquant avec la touche gauche de la souris dans la colonne « Action », la position souhaitée va s'ouvrir. Par ailleurs, dans la position souhaitée on peut constater si l'action a été exécutée et facturée ou doit encore être exécutée.



Informations

Dans le groupe d'information « Informations spécifiques » il peut y avoir des remarques spécifiques ou des documents multimédia mémorisés et concernant chaque numéro d'identification du véhicule. A l'aide de ces données, on peut constater par exemple si le véhicule a été volé ou si des montages ou options spécifiques ont été montés sur le véhicule. Par ailleurs, des informations sur les véhicules qui se trouvent en phase de lancement commercial peuvent y être mémorisées.

Code autoradio

La consultation du code autoradio a été intégrée au module d'information FISH dans la version ElsaWin 3.1. A l'heure actuelle, cette fonctionnalité ne s'applique que pour la marque Volkswagen et les véhicules utilitaires Volkswagen.

Chez Audi, la consultation n'est possible que par le biais du VAS 5051 ou VAS 5052.

L'authentification se fait grâce à l'identification utilisateur (User) pour la protection des composants (GeKo-VW). Les autorisations d'utilisateur accordées pour le système GeKo-VW pour consulter les codes de transpondeur via le VAS 5051/5052 s'appliquent également pour la consultation du code autoradio dans le système FISH.



Remise en état de la carrosserie

Domaine d'application

Vous trouverez dans ce module d'information les documents nécessaires à la remise en état des carrosseries.

Sélection de la composition des travaux

Après avoir procédé à l'identification du véhicule et à la sélection du module d'information, vous obtiendrez le sommaire suivant affiché sur l'écran. En cliquant le signe plus se trouvant devant chacun des documents, les sous-sujets apparaissent à l'écran.



Document

Le document s'affiche après la sélection. La subdivision de l'écran entre la partie sommaire et la partie document est variable. Le titre est en lettrage bleu, les renvois et les liens vers d'autres documents sont représentés en vert.



La subdivision de l'écran entre la partie sommaire et le document est variable. Lorsque le curseur de la souris se déplace au-dessus de la ligne de séparation, il se transforme en une double flèche qui permet alors de déplacer la ligne de séparation dans la position souhaitée.

Pour de plus amples informations concernant les symboles utilisés, veuillez vous reporter au chapitre donnant l'explication des symboles dans le sommaire du module d'information.

Notices de bord

Domaine d'application

Depuis la version ElsaWin 3.2, on peut avoir accès au module d'information « Notices de bord ». Les notices de bord auxquelles on peut avoir accès sont complétées en continu (actuellement toutes les notices ne sont pas disponibles pour tous les modèles de véhicule).

Sélection du module d'information

Le module d'information est sélectionné en cliquant sur le bouton, la barre des symboles ou la barre de menu. Comme les documents se trouvent sur un serveur centralisé, il est nécessaire de disposer d'une connexion vers le réseau CPN. C'est pourquoi après la sélection, le masque d'authentification pour le réseau CPN s'ouvrira en premier et il faudra procéder à votre identification.

| ortail du rép | arateur agréé | |
|---|--|---|
| ienvenu. | | |
| Login | Etat du système | F Soutien téléphonique |
| Pour pouvoir Entrer à cet e Veillez à diffé | travailler avec le portail et ses ffet votre identification org., vot srencier entre majuscules et min | applications, vous devez vous authentifier. tre identification d'utilisateur et le mot de passe. tuscules lorsque vous entrez les mots de passe ! |
| Org ID XXX | XXXXXXXXX User-ID XXXX | XXXXX Mot passe |
| | | |



Après votre identification dans le portail du réparateur agréé, il convient de procéder à l'identification du véhicule.

| Marque Désignation | Type-Mo | dèle Désig | nation | | | ОК |
|--------------------------|---------|------------|-----------------|----|-------------|--------------|
| V Volkswagen | 3C2 | 💌 Passa | ŀ | | | |
| Année-mod. Code année | Moteur | Туре | cm ³ | kW | Désignation | Annuler |
| 2006 🔹 6 | BLP | • FS | 1598 | 85 | MPI Hitachi | Réinifialise |
| Numéro de châssis | Boîte | Туре | Numéro | Dé | signation | 1 |
| WVW ZZZ 3C Z Z W 376 485 | GPN | • M | 00AJA | - | | |
| N° Moteur : BLP | Pont | Туре | Numéro | Dé | signation | ۹. |
| N° B.V. : GPN | | 2 | | | | |
|)émarrer la demande | | | | | | Listo >> |

Document

Le document dispose sur la partie gauche de l'écran d'un sommaire dont la structure correspond à celle du support papier. L'index alphabétique est relié par des liens au contenu. Cela permet de sélectionner de façon ciblée les différents contenus en utilisant l'index alphabétique.

Les pages avec le contenu des notices sont affichées sur la partie droite de l'écran.



S348_084

Manuel de réparation

Domaine d'application

Le module d'information « Manuel de réparation » décrit tous les travaux nécessaires de montage, de contrôle et de réglage. Il est utilisé afin d'exécuter une activité clairement définie.

Sélection des travaux de montage, de contrôle et de réglage

Ce module d'information peut être consulté après l'identification du véhicule. Le sommaire est affiché sur l'écran et subdivisé dans les différents niveaux :

- Groupe principal
- Groupe de construction
- Groupe de réparation
- Document



En positionnant la souris sur la colonne dédiée au groupe principal souhaité et en double-cliquant ensuite sur le terme, l'information souhaitée s'ouvrira. La présence d'un signe Plus devant l'information indique que cette information comporte plusieurs niveaux. Ces niveaux s'ouvrent lorsque l'on clique sur le signe Plus.

Groupes principaux

La répartition des groupes principaux correspond à la répartition habituelle en général des véhicules en groupes de construction.



Groupes de construction

La répartition des groupes de construction correspond à la documentation antérieure du Service après-vente sous forme papier. Les titres des Manuels de réparation et des groupes de construction sont identiques.

| 🗰 Système Electronique d'Information Service | | . 5 X |
|--|-----------------------------|--------------------------------|
| Service Edition Affichage Paramétrer Avertissements ? | | 1 |
| SIDJAM HENHLOTE DEGREAD | 🖉 🖉 🔔 🔊 🍘 🍠 🛛 Notice O.R. : | <u>5</u> |
| Groupe principal : Groupe motopropulseur | Critère recherche : | Niki el el |
| Sommaire Groupe motopropulseur Moteur diesel 4 cylindres (moteur 2,0l, 2 soupapes) Carrosserie Chauffage-Ventilation-Climatiseur Equipement électrique Trains roulants Transmission | | |
| L | | S348_038 |

Groupes de réparation

Les numéros des groupes de réparation correspondent à ceux utilisés précédemment dans les Manuels de réparation sous forme papier.

| 🐽 Système Electronique d'Information Service | | | |
|--|---------------|---------------|----------------|
| Service Edition Affichage Paramétrer Avertissements ? | | | |
| S OFAR HENELO := DESCIASE | | Notice O.R. : | a t |
| Titre du livre : Moteur diesel 4 cylindres (SDI 2,0 l, 2 soupapes) | Critère reche | erche : | 🗩 भारती श्रांश |
| Sommaire Groupe motopropulseur Moteur diesel 4 cylindres (SDI 2,0 1, 2 soupapes 00 Caractéristiques techniques 10 Moteur assemblé, cylindres, carter 13 Equipage mobile, pistons 15 Culasse, commande des soupapes 17 Graissage moteur 19 Moteur - Refroidissement 20 Alimentation, accélération, commande 23 Préparation du mélange-injection diesel 26 Echappement Carrosserie Chauffage-Ventilation, Climatiseur Equipement électrique Trains roulants Transmission | | | |
| | | | \$348 039 |

Document

Le document décrit l'outillage spécial nécessaire ainsi que les opérations à effectuer sous forme d'informations en image ou en texte.



Information sous forme d'image et de texte

Les informations sous forme d'image et de texte correspondent aux différentes pages des Manuels de réparation imprimés sur papier. En cliquant l'information dans le sommaire, la page s'ouvre. La subdivision de l'écran peut être modifiée en décalant la séparation entre la partie sommaire et la partie document avec le curseur de la souris.



Document

Titre

La composition des travaux sélectionnée est répérée par un titre. Le titre s'affiche en lettres de couleur bleue.

Etapes de travail

Les étapes de travail nécessaires et les opérations à effectuer sont représentées sous forme d'énumération précédée d'un trait ou sous forme de texte.

Pour une meilleure compréhension, des représentations graphiques accompagnent les textes.

Renvois transverses

Les travaux supplémentaires, qui ne sont pas contenus dans la description des étapes de travail, peuvent être consultés au moyen d'un renvoi transverse. Le renvoi transverse est représenté en lettres de couleur verte (voir page 29).

Test des gaz d'échappement

Domaine d'application

Ce module d'information comporte les informations suivantes pour réaliser le test des gaz d'échappement :

- Contrôle visuel
- Remarques
- Valeurs de contrôle pour le test des gaz d'échappement
- Code barre pour le test des gaz d'échappement

Ces informations se rapportent aux lettres-repère du moteur (LRM).

Sélection des informations

Après l'identification du véhicule et la sélection, le document est directement affiché.



Le module d'information « Test des gaz d'échappement » n'est utilisable en dehors de l'Allemagne que dans une certaine mesure et dépend de la législation en vigueur dans le pays considéré.

Afin de parvenir au déroulement du travail, vous devez ici passer dans le module d'information « Le spécialiste et l'entretien » (abréviation allemande IGG).

Déroulement du travail dans « Le Spécialiste et l'Entretien »

La description des étapes de travail nécessaires pour poursuivre le test des gaz d'échappement se trouve dans le module d'information « Le Spécialiste et l'Entretien ».



S348_043

La suite du test des gaz d'échappement est guidée par un menu et sera affichée à l'écran de la station de contrôle antipollution VAS 6300.



Ne s'applique qu'à l'Allemagne pour les marques AUDI, VW et VW Véhicules utilitaires.

Avec la station de contrôle antipollution VAS 6300, on peut procéder à une consultation centralisée du formulaire de données électronique pour le test des gaz d'échappement à partir de la version de logiciel sur CD 2.0 via le service Internet. Les valeurs de consigne seront alors automatiquement transférées dans le programme du déroulement du test des gaz d'échappement.

Internet (globe)

Domaine d'application

Le module d'information « Internet » contient les informations suivantes, qui ne peuvent pas être affectées à un véhicule particulier.

- Actions de contrôle qualité avec les souschapitres :
- Remarques concernant le traitement
- Actions de contrôle qualité pour les véhicules utilitaires
- Actions de contrôle qualité pour les voitures particulières
- Archive voitures particulières/véhicules utilitaires

- Informations techniques avec les sous-chapitres :
- Mémento conduite avec remorque, augmentation/ réduction de la charge, modif. du type de véhicule
- Mémento roues/pneumatiques
- Manuel de réparation peinture
- Huiles de boîte de vitesses
- Descriptif de montage de la ventilation du carter mot.
- Remarques sur le fonctionnement des téléphones portables et des appareils radio
- Moteurs industriels

Sélection des informations

Б / Т

. .

Avant de sélectionner les informations, il faut définir la marque. Après le démarrage du module d'information « Internet », il est possible de sélectionner via le menu « Réglage » et « Langue » la version spécifique à son pays.

| | :5 » | | | | | |
|---|-------------------------|----------------|-------|---------------|---|-----------|
| Système Electronique d'Information Ser | rvice | | | | | =161 X |
| Service Edition Affichage Paramétrer | <u>Avertissements</u> ? | | | | | _151 X |
| SODIAM MAND | 1107= | | -4040 | Notice O.R. : | | <u>at</u> |
| \\Devwagwoj11\elsawin\docs\ww | w\v\de-DE\index.htm | | | | 5 | 21 |
| Actions contrôle qualité Informations techniques | | Els | saV | Vir | | |
| Feedback | | | | | | |
| ServiceNet | | | | | | |
| Questions fréquemment posées concernant les contenus ELSA | | | | | | |
| • | | | | | | |
| · · · · · · | 90005276 | 5 1K1 Golf BAG | GJX | 10 | 0 | MEI65 |

Déroulement du travail

La page de navigation se subdivise en deux secteurs. Du côté gauche se trouvent, sous le point « Informations techniques », des données importantes (par ex. actions de contrôle qualité, les mémentos pour la conduite avec remorque, roues et pneumatiques, informations relatives aux huiles de boîte, remarques concernant le fonctionnement des téléphones mobiles). Sur la partie droite, les informations seront affichées en fonction de la sélection faite.



A partir de la version ElsaWin 3.1, vous trouverez dans l'Aide en ligne des informations concernant les points suivants :

- Structure et informations concernant le catalogue des numéros d'avarie,
- Structure et informations concernant le catalogue des rubriques de travaux et
- Sommaire des groupes principaux des rubriques des travaux.

Dans la version ElsaWin de la marque Audi, vous disposez, sous le globe, du Manuel de réparation peinture pour le Groupe et des liens vers l'écran « Feedback » (= retour d'information) ainsi que des favoris ElsaWin.

Schémas de parcours du courant

Domaine d'application

Dans le module d'information « Schémas de parcours du courant », vous pouvez sélectionner tous les schémas de parcours du courant applicables au véhicule sélectionné dans l'identification du véhicule.

Sélection du schéma de parcours du courant

Après la sélection, les schémas de parcours du courant se rapportant au véhicule apparaissent à l'écran.

Sujets principaux

| Système Electronique d'Information Service | 15 X |
|---|--|
| Service Edition Affichage Paramétrer Avertissements ? | 1.144.777.17 |
| 1 0 7 A F H 1 0 7 = 0 7 A 0 F | 22 |
| Schéma parcours courant : Système airbag (avec prétensionneur et airbag latéral AR), airbag pass. AV: désactivation à partir nov 2003 Critère recherche : | THE REAL PROPERTY AND ADDRESS OF ADDRESS OF ADDRESS ADDRES |
| Schémas parcours du courant | × |
| 1,6 I - Motronic/85 kW lettres-repères du moteur BAG, à partir de novembre 2003 1,6 I - Motronic/85 kW lettres-repères du moteu BAG, à partir de septembre 2003 Sys. airbag (à prétensionneur et airbag latéral AR), airbag pass. AV: désactivation à partir novembre 2003 Page 2: Batterie, relais d'alimentation en tension, borne 15 Page 3: Calculateur d'airbag, détonateur d'airbag côté conducteur, témoin airbag côté passager AV contacteur ceinture côté cond | |
| Page 5: Calculateur d'airbag, déctecteurs de collision d'airbag latéral, détonateur d'airbag latéral | |
| Page 6: Calculateur d'airbag, déctecteurs de collision d'airbag latéral, détonateur de prétensionneur AV, détonateur d'airbag ride Page 7: Calculateur d'airbag, détonateur de prétensionneur AV, détonateur d'airbag latéral arrière Page 8: Porte-instruments, interface diagnostic pour bus de données, raccord autodiagnostic, témoin d'airbag | εαυ |
| Sous-chapitres | S348 046 |

Sous-chapitres

Sélection du document

Pour sélectionner le document souhaité, il suffit de double-cliquer devant la ligne. Les liens vers d'autres documents plus approfondis sont représentés en couleur verte.

| 🗰 Système Electronique d'Information Service | | LISIX |
|--|-------------------------------|---------------|
| <u>Service Edition Affichage Paramétrer Avertissements ?</u> | | |
| SODRAW KKENK 0 ? = | | Notice O.R. : |
| Page 2 :Autoradio, contacteur de capot-moteur | Critère rech | erche : |
| Golf | Schéma de parcours du courant | 43/1 |
| Autoradio avec processeur d'ambiance sonore DSP | | |
| 10 haut-parleurs sans changeur de CD avec changeur de CD Dégivrage de glace AR à partir de novembre 2003 Remarques : Toute information concernant Emplacement des relais et des fusibles Connexions multibroches Calculateurs et relais Points de masse est rubriquée dans le chapitre emplacements de mont | tage dans le sommaire ! | |
| L | | \$348_047 |

Fonction de recherche et boutons disponibles dans le document

Fonction de recherche

Pour rechercher une pièce, il est possible d'entrer dans la vue d'ensemble la désignation de la pièce dans la fenêtre « Critère recherche » et de cliquer ensuite sur le symbole « Jumelles ». Ensuite la page sur laquelle se trouve la pièce sera affichée. Sur la page sélectionnée, la pièce recherchée peut être recherchée en utilisant la combinaison de touches « Ctrl+F ». La désignation dans la légende sera soulignée en couleur. En cliquant, il y aura, de la même façon, une mise en relief en couleur de la désignation de la pièce dans le schéma de parcours du courant.



Boutons dans le document

Les boutons dans le document permettent d'effectuer les fonctions suivantes :

- Déplacer le graphique vers le haut, le bas, la gauche et la droite
- Agrandir le graphique, réduire le graphique et retrouver la taille d'origine

Fonctions

Partie gauche de l'écran

En cliquant sur la touche droite de la souris dans la partie gauche de l'écran (représentation graphique) une fenêtre de fonctions s'ouvre.

Texte dans la partie droite de l'écran

En cliquant sur la touche droite de la souris dans la partie droite de l'écran (représentation de texte), une fenêtre de fonctions supplémentaire s'ouvre.



Fonctions importantes dans la partie gauche de l'écran

- Agrandir agrandit le graphique affiché
- Réduire réduit le graphique affiché
- Taille d'origine rétablit la taille d'origine du graphique affiché
- Meilleure qualité le graphique sera affiché dans une meilleure qualité (plus lente) ou une moindre qualité (plus rapide)

Fonctions importantes dans la partie droite de l'écran

- Tout marquer
 - marque le contenu de l'écran
- Etablir un lien établit un lien entre la fenêtre actuelle et un autre programme
- Imprimer

permet, via l'icône « Imprimer », l'impression des différentes pages ou de l'ensemble du document

Pour de plus amples informations concernant les fonctions, veuillez vous référer à l'Aide du programme ElsaWin.

Explications concernant le schéma de parcours du courant

Les explications concernant la structure des schémas de parcours du courant et les explications relatives aux symboles utilisés et aux symboles de commutation se trouvent dans l'Aide d'ElsaWin. Si pendant l'utilisation du module d'information, on clique sur le symbole « Aide », dans la barre de symboles, le sujet d'aide correspondant sera directement affiché sur l'écran.



Ensemble des explications

Les explications comportent les points suivants :

- Structure des schémas de parcours du courant
- Explication des symboles
- Symboles pour connexion et contact des schémas de parcours du courant
- Structure et explication des programmes de dépannage

Check-list entretien ou Tableaux d'entretien

Domaine d'application

Ce module d'information permet d'établir une check-list entretien spécifique au véhicule sélectionné. On évite ainsi largement des travaux supplémentaires importants, comme le remplacement de la courroie crantée ou du liquide de frein, ne soient exécutés trop tard ou pas du tout.

Sélection de la check-list entretien

Il est possible de créer des check-list entretien pour les travaux d'entretien et de maintenance suivants :

- Check-list pour un véhicule immobilisé ou stocké en parc
- Check-list pour le service mise en mains
- Check-list pour le service d'entretien périodique ou d'entretien intermédiaire
- Check-list pour les travaux supplémentaires
- Check-list pour le service longue durée
- Check-list pour le service d'entretien majeur (spécifique au véhicule)

Sélection du service entretien

La condition pour générer une check-list entretien est de disposer de l'identification complète du véhicule. Avant de générer cette check-list, il convient de faire une consultation centralisée (touche OK).

S'il n'y a pas de connexion au réseau CPN, toutes les informations concernant l'établissement de la check-list entretien doivent être saisies à la main.

| Service mise à la route | | | Interro. historique interver |
|--|---|----|------------------------------|
| Service véh. immobilisé ou e | en stock | 14 | |
| Travaux supplémentaires (as | sservis durée/km | | 0 |
| Jate Iere Immat. (IVIIVI.AA.AA) | | | - |
| (ilométrage actuel | | | |
| Dernier Service | | | 15 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| .e (MM.AAAA) | | | |
| Le (MM.AAAA) Au kilométrage | _ | | |
| Le (MM.AAAA) Au kilométrage | - | | |
| .e (MM.AAAA) Au kilométrage | | | |
| e (MM.AAAA) Au kilométrage Service Longue Durée | Attention | | |
| e (MM.AAAA) Au kilométrage Service Longue Durée Service classique asservi à la | Attention X Les check-list nécessitent, pour une exploitation plus | | |
| e (MM.AAAA) Au kilométrage Service Longue Durée Service classique asservi à la | Attention Les check-list nécessitent, pour une exploitation plus simple, les données RESERVE du véhicule. Veuillez démenue les mentés | | |
| .e (MM.AAAA) Au kilométrage Service Longue Durée Service classique asservi à la | Attention Les check-list nécessitent, pour une exploitation plus simple, les données RESERVE du véhicule. Veuillez démarrer la requête. | | |
| .e (MM.AAAA) Au kilométrage Service Longue Durée Service classique asservi à la | Attention Les check-list nécessitent, pour une exploitation plus simple, les données RESERVE du véhicule. Veuillez démarrer la requête. Ne plus afficher cet avertissement. | | |
| Le (MM.AAAA) Au kilométrage Service Longue Durée Service classique asservi à la | Attention Les check-list nécessitent, pour une exploitation plus simple, les données RESERVE du véhicule. Veuillez démarrer la requête. Ne plus afficher cet avertissement. OK | | |
| Le (MM.AAAA) Au kilométrage Service Longue Durée Service classique asservi à la | Attention Les check-list nécessitent, pour une exploitation plus simple, les données RESERVE du véhicule. Veuillez démarrer la requête. Ne plus afficher cet avertissement. OK | | |

Si un historique de réparation est mémorisé, celui-ci peut être consulté en appuyant sur le bouton « Sélection de l'historique des interventions ». Tous les O.R. qui ont été traités sous ElsaWin seront alors affichés (à l'heure actuelle uniquement en Allemagne).



Service entretien pour les véhicules immobilisés et stockés en parc

Cet entretien comporte la check-list pour le stockage dans les règles de l'art des véhicules chez le réparateur agréé.

Réalisation des travaux supplémentaires uniquement

Cela permet, indépendamment de l'événement de maintenance (entretien, vidange d'huile, etc.), de sélectionner dans la check-list entretien les travaux complémentaires, qui sont fonction du temps et/ou du kilométrage. Les travaux complémentaires, qui ont été exécutés par le passé, seront affichés par la sélection de l'historique des interventions. De même, le pronostic sera calculé pour savoir à quelle date les travaux complémentaires sont à exécuter.

Numéros PR (caractéristiques primaires du produit)

Les équipements (numéros PR) qui ont une incidence sur le service entretien périodique ou la vidange d'huile sont affichés et automatiquement activés lorsque la consultation centralisée des données du véhicule a été lancée.

Contrôle visuel

En activant la fonction « Contrôle visuel », il s'établira automatiquement un tableau de contrôle visuel lors de l'établissement d'une check-list entretien.

| Numéro PR | Proposition/Sélection Service Service Périodique (QG0/QG2) Check visuel séparé : | Bouton |
|-----------|--|---------------------|
| | IG2 - Roue de secours avec pneu normal, acier IG3 - Roue de secours avec pneu normal, alliage léger IG8 - Tire Mobility System IG9 - Roue d'urgence compacte, construction radiale (5 trous) 3FE - Toit électrique verre ouvrant/pivotant, avec store/jalousie pare-soleil 88G - Phares doubles, circulation à droite, avec feux de route intégrés 81W - Phares doubles, circulation à droite (à décharge) avec feux de route intégrés 81X - Phares doubles, circulation à gauche (à décharge) avec feux de route intégrés 82N - Sans lave-phares 821 - Lave-phares QG0 - Sans prolongation de la périodicité d'entretien QG2 - Prolongation de la périodicité d'entretien QG2 - Prolongation de la périodicité d'entretien Retour Continuer Annuler | « Confrole visuel » |
| | S348_119 | |

Positions d'entretien

Après avoir actionné le bouton « Continuer » les positions d'entretien sont affichées. Pour les modèles actuels, mais aussi futurs, les « Travaux d'entretien supplémentaires au service périodique » sont résumés en une position de travail supplémentaire.

Les travaux supplémentaires doivent être marqués dans la colonne « Exécuter » si l'événement service sélectionné est un « Service entretien périodique ».

Service périodique (LongLife) :

à exécuter selon l'affichage de la périodicité d'entretien flexible (au plus tard au bout de deux ans)

Service périodique (en fonction du temps et/ou du kilométrage) :

à exécuter tous les 30 000 km ou au bout de deux ans (en fonction de l'éventualité qui se réalise en premier)

Le bouton « A exécuter » permet ensuite de transférer les rubriques de travaux dans l'ordre de réparation (O.R.). Dans la partie inférieure de la boîte de dialogue, un pronostic pour le prochain service entretien sera affiché.

| Echéance | Terminé | Date | Kilométrage | Echéance | Echéance | Effectuer | |
|--|--|----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Filtre à poussières/pollens : remplace cartouche | r 🗹 | 04.2005 | 042630 | 03.2006 | 30000 | 0 | |
| | | | | | | | |
| s travaux supplémentaires échéants d | ans l'avenir / opé | érations Servi | ice | | u A | | |
| Echéance | | 0 | Prévision | Echéance | Echéance | Effectuer | |
| Filtre à pouss. et à pollen: nettoy. corps fil | ltre et remplac. | | 02.2006 | 03.2006 | 60000 | V. | - |
| Liquide de frein: vidange | | | 03.2006 | 03.2006 | - | ~ | |
| Filtre poussières/pollens : remplacer la co | artouche | | 04.2007 | 04.2007 | 72000 | ~ | |
| Flacon de remplissage des pneus du kit d | le reparation : rem | placer | 03.2008 | 06.2008 | - | 3 | |
| Fithe à carburant : remplacer (accole, no | rme DIN EN 590) | ia cariouche | 06 2011 | - | 80000 | V | |
| Courroie crantée : remplacer | | | 10.2016 | 06.2007 | 120000 | ~ | ж |
| Balais d'essuie-glace arrière: rem Balais d'essuie-glace avant (pare Boîte de secours: contrôle de la c Mode biogazole : filtre à carburc | placement -brise): remp date de pérempti ant : remplacer le | on du conter e filtre, tous v | າບ éhic. (except. L1 | ſ) : tous les 30 | 000 km, LT : te | ous les 22500 |) |
| Balais d'essuie-glace arrière: rem Balais d'essuie-glace avant (pare Boîte de secours: contrôle de la c Mode biogazole : filtre à carburc fre complémentaire concession | placement -brise): remp late de pérempti ant : remplacer le | on du conter 9 filtre, tous v | nu éhic. (except. L1 | ſ) : tous les 30 | 000 km, LT : tr | ous les 22500 | |
| Balais d'essuie-glace arrière: rem Balais d'essuie-glace avant (pare Boîte de secours: contrôle de la c Mode biogazole : filtre à carburc ffre complémentaire concession | placement -brise): remp date de pérempti ant : remplacer le | on du conter e filtre, tous v | ıu éhic. (except. L1 | T) : tous les 30 Transf | 000 km, LT : te érer la rubrique | ous les 2250(e de travail dan | ns l'O.R |
| Balais d'essuie-glace arrière: rem Balais d'essuie-glace avant (pare Boîte de secours: contrôle de la c Mode biogazole : filtre à carburc ffre complémentaire concession | placement -brise): remp date de pérempti ant : remplacer le | on du conter filtre, tous v | nu éhic. (except. L1 | T) : tous les 30 | 000 km, LT : te érer la rubrique | ous les 2250(|) ns l'O.R |
| Balais d'essuie-glace arrière: rem Balais d'essuie-glace avant (pare Boîte de secours: contrôle de la c Mode biogazole : filtre à carburc ffre complémentaire concession | placement -brise): remp date de pérempti ant : remplacer le | on du conter filtre, tous v | nu éhic. (except. L1 | T) : tous les 30 Transf | 000 km, LT : te | ous les 2250(e de travail dan |) 15 ľO.R |
| Balais d'essuie-glace arrière: rem Balais d'essuie-glace avant (pare Boîte de secours: contrôle de la c Mode biogazole : filtre à carburc ffre complémentaire concession | placement -brise): remp date de pérempti ant : remplacer le | on du conter filtre, tous v | nu éhic. (except. L1 au kilomé | T) : tous les 30 Transf | 000 km, LT : tr érer la rubrique | ous les 22500 |) ns l'O.R |

Le champ « Offres du réparateur agréé » peut être renseigné par le garage automobile.

Check-list entretien

Après avoir analysé les données faites dans la boîte de dialogue Check-list entretien, la check-list spécifique sera composée. En cliquant sur les surfaces de statut, l'état correspondant des différentes positions d'entretien peut être marqué.

Lorsque la souris est déplacée au-dessus des différentes rubriques de travaux, et que la ligne se colore en bleu, cela signifie qu'il y a une mention concernant cette rubrique de travail dans un autre module d'information. A l'aide d'un menu de contexte (touche droite de la souris) on peut s'y rendre et lire ou imprimer les informations souhaitées.



Notice entretien

Pour transmettre des informations importantes au mécanicien, il est possible d'ouvrir un champ de note en cliquant le bouton « Notice entretien ». Des remarques supplémentaires peuvent être notées dans ce champ. La Notice Entretien apparaît sur la page imprimée en-dessous de la liste des travaux d'entetien.

Solution technique des problèmes (TPL)

Domaine d'application

Le module d'information « Solution technique (TPL) » comporte des remarques et des informations relatives aux modèles récents à partir du millésime 2000. Les contenus pour les années modèle antérieures se trouvent exclusivement pour l'Allemagne, dans le module d'information « Archive des solutions techniques (archive TPL) » sur le ServiceNet®.

Par ailleurs, des informations récentes provenant du secteur Technique Service (par ex. pour le traitement des actions de contrôle qualité et les obligations de déclaration) ainsi que les remarques concernant les solutions apportées aux problèmes techniques récents sont mémorisées.

Sélection de la solution technique (ST)

Après identification du véhicule, les contenus du module d'information s'ouvrent.

Contenus

Le module d'information « Solution technique » présente les contenus suivants : « Actions de contrôle qualité », « Solution technique », « Obligations de déclaration » et « Informations spécifiques ». Les nouveautés qui ont moins de 15 jours se trouvent dans un classeur séparé.



Actions de contrôle qualité

Les informations relatives aux actions de contrôle qualité peuvent se composer des contenus suivants :

- Données d'en-tête
- Données du véhicule -
- Remarques -
- Directive de travail
- Lettre type -

Les données d'en-tête sont automatiquement affichées lors de la sélection d'une action dans la partie supérieure de l'écran. Toutes les autres informations peuvent être consultées au choix par la sélection de l'onglet correspondant dans la partie inférieure de l'écran.

Si certaines informations ne sont pas prédéfinies pour une action de contrôle qualité (par ex. pas de lettre type), il n'y aura pas affichage de languette. Seules les informations qui sont valables et/ou qui existent pour l'action de contrôle qualité respective seront affichées. Par principe il conviendra de sélectionner via le module d'information « FISH » si un véhicule est concerné par cette action de contrôle qualité.

| | | | 10.000 |
|--|--|--|--------|
| Système Electronique d'Information Service | | | -141X |
| Action Qualité : Contrôle des jantes en alliage léger « Hoc | HERE (2007196/2) | Notice O.R. : Critère recherche : | |
| Manuel du Service Technique Actions de Contrôle Qualité 44F8 Contr. jantes alliage léger « Hockenheim » (2007196/2) Solutions techniques | Action: 47F8 Texte: Uniquement véhicules avec ABS (N° PR 1AC) Ger: Action avant livraison Code US | Création : 2004-10-14 Modification : 2004-10-21 | |
| | Remarques | - | î |
| | Comme les véhicules de la plage de n° de châssis contrôle est à effectuer avant réparation à l'aide d listing de n° de châssis. Motif technique | ne sont pas tous concernés, un lu système HOLZ, DOSYS ou du | J |
| | Information client | | 1 |
| | Directives de facturation | | |
| | Pièces de rechange | | |
| | Approvisionnement en pièces | | |
| Sommaire 90005299 WVWZZZ1JZZW376485 5 1J60 | Info texte Annexes Info texte Annexes | Données véhicule N | AE165 |
| | Ondets pour la sélection des info | S3 | 48_086 |

Données d'en-tête

Onglets pour la selection des informations

Solution technique des problèmes TPL

Les informations concernant les solutions techniques apportées aux problèmes peuvent se composer des contenus suivants :

- Données d'en-tête
- Données du véhicule
- Remarques
- Graphique

- Informations texte
- Séquence vidéo
- Séquence audio

Les données d'en-tête sont automatiquement affichées lors de la sélection d'une action dans la partie supérieure de l'écran. Toutes les autres informations peuvent être consultées au choix par la sélection de l'onglet correspondant dans la partie inférieure de l'écran.

Si certaines informations ne sont pas prédéfinies pour une action de contrôle qualité (par ex. pas de lettre type), il n'y aura pas affichage d'un onglet. Seules les informations qui sont valables et/ou qui existent pour l'action de contrôle qualité respective seront affichées.

| Données | d'en-tête | | | |
|--|---|---------------------------|-----------|--|
| Système Electronique d'Information Service | | | LISIX | |
| Service Edition Affichage Paramétrer Avertissements ? | | | | |
| Information technique produit : le véhicule tire d'un côté | | Notice O.R. : | ्र ज | |
| Manuel du Sevice Technique Actions de contrôle qualité Solution technique des problèmes Groupe motopropulseur Usure accrue, consommation, endommage Pièces/équipement manquants, eronnés Fonction Bruits Corrosion Aspext Odeurs nauséabondes Manque d'étanchéité | N° SAV: 4440 - Pneus | Modifié le : 20 |)04-11-23 | |
| | Le véhicule tire d'un côté | | | |
| | Origine du défaut | | | |
| | De nombreux facteurs favorisent le tirage de côté d Par exemple • sensibilité du véhicule à l'inclinaison de la route • conicité des pneumatiques • réglage de l'essieu | 'un véhicule | | |
| Pièces/équipement manquants, eronnés Fonction | Solution de série | | | |
| Zone Freins -pilotage électronique Véhicule tire d'un côté (576901/5) DECLAR.OBLIGA avant REPARATION Décla.obliga.: véhicule immobil. (2007 | pas de modification Solution SAV Le véhicule contrôle si l'inclinaison de la route vers l | a droite ou vers la gauch | ne. | |
| Décla. obliga.: véhicules. de presse (20 Zone Trains roulants Zone Frein de stationnement Zone Frein au pied | Ce comportement du véhicule ne doit pas normalement donner lieu à une réclamation. Dans le ServiceNet®, vous pouvez regarder l'émission N° 103 API Technique Directe 2/ 2000 du 08.03.2000 / 10.03.2000 sur un véhicule qui tire sur le côté. | | | |
| Vue d'ensem. | Information texte Données vehicule | | | |
| 90005299 WVWZZZIJZZW376485 5 1Jd | 60J4 BORA V/R. 2,0BAS'3 85 AKL DLP | 1 | ME165 | |
| | | | S348_087 | |

Onglets pour la sélection des informations
Nouveautés

C'est dans le classeur « Nouveautés » que s'affichent toutes les modifications et/ou les innovations réalisées. Elles concernent dans chaque cas, la période des 15 derniers jours. S'il ne s'agit pas de nouveautés, le classeur ne sera pas affiché.

Remarques

Les remarques se rapportent aux solutions techniques des problèmes pour lesquelles un numéro SAV n'a pas pu être attribué sans équivoque ou pour lesquelles il n'existe pas de codification semblable à celle de la « Solution technique ».

Les informations sont valables de manière générale. Si elles ne devaient s'appliquer qu'à certains modèles, une remarque correspondante sera faite directement dans le texte.

Accès via DISS

Si l'accès au module d'information « Solution technique » (TPL) se fait via le module d'information « DISS », les solutions techniques adaptées au codage ou les obligations de déclaration s'affichent dans la partie droite de l'écran.

Si aucune action de contrôle qualité n'existe pour le véhicule identifié, l'élément principal « Actions de contrôle qualité » ne sera pas mentionné.

Une vue d'ensemble de toutes les actions de contrôle qualité récentes se trouve, pour l'Allemagne, au chapitre « Technique » dans le ServiceNet®. Pour tous les autres pays, il existe dans le programme ElsaWin « Internet » en sélectionnant la langue respective du pays.

Ne seront affichées que les contenus de la « Solution technique » vraiment récentes. Toutes les autres solutions présentées ne seront plus affichées après la mise à jour suivante des données.

ServiceNet[®] (Allemagne)

Les informations suivantes de la Solution technique se trouvent également sur le ServiceNet® (cela ne concerne actuellement pas la marque Audi) :

- Service technique
- Etudes relatives à la main d'œuvre et aux temps alloués
- Actions qualité notas sur le traitement et archive
- Garantie
- Suivi de la clientèle

- Argumentation
- Autres remarques
- Tests des ateliers
- Service de mise à la route
- Service de secours aide 24 heures sur 24

Catalogue des numéros d'avarie

Domaine d'application

Pour facturer les travaux effectués sous garantie on a besoin de numéros d'avarie. Le module d'information intitulé « Catalogue des numéros d'avarie » permet de déterminer le numéro d'avarie correct. Il se compose d'un numéro SAV, du type de dommage et du code constructeur. C'est uniquement en indiquant ces données qu'une facturation sous garantie ou par extension de garantie sera possible. Le constructeur peut être identifié sur la pièce.

Sélection du numéro d'avarie

Après avoir ouvert l'applicatif en cliquant sur le bouton, la barre des symboles ou la barre de menu et l'identification du véhicule, une vue d'ensemble des différents groupes de construction est affichée.

En sélectionnant un groupe de construction, le groupe de réparation avec les numéros SAV correspondants est affiché.

| système Electronique d'Information S rvice | | | _15 X |
|---|---|---|---|
| Service Edition Affichage Paramé/rer Avertissements ? | | | 10000 |
| S DRAWHINNE OF = DBS | | 🕘 🗑 🛋 🔄 🕼 🖻 🏈 🍠 🔹 Notice O.R. : | ai . |
| Groupe de réparation : 70 Moteur assemblé, cylindres, carter | | Critère recherche : | |
| Sommaire groupes construction/réparation Service entretien Ensemble motopropulseur 10 Moteur assemblé, cylindres, carter 13 Equipage mobile, pistons 15 Culasse, commande des soupapes 17 Graissage moteur 19 Moteur - Refroidissement 20 Alimentation, accélération, commande 21 Turbocompresseur, compresseur G 23 Préparation du mélange-injection diesel 24 Préparation du mélange - Injection électronique, gaz 26 Echappement 27 Alimentation, courant démarrant - GPA | N° SAV 10 09 10 11 10 33 10 35 10 50 10 53 10 58 10 62 10 80 10 82 10 83 | Désignation composant Bloc-cylindres Bouchon Gicleur de refroidissement du piston Support de moteur Patin métal-caoutchouc Reniflard Tuyau de chauffage de reniflard moteur Jeu de conduites p. tuyau de chauffage Plaque intermédiaire Cadre protection moteur Carénage anti-bruit Cache | K/E G/D K K K K G/ K K K K K K K K |
| Vue d'ensemble des aroupes de réparation | \ | vméros SAV | S348_090 |

Vue d'ensemble des différents groupes de construction

Page de graphique et page de texte

La sélection d'un groupe de réparation fait apparaître une page de graphique et une page de texte. Sur le côté gauche de l'écran s'ouvre la page de graphique. Le numéro des différentes positions permet de sélectionner le numéro SAV.

Sur le côté droit de l'écran se trouve le texte. Dans la première colonne on peut voir les numéros SAV, dans la deuxième les désignations de pièce et dans la troisième une remarque indiquant s'il s'agit d'une pièce sous-traitée (K) ou d'une pièce propre au constructeur (E). S'il n'y a pas d'indication dans cette colonne, il peut s'agir soit d'une pièce K ou E. Dans la quatrième colonne, il est indiqué s'il est prévu pour le numéro SAV correspondant un codage à droite ou à gauche du type d'avarie.



En cliquant sur les onglets du côté gauche de l'écran, on peut afficher au choix une vue d'ensemble, une représentation éclatée (un graphique) ou la liste des types d'avarie.

Catalogue des rubriques de travaux/PASS

Domaine d'application

Le module d'information « Catalogue des rubriques de travaux/PASS » (Prix Paquet Service Système) propose des paquets complets pour des réparations standard et les travaux d'entretien. Ces paquets (offres spéciales) comportent une combinaison de rubriques de travaux et de pièces, ce qui doit permettre un traitement simplifié de l'O.R., la recherche des pièces, une mise à disposition plus rapide des pièces et de donner une indication de prix.

Ouverture du moyen d'information

Après la sélection du moyen d'information, la vue d'ensemble des groupes de construction et de réparation s'ouvre en fonction de l'identification du véhicule au moyen du numéro de châssis et de la demande.



Après avoir procédé à la sélection du groupe de réparation en cliquant avec la souris, les paquets et les rubriques de travaux apparaissent sur le côté droit de l'écran. La sélection se fait au moyen des onglets apparaissant dans la partie inférieure droite de l'écran.

Sélection du paquet

En cliquant sur le signe plus des différents paquets, les sous-chapitres de la sélection vont s'ouvrir de plus en plus loin. Sur le plan supérieur, c'est le contenu du paquet avec les rubriques de travaux et les pièces contenues qui s'affichent. L'ensemble du paquet peut être marqué avec la souris et être transféré via le menu contextuel que l'on peut ouvrir en actionnant la touche droite de la souris.



Bouton « Information sur le prix »

Composition des travaux

La fenêtre « Composition des travaux » s'ouvre en cliquant sur l'onglet dans la partie inférieure gauche de l'écran. La composition des travaux comporte dans la partie supérieure les paquets, au milieu les rubriques des travaux et en bas les pièces. Les données concernant les paquets peuvent être complétées au choix par d'autres paquets.

Information sur le prix

Pour obtenir une information sur le prix, il est nécessaire de marquer le paquet, et d'établir une connexion vers l'application DMS (informatique de gestion d'entreprise) et ETKA (catalogue électronique des pièces de rechange) et de lancer le processus en cliquant sur le bouton « Information sur le prix ».

PASS - Système rédaction

Domaine d'application

A l'aide du module d'information « PASS système rédaction » il est possible de composer des paquets (offres spéciales) de Service entretien propres à chaque réparateur agréé et de les intégrer dans le module PASS. L'utilisation de paquets déjà existants, de rubriques de travaux et des pièces est tout à fait possible. Il faut cependant noter que pour de nouveaux paquets, on utilisera uniquement des numéros extraits du cercle de numéros réservés et qu'il est absolument indispensable de respecter les dates de validité correspondantes du véhicule.

Sélection de PASS - Système de rédaction

Après la sélection du module d'information en cliquant sur le bouton correspondant, la barre des symboles ou la barre de menu et, ensuite, la vue d'ensemble des différents groupes de construction va s'afficher, après identification du véhicule, comme cela se fait par analogie dans le module d'information « Catalogue des rubriques de travaux/PASS ».

Les onglets dans la partie inférieure de l'écran permettent d'ouvrir les différents affichages des

- contenus des paquets,
- paquets et
- rubriques de travaux



Onglets

Création d'un paquet

On peut sélectionner un paquet avec la souris et ensuite ouvrir un menu contextuel en cliquant sur la touche droite de la souris. En plus des fonctionnalités déjà connues, il est possible dans ce dialogue de créer un nouveau paquet ou copier un paquet déjà existant. La sélection se fait en activant la touche gauche de la souris. En cliquant avec la touche droite de la souris sur le fond d'écran, cela permet uniquement de créer de nouveaux paquets mais pas de copier des paquets déjà existants.



Fenêtre de saisie

En fonction du choix, soit pour créer un nouveau paquet soit pour copier un paquet déjà existant, les fenêtres de saisie suivantes apparaîtront :

Nouveau paquet - copie d'un paquet



Dans les deux cas, il est nécessaire de créer un nouveau numéro de dessin, qui se compose du premier et du deuxième numéro d'affectation. Le premier numéro d'affectation est automatiquement généré à partir du groupe de construction à partir duquel le paquet a été créé et/ou copié. Le deuxième numéro d'affectation indique le groupe de construction.

Après avoir validé ce dialogue en cliquant sur « OK », il apparaîtra une fenêtre de saisie « Nouveau critère de sélection ».



Champ de saisie 1 Champ de saisie 2 Champ de saisie 3

Dans les champs de saisie 1 et 3, on peut entrer dans un cadre prédéfini des codes de sélection quelconques. Cela devrait obéir à une logique uniformisée, interne au réparateur agréé. Dans le champ de saisie N° 2 se trouve le numéro de dessin, qui a été créé dans l'étape précédente. Afin de mieux faire la différence entre les packs créés par soi-même et les packs de Service proposés par VW, il faut, dans le champ de saisie N° 3, entrer des lettres au lieu des chiffres utilisés habituellement. Après avoir cliqué à nouveau sur le bouton « OK », le nouveau paquet sera créé.

Pour de plus amples informations concernant la délimitation des critères de sélection, veuillez vous référer à l'Aide dans ElsaWin.

Vue d'ensemble de la création des paquets

La confirmation va entraîner l'ouverture de l'écran de traitement du paquet nouvellement créé. L'écran est séparé en deux moitiés dont on peut alterner l'affichage en fonction des besoins en utilisant les onglets dans la partie inférieure de la fenêtre. Les barres de déroulement horizontales et verticales permettent de faire défiler le contenu de l'écran.

La moitié droite de l'écran montre les paquets disponibles pour le véhicule identifié ainsi que le groupe de construction sélectionné dans les étapes précédentes. Le nouveau paquet créé précédemment apparaît sur fond bleu.

La moitié gauche de l'écran se subdivise en quatre fenêtres :

- la « Fenêtre du paquet » avec les données de base, par ex. la désignation du paquet et les critères de sélection choisis
- la « Fenêtre des rubriques de travaux »
- la « Fenêtre des positions des pièces de rechange »
- la « Fenêtre de délimitation »



Fenêtre paquet

Les modifications et les inscriptions dans la « Fenêtre paquet » peuvent être exécutées en utilisant les boutons.

Boutons :

| 1 | – <u>Nou</u> | iveau | paq | <u>uet :</u> crée u | in not | Jveau paa | lnet | |
|---|--|-------|-------|---------------------|--------|----------------|-----------------|--|
| | <u>–Effacer paquet :</u> efface le paquet actuel | | | | | | | |
| | <u>Copier :</u> copie le paquet actuel | | | | | | | |
| | | | | _ <u>Sauvega</u> | rder : | sauvegar | de le p | paquet actuel |
| | | | | | | uveau crit | <u>ère de s</u> | <u>le sélection :</u> ouvre un champ de dialogue pour entrer le nouveau critère de |
| | | | | | séle | ection | | |
| | | | | | | <u>Ettacer</u> | critère d | <u>e de sélection :</u> ettace le critère de sélection actuel |
| | | | | | | | -Conte | ntenus paquet : ouvre une fenêtre de vue d'ensemble avec un résumé de |
| | | | | | | | tous l | us les contenus du paquet sélectionné dans l'instant |
| | | | | | | | (conti | ntient aussi des remises et des prix promotionnels) |
| | | | | | | | | ⊢Pseudo-pièces de rechange : offre la possibilité d'entrer des numéros de |
| | | | | | | | | pseudo-pièces de rechange |
| | | | | | | ĺ | | -Remplacer positions : vous pouvez ici remplacer des positions de |
| | | | | | | ĺ | | rubriques de travaux ou des pièces de rechange. |
| | | | | | | ĺ | | Fixer : fixe le groupe de réparation sélectionné dans la |
| | | | | | | Í | | vue du paquet |
| | | | | | | [| | |
| L | | < | 6 | | 98 | B | 9 T | |
| 1 | Гуре | N° d | du po | aquet | SK | Désig | gnatio | ion du paquet 🛛 📉 |
| ſ | TE | | 019 | 9 | ST | Serv | vice Pc | Paket SSP 348 |
| | _ | 1 | | | 1. | | | V |
| | | | | | | | | S348_10 |
| | | | | | | | | |

Désignations du paquet Ce bouton permet d'ouvrir une fenêtre dans laquelle la désignation du nouveau paquet peut être entrée dans les langages de vente Volkswagen.

Fenêtre des rubriques de travaux

De nouvelles rubriques de travaux peuvent être créées dans la « Fenêtre des rubriques de travaux ».

Boutons :

-<u>Nouvelle rubrique de travail :</u> crée une nouvelle rubrique de travail

<u>Effacer rubrique de travail :</u> efface la rubrique de travail marquée

| Positions des pièces de rechange | | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|---|---|---|-----|----------|
| N° rubr. trav. | Texte rubr .trav. | L | W | V | ZE/ | |
| | | | | | | |
| | | | | | | S348 102 |

Fenêtre des positions de pièces de rechange

De nouvelles positions de pièces de rechange peuvent être créées dans la « Fenêtre des positions de pièces de rechange ».

Boutons :

| | ⊢ <u>Effacer pièce</u> ⊢ <u>Insé</u> | <u>de rechange :</u> efface la pièc [.] er dans le nouveau groupe | e de rechange marquée <u>:</u> classe la pièce de recl | e hange | sélect | ionnée d'un (nc | ouveau) groupe |
|----|---|---|---|------------|--------|-----------------|----------------|
| | <u>-Effacer groupe :</u> efface l'affectation à un groupe de la pièce de rechange | | | | | | |
| | Positions de pièces de rechange | | | | | | |
| G. | N° piè.re. | Texte p.r. | Nombre | W | Т | Prix | |
| | | | | | | | C240.102 |

Fenêtre de délimitation

De nouveaux chaînages (données du véhicule mémorisées) peuvent être établis dans la « Fenêtre de délimitation ».

Boutons :

| <u>Nouveau chaînage compris</u> <u>Nouveau chaînage non compris</u> <u>Effacer nouveau chaînage :</u> efface le chaînage sélectionné | | | | | | |
|--|------------|--------------|-----------|-------|--------------|----------|
| DD | D | élimitations | | | | |
| Chaîne | Année mod. | Туре | LR moteur | LR BV | Limite texte | |
| \$ | | | | | | |
| | | | | | | S348_104 |



Vous trouverez dans l'Aide ElsaWin des descriptions plus détaillées concernant le fonctionnement pour créer de nouveaux paquets.

Fonction copie

La fonction copie pour les paquets présentera les modifications suivantes dans la version 3.3 du programme ElsaWin.

- Si un paquet est marqué par l'utilisateur et qu'il lance la fonction Copie, une boîte de vérification apparaîtra avec un dialogue.
- 01 06 Service Paquet Service Test Gaz d'échapppement 01 Tout afficher 01 Tout fermer 01 09 Afficher position(s) Fermer position(s) 01 12 01 15 Nouveau paquet O1 29
 O1
 O1 29
 O1
 O Nouveau secteur paquet 01 30 Copier paquet O1 Effacer Æ 01 40 \$348_139/\$348_140
- L'utilisateur pourra choisir si les sélecteurs doivent être copiés en même temps.



 Si l'utilisateur ouvre un paquet, marque un sélecteur et lance la fonction copie, seul le paquet avec le sélecteur sélectionné (marqué) sera copié.

Les sélecteurs (non marqués) faisant partie du paquet ne seront pas copiés.



Actions promotionnelles (prix promotionnels)

Constructeur

La version 3.3 d'ElsaWin permettra de mettre à jour dans la banque de données les actions promotionnelles émanant du constructeur.

Les réparateurs agréés auront donc accès à toutes les données nécessaires en cas d'actions promotionnelles soutenues par le constructeur.

Ces actions promotionnelles comprendront les temps de travail ainsi que le prix de la main-d'œuvre et les pièces éventuellement nécessaires. La mise à jour se fera en fonction des besoins par le constructeur.



Réparateur agréé

Aide

Domaine d'application

Dans l'« Aide » on trouvera des informations détaillées et des remarques pour l'utilisateur, utiles au maniement de tous les modules d'information ElsaWin.

Sélection de l'Aide

Le module « Aide » peut être sélectionné en cliquant sur le symbole d'aide dans la barre des symboles ou dans le masque de démarrage ou bien via le point de menu « Affichage » dans la barre des menus.

En outre, pendant l'utilisation d'un module d'information, il est possible d'accéder aux fonctions de l'Aide relatives aux modules d'information respectifs via la barre des symboles ou en cliquant sur le symbole « Aide » ou sur la touche F1, dans la mesure où le module d'information a été sélectionné précédemment.



S348_022

S348_145

Sélection de l'Aide

Après avoir sélectionné le module d'information « Aide », la page de sommaire s'ouvrira. En cliquant sur l'un des différents sujets, les sous-chapitres s'ouvriront.



En cliquant une fois de plus sur les sous-sujets, les informations de l'Aide s'ouvriront.

| 💼 Système Electronique d'Information Service | | _ 6 X |
|---|---|-----------|
| Service Edition Affichage Paramétrer Avertisse | ments? | |
| S D F 3 M H 4 N H | 0 1 1 M 0 0 A 0 C 0 A 0 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 A 0 C 0 C | <u>11</u> |
| Manuel ElsaWin | | |
| Nouveautés de la version 3.2 1 Directives de sécurité 2 Elsa - Système Electronique d'Information Service | 2 Elsa - Système Electronique d'Information Service | |
| 2.1 Que contient Elsa ? 2.2 Avantages et utilisation d'Elsa 2.3 Qu'apporte Elsa à l'entreprise ? | Objectif : Affichage sous la forme de croquis et de textes des informations techniques nécessaires à la maintenance et à la réparation des véhicules. | |
| 3 Travailler avec Elsa 4 Généralítés 5 Les documentations 6 Structure du Catalogue des Rubriques de Travaux et informations | 2.1 « Que contient Elsa » 2.2 « Avantages et utilisation d'Elsa » 2.3 « Qu'apporte Elsa à l'entreprise ?» | |
| 7 Commandes/menus généraux 8 Menu système 9 Travailler efficacement avec Elsa 10 Boutons de la barre d'outils 11 Feedback en ligne 12 Giossaire | | |
| | | \$348_111 |

Informations relatives au système

Mise à jour d'ElsaWin

Versions de mise à jour

Pour actualiser les données du programme ElsaWin, différents modes de transfert de données sont disponibles. Il existe des possibilités de mise à jour par les moyens suivants :

- des disques DVD (version complète correspondant à une date déterminée de rédaction du constructeur) ou
- des mises à jour des données en ligne.

DVD

Le réparateur agréé recevra au maximum quatre mises à jour par an sur disques DVD, sur lesquels seront sauvegardées les nouveautés récentes. Les données seront lues par le lecteur de DVD du serveur du réparateur agréé.

Mises à jour des données en ligne

La mise à jour intervient en fonction de la configuration respective de l'importateur.



Configurations requises

ElsaWin peut fonctionner sur un micro-ordinateur (PC) et en option sur des stations de diagnostic VAS 5051B et VAS 5052.

Micro-ordinateur (PC) ou ordinateur portable (poste de travail « Client »)

Un micro-ordinateur (PC) sur lequel ElsaWin sera installé, doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Windows NT 4.0 SP 6; Windows 2000 SP 2; Windows XP SP 1
- minimum processeur Pentium 2 ou comparable
- mémoire RAM : minimum 256 Mo
- disque dur 20 Go
- lecteur de CD-ROM
- écran 21 pouces, résolution 1280 x 1024 à 80 Hz avec TCO 99 ou écran comparable TFT 19 pouces avec carte graphique adaptée



S348_126

VAS 5051 B

- écran de 15 pouces
- autorisant l'utilisation d'ElsaWin
- processeur à performance adaptée

ElsaWin ne fait pas partie de l'ensemble de livraison du poste de diagnostic VAS et doit donc être commandé séparément.



S348_130

VAS 5052

- écran TFT de 12,1 pouces
- autorisant l'utilisation d'ElsaWin
- processeur à performance adaptée

ElsaWin ne fait pas partie de l'ensemble de livraison du poste de diagnostic VAS et doit donc être commandé séparément.



S348_131

Glossaire

Action de refacturation

Enumération cumulée des pièces endommagées d'un fournisseur qui ont été remplacées par le réparateur agréé VW ; à l'heure actuelle par numéro de fournisseur : nn.nnn/00, du mois précédent selon le numéro de pièce VW

AP (Arbeitsposition)

Rubrique de travail

BA (Betriebsanleitung)

Notices de bord

Module d'information dans ElsaWin

CPN

Central Partner Network

Segment fermé d'un réseau auquel tous les réparateurs agréés Volkswagen peuvent accéder ; ensemble partagé avec un Intranet

DISS

Système d'information directe du Service Application à part entière dans ElsaWin

DMS

Dealer Management System

Informatique de gestion d'entreprise (Unix), en Allemagne principalement VAUDIS

DMS-BB

Dealer Management System-Backbone

Interface standardisée pour les données de l'O.R., du client et du véhicule vers l'informatique de gestion d'entreprise DMS (VAUDIS, UNIX, etc.) et ElsaWin

Ecran d'avancement asanet

- Gestion et affichages des procès-verbaux de contrôle du réseau asanetwork
- Composants du réseau asanetwork
- Vérification du statut de l'O.R. en cas d'O.R. qui ont été envoyés vers des appareils reliés au réseau asanetwork
- Garantie des processus transparents du Service
- Il peut être consulté de chaque poste de travail mis en réseau, si le système est installé

ELFI

Identification électronique du véhicule Cette fonction est intégrée dans ELSA

ElsaWin

Système Electronique d'Information Service Informations concernant le Service après-vente sous forme numérique

ETKA

Catalogue électronique des pièces de rechange Système ayant pris la succession des microfiches

ETM-Server

Application de commande SAP Le serveur ETM coordonne l'ensemble de la communication dans un réseau local de réparateurs agréés (LPN).

EVA (Elektronischer Verkaufsassistent)

Assistant électronique des ventes

FISH

In<u>F</u>ormations (Service) <u>I</u>ndividualisée<u>S</u> au vé<u>H</u>icule

HOST

Serveur dans le réseau central des réparateurs agréés

HOST II = SERVEUR HOT II

Serveur chez un réparateur agréé (responsable de la réception et du traitement des mises à jour)

KD (Kundendienst)

= SAV (Service après-vente)

LAN

Local-Area-Network Réseau interne, par ex. chez un réparateur agréé (garage automobile)

MBK = Motor-KennBuchstaben

Lettres-repère du moteur (LRM)

NFZ (Nutzfahrzeug)

= VP (véhicule utilitaire)

Numéros PR = numéro de caractéristique primaire

PASS (Pass Angebot Service System)

Prix paquet Service système

PKW (Personenkraftwagen)

= VP (voiture particulière)

RVS (Rechnerverbundsystem)

Système de connexion des ordinateurs Système de transmission des données électronique

SAGA 2

Système de traitement des O.R. et des demandes de garantie pour la garantie et le traitement des clients

SRA (Sicherheitsrelevante Anfrage) Demande touchant à la sécurité des véhicules

TSC (Technisches Service Center)

Centre de Service technique Texte résumé

Il décrit quelles opérations sont contenues dans une rubrique de travail

TPL (Technische Problemlösung)

Solution technique

VAUDIS

Volkswagen/Audi Disk System Système Disque Volkswagen / Audi

VPN (Virtual Private Network)

Réseau privé virtuel

Connexion protégée du réseau du partenaire agréé via internet vers les systèmes de l'usine

Glossaire



Pour de plus amples informations concernant les différentes versions du Système Electronique d'Information Service ElsaWin, veuillez vous référer aux documents montrés ci-dessous qui peuvent être commandés dans le catalogue des équipements d'atelier sur le ServiceNet.

Brochure « Programme autodidactique ElsaWin version 3.0 » N° d'article : 100 5001.02. + 40 pour indice linguistique, par ex. « français»



S348_127

Brochure « Programme autodidactique ElsaWin version 3.1 » N° d'article : 101 5001.02. + 40 pour indice linguistique, par ex. « français »





Brochure « Programme autodidactique ElsaWin version 3.2 N° d'article : 102.5001.02. + 40 pour indice linguistique, par ex. « français »



S348_133

Index alphabétique

| Accès au portail du revendeur | 45 | Groupes principaux | 55 | |
|--|------------|--|----------------|--|
| Actions de contrôle qualité | 48, 71 | Historique des interventions | 47 | |
| Actions promotionnelles | 85 | Identification du véhicule | 23 | |
| Aide (Aide en ligne) | 19, 86, 87 | Information des prix | 77 | |
| Brochure « Prog. autodi ElsaWin » | 92 | Information graphique et de texte | 57 | |
| Catalogue des numéros d'avarie | 18, 74 | Informations Service individualisées au véhicule (FISH) | 14, 44 | |
| Catalogue des rubriques de | 10. 7/ | Internet (globe) | 16, 60 | |
| travaux/PASS | 18, 76 | Lancement de l'application | 20 | |
| Check-list entretien | 17, 66, 69 | Le spécialiste et l'entretien | 13, 28 | |
| Composition des travaux | 28, 50, 77 | Manuel de réparation | 15, 54 | |
| Configurations exigées | 89 | Mise à jour d'ElsaWin | 88 | |
| Déroulement du travail dans le Spécialiste et l'Entretien | 59 | Notices de bord | 14, 52 | |
| Directives d'utilisation | 01 | Numéros PR | 67 | |
| | 21 | Paquet | 77, 79, 81, 82 | |
| DISS-Monitor | 40 | PASS - Rédaction système | 19, 78 | |
| DVD | 88 | Positions d'entretien | 68 | |
| Entrée manuelle | 22 | Processus-clé du Service | 10, 11 | |
| Fenêtre de délimitation | 81, 83 | Remise en état de la carrosserie | 14, 50 | |
| Fenêtre des positions de pièces de rechange | 83 | Réseau dans l'atelier | 8 | |
| Fenêtre des rubriques de travaux | 81, 83 | Rubriques de travaux | 18, 76, 82 | |
| Fonction copie | 84 | | | |
| Gestion des O.R. | 24 | | | |

Groupes de réparation

56

| Schéma de parcours du courant | 62 |
|--|----------------|
| Sélection Service | 66 |
| Service entretien | 28 |
| Solution Technique des problèmes | 17, 33, 70, 72 |
| Système d'information directe du Service (DISS) | 13, 30, 31 |
| Test des gaz d'échappement | 15, 58 |
| Travaux de montage, de contrôle et de réglage | 54, 59 |

1. Quelles sont les informations Service que vous trouvez directement dans ElsaWin ?

- a) les Manuels de réparation, les Schémas de parcours du courant, les Tests de gaz d'échappement
- b) l'Assistant de dépannage, le Spécialiste et l'Entretien
- □ c) le manuel VAS 5051
- □ d) les formations multimédia

2. L'identification d'un type véhicule se fait :

- a) par la saisie du numéro d'immatriculation et d'un code spécifique du propriétaire.
- □ b) en scannant le code-barre sur la plaquette du constructeur.
- □ c) en saisissant les données relatives au véhicule.
- d) en saisissant le numéro d'identification du véhicule (numéro de châssis).

3. Quels O.R. doivent être traités avec l'application Système d'information directe du Service (DISS) ?

- a) par principe tous les O.R. dans un garage automobile
- b) tous les O.R. qui comportent un remplacement de composant
- □ c) tous les O.R. qui comportent des travaux d'entretien
- d) tous les O.R. avec réclamation, pour lesquels le réparateur agréé s'est engagé par rapport au constructeur à assurer une observation active de la qualité.

- 4. Quelles informations peuvent être consultées via le module d'information « inFormations service individualiséeS au véHicule » (FISH) ?
 - a) Les données du véhicule, les remarques, les propriétaires du véhicule, les actions de contrôle qualité
 - b) Les données du véhicule, les remarques, les actions de contrôle qualité, l'historique des interventions
 - c) Les actions de contrôle qualité, les données d'immatriculation, les données du véhicule, les remarques
 - d) Les remarques, les actions de contrôle qualité, les transformations spécifiques à l'utilisateur
- 5. Dans quel module d'information a-t-on décrit le déroulement du test des gaz d'échappement en plus du module d'information « Test des gaz d'échappement » ?
 - a) Dans le module d'information « Manuel de réparation »
 - b) Dans le module d'information « Check-list entretien »
 - □ c) Dans le module d'information « Le Spécialiste et l'Entretien »
 - d) Dans le module d'information « Catalogue des rubriques de travaux/PASS »
- 6. Pour quels véhicules, le module d'information « Solution technique » comporte des remarques et des informations ?
 - a) Pour les véhicules à partir de l'année-modèle 2000
 - b) Pour les véhicules à partir de l'année-modèle 2004
 - c) Pour tous les véhicules du Groupe indépendamment de l'année-modèle
 - d) Uniquement pour les véhicules qui ont été immatriculés pour la première fois avant le 01/01/2006 pour la circulation routière.

Solutions :] α; 2 c, d; 3 d; 4 b; 5 c; 6 α;

Notes personnelles

