



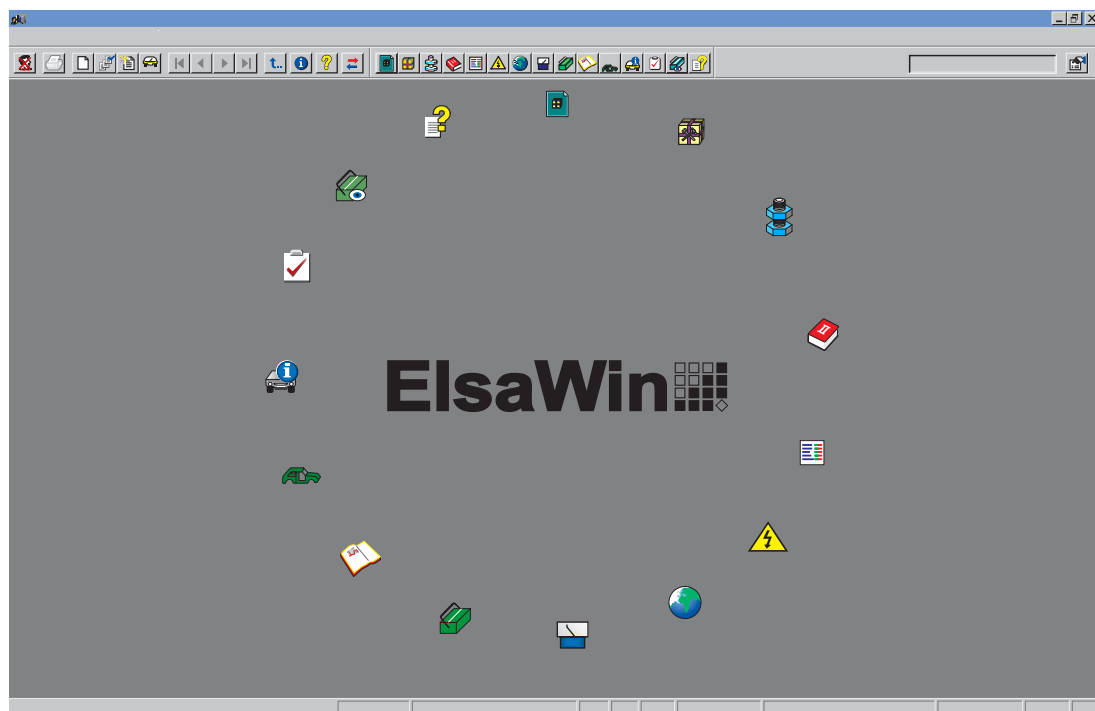
Программа самообучения 348

ElsaWin

Применение и функционирование



Коммерческие автомобили



Сфера дополнительного образования сотрудников, работающих с различными марками автомобилей внутри концерна Volkswagen, имеет большое значение. Благодаря общим платформам и модульной конструкции легковых автомобилей Volkswagen, Audi, Seat, Skoda и коммерческих автомобилей Volkswagen в них используются как одинаковые детали, так и схожие ключевые технологии.

Заявленной целью концерна Volkswagen является максимальное использование синергии в процессе ориентации на потребности клиента.

Данная программа самообучения — это пример того, как можно использовать синергию: темы и содержания, касающиеся нескольких марок, обобщённо представлены в одной программе самообучения, выпущенной концерном. При этом речь может идти как, например, о двигателе, устанавливаемом концерном на многие модели автомобилей, так и о системе концерна, такой как ElsaWin.

Специальные темы, касающиеся определённой марки автомобилей, представлены в программах самообучения данной марки.

Инструкции по проведению ремонта становятся всё более объёмными и разнообразными, новшества появляются всё чаще и становятся всё сложнее охватить всю информацию, относящуюся к автомобилю или определённому типу автомобиля.

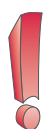
Чтобы сделать всю, когда-либо изданную в печатном виде техническую информацию более удобной для обзора, производители автомобилей всё чаще обращаются к цифровому формату.

Так, например, в концерне Volkswagen используется электронная справочная система по сервису (ElsaWin) на базе Windows. Данная программа самообучения должна помочь Вам в изучении многочисленных возможностей применения ElsaWin, а также облегчить обращение с программой и её применение при повседневной работе.

Программа самообучения не заменяет функцию помощи, встроенную в ElsaWin. В этой функции содержится разнообразная информация по обращению с ElsaWin и по её применению.



S348_032



Приведённые в программе изображения масок экрана могут отличаться от оригинальных по техническим причинам, связанным с преобразованием изображения и выводом его на печать, а также из-за изменений версий ElsaWin за время создания программы самообучения.

Поэтому все изображения экрана следует рассматривать только в качестве примера. Имеющиеся в наличии источники информации зависят от инфраструктуры импортёра в соответствующей стране.

Подробная информация



В программе самообучения описываются только новые конструкции и принципы их действия! Содержание программы в дальнейшем не дополняется и не обновляется.

Актуальную информацию по проверке, регулировке и ремонтным работам можно найти в специальной литературе по сервисному обслуживанию.



Указание

Обзор

Введение	6
Источники информации ElsaWin	12
Работа в системе ElsaWin	20
Работа с источниками информации ElsaWin	28
Системная информация	88
Глоссарий	90
Алфавитный указатель	94
Проверка знаний	96
Для заметок	98

Техническая литература по обслуживанию и ремонту

Развитие техники

Составление ежедневно необходимой для сервиса технической документации по ремонту следует за развитием технологий производства автомобилей.

Обновление инструкций по ремонту автомобилей производится всё чаще.

Для отдельных автомобилей или диапазонов номеров шасси всегда существуют разные виды работ, которые должны быть проведены за время пребывания автомобиля в сервисном центре.

В прошлом все указания предоставлялись сервисным центрам в бумажном виде. Из-за дальнейшего технического развития наших автомобилей и увеличения числа выпускаемых моделей эта часть технического оснащения сервисных центров, представленная в бумажном виде, требовала всё большего места для хранения. К тому же конструкция автомобилей постоянно дорабатывалась и в течение модельного года. Все изменения необходимо было вносить вручную в форме приложений.

Сама проблема и подсказала своё решение — электронный источник информации, обеспечивающий постоянный доступ ко всем автоматически обновляемым данным, не занимающий много места и в то же время простой в использовании. Это привело к разработке программы ElsaWin, причём все изданные ранее печатные издания были преобразованы в электронный вид и занесены в компьютер.

Картотека для хранения литературы



S348_128

Электронная справочная система по сервису (ElsaWin) предназначена для содействия более эффективной организации рабочих процессов в дилерских центрах.

По этой причине ElsaWin является важным рабочим средством для сотрудников сервисного центра, помогающим ориентироваться в потоке информации. Благодаря подключению к сети Volkswagen (CPN) можно использовать дополнительную информацию, хранящуюся на различных серверах.

Преимущества и польза ElsaWin

- запрос актуальных данных с любого рабочего места ElsaWin;
- подключение источников информации локальных и внешних сетей;
- быстрое интегрирование новых источников информации (например, DISS, FISH);
- автоматические переходы и ссылки;
- отсутствие необходимости обновления бумажных документов;
- мобильная версия ElsaWin для VAS 5051B и VAS 5052.

Станция ElsaWin



S348_124

ElsaWin в сети сервисного центра

Сеть передачи данных внутри сервисного цеха — это тот элемент, без которого представить сервисные центры будущего невозможно. Описанный процесс изображает цель.

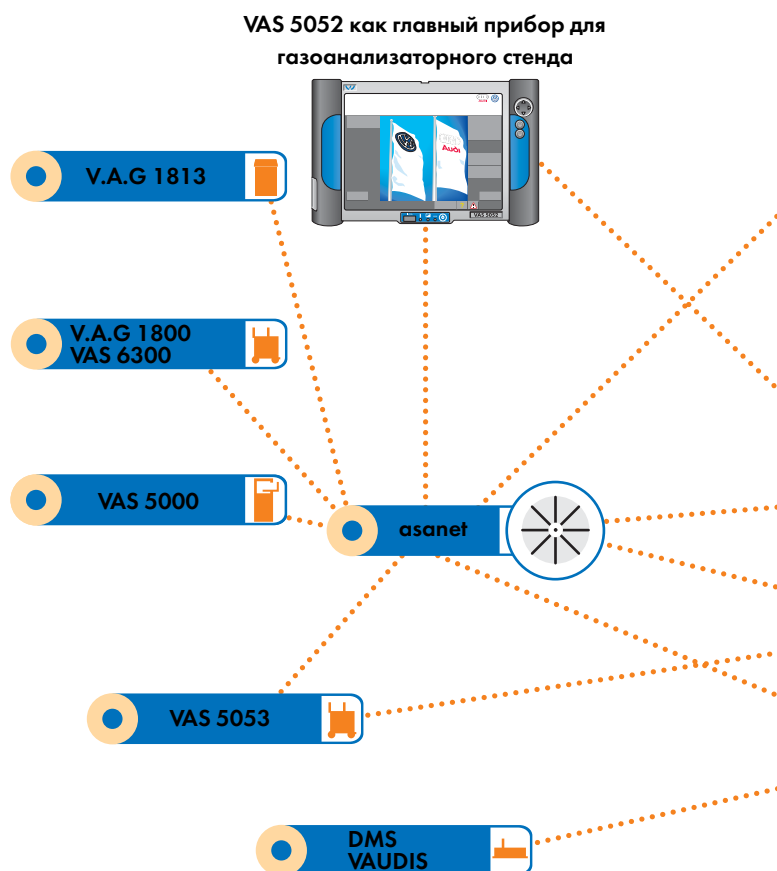
Обмен информацией между коммерческой зоной и сервисным цехом

- информация о загрузке сервисного цеха для согласования/подготовки срока приёмки автомобиля;
- информация по согласованию/подготовке срока приёмки автомобиля и составление заказа в сервисном центре: информация о клиентах, автомобилях и сроках;
- обратный поток информации из сервисного цеха об уже выполненных ремонтах на монитор продвижения работ. Сервис-консультант получает информацию о ходе ремонта и при необходимости может вмешаться в текущий процесс.
- обратный поток информации от сервисного цеха к диалоговой приёжке для контроля качества выполненных работ и составления счёта:
информация о необходимом рабочем времени и рабочих позициях, а также о необходимых запчастях.

Обмен информацией между отдельными производственными участками сервисного цеха

- вся информация о клиенте и его автомобиле перенаправляется на подключённые устройства. Эти данные автоматически доступны для любого рабочего места сервисного центра.

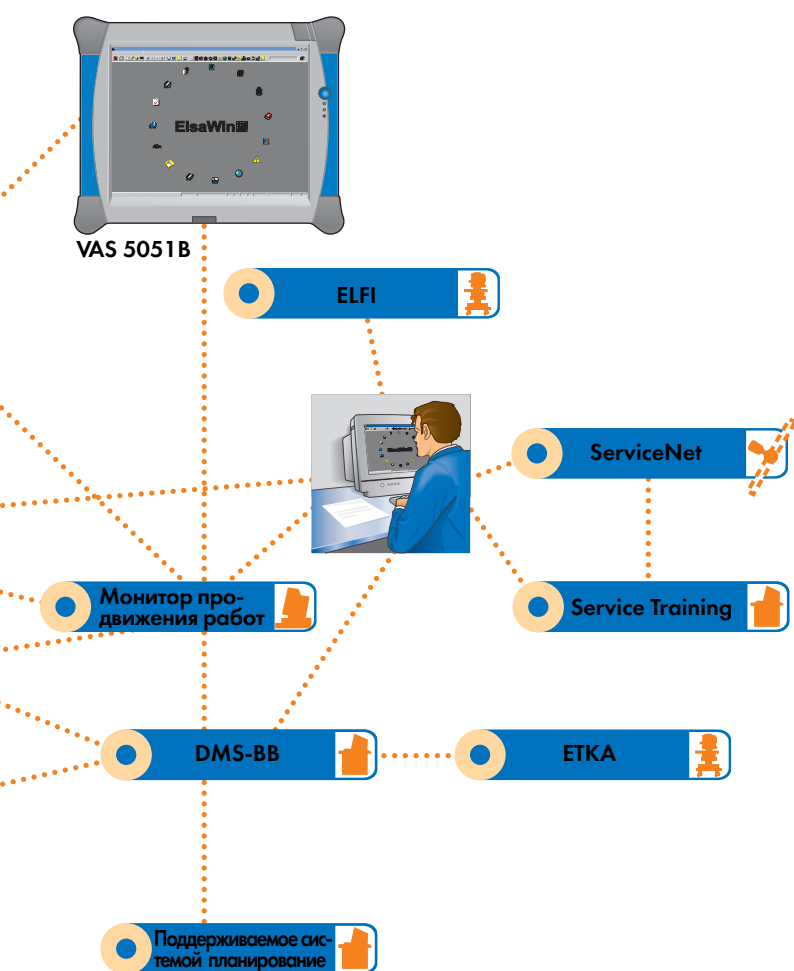
asanetwork (на примере Германии)



- это означает выигрыш во времени для полезной работы, а также помогает избежать недостатка или дублирования информации.

Обмен информацией между сервисным цехом и отделом запчастей

- отдел запчастей интегрирован в сервисный процесс, начиная с момента подготовки к визиту клиента: для технической поддержки сервиса центры компетенции отдела запчастей обеспечивают бесперебойный поток деталей в обоих направлениях.



ElsaWin в ключевых процессах сервиса

Электронная справочная система по сервису дает важную информацию, необходимую для обеспечения бесперебойной работы мастерской.

Подготовка к визиту клиента

При приёмке автомобиля персонал сервисного центра открывает наряд-заказ. При этом

- из ElsaWin вызывается список распознанных рабочих позиций,
- запрашиваются цены из справочной системы по сервис-пакетам (только для Германии),
- сервис-пакеты включаются в заказ,
- проверяется наличие на складе необходимых запчастей,
- производятся необходимые заказы.

Передача заказа

Записанные в DMS заказы автоматически передаются и сравниваются с данными по автомобилю. Если по автомобилю имеется специальная информация, то она мгновенно отображается после Online-запроса в центральную базу данных автомобилей. Для точного подбора литературы должна быть проведена однозначная идентификация автомобиля.

Приёмка автомобиля/составление заказ-наряда

Мастер-консультант заполняет специальный бланк заказа клиента в DMS; этот заказ можно просмотреть в ElsaWin, набрав номер заказа.

Номер заказа закрепляется за номером шасси, через который можно вызвать источники информации ElsaWin.

Сведения о выполненных работах, выбранных сервис-пакетах и позициях можно отправить через ElsaWin на DMS и использовать для выставления счёта.

ElsaWin на рабочем месте

Программа ElsaWin работает на всех подключённых к сети рабочих местах, что обеспечивает доступ персонала сервисного центра к важной и всегда актуальной литературе (например, решение технических проблем).

Программа ElsaWin также позволяет вносить дополнения в заказ и отправлять обратные сообщения на DMS.

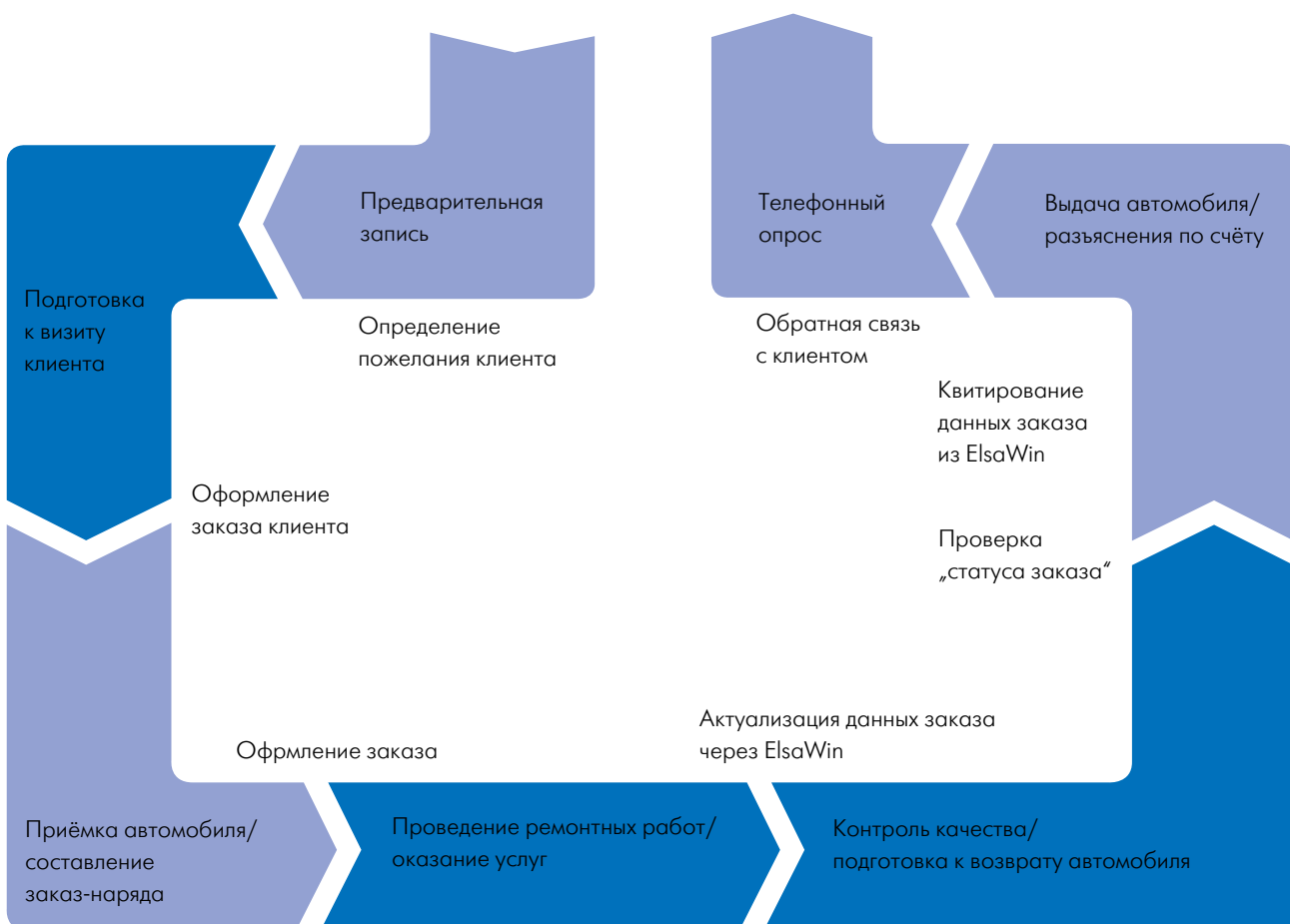
Проведение ремонтных работ/ оказание услуг

Для эффективного выполнения ремонтных работ/оказания услуг вся важная информация должна быть доступна персоналу сервисного цеха в нужное время и в нужном месте. Соединение VAUDIS или ElsaWin с сетью asanetwork сервисного цеха позволяет осуществлять полноценное управление данными в ходе протекания ключевых сервисных процессов.

Контроль качества/подготовка к возврату автомобиля

Контроль качества и подготовка к возврату автомобиля производятся сразу же после завершения этапа выполнения ремонтных работ/оказания услуг. В программе ElsaWin можно получить доступ к любой информации.

Ключевые сервисные процессы



S348_021

Источники информации ElsaWin

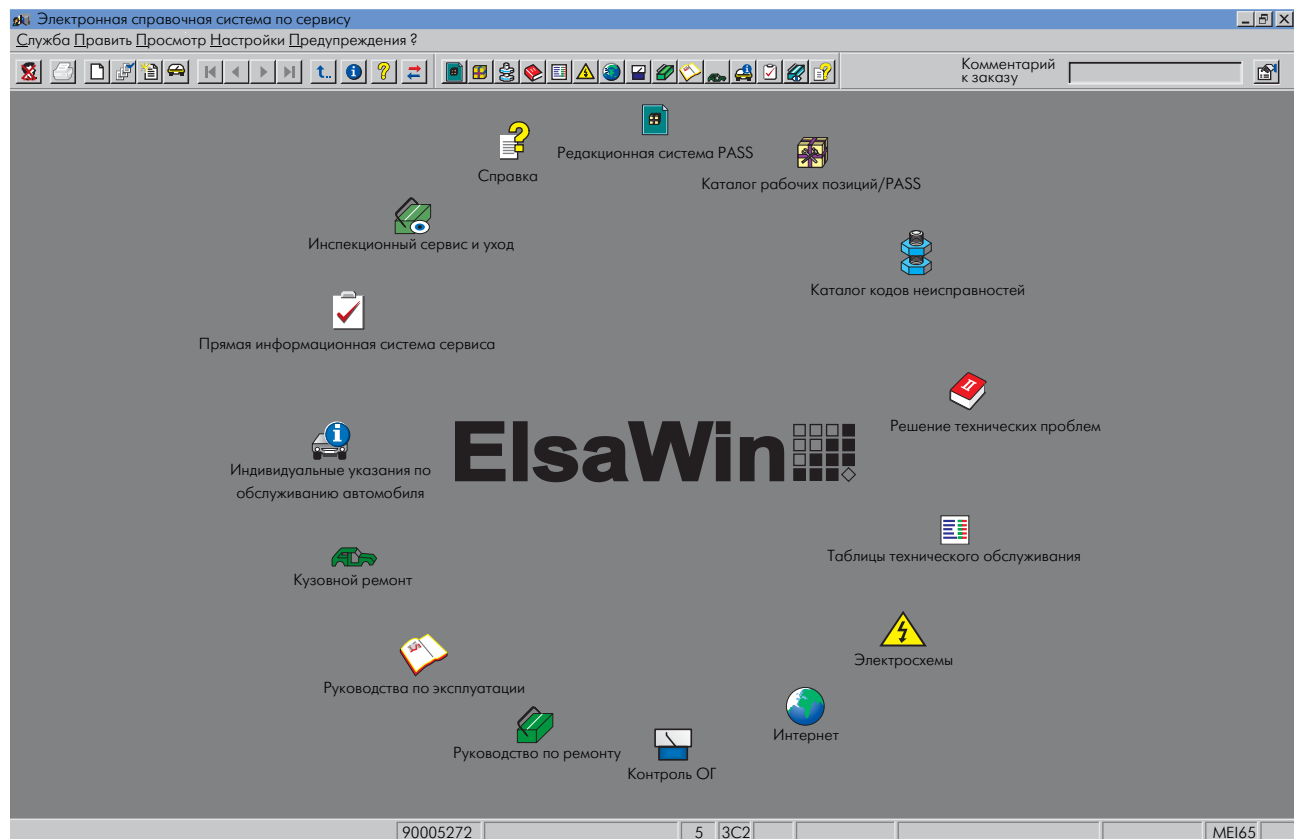
Источники информации в ElsaWin

ElsaWin содержит все источники информации, необходимые для проведения технического обслуживания.

Источники информации:

- инспекционный сервис и уход;
- прямая информационная система сервиса (DISS);
- индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля (FISH);
- кузовной ремонт;
- руководства по эксплуатации;
- руководство по ремонту;
- контроль ОГ;
- Интернет (Всемирная сеть);
- электросхемы;
- таблицы технического обслуживания;
- решение технических проблем;
- каталог кодов неисправностей;
- каталог рабочих позиций/PASS;
- редакционная система PASS;
- online-сообщение обратной связи и мониторинг обратной связи;
- справка.

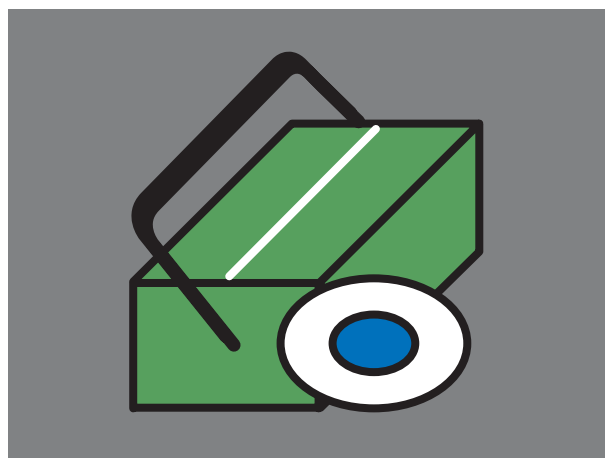
Стартовое окно ElsaWin



S348_002

Инспекционный сервис и уход

В этом источнике информации содержатся все необходимые для технического обслуживания данные о периодичности ТО, объемах и видах работ по ТО. Объем инспекционного сервиса можно выбрать из содержания, объем сервиса и объемы работ отображаются в виде страниц с иллюстрациями и текстом. Дополнительная информация отображается после перехода по ссылкам.



S348_004

Прямая информационная система сервиса (DISS)

Источник информации „DISS“ служит для поддержки процессов ремонта на дилерских центрах. Использование данного источника информации позволяет избежать повторного ремонта. Далее заявленные клиентом неисправности отправляются производителю для контроля качества обслуживания.



S348_005

DISS имеет следующие преимущества:

- непосредственный доступ к „Решению технических проблем“ (TPL);
- передача данных на технический сервис-центр для запросов;
- возможен быстрый приём текущих сводок TPL;
- нет необходимости сообщать о неисправностях на бумажных носителях;
- поддержка успешного проведения первичного ремонта;
- заблаговременное предупреждение о возможном повторном ремонте.

DISS применяется:

- в решении комплексных проблем и при рассмотрении заявленных клиентом неисправностей;
- при повторном ремонте;
- для обязательного уведомления до начала ремонта согласно TPL;
- при получении разрешения на устранение повреждения лакокрасочного покрытия;
- при рассмотрении заявленных клиентом неисправностей, влияющих на гарантию;
- для рассмотрения технических запросов
- для рассмотрения запросов, касающихся важных аспектов безопасности.

Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля (FISH)

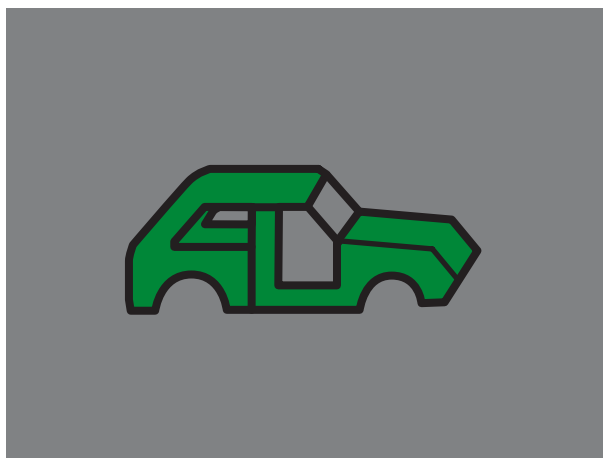
При помощи источника информации „FISH“ можно вывести на экран все проведённые на данном автомобиле работы по обслуживанию и ремонту, указания по введению на рынок новых моделей или список возможных сервисных акций, а также другие технические указания.



S348_006

Кузовной ремонт

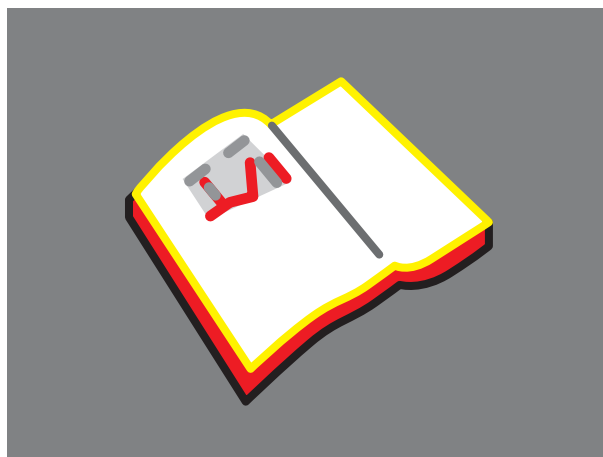
В этом источнике информации отображаются все данные, необходимые для проведения ремонта различных поверхностей кузова.



S348_007

Руководства по эксплуатации

Начиная с версии 3.2, в программу ElsaWin интегрирован источник информации „Руководства по эксплуатации“. Благодаря этому доступно актуальное руководство по эксплуатации выбранного типа автомобиля и выбранного модельного года. Поскольку данные находятся на центральном сервере производителя, то для использования руководства необходимо соединение с CPN (в наст. время доступно не для всех моделей автомобилей).



S348_035

Руководство по ремонту

В источнике информации „Руководство по ремонту“ содержатся все данные, необходимые для выполнения работ по монтажу, проверке и регулировке.

Они подразделяются на уровни:

- основная группа;
- узел;
- ремонтная группа;
- документ

и содержат графическую и текстовую информацию.

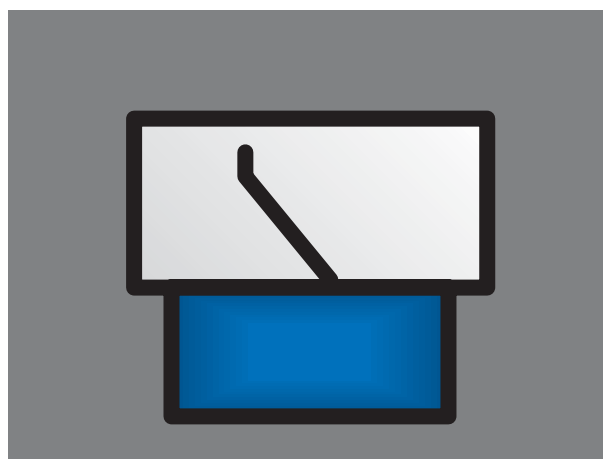


S348_008

Контроль ОГ

Источник информации „Контроль ОГ“ содержит всю информацию, необходимую для проведения контроля ОГ. Классификация этой информации основана на буквенном обозначении двигателя и подразделяется на следующие пункты:

- визуальная проверка;
- примечания;
- контрольные параметры для проверки токсичности ОГ;
- штрих-код для проверки токсичности ОГ.



S348_009

Интернет (Всемирная сеть)

Модуль „Интернет“ программы ElsaWin обеспечивает доступ к следующим данным на различных языках и в отношении различных марок:

- сервисные акции;
- указания по выполнению работ;
- сервисные акции по коммерческим автомобилям;
- сервисные акции по легковым автомобилям;
- архив данных по легковым и коммерческим автомобилям;
- техническая информация;
- Feedback (обратная связь);
- ServiceNet[®];
- часто возникающие вопросы по содержанию ElsaWin (FAQ).

Для полного использования этих данных необходимо подключение к CPN.

Audi через Интернет предоставляет в распоряжение пользователя руководства концерна по проведению лакокрасочных работ.

Электросхемы

Источник информации „Электросхемы“ позволяет выводить на дисплей все электрические схемы выбранного автомобиля, а также места установки блоков управления, расположение реле и предохранителей и местонахождение точек соединения с „землей“.



S348_016



S348_010

Таблицы технического обслуживания

При помощи данного источника информации на дисплей можно вывести таблицу инспекционного сервиса, действительную для конкретного автомобиля.



S348_011

Решение технических проблем

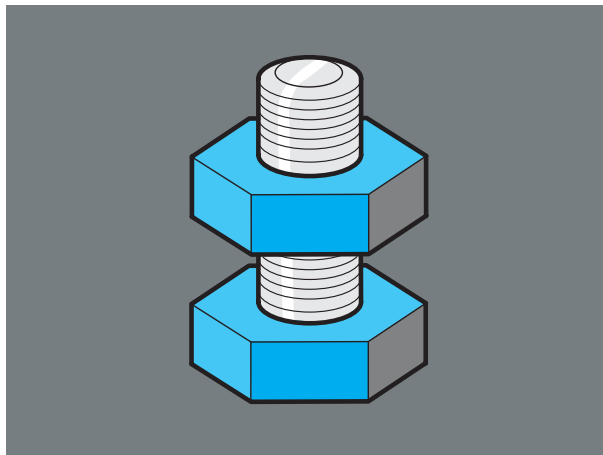
Источник информации „Решение технических проблем“ содержит указания и информацию по решению текущих технических проблем в соответствии с идентификационным номером автомобиля.



S348_012

Каталог кодов неисправностей

Данный источник информации помогает правильно определить код неисправности. Код неисправности состоит из следующих частей: коренного идентификатора, вида повреждения и кода производителя. Коды неисправностей необходимы для составления заявок на возмещение затрат по гарантии.

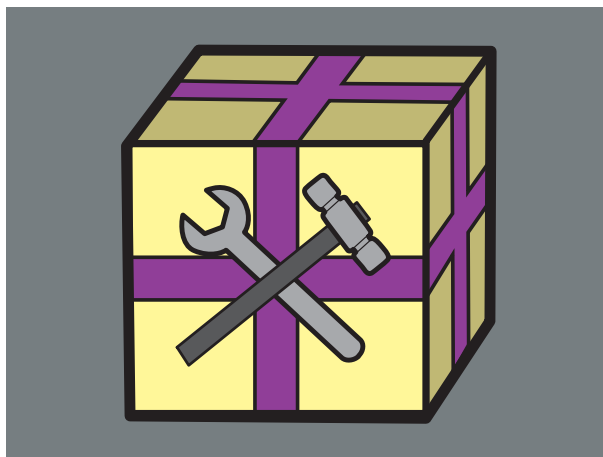


S348_013

Каталог рабочих позиций/PASS

Каталог содержит рабочие позиции по всем узлам, из которых можно определить нормированное время для выполнения работ.

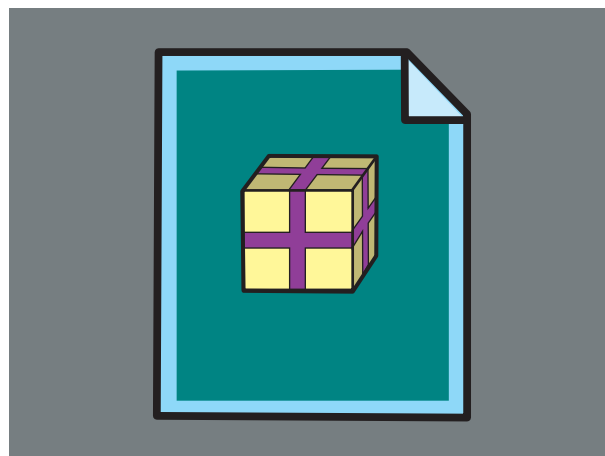
„PASS“ (Paket Angebot Service System) позволяет создавать комплексные пакеты, включающие стандартные работы по ремонту и техническому обслуживанию.



S348_014

Редакционная система PASS

Редакционная система PASS позволяет составлять собственные сервис-пакеты для последующего добавления их в источник информации „Каталог рабочих позиций/PASS“. Для этого можно использовать и копировать уже имеющиеся пакеты, рабочие позиции и детали от производителя.



S348_015

Справка (в режиме онлайн)

Основана на руководстве ElsaWin, содержит информацию по всем функциям управления и по использованию источников информации.
(Как работать в ElsaWin?)



S348_017

Вход в программу

Запуск любого приложения электронной справочной системы по сервису производится одинаково.

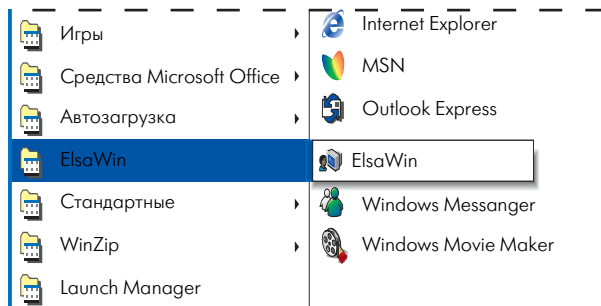
Запуск программы

Запуск программы ElsaWin производится двойным щелчком мыши по ярлыку



S348_023

или выбором в списке программ.

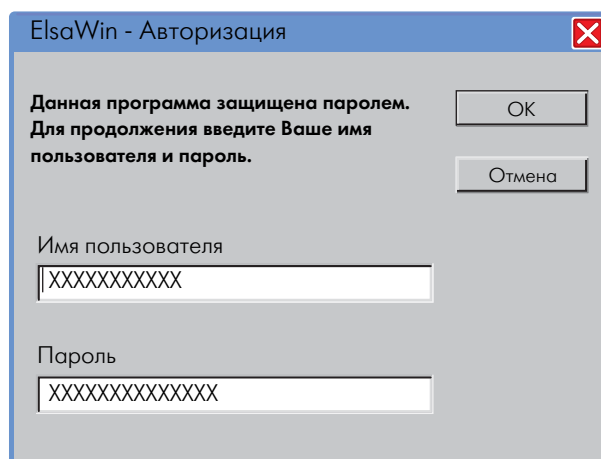


S348_024

Регистрация

Для работы в электронной справочной системе по сервису необходимо ввести имя пользователя и пароль. Имена пользователей и пароли определяются системным администратором соответствующего сервисного центра.

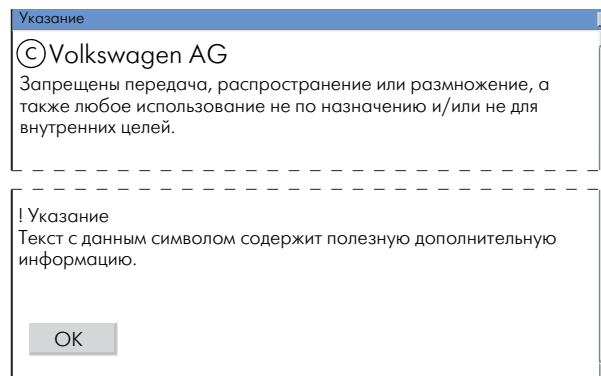
После ввода имени пользователя и пароля, а также подтверждения ввода нажатием кнопки „ОК“ или кнопки „Enter“ на экране появляются директивы по использованию и описание указаний.



S348_025

Директивы по использованию и указания

Согласие с директивами по использованию необходимо подтвердить нажатием кнопки „ОК“. В противном случае работа с программой ElsaWin невозможна.



S348_026

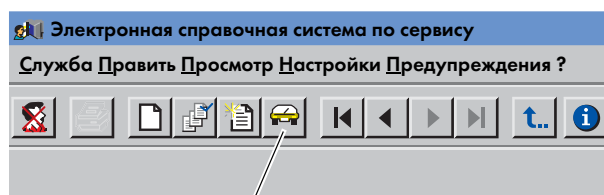
Способы входа в программу

Выбрать источники информации можно вручную перед вводом данных автомобиля или через управление заказами. Для выбора через управление заказами необходимо соединение с DMS.

Ручной ввод

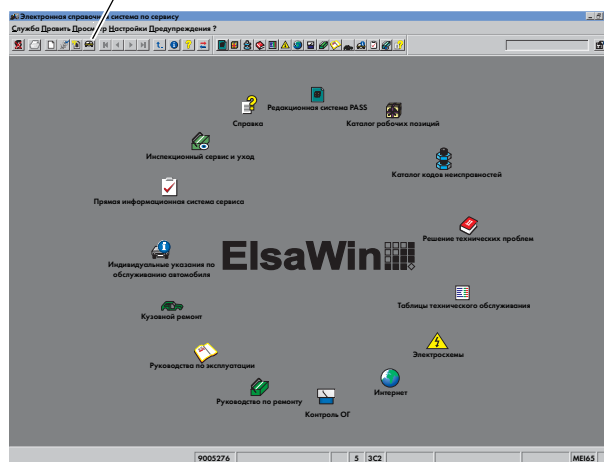
Из стартового окна программы можно провести идентификацию автомобиля.

Для этого нужно нажать на пиктограмму „Идентифицировать автомобиль“.



S348_028

Пиктограмма „Идентифицировать автомобиль“



S348_022

Идентификация автомобиля

Идентификация автомобиля производится путём выбора данных на автомобиль или ввода VIN-номера в полях формы. Для идентификации автомобиля по идентификационному номеру необходимо соединение с центральной базой данных изготовителя через CPN, для чего требуется отдельный пароль.

Идентификация типа автомобиля

Марка: Volkswagen, Наименование: 1K1, Модель: Golf

Модельный год: 2005, Номер: k, Двигатель: BAG, Вид: FS, куб. см: 1598, кВт: 85, Наименование: MPI Bosch Motor.

Номер VIN: WWW ZZZ 1K Z Z W 376 485

Коробка передач: GJX, Вид: A, Номер: 09GB

Номер двигателя: BAG, Главная передача: [empty]

Номер коробки передач: GJX

Начать запрос

Расширено >>

OK, Отмена, Сброс

S348_027

После ввода идентификационного номера автомобиля нужно обязательно нажать на кнопку „начать запрос“, чтобы получить доступ ко всем кодам комплектации (PR.-№), а также к номерам двигателя и коробки передач во всех источниках информации. Выбранные данные автомобиля необходимо пометить и внести в маску экрана, нажав кнопку „Применить“.

Идентификация типа автомобиля

Тип автомобиля: Основная информация

Применить

Наименование	Значение
Код типа/модели	1K1 0G3
Модельный год	2005
Цветная маркировка	Z4Z4RW
Дата выпуска	05.06.2005
Двигатель	BAG
Коробка передач	GJX

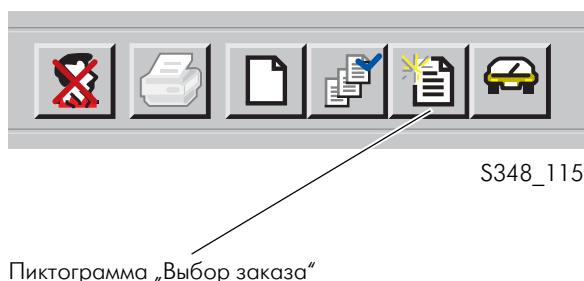
S348_114

Выбор через управление заказами

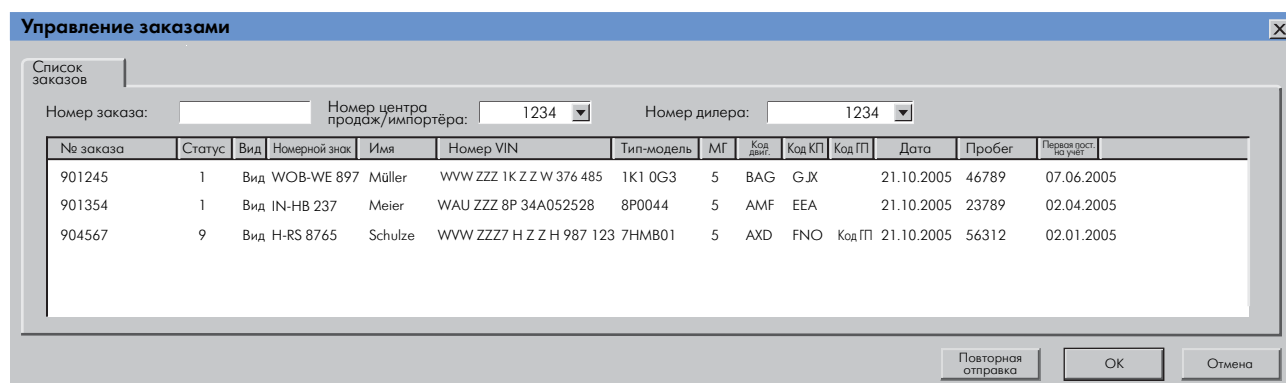
Оформленные в DMS заказы автоматически передаются в ElsaWin. В меню „Вид“ с помощью команды „Выбор заказа“ или щелчком мыши по пиктограмме „Выбор заказа“ можно открыть окно выбора заказ-нарядов. В нём можно выбрать заказ-наряд.

Уже введённые в DMS данные по автомобилю автоматически включаются в заказ.

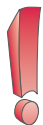
Эти опции доступны только в том случае, если система соединена с DMS (Dealer Management System)!



В завершение можно включить отображенные данные по автомобилю через маску экрана „Управление заказами“.



S348_137



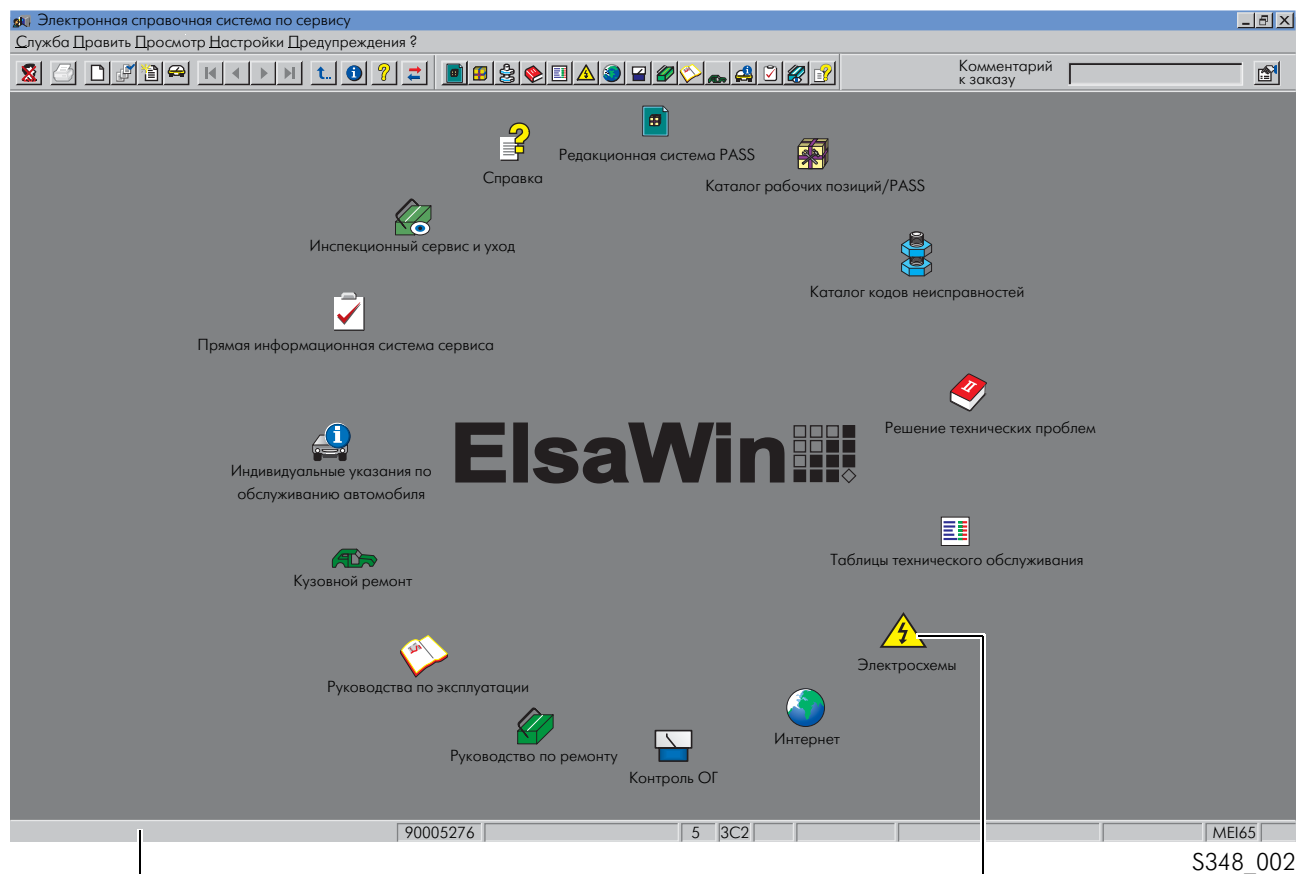
Подробные указания по функциям приведены в справке ElsaWin.

Вызов источника информации

После проведения идентификации автомобиля нужную информационную программу можно выбрать различными способами.

Вызов источника информации из стартового окна программы с помощью командных кнопок

При первом запуске программы нужную информационную программу можно выбрать щелчком мыши на соответствующей командной кнопке в стартовом окне. Командные кнопки выполнены в виде пиктограмм. После того, как правильное положение достигнуто, курсор мыши изменяет свой вид, принимая форму руки.



Строка состояния

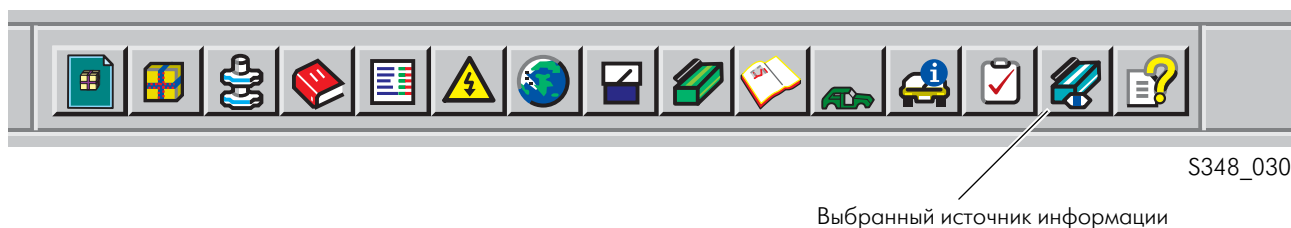
В отдельных полях строки состояния приведена различная информация (а также и актуальные данные автомобиля).

Точное описание приведено в справке.

Командная кнопка

Вызов источника информации через панель инструментов

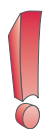
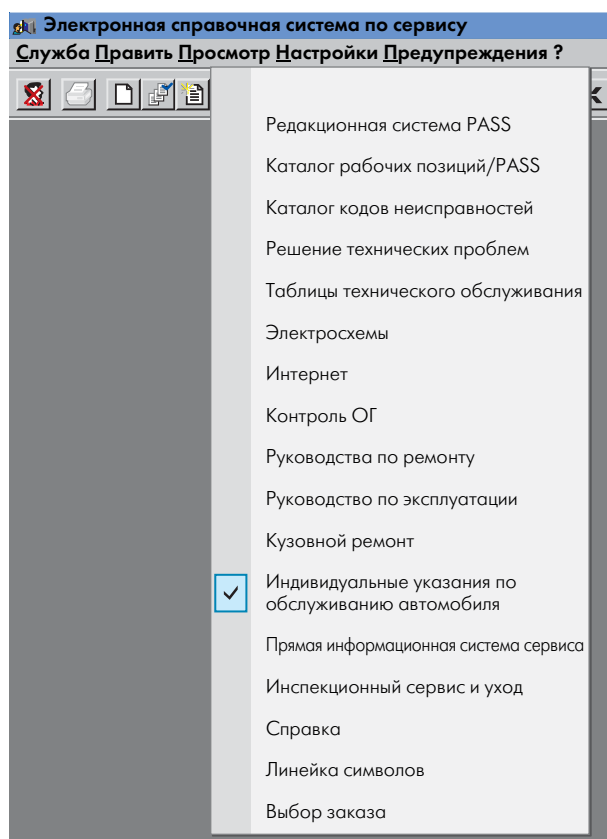
Символы на панели инструментов соответствуют символам в стартовом окне. Вызов информационной программы осуществляется щелчком на соответствующем символе. После нажатия символ на панели инструментов изменяется, и открывается информационная программа.



Вызов источника информации через линейку меню

Во вкладке меню „Вид” приведён список источников информации. Здесь можно выбрать нужную информационную программу.

Напротив выбранного источника ставится отметка.



В отдельных случаях доступ к информации по автомобилю заблокирован.
В этом случае необходимо следовать указаниям на экране.

Другие пиктограммы

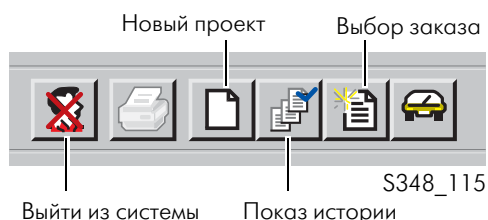
Новый проект

При нажатии пиктограммы „Новый проект“ закрываются все приложения, и новый проект начинается с новой идентификации автомобиля.

Выбор заказа

Все занесённые в DMS заказ-наряды, по которым ещё не произведен расчёт, приведены в окне „Управление заказами“.

При нажатии на пиктограмму открывается список заказов; после последующего щелчка на заказе начинается его обработка (запускается идентификация автомобиля).



Прекращение работы и закрытие программы

Для завершения работы необходимо закрыть все приложения (источники информации) и нажать на пиктограмму „Выйти из системы“ для отключения пользователя ElsaWin. После завершения сеанса выбрать „Завершить“ для закрытия ElsaWin.

История заказов

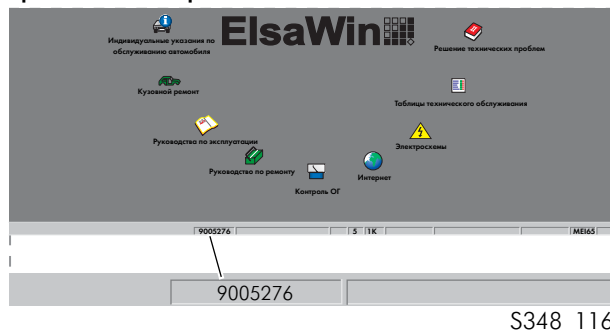
Здесь в ElsaWin хранятся все проекты под номерами заказов сервисного цеха, либо под временными номерами.

При выходе из программы только через команду „Завершить“ и наличии сетевого подключения приложения на сервере остаются активными. Это может привести к снижению скорости работы или перегрузке системы.

Временный номер заказа

При отсутствии номера заказа сервисного цеха (не номер DMS) программа ElsaWin присваивает временный номер заказа каждому проекту, в котором была проведена идентификация автомобиля.

Временный номер заказа



Инспекционный сервис и уход

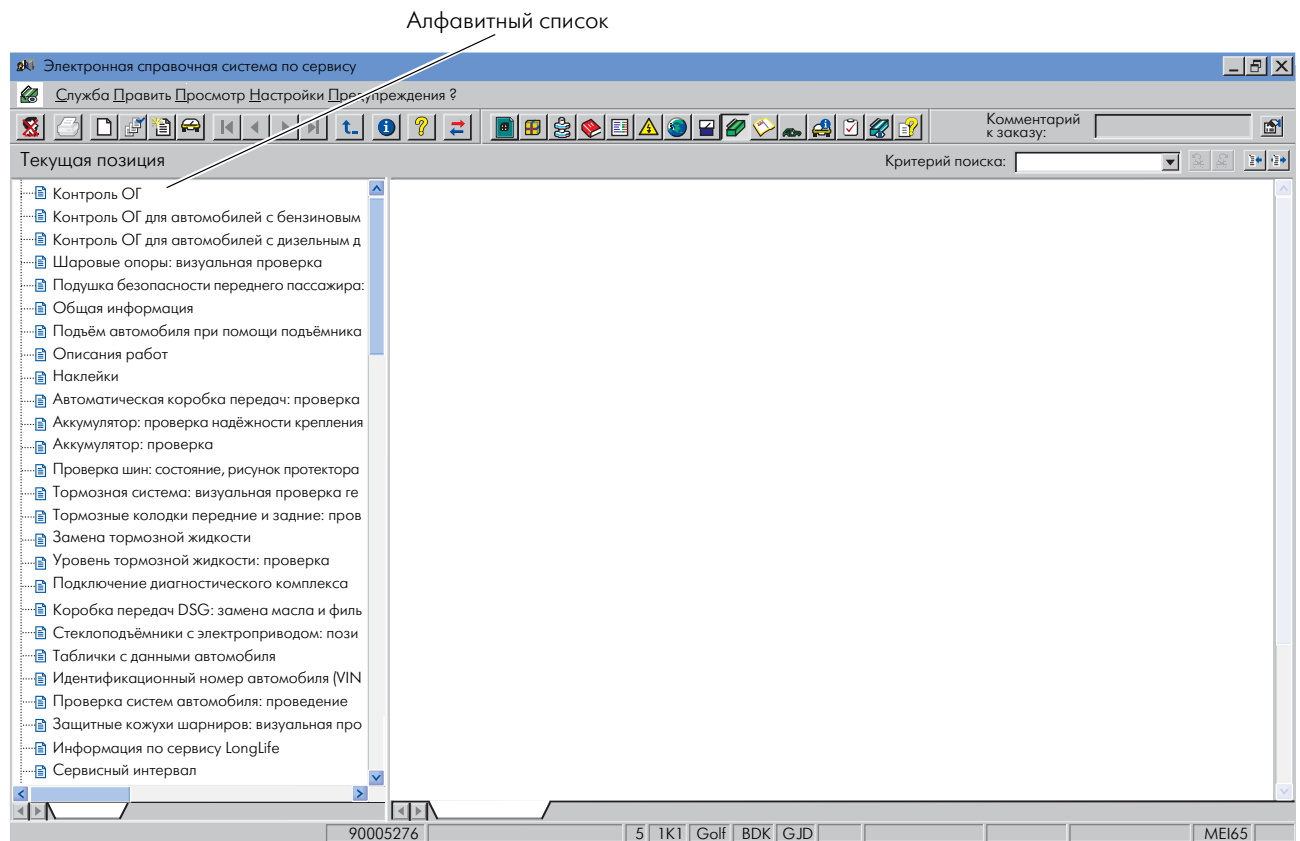
Область применения

В источнике информации „Инспекционный сервис и уход“ содержатся все необходимые для технического обслуживания данные о периодичности, объёмах и видах работ при проведении ТО. Он служит источником информации, необходимым для выполнения заказа на обслуживание.

Выбор объёма инспекционного обслуживания и объёма работ

После выбора вызывается источник информации. Содержание отображается на экране.

Документы представлены в алфавитном порядке, и выбор нужного документа осуществляется щелчком мыши.



S348_034

Структура экрана

Оглавление

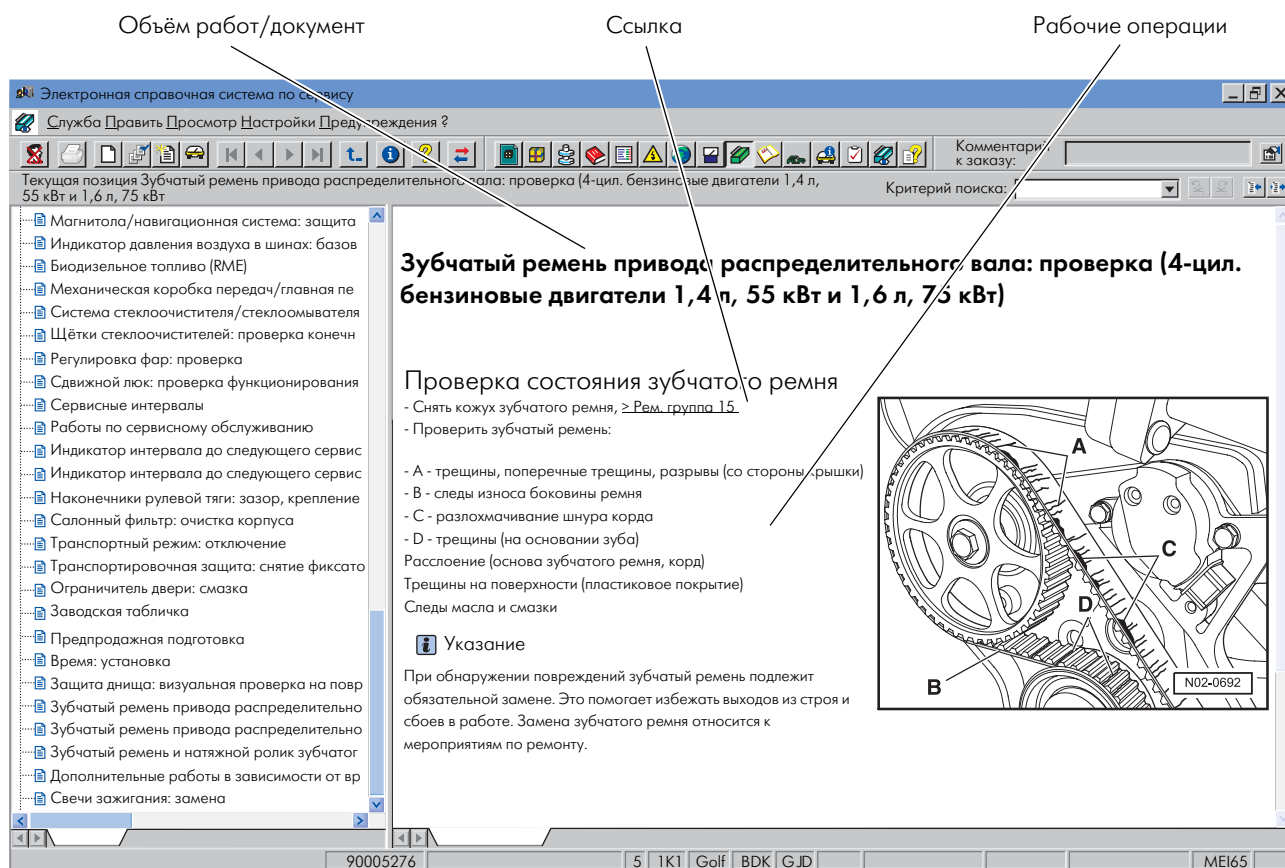
Оглавление выводится в левой части экрана.

Объёмы работ/документы

Объёмы работ и документы выводятся на правой части экрана.

Объёмы работ

Для просмотра объёма работ в виде иллюстрации и текста следует расположить курсор мыши на соответствующей строчке оглавления и нажать на левую кнопку мыши.



S348_033

Документ

Заголовок

Выбранный объём работ отмечен заголовком. Заголовок написан шрифтом синего цвета.

Рабочие операции

Необходимые рабочие операции представлены в виде текста или маркированного списка.

Для лучшей наглядности они снабжены иллюстрациями.

Ссылки

К дополнительным работам, не описанным в рабочих операциях, можно перейти по ссылке. Ссылки выделены зелёным шрифтом.

Прямая информационная система сервиса (DISS)

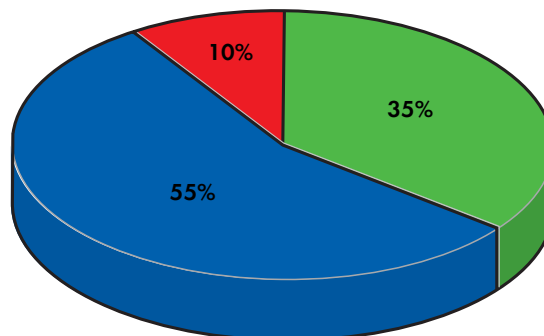
Область применения

Источник информации „Прямая информационная система сервиса“ служит для поддержки производственных процессов на дилерских предприятиях, что позволяет избежать ненужных работ и повторного ремонта. Она служит для обработки рекламаций клиентов, документов по проведённым работам, а также для организации технической поддержки производителем автомобиля. Эта служба осуществляет поддержку всего процесса ремонта.

При согласовании сроков приёмки автомобиля по заказу выявляются различные желания клиентов, которые можно разделить на три группы:




- заказ с чётко определённым объёмом работ (например, замена масла, замена зимних шин на летние, замена антенны и т.д.),
- заказ, при выполнении которого необходима разборка деталей или визуальный контроль (например, инспекционный сервис, сервисная акция, проскальзывание сцепления, замена тормозных колодок) или
- заявленная клиентом неисправность, требующая проведения диагностики или работы вместе с клиентом для выявления неисправности (например, пропуски искрообразования, шумы в рулевом управлении, рывки при разгоне).

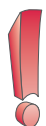
Распределение по видам заказов



S348_057

Легенда:

-  заказ с чётко определённым объёмом работ
-  заказы, требующие разборки деталей или визуального контроля
-  заявленные неисправности или рекламации клиентов



Если клиент уже обращался в сервисный центр с подобной рекламацией, то при подготовке заказа следует быть особенно внимательным.

Выбор прямой информационной системы сервиса

Выбор источника информации „DISS“ должен осуществляться уже на этапе согласования срока приёма автомобиля. Для этого в программе DISS используется вкладка „Обработка рекламации“.

Обработка рекламации

Если заказ на ремонт содержит рекламации клиента, то уже при согласовании сроков приёма автомобиля клиенту необходимо целенаправленно задать вопросы, которые позволят провести подготовку к приёму автомобиля. Необходимо как можно более точно передать описание со слов клиента. После ввода высказываний клиентов они преобразуются в клиентскую кодировку (стр. 32, рис. S348_064), и решения технических проблем (TPL) упорядочиваются в соответствии с этой кодировкой. При нажатии кнопки „Сохранить“ данные включаются в заказ.

Обработка рекламации	Заключение сервисного центра	Обобщение
Данные заказа		
Номер заказа: 20060712	Номер шасси: WAUZZZ8P34A052528	Номер дилера/центра продаж: 123
Дата заказа: 2006-07-12	Пробег: 25389	Номер предприятия: 99985
* Как клиент описывает неисправность?	При повороте рулевого колеса раздаётся хруст.	
Когда часто возникает неисправность?	<input type="radio"/> однократно <input type="radio"/> иногда <input type="radio"/> всегда	
Предельные условия:	особых предельных условий нет	
Является ли автомобиль аварийным (согласно определению производителя)?	<input type="radio"/> да <input checked="" type="radio"/> нет	Определение аварийного автомобиля Аварийным называется автомобиль, который не способен самостоятельно прибыть в сервисный цех или же производитель запрещает движение на нём по техническим причинам.
* Вы уже были в сервисном центре из-за этой неисправности?	<input type="radio"/> да, в нашем <input checked="" type="radio"/> нет, в другом <input type="radio"/> нет	
* Закодировать проблему по описанию клиента:	Ходовая часть > шумы > в области рулевого управления > хруст > слышен всегда	
Решение технических проблем (№ / заголовок):	2004621/5	
* Вы хотите отправить запрос?	<input type="radio"/> да, обязательное уведомление до начала ремонта согласно TPL <input type="radio"/> да, это один из случаев: возгорание, срабатывании подушек безопасности или ДТП (запрос, касающийся важных аспектов безопасности) <input type="radio"/> да, разрешение на устранение неисправности лакокрасочного покрытия <input checked="" type="radio"/> нет	
Можно ли понять сущность заявленной клиентом неисправности?	<input type="radio"/> да <input checked="" type="radio"/> нет	

S348_059

Работа с источниками информации ElsaWin

Клиентская кодировка

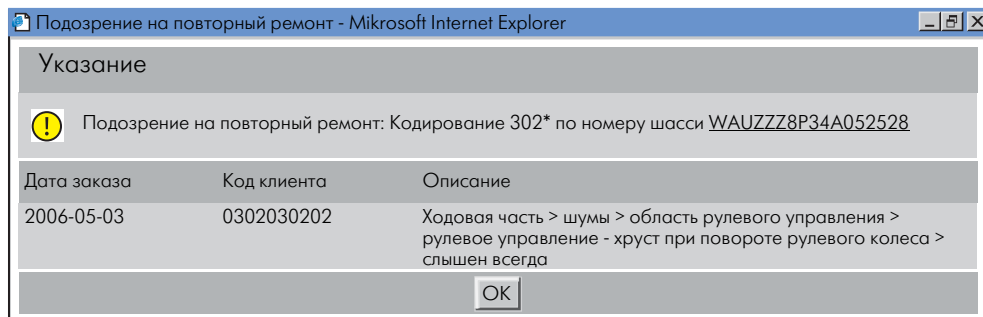
Клиентская кодировка содержит наблюдения клиента, разбитые на несколько этапов. Точная клиентская кодировка позволяет точно подобрать решение технических проблем.

Узел	Группа неисправности	Грубый код	Средний код	Точный код
01: Приводной агрегат	01: Функционирование	01: Передняя часть автомобиля	01: Рулевое управление - общая информация	01: Хруст - при повороте рулевого колеса
02: Трансмиссия	02: Вибрация			
03: Ходовая часть	03: Оптика	02: Область рулевого управления	98: Не кодируется в DISS	02: Хруст - при повороте рулевого колеса
04: Кузов/Комплектация	04: Лакокрасочное покрытие/защита поверхности	03: Задняя часть автомобиля		03: Нечёткий хруст - при повороте рулевого колеса
05: Система отопления/вентиляции Климатическая установка	05: Коррозия	06: Область пневматической подвески		
06: Электрооборудование автомобиля	06: Шумы	07: Тормоза		
	07: Негерметичности			

S348_064

Предупреждение о возможном повторном ремонте

После ввода клиентской кодировки автоматически запускается фоновая проверка, не поступали ли в последнее время похожие жалобы по этому автомобилю. Для этого сравниваются первые две ступени клиентской кодировки. При подозрении на повторный ремонт появляется всплывающее окно.



S348_063

Решение технических проблем

После проведения клиентской кодировки и подтверждения кнопкой „Сохранить“ становится активной кнопка „ТРЛ“. Можно перейти к источнику информации „Решение технических проблем (ТРЛ)“. Система сравнивает содержащиеся в клиентской кодировке данные с данными, имеющимися в ТРЛ, и отображает их.

На основании цветовой маркировки можно установить, насколько ТРЛ соответствует описанной неисправности:

- чёрная надпись: ТРЛ возможно совпадает с описанной неисправностью;
- зелёная надпись: ТРЛ соответствует клиентской кодировке.

Пиктограмма „Решение технических проблем“

Электронная справочная система по сервису

Служба Править Просмотр Настройки Предупреждения ?

Техническая производственная информация: Автомобиль уводит в одну сторону (576901/5)

Комментарий к заказу:

Критерий поиска:

Руководство Сервис Техника

- Сервисные акции
- Решение технических проблем
 - Приводной агрегат
 - увеличенный износ, расход, повреждения отсутствующие, не те узлы/производстве
 - Функционирование
 - Шумы
 - Коррозия
 - Оптика
 - посторонние запахи
 - Негерметичности
 - Ходовая часть
 - увеличенный износ, расход, повреждения отсутствующие, не те узлы/производстве
 - Функционирование
 - Тормоза - электронное управление
 - Автомобиль уводит в одну сторону (576901/5)
 - ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ до
 - Обязательное уведомление: аварийный
 - Обязательное уведомление: автомоби
 - Ходовая часть
 - Стояночный тормоз
 - Ножной тормоз

KDNR: 4440 - Шины

Изменение: 2004-11-23

Описание неисправности

Автомобиль уводит в одну сторону

Причина

Возможны различные причины увода автомобиля.

Например:

- Чувствительность автомобиля к наклону дороги
- Конусность шин
- Регулировка оси

Решение в условиях производства

Не требуется

Решение в условиях сервиса

Проверить, уводит ли автомобиль вправо или влево при наклоне дорожного полотна.

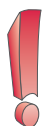
Подобное поведение автомобиля не является основанием для предъявления рекламации.

В ServiceNet® можно просмотреть запись в сообщении № 103 API Technik Direkt 2/2000 от 08.03.2000 / 10.03.2000 Автомобиль уводит в одну сторону.

Обзор

90005299 WWWZZZ1.JZZW376485 5 1 J60 J4 BORA VAR. 2,0BASIS 85 AKL DLP MEI65

S348_087



Подробное описание источника информации „Решение технических проблем“ см. со стр. 70.

Обработка рекламации при приёме автомобиля

В процессе приёма автомобиля в окне запроса „Маска рекламации“ описываются и вводятся в систему другие данные, имеющие отношение к неисправности. Цель: установить, можно ли понять сущность заявленной клиентом неисправности, а также убедиться в том, что сервис-консультант точно понял сущность неисправности и правильно оформил заказ для сервисного цеха. Если запросов не осуществляется, то при нажатии кнопки „Следующий шаг“ можно перейти к заключению сервисного центра.

Можно ли понять сущность заявленной клиентом неисправности? да нет

S348_066

Обязательное уведомление до начала ремонта согласно TPL

Если при опросе решений технических проблем для данного автомобиля после выбора клиентской кодировки появляется требование об обязательном уведомлении, то следует составить запрос „Обязательное уведомление до начала ремонта согласно TPL“.

Разрешение на устранение повреждения лакокрасочного покрытия

Если клиент жалуется на повреждение лакокрасочного покрытия или на коррозию, можно составить запрос „Разрешение на устранение повреждения лакокрасочного покрытия“.

Запрос, касающийся важных аспектов безопасности

При помощи источника информации „Решение технических проблем“ в программе DISS можно составить „Запрос, касающийся важных аспектов безопасности“. Следует проверить наличие требования об обязательном уведомлении. При установке метки в ячейке „да, имеется один из случаев: возгорание, срабатывание подушек безопасности или ДТП (запрос, касающийся важных аспектов безопасности)“ и нажатия кнопки „Сохранить“ появляется вкладка „Запрос, касающийся важных аспектов безопасности“.

* Вы хотите отправить запрос?

да, обязательное уведомление до начала ремонта согласно TPL

да, имеется один из случаев: возгорание, срабатывание подушек безопасности или ДТП (запрос, касающийся важных аспектов безопасности)

да, разрешение на устранение неисправности лакокрасочного покрытия

нет

S348_149

Формуляр „Запрос, касающийся важных аспектов безопасности“

После выбора запроса и нажатия кнопки „Сохранить“ добавляется вкладка „Запрос, касающийся важных аспектов безопасности“.

Обработка рекламации	Заключение сервисного центра	Запрос, касающийся важных аспектов безопасности	Обобщение
Данные заказа			
Номер заказа: 20060712	Номер шасси: WAUZZZ8P34A052528	Номер дилера/центра продаж: 123	
Дата заказа: 2006-07-12	Пробег: 25389	Номер предприятия: 99985	

S348_069

При выборе вкладки „Запрос, касающийся важных аспектов безопасности“ открывается формуляр „Запрос, касающийся важных аспектов безопасности“.

Данные клиента	
* Фамилия, имя:	<input type="text" value="Mustermann"/> <input type="text" value="Max"/>
* Улица:	<input type="text" value="Musterstr. 7"/>
* Страна, индекс, населённый пункт:	<input type="text" value="Германия"/> <input type="text" value="12345"/> <input type="text" value="Мустерштадт"/>
Тел.:	<input type="text" value="09876 543210"/>
Электронная почта:	<input type="text" value="max@mustermann.de"/>
* Дата неисправности:	<input type="text" value="2006"/> - <input type="text" value="06"/> - <input type="text" value="21"/>
* Ситуация с точки зрения клиента:	<input type="text" value="При повороте рулевого колеса раздаётся хруст."/>
* Мнение сервисного центра/заключение о картине неисправности:	<input type="text" value="Хруст при повороте рулевого колеса, неполадок в работе рулевого управления нет"/>
* Выбор:	<input type="radio"/> Возгорание <input type="radio"/> Подушка безопасности <input checked="" type="radio"/> Авария
<input type="button" value="Принять"/>	

S348_068



Заполнение формуляра „Запрос, касающийся важных аспектов безопасности“ производится путём ввода данных в анкетную форму, сформированную с учётом описываемой неисправности. После выбора пунктов и для активации кнопки „Принять“ необходимо произвести сохранение. При нажатии кнопки „Принять“ подготавливаются все необходимые бланки. Подробные указания можно найти в ServiceNet® и/или в TPL.



Обработку рекламации разрешается проводить только сотрудникам отдела по работе с клиентами.

Работа с источниками информации ElsaWin

Заключение сервисного центра

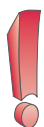
Эту страницу следует заполнять с особой тщательностью.

В окне запроса „Заключение сервисного центра“ отображаются все данные, введённые в прежние маски опроса. К ним добавляются заключения и работы, проведённые в сервисном цехе; затем запрос автоматически отправляется в TSC (технический сервис-центр) производителя или в отдел послепродажного обслуживания импортёра.

Обработка рекламации	Заключение сервисного центра	Обобщение
Данные заказа		
Номер заказа: 20060712	Номер шасси: WAUZZZ8P34A052528	Номер дилера/центра продаж: 123
Дата заказа: 2006-07-12	Пробег: 25389	Номер предприятия: 99985
Заявленная клиентом неисправность		
Код неисправности:	2117324	
Как клиент описывает неисправность?	хруст при повороте рулевого колеса	
Когда возникает проблема?	всегда	
Предельные условия:	нет	
Вызвать TPL:	TPL	
* Вы хотите отправить запрос?	<input type="radio"/> да, обязательное уведомление до начала ремонта согласно TPL <input type="radio"/> да, имеется один из случаев: возгорание, срабатывание подушек безопасности или ДТП (запрос, касающийся важных аспектов безопасности)	
	<input type="radio"/> да, отправить технический запрос <input checked="" type="radio"/> нет	
* Устранена ли проблема?	<input type="radio"/> да <input type="radio"/> нет	
* Вид заявленной клиентом неисправности:	<input type="radio"/> ремонт с заменой деталей <input type="radio"/> ремонт без замены деталей	
	<input type="radio"/> жалоба относительно качества лакокрасочного покрытия <input type="radio"/> ремонт не проведён	
	<input type="radio"/> ремонт согласно TPL с заменой деталей <input type="radio"/> ремонт согласно TPL без замены деталей	
Решение технических проблем (№/заголовок):	<input type="text"/>	
Дополнительная информация к заключению сервисного центра:	<input type="text"/>	
* Выбрать текущий код сервисного центра:	<input type="text"/>	

S348_070

Отправлять „технический запрос“ следует только в том случае, если в информационной программе „Решение технических проблем“ нет подходящей записи. Для вызова программы следует нажать пиктограмму „TPL“.





Этот этап процесса должен проводиться персоналом сервисного центра.

Технический запрос

Если все возможности предприятия уже исчерпаны, но устранить неисправность в автомобиле не удалось, то можно направить „технический запрос“ в технический сервис-центр или в отдел послепродажного обслуживания импортёра. Для этого нужно заполнить формуляр „Технический запрос“, соответствующая вкладка видна при выборе пункта „да, отправить запрос“ (стр. 36).

К запросу можно прикрепить дополнительные файлы (например, фотографии), для этого следует нажать на значок „скрепка“. После прикрепления файлов значок меняется, показывая наличие приложений.

* С какого момента возникла неисправность?	<input type="radio"/> с самого начала <input type="radio"/> с момента последнего ремонта <input type="radio"/> с <input type="text"/> день <input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
* Проверялся ли аналогичный автомобиль?	<input type="radio"/> да, одинаковые симптомы <input type="radio"/> да, симптомов нет <input type="radio"/> нет
* Возможно ли в настоящее время проведение теледиагностики?	<input type="radio"/> да <input type="radio"/> нет
* Проводился ли „Ведомый поиск неисправностей“?	<input type="radio"/> да <input type="radio"/> нет
Горит ли контрольная лампа ОГ	<input type="radio"/> да <input type="radio"/> нет
* Соответствует ли автомобиль серийной комплектации?	<input type="radio"/> да <input type="radio"/> нет
Если нет, то какие изменения были произведены?	<input type="text"/>
* Какие работы проводились в сервисном центре?	<input type="text"/>
* Выбрать предварительный код сервисного центра.	<input type="text"/>
 <input type="button" value="Правка"/>  <input type="button" value="Удалить"/>	

S348_072



Чем точнее будут описаны рабочие операции и занесены результаты проверки, тем более точным будет и ответ от технического сервис-центра или импортёра.

Обязательные для заполнения поля отмечены чёрной звёздочкой.

Работа с источниками информации ElsaWin

Обратное сообщение

Отправленный TSC или отделом послепродажного обслуживания ответ можно открыть, нажав на пиктограмму „Перечень неисправностей“.

Данные заказа							
Номер заказа:	20060712	Номер шасси:	WAUZZZ8P34A052528	Номер дилера/центра продаж:	123		
Дата заказа:	2006-07-12	Пробег:	25389	Номер предприятия:	99985		
Моделный год:	2004	Тип:	8P1BA4	Двигатель:	BGU		
Дата выдачи клиенту:	2004-02-11	Марка:	Audi	Коробка передач:	FVH		
Неисправность по заказу							
Код неисправности	Дата учёта	Описание	Клиентская кодировка	Устранена	Статус	Запрос	Редактировать
2117324	2006-09-17	Хруст при повороте рулевого колеса	Ходовая часть > шум > в области рулевого управления > рулевое управление общ. > хруст	Не устранена	Заключение сервисного центра		
<input type="button" value="Новая неисправность"/>							

S348_074

Подробная информация по неисправностям



Ответ можно прочитать в пункте „История сообщений“. При необходимости можно отправить в TSC уточняющие вопросы, для этого следует ввести их в поле „Сообщения“.

Вход	В процессе обработки	Отправленные запросы	Подробная информация по неисправностям	Поиск	Список заказов	
Запрос Код неисправности: 2117324 Тип запроса: Технический запрос Существовала ли в то время возможность проведения теледиагностики? да Проводился ли „Ведомый поиск неисправностей“? да Горит ли контрольная лампа Olf? нет Соответствует ли автомобиль серийной комплектации? да Время и дата поступления обратного сообщения: 2006-07-18 13:37		Данные по автомобилю Марка: Audi Моделный год: 2004 Тип: 8P1BA4 Обозначение типа: A3 1.6 R4 75 M5S Двигатель: BGU Коробка передач: FVH Дата выдачи клиенту: 2004-02-11 Номер шасси: WAUZZZ8P34A052528 Пробег: 25389		Данные дилера Фирма: Mustermann дилер Населённый пункт: Musterhausen Фамилия: Mustermann исполнитель Код организации: XXXXXXXXXX VS: WS Регион: 0 Телефон: 0987 12345 Электронная почта: muster@mann.de Индекс: 91928 Улица: Musterweg 5		Функции Данные по автомобилю Системы (0) Обобщение Другие неисправности по заказу Протокол онлайн-диагностики (0) Все неисправности, заявленные по автомобилю
Формулировка клиента: При повороте рулевого колеса раздаётся хруст.			Текстовое сообщение сервисного цеха:			
Код клиента: 0306020101		Код сервисного центра: 0302				
ходовая часть > шум > в области рулевого управления > рулевое управление общ. > хруст			коробка передач > область корпуса КП и кожуха			
История сообщений:						
Отправлено (дата):	Обработано:	Отправлено на:	Код сервисного центра:	Информация:		
2006-09-17 13:36	Mustermann, DEXXXXXX	Уровень 1	03021	Тест		
2006-09-17 16:48	Исполнитель уровня 1, DEXXXXXX	Дилер		Ответ		

S348_075

Завершение обработки рекламации

После успешного проведения ремонта необходимо закрыть рекламацию для завершения процесса в системе и обеспечения целостности истории (важно для последующего ремонта). Просматривая завершённые DISS-сообщения, производитель может осуществлять текущий контроль качества.

* Вид заявленной клиентом неисправности:	<input checked="" type="radio"/> ремонт с заменой деталей	<input type="radio"/> ремонт без замены деталей
	<input type="radio"/> жалоба относительно качества лакокрасочного покрытия	<input type="radio"/> ремонт не проведён
	<input type="radio"/> ремонт согласно TPL с заменой деталей	<input type="radio"/> ремонт согласно TPL без замены деталей
Решение технических проблем (№ / заголовок):	<input type="text"/>	
Дополнительная информация для идентификации сервисного центра:	<input type="text"/>	
* Выбрать текущий код сервисного центра:	<input type="text"/>	
	 	
* Выбрать текущий код сервисного центра:	<input type="text"/>	
* Номер детали, ставшей причиной неисправности:	<input type="text"/>	
* Код изготовителя детали, ставшей причиной неисправности:	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Список неисправностей"/> <input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Завершить"/> <input type="button" value="Новая рекламация"/> <input type="button" value="Отмена"/>		

S348_077

В зависимости от выбранного при завершении обработки „вида неисправности“ обязательными для заполнения становятся различные поля. После выбора „вида неисправности“ эти поля автоматически отмечаются чёрной звёздочкой.

Программа мониторинга DISS

Программа мониторинга DISS позволяет вызывать для просмотра все отправленные дилером сообщения и запросы в системе DISS, а также полученные ответы. Возможно открытие и завершение процедуры обработки рекламаций. Оформление новых заказов возможно только через ElsaWin.

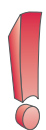
Запуск программы мониторинга DISS

Для вызова программы мониторинга DISS используется:

- раздел „Избранное“ в сети ELSA-WEB или
- дилерский портал в CPN.

Вызов программы мониторинга DISS через раздел „Избранное“ в сети ELSA-WEB

S348_080



Данные раздела „Мой профиль“ передаются вместе с каждым сообщением, и поэтому они всегда должны быть актуальными.

Администратор портала дилерского предприятия активизирует для вас программу мониторинга DISS.

Вкладка „Вход“

После открытия программа мониторинга DISS всегда выводит вкладку „Вход“. Здесь перечислены все поступившие ответы на вопросы одного сервисного центра. Выбрав указателем номер шасси, всегда можно войти в информационную программу FISH. Здесь можно ознакомиться с текущими указаниями.

При нажатии соответствующего запроса становится видна вкладка „Подробное описание неисправности“.

Вход	В процессе обработки	Отправленные запросы	Поиск	Список заказов	Администрирование	Портал								
Код неисправ.	M	AZ	Предв. WSC	Формулировка клиента	Номер шасси	ТИП	EZ	AWZ	AA	LB	W	Исполнитель		
2116355	A	N	Передняя ось, рулевое управление > область верхнего рычага подвески > рычаг задней подвески	Вибрация при быстром движении	WAUZZZ4EX3N004486	4E2011	2002-12-28	2006-07-28 17:10	R	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AH Meier Müller XXXXXXXXXX		
2116363	V	N		После запуска двигателя поворот рулевого колеса затруднён	WWWZZZ1KZ4P002879	1K1252	2003-10-30	2006-08-03 14:15	S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX		
2116363	V	N	Двигатель > область двигателя	Перебои в работе двигателя	WAUZZZ8P64A083837	8P1BLC	2003-10-22	2006-08-04 17:30	T	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX		

S348_078

Вкладка „На стадии обработки“

При открывании вкладки „На стадии обработки“ появляется список запросов в системе DISS, находящиеся у дилера в стадии обработки. При нажатии кнопки „Редактировать“ можно обрабатывать сообщения.

Вход	В процессе обработки	Отправленные запросы	Поиск	Список заказов	Администрирование	Портал						
Код неисправ.	M	AZ	Предв. WSC	KB	Номер шасси	ТИП	AA ▲	LB	W	Исполнитель		
2116355	A	N	Передняя ось, рулевое управление > область верхнего рычага подвески > рычаг задней подвески	Вибрация при быстром движении	WAUZZZ4EX3N004486	4E2011	R	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AH Meier Müller XXXXXXXXXX		
2116363	V	N		После запуска двигателя поворот рулевого колеса затруднён	WWWZZZ1KZ4P002879	1K1252	S	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX		
2116363	V	N	Двигатель > область двигателя	Перебои в работе двигателя	WAUZZZ8P64A083837	8P1BLC	T	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	AH Meier Schmidt XXXXXXXXXX		

S348_151

Работа с источниками информации ElsaWin

Вкладка „Отправленные запросы“

Во вкладке „Отправленные запросы“ видны все отправленные дилером запросы, на которые ещё не поступил ответ от TSC. Там же приведена сигнальная информация.

Вход	В процессе обработки	Отправленные запросы	Поиск	Список заказов	Администрирование	Портал						
Код неиспр.	M AZ	Предв. WSC	KB	Номер шасси	ТИП	LS	HL1	AA	LB	W	AS	
2116355	A N	Передняя ось, рулевое управление > область верхнего рычага подвески > рычаг задней подвески	Вибрация при быстром движении	WAUZZZ4EX3N004486	4E2011	2006-07-28 17:10			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
2116363	V N		После запуска двигателя поворот рулевого колеса затруднён	WWWZZZ1KZ4P002879	1K1252	2006-08-03 14:15			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

S348_147

Вкладка „Поиск“

Во вкладке „Поиск“ можно осуществить поиск по запросам, обработка которых ещё не завершена.

Вход	В процессе обработки	Отправленные запросы	Поиск	Список заказов	Администрирование	Портал			
Код неиспр.	M VWK	KB	Номер шасси	ТИП	EZ	AA	Исполнитель	AS	
2116355	A 0101	Вибрация при быстром движении	WAUZZZ4EX3N004486	4E2011	2002-12-28	R	AH Meier Müller XXXXXXXXX		
=2116355	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
1 от 1 до 1 из 1									

S348_152

Вкладка „Список заказов“

Во вкладке „Список заказов“ приведены все заказы дилера. Отображается статус заказа, количество заявленных неисправностей и запросов по заказу, а также отметка „WB“. „WB“ означает „вероятность повторного обращения клиента“.

DISS-сообщения без запроса можно закрыть из программы мониторинга DISS.

Вход	В процессе обработки	Отправленные запросы	Поиск	Список заказов	Администрирование	Портал		
BVZN	Номер заказа	Дата заказа	Номер шасси	Пробег	W	Статус	Неиспр./запрос	
123	768056	2006-07-19	WAUZZZ8P14A036948	17509	<input type="checkbox"/>		2/1	
123	768056	2006-07-20	WAUZZZ4F15N345987	17509	<input type="checkbox"/>		1/1	
123	768056	2006-07-22	WV2ZZZ2KZ5X678984	17509	<input checked="" type="checkbox"/>	✓	1/0	
123	768056	2006-07-2	WAUZZZ8P34A435743	17509	<input type="checkbox"/>		1/0	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>			

S348_148

Вкладка „Администрирование“

Во вкладке „Администрирование“ можно включить опцию получения уведомления об ответе, пришедшем в адрес дилера по электронной почте. Уведомление получают все сотрудники, которые выбрали пункт „Да, отправлять уведомление“.

Вход	В процессе обработки	Отправленные запросы	Поиск	Список заказов	Администрирование	Портал
Профиль DISS						
<input type="radio"/> Нет, не отправлять уведомление						
<input checked="" type="radio"/> Да, отправлять уведомление						
Если Вам приходит ответ по запросу Вашего предприятия, то Вы получаете электронное письмо с уведомлением на сохранённый на дилерском портале электронный адрес: diss2@audi.de . Адрес электронной почты можно изменить только в портале в разделе „Мой профиль“.						
						Принять

S348_150



Информационные сообщения об изменениях в системе публикуются в ServiceNet® и Volkswagen TV или Audi iTV.

Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля (FISH)

Область применения

При помощи источника информации „Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля“ в программе ElsaWin можно просмотреть всю актуальную информацию по автомобилю в соответствии с номером шасси. Условием этого является сохранение соответствующих сведений по данному автомобилю в центральной базе данных и наличие CPN-соединения с базой данных производителя.

Информация по автомобилю подразделяется на следующие группы:

- данные по автомобилю;
- указания;
- история ремонта;
- сервисные акции.

При выборе „данных по автомобилю“ отображается полный список кодов комплектации, который можно распечатать. В зависимости от номера шасси выводятся гарантийные и цветные (в будущем) отметки.

Идентификация типа автомобиля

После выбора данного пункта появляется окно для ввода данных по идентификации автомобиля. Необходимо ввести идентификационный номер автомобиля (номер шасси).

После нажатия кнопки „Начать запрос“ устанавливается соединение с дилерским порталом в режиме онлайн.

Марка	Наименование	Модель	Наименование	OK			
▼		▼		Отмена			
Модельный год	Номер	Двигатель	Вид	куб. см	кВт	Наименование	Сброс
▼		▼					
Номер VIN:		Коробка передач	Вид	Номер	Наименование		
WWW ZZZ 1K Z Z W 376 485		▼					
Номер двигателя:		Главная передача	Вид	Номер	Наименование		
Номер коробки передач:		▼					
Начать запрос							Расширено >>

S348_082

Ввод идентификационного номера автомобиля

Кнопка „Начать запрос“

Вход на дилерский портал

Для входа на дилерский портал необходимо ввести идентификатор организации, а также имя пользователя и пароль. Идентификатор организации, имя пользователя и пароль присваиваются системным администратором дилерского предприятия (сервисного центра).

S348_112

Данные по автомобилю

После регистрации отображаются данные, сохранённые у производителя.

Выберите данные при помощи мыши и нажмите кнопку „Принять“ для их переноса в поля данных.

Если для автомобиля доступна дополнительная информация, то появляется всплывающее окно.

Наименование	Значение
Тип/код модели	1K10G3
Модельный год	2005
Маркировка цвета	Z4Z4NE
Дата выпуска	05.06.2005
Двигатель	BAG
Коробка передач	GJX
Номер дилера, заказавшего автомобиль	134-471911
Номер дилера, поставившего автомобиль	134-471911
Дата выдачи клиенту	21.06.2005

S348_113/S348_134

Всплывающее окно

Индивидуальные указания

После ввода данных становятся доступны следующие указания по конкретному автомобилю:

- данные по автомобилю;
- история ремонта;
- сервисные акции;
- указания;
- код магнитолы.

Данные по автомобилю

В информационной группе „Данные по автомобилю“ выводятся следующие данные: марка, модельный год, тип автомобиля, буквенное обозначение двигателя, буквенное обозначение коробки передач, VIN-номер, описание автомобиля, дата производства и дата выдачи клиенту, а также цветовое решение и соответствующие коды комплектации.

После выбора значка „плюс“ отображаются коды комплектации для выбранного автомобиля. Также дополнительно отображается пункт „Гарантия“, если в системе производителя имеются данные по гарантии этого автомобиля в электронном виде.

The screenshot shows the ElsaWin software interface. The title bar reads "Служба Править Просмотр Настройки Предупреждения?". The left sidebar contains a tree view with the following items: "Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля", "Данные по автомобилю", "История ремонта", "Сервисные акции", and "Код магнитолы". The main window is titled "Данные по автомобилю" and contains the following data:

Данные по автомобилю					
Марка:	V	VIN-номер:	WVGZZ1TZ4W123567		
Модельный год:	2004	Описание:	TOURAN 2.0 TREND 100 TDISG6		
Тип:	1T1T31	Дата выпуска:	2004-03-26		
МВК:	AZV	Дата выдачи клиенту:	2004-04-26		
ВКВ:	GNE	Код лизинга:			
Цветовое решение					
Тип	Цветовой код	Описание			
снаружи:	2R/2R	платиново-серый металлик/платиново-серый металлик			
внутри:	FC	антрацит/антрацит/антрацит			
Коды комплектации					
Ид.	№	Номер	Происхождение	Семейство	Описание

At the bottom of the window, there is a status bar with the following information: 90005276, 5 1K1, Golf, BDK GJD, MEI65.

Значок „плюс“

S348_141

История ремонта

Информационная группа „История ремонта“ позволяет определить, когда автомобиль проходил ТО и какие виды ремонта выполнялись. Кроме того, здесь же приводится перечень произведённых работ с указанием установленных деталей. Для получения подробной информации следует нажать на значок „плюс“ в соответствующей строке.

Служба Правиль Просмотр Настройки Предупреждения?

Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля

- Данные по автомобилю
- История ремонта
- Сервисные акции
- Код магнитолы

Данные по автомобилю

Данные по автомобилю

VIN-номер:	WVGZZZ1TZ4W123567	Следующее основное ТО:	2007-04		
Дата постановки на учёт:	2004-04-26	Тип:	1T1T31	Следующий контроль ОI:	2007-04

Расчёты

Ид. №	Дата приёмки	Пробег	Номер договора	Номер счёта	Гарантия/послегарантийное обслуживание	Сторнирование кредита	Обслуживание
1	2006-12-06	085023	0199374	000678654	X		
2	2006-10-07	072023	0199208	000677638			X
3	2006-04-28	0645023	0199199	000678234			

90005276 | 5 | 1K1 | Golf | BDK | GJD | MEI65

Значок „плюс“

S348_142

Сервисные акции

В информационной группе „Сервисные акции“ содержатся указания на открытые сервисные акции (например, акция по отзыву), касающиеся данного автомобиля. Нажатие левой кнопки мыши в колонке „Акции“ раскрывает желаемую позицию. В желаемой позиции, кроме того, можно выяснить, проведена или закрыта данная акция, или же её необходимо провести.

Служба Править Просмотр Настройки Предупреждения ?

Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля

- Данные по автомобилю
- История ремонта
- Сервисные акции
- Код магнитолы

Сервисные акции

Данные по автомобилю

VIN-номер: WVGZZZ1TZ4W123567

Ид. №	Акция	Начало	Наименование	Дата ремонта	Критерий	Расчёт произведён
1	13C5	2005-09-12	-А- двухмассовый маховик	2005-07-10	01	да

90005276 5 1K1 Golf BDK GJD MEI65

Колонка „Сервисные акции“

S348_143

Указания

В информационной группе „Указания“ для каждого VIN-номера могут храниться специальные указания или мультимедийные документы. На основании этих данных можно, например, определить, находится ли автомобиль в угоне и устанавливалось ли на него дополнительное оборудование. Кроме того, здесь может храниться информация по автомобилям, недавно появившимся на рынке.

Код магнитолы

В ElsaWin версии 3.1 запрос кода магнитолы интегрирован в информационную программу FISH „Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля“.

В настоящее время данная функция доступна только для легковых и коммерческих автомобилей Volkswagen.

По автомобилям Audi запрос можно направить только с помощью тестеров VAS 5051 и VAS 5052.

Для направления запроса требуются права доступа (пользователя) для GeKo-VW.

Права пользователя GeKo-VW для запроса кода транспондера через VAS 5051/5052 действительны для запроса кода магнитолы в системе FISH.

The screenshot shows the FISH software interface. The title bar reads "Служба Править Просмотр Настройки Предупреждения?". The main window is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains the following menu items:

- Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля
 - Данные по автомобилю
 - История ремонта
 - Сервисные акции
 - Код магнитолы

The main content area displays a form titled "Направление запроса кода магнитолы". The form contains the following fields and buttons:

- Имя пользователя:
- Пароль:
- Кнопка:

At the bottom of the window, there is a status bar with the following information: 90005276 | 5 | 1K1 | Golf | BDK | GJD | MEI65

S348_144

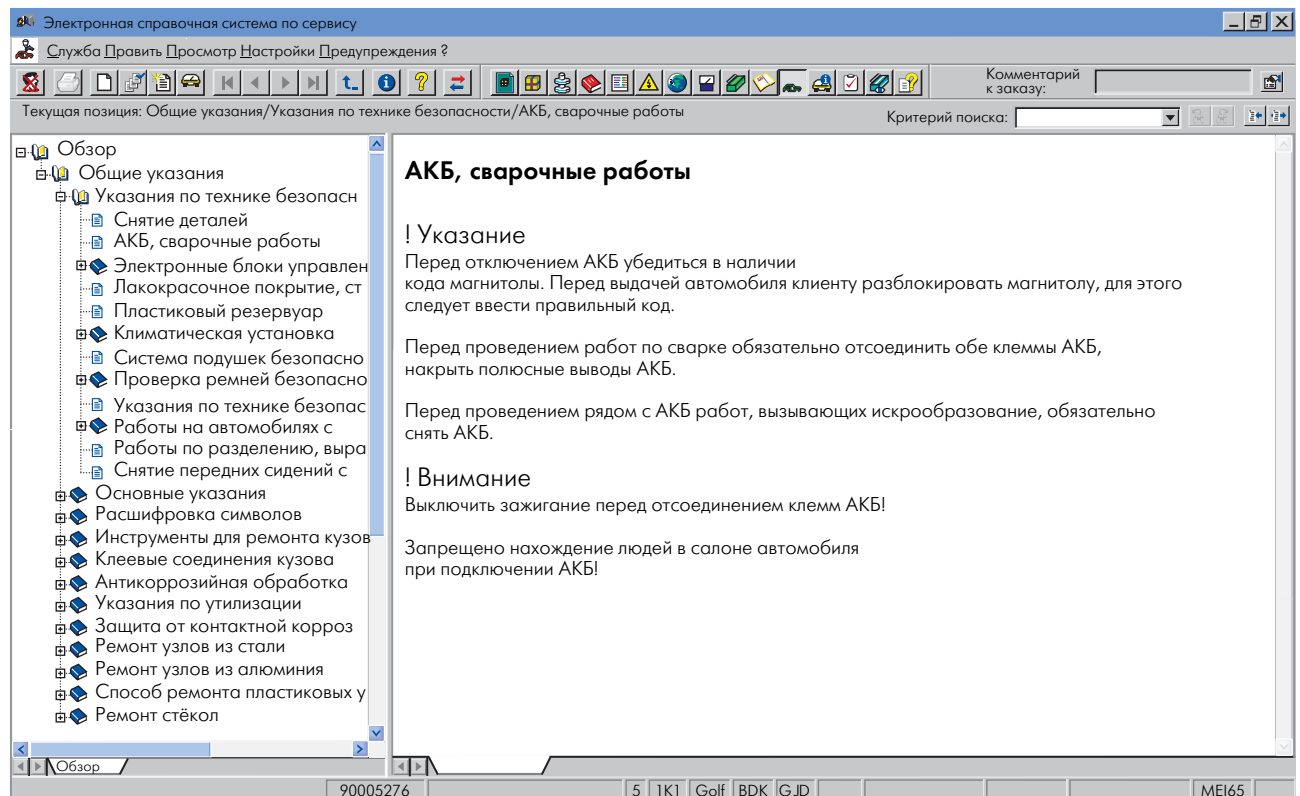
Кузовной ремонт

Область применения

В этом источнике информации находятся документы, необходимые для проведения ремонта кузова.

Выбор объёма работ

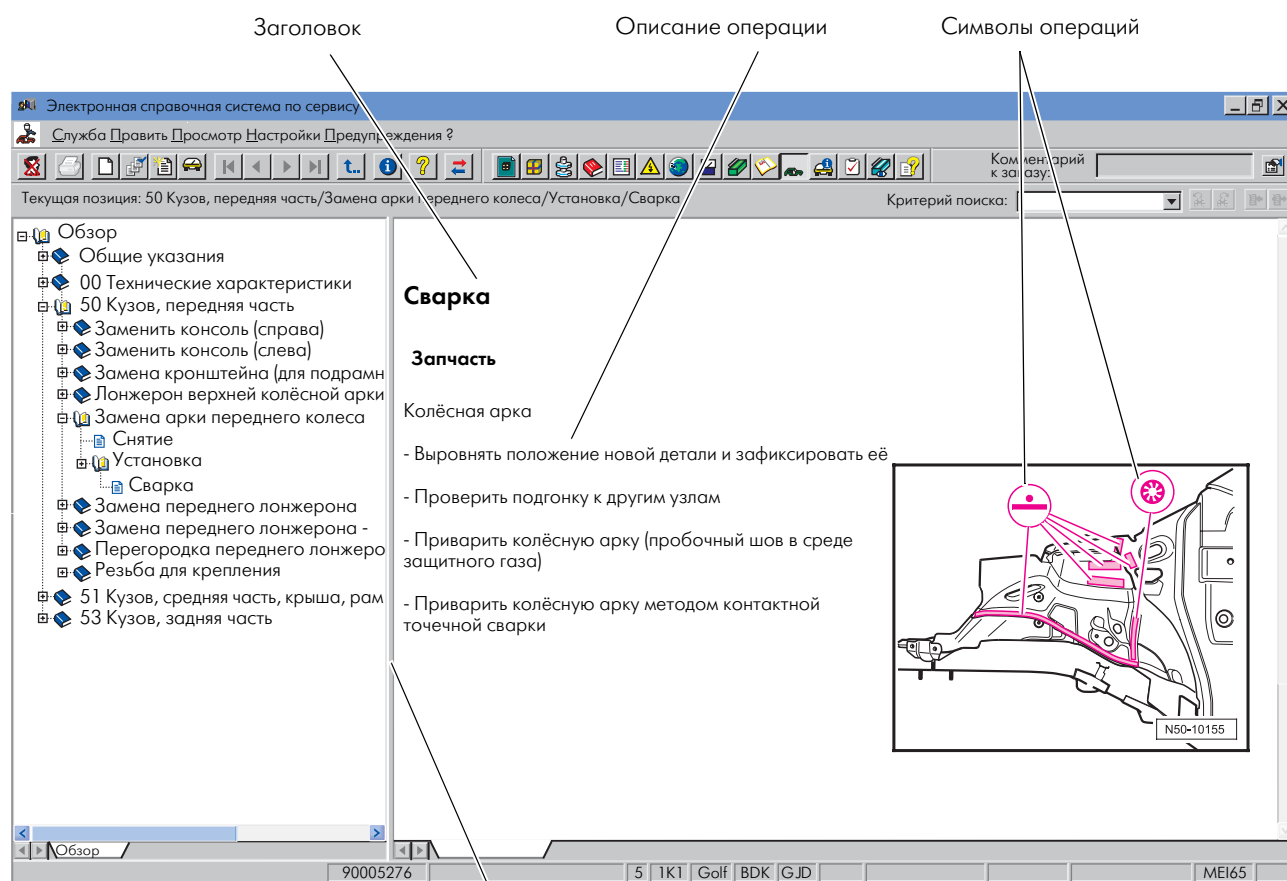
После проведения идентификации автомобиля и выбора источника информации на экран выводится содержание. Нажатие на значок „плюс“ перед отдельным документом открывает подтемы.



S348_053

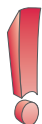
Документ

После выбора отображается документ. Можно по-разному настраивать разделение экрана между окном обзора и окном документа. Заголовки выделены синим цветом, указания и ссылки на другие документы - зелёным цветом.



S348_054

Можно по-разному настраивать разделение экрана между окном обзора и окном документа. Для этого необходимо подвести курсор мыши к разделительной линии. Курсор примет вид двойной стрелки. Теперь нажмите на левую клавишу мыши и переместите разделительную линию в требуемое положение.



Подробные указания по используемым символам Вы найдёте в обзоре информационных программ, в пункте „Расшифровка символов“.

Руководства по эксплуатации

Область применения

Начиная с версии 3.2, программа ElsaWin содержит источник информации „Руководства по эксплуатации“. Количество доступных инструкций по эксплуатации будет постоянно увеличиваться (в настоящее время инструкции доступны не для всех моделей автомобилей).

Выбор источника информации

Источник информации можно выбрать через пиктограмму в окне запуска или на линейке меню, либо в соответствующей строчке меню. Поскольку вся документация хранится на центральном сервере, необходимо подключение к CPN. После выбора программы появляется окно регистрации в CPN.

Дилерский портал

Добро пожаловать

Регистрация Системные сообщения Телефонная поддержка

Для работы на портале и с его приложениями необходима авторизация.
Введите название организации, а также имя пользователя и пароль.
Следует учесть, что при вводе пароля существует различие между строчными и прописными буквами!

Ид. орг. Имя Пароль

Поддержка пользователей дилерских систем

Права доступа к другим службам (например, электронная почта, учётные записи Интернета, EVA, GeKo)

S348_083

После входа в систему дилерского портала следует провести идентификацию автомобиля.

Идентификация типа автомобиля

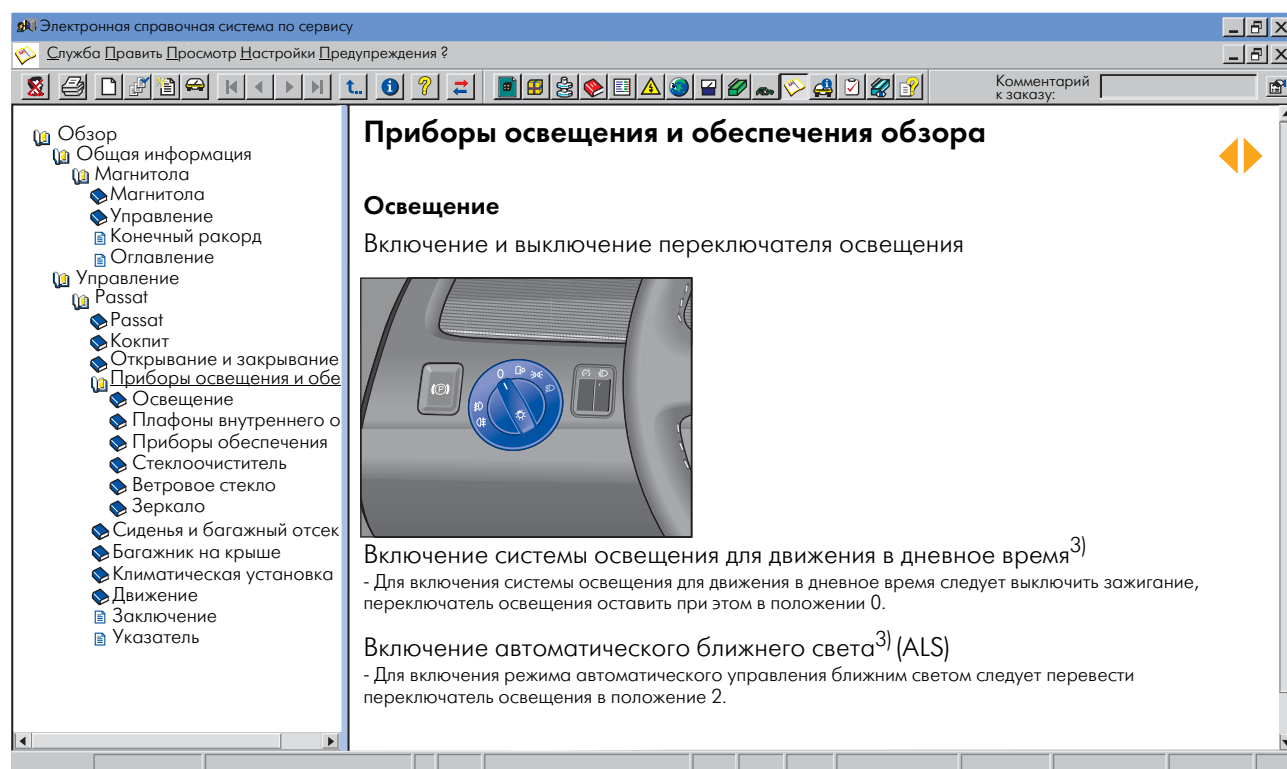
Марка	Наименование	Модель	Наименование				
V	Volkswagen	3C2	Passat				
Модельный год	Номер	Двигатель	Вид	куб. см	кВт	Наименование	
2006	6	BLP	FS	1598	85	MPI Hitachi	
Номер VIN:		Коробка передач	Вид	Номер	Наименование		
WWW ZZZ 3C Z Z W 376 485		GPN	M	00AJA			
Номер двигателя:	BLP	Главная передача	Вид	Номер	Наименование		
Номер коробки передач:	GPN						

S348_082

Документ

На левой стороне экрана в документе содержится оглавление, структура которого соответствует документу в бумажном виде. Оглавление связано внутренними ссылками с содержанием. Таким образом можно выбрать нужные страницы через оглавление.

На правой стороне экрана выводятся страницы с описанием.



The screenshot shows a software application window titled "Электронная справочная система по сервису". The interface is split into two main sections. On the left is a navigation tree with the following structure:

- Обзор
 - Общая информация
 - Магнитола
 - Управление
 - Конечный ракорд
 - Оглавление
 - Управление
 - Passat
 - Passat
 - Кокпит
 - Открытие и закрытие
 - Приборы освещения и обе
 - Освещение
 - Плафоны внутреннего о
 - Приборы обеспечения
 - Стеклоочиститель
 - Ветровое стекло
 - Зеркало
 - Сиденья и багажный отсек
 - Багажник на крыше
 - Климатическая установка
 - Движение
 - Заключение
 - Указатель

The right section displays the selected page, titled "Приборы освещения и обеспечения обзора". Under the sub-heading "Освещение", it contains the text "Включение и выключение переключателя освещения". Below this is a photograph of the car's dashboard, showing a blue rotary switch for the lighting system. The text continues with instructions:

Включение системы освещения для движения в дневное время³⁾
- Для включения системы освещения для движения в дневное время следует выключить зажигание, переключатель освещения оставить при этом в положении 0.

Включение автоматического ближнего света³⁾ (ALS)
- Для включения режима автоматического управления ближним светом следует перевести переключатель освещения в положение 2.

S348_084

Руководство по ремонту

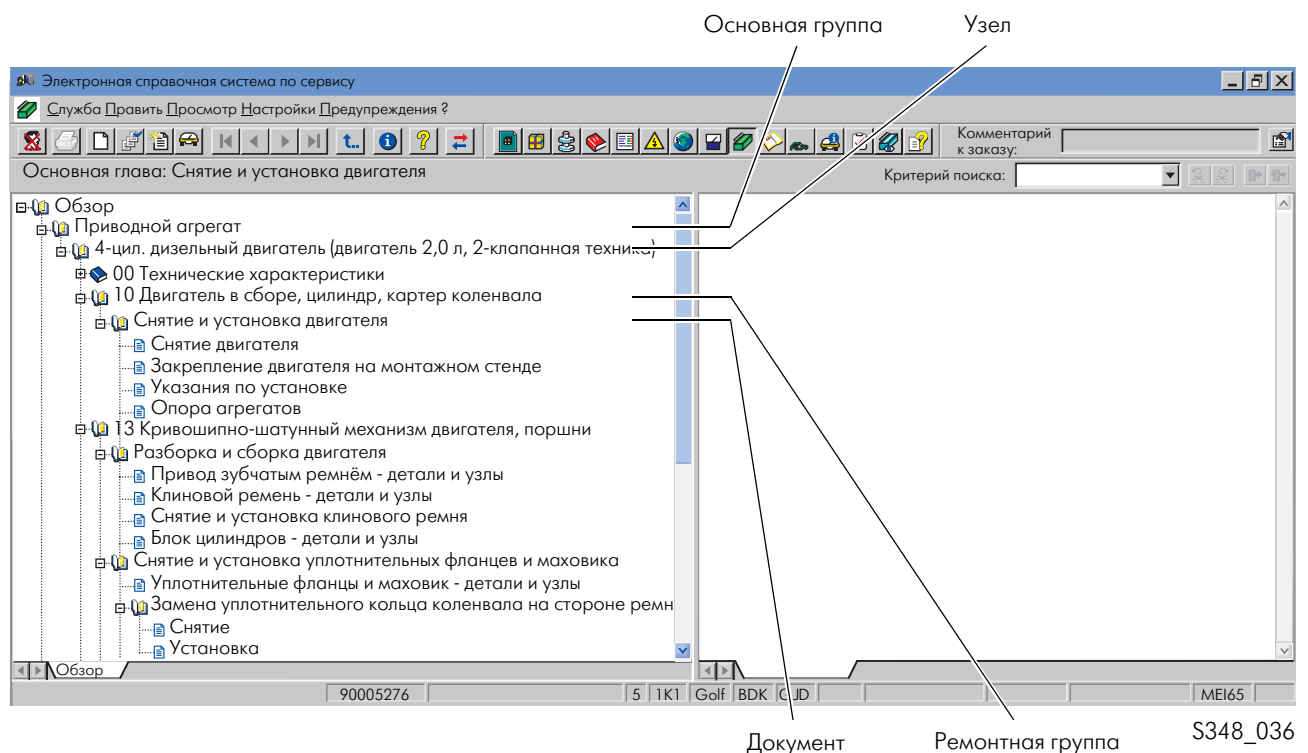
Область применения

Источник информации „Руководство по ремонту“ описывает все необходимые работы по монтажу, проверке и регулировке. Он используется для проведения чётко определённых работ.

Выбор работ по монтажу, проверке и регулировке

Этот источник информации можно вызвать после проведения идентификации автомобиля. На экран выводится содержание программы, разделённое на следующие уровни:

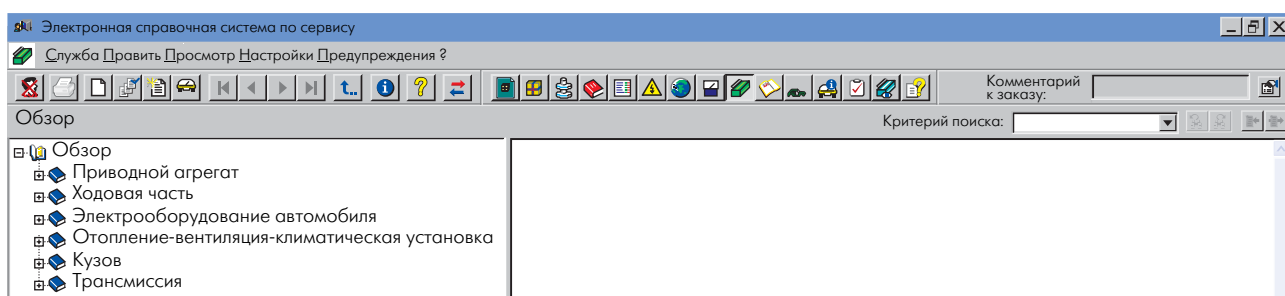
- основная группа;
- узел;
- ремонтная группа;
- документ.



Для просмотра информации необходимо установить курсор мыши на строчку нужной основной группы и дважды нажать на левую клавишу мыши. Значок „плюс“ показывает, что для данного документа имеется несколько уровней. Эти уровни можно открыть, нажав на значок „плюс“.

Основные группы

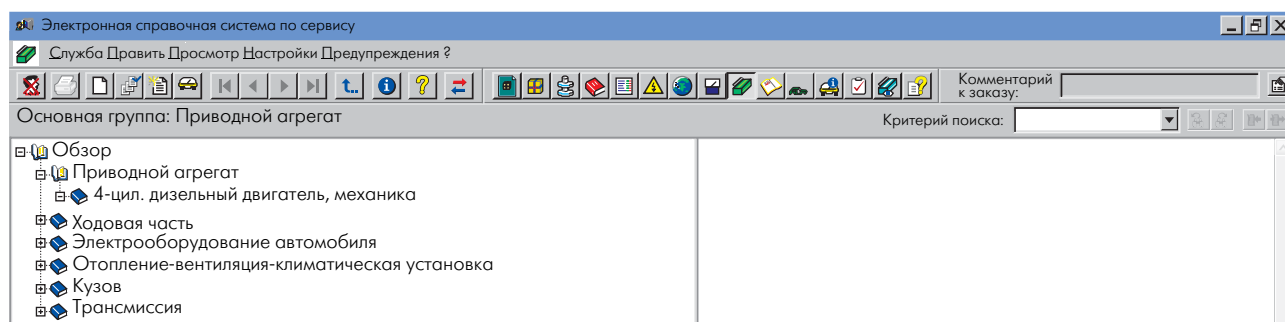
Разделение на основные группы соответствует обычно принятому разделению автомобилей на узлы.



S348_037

Узлы

Разделение на узлы построено на основании прежней литературы по сервисному обслуживанию в бумажном виде. Заголовок в руководстве по ремонту соответствует названию узла.

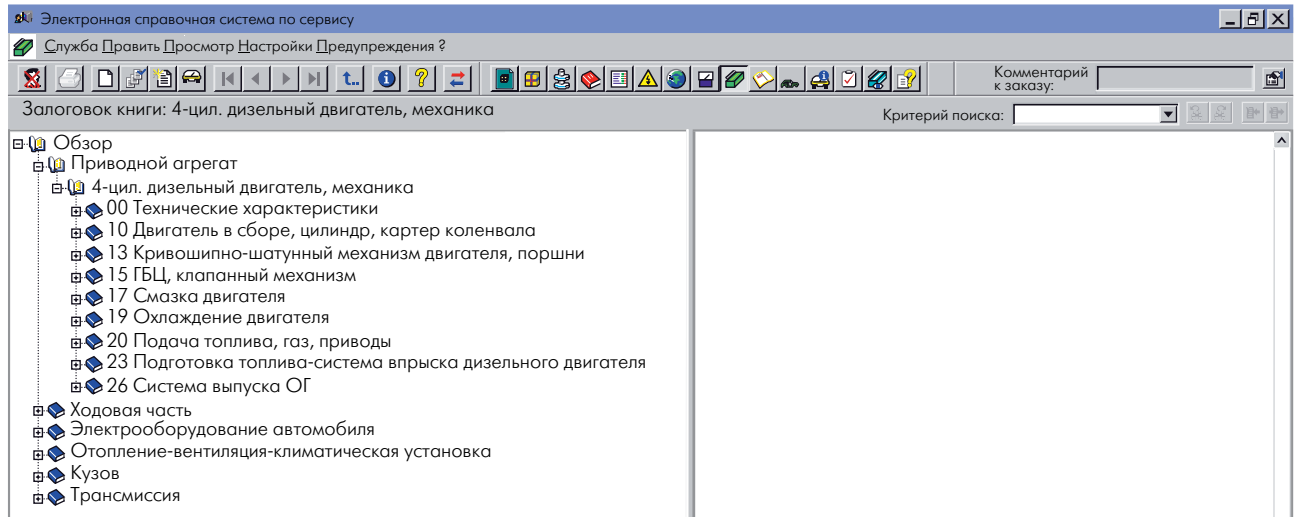


S348_038

Работа с источниками информации ElsaWin

Группы ремонта

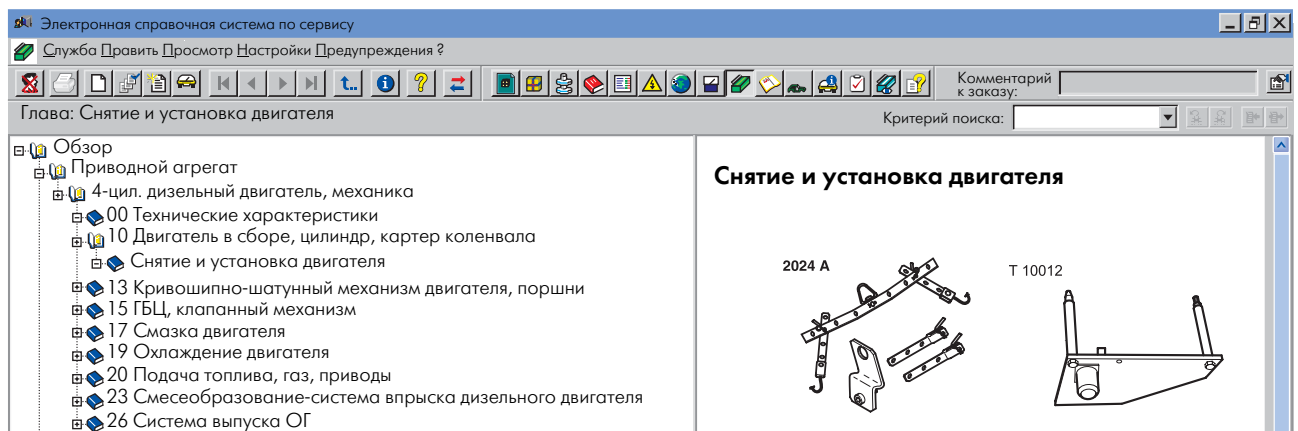
Номера групп ремонта соответствуют использовавшимся ранее в руководствах по ремонту в бумажном виде.



S348_039

Документ

В документе представлена графическая и текстовая информация по необходимому специальному инструменту и проводимым работам.



S348_040

Графическая и текстовая информация

Графическая и текстовая информация соответствует отдельным страницам руководства по ремонту в бумажном виде. При нажатии на информационную строку в обзоре отображается данная страница. Размер окон обзора и документа можно изменять при помощи мыши.

Электронная справочная система по сервису

Служба Править Просмотр Настройки Предупреждения ?

Глава: Закрепление двигателя на монтажном стенде

Критерий поиска:

Закрепление двигателя на монтажном стенде

Для проведения монтажных работ необходимо закрепить двигатель фиксатором для двигателя и КП -VW 540- на зажимной стойке -VW 313- монтажного стенда или на подъёмнике -VAS 6095-.

Порядок работ

- Отсоединить коробку передач
- Закрепить траверсу - 2024 А- в соответствии с описанием и извлечь двигатель сервисным краном -V.A.G 1202 А- из фиксатора для двигателя и КП - V.A.G 1383 А-.

Страна ременного шкива: 3-е отверстие перфорированной планки в положении 1

Страна маховика: 4-е отверстие перфорированной планки в положении 8

ВНИМАНИЕ!
Для крюков и фиксаторов использовать стопорные штифты.

Указание

Обзор / Документ

90005276 5 1K1 Golf BDK GJD MEI65

S348_041

Документ

Заголовок

Выбранный объём работ отмечен заголовком. Заголовок выводится синим цветом.

Рабочие операции

Необходимые рабочие операции представлены в виде текста или маркированного списка. Для лучшей наглядности добавлены иллюстрации.

Ссылки

К дополнительным работам, не описанным в рабочих операциях, можно перейти по ссылке. Ссылки выводятся зелёным цветом (см. стр. 29).

Контроль ОГ

Область применения

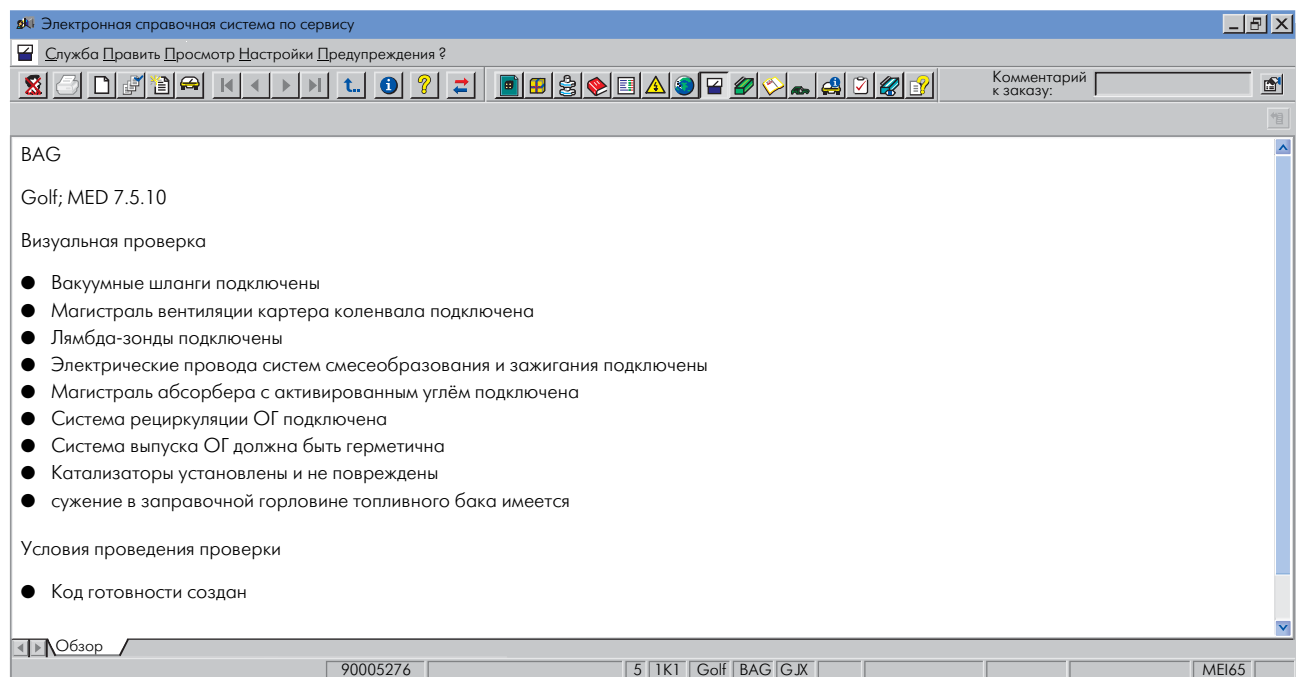
Этот источник информации содержит следующие сведения по проверке токсичности ОГ:

- визуальная проверка;
- указания;
- контрольные параметры для проверки токсичности ОГ;
- штрих-код для проверки токсичности ОГ.

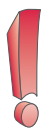
Информация представлена в соответствии с буквенным обозначением двигателя (МКВ).

Выбор информации

После идентификации автомобиля и выбора программы отображается соответствующий документ.



S348_042



Источник информации „Контроль ОГ“ может быть использован за пределами Германии только условно и в зависимости от законодательства страны использования.

Для перехода к порядку работ необходимо в этом месте переключиться на источник информации „Инспекционный сервис и уход“ (IGG).

Порядок работ в программе „Инспекционный сервис и уход“ (IGG)

Описание работ, необходимых для продолжения проверки токсичности ОГ, приведено в источнике информации „Инспекционный сервис и уход“.

Электронная справочная система по сервису

Служба Править Просмотр Настройки Предупреждения ?

Текущая позиция Контроль ОГ для автомобилей с бензиновым двигателем

Критерий поиска:

Обзор

- Контроль ОГ
- Контроль токсичности ОГ бензин
- Контроль токсичности ОГ дизель
- Шарниры оси: визуальная проверк
- Подушка безопасности переднег
- Общая информация
- Подъём автомобиля
- Описание работ
- Наклейки
- Автоматическая коробка переда
- Аккумулятор: проверка клемм АКБ
- Аккумулятор: проверка АКБ
- Проверка шин: Состояние
- Тормозная система: визуальная
- Тормозные колодки: передние и
- Замена тормозной жидкости
- Уровень тормозной жидкости: пр
- Climatronic: температура на 22 °
- Подключение диагностического
- Коробка передач DSG 02E-6
- Стеклоподъёмники с электропр
- Таблички с данными автомобиля
- Идентификационный номер авто
- Проведение теста систем автомо
- Защитные кожухи шарниров: виз

Контроль ОГ для автомобилей с бензиновым двигателем

! Указание

- Приведённое ниже описание касается автомобилей, оснащённых системой бортовой диагностики (OBD) с регулируемым катализатором.
- OBD осуществляет контроль всех узлов и подсистем, оказывающих влияние на качество ОГ.

Необходимые специальные приспособления, контрольные и измерительные приборы, а также вспомогательные средства

- Газоанализаторный стенд -VAS 6300-
- OBD-адаптерный провод -VAS 5052/16-

! Указание

- Проведение контроля токсичности ОГ возможно только в том случае, если все приборы газоанализаторного стенда -VAS 6300- подключены в соответствии с предписаниями и соединены друг с другом.
- Все проводимые работы отображаются на газоанализаторном стенде -VAS 6300-.

VAS 6300

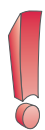
W00-10034

Обзор Документ

90005276 5 | 1K1 | Golf | BAG | G.X MEI65

S348_043

Порядок дальнейших работ для проверки токсичности ОГ выполнен в виде меню и отображается на дисплее газоанализаторного стенда VAS 6300.



Действителен только в Германии для марок AUDI, VW и VW-коммерческие автомобили.

Газоанализаторный стенд VAS 6300 с комплектом ПО на компакт-диске для проверки токсичности ОГ в версии 2.0 и выше позволяет производить централизованный запрос электронной таблицы параметров ОГ. При этом заданные значения автоматически передаются в программу проверки токсичности ОГ.

Интернет

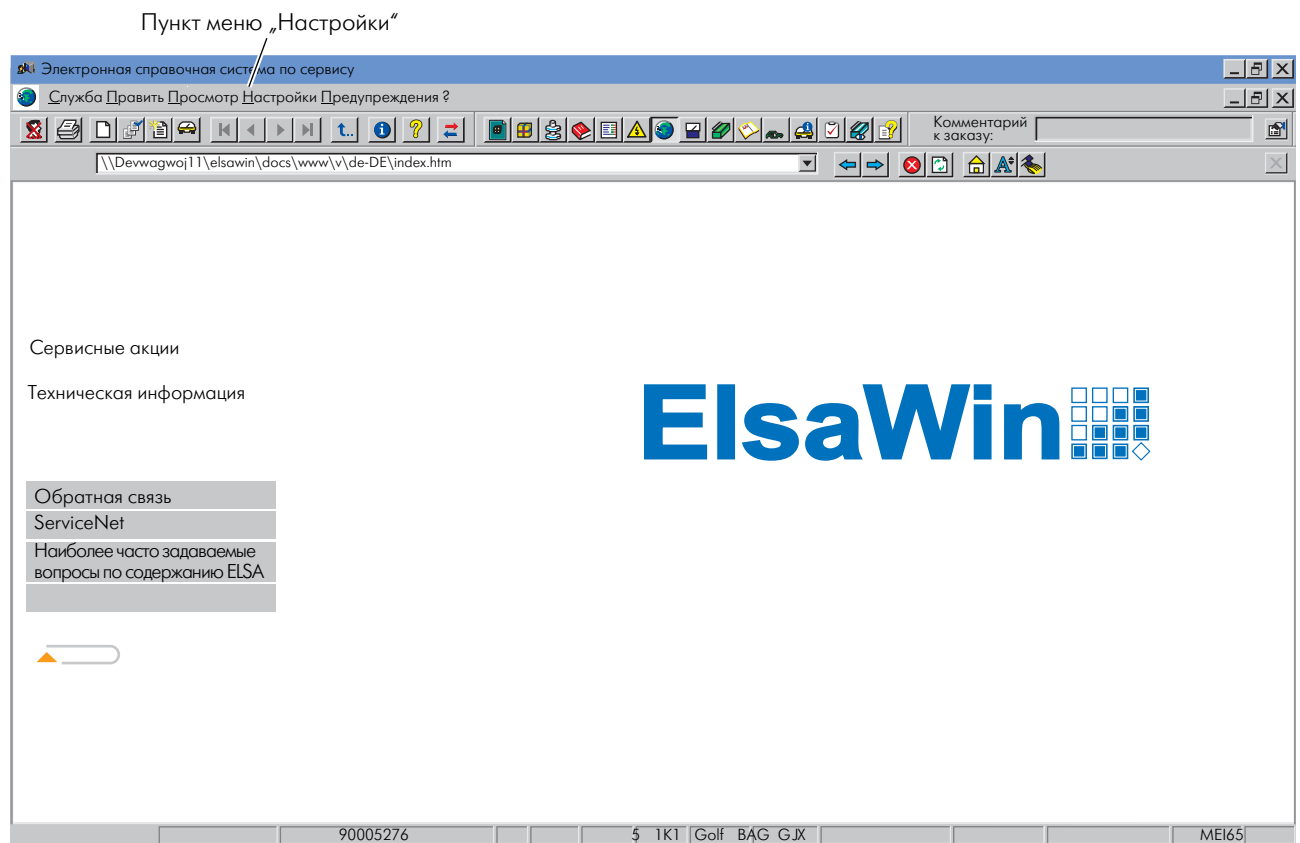
Область применения

В источнике информации „Интернет“ содержится информация, которая не отсортировывается по маркам автомобилей.

- Сервисные акции по подпунктам:
 - указания по способу выполнения;
 - сервисные акции по коммерческим автомобилям;
 - сервисные акции по легковым автомобилям;
 - архив данных по легковым и коммерческим автомобилям.
- Техническая информация по подпунктам:
 - Рекомендации по эксплуатации автомобиля с прицепом, нагрузению и разгрузке, изменению типа автомобиля;
 - Рекомендации по колёсам/шинам;
 - Руководство по ремонту лакокрасочного покрытия;
 - Трансмиссионные масла;
 - Описание по установке системы вентиляции картера двигателя;
 - Указания по эксплуатации мобильных телефонов и радиоаппаратуры;
 - Промышленные двигатели.

Выбор информации

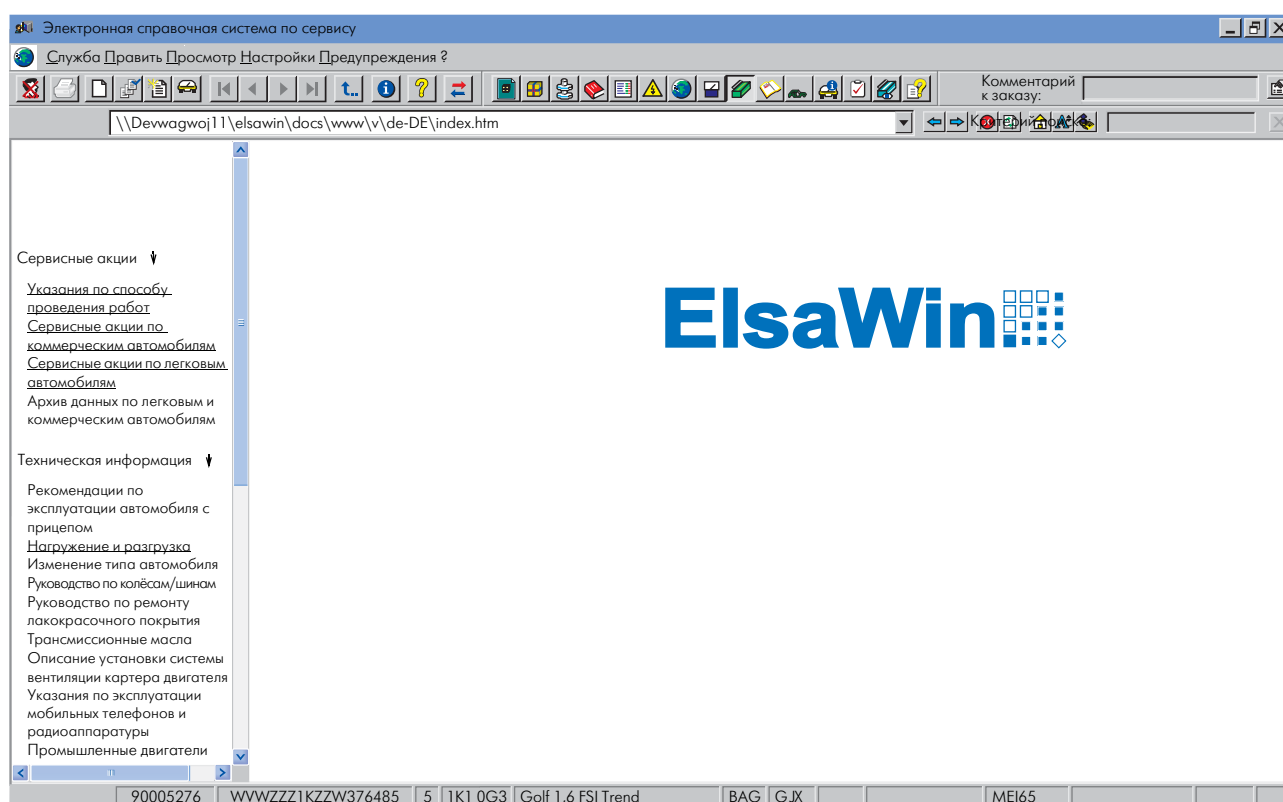
Перед выбором информации необходимо определить марку автомобиля. После запуска модуля „Интернет“ через пункт меню „Настройки“ и „Язык“ можно выбрать соответствующий национальный вариант.



S348_044

Порядок работы

Страница навигации разделена на две части. В левой части под заголовком „Техническая информация“ содержатся важные сведения (например, сервисные акции, рекомендации по эксплуатации прицепов или по колёсам и шинам, информация по трансмиссионным маслам или указания по эксплуатации мобильных телефонов). В правой части экрана отображается содержание выбранной записи.



S348_045



Начиная с версии ElsaWin 3.1, в режиме онлайн доступна справочная информация по пунктам:

- структура и информация по каталогу кодов неисправностей;
- структура и информация по каталогу рабочих позиций и
- обзор основных групп рабочих позиций.



В версии ElsaWin марки Audi в источнике информации „Интернет“ доступно руководство концерна по проведению лакокрасочных работ и ссылки на монитор обратной связи, а также к вкладке „Избранное“ ElsaWin.

Работа с источниками информации ElsaWin

Электросхемы

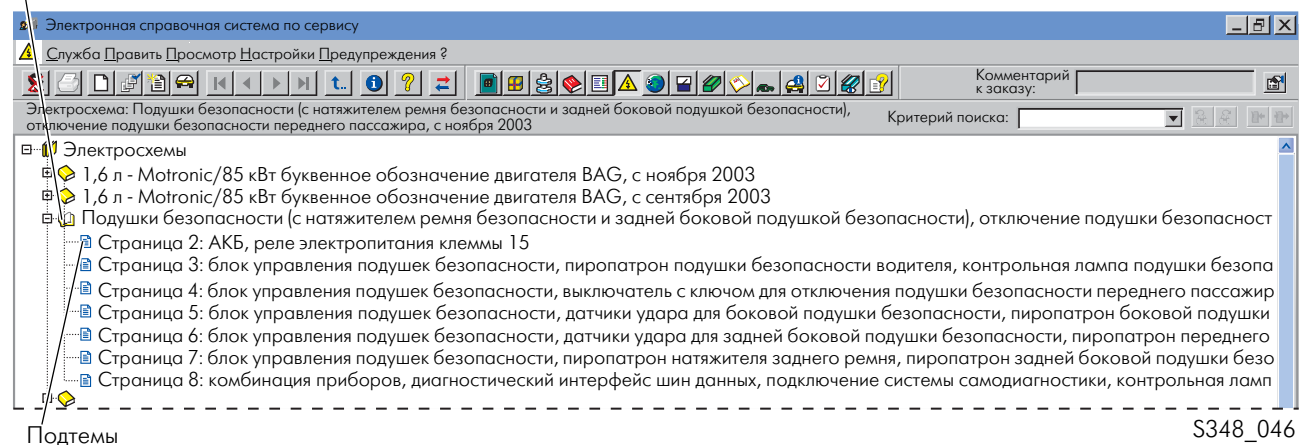
Область применения

Источник информации „Электросхемы“ позволяет вывести на дисплей все действующие электросхемы для выбранного автомобиля.

Выбор электросхемы

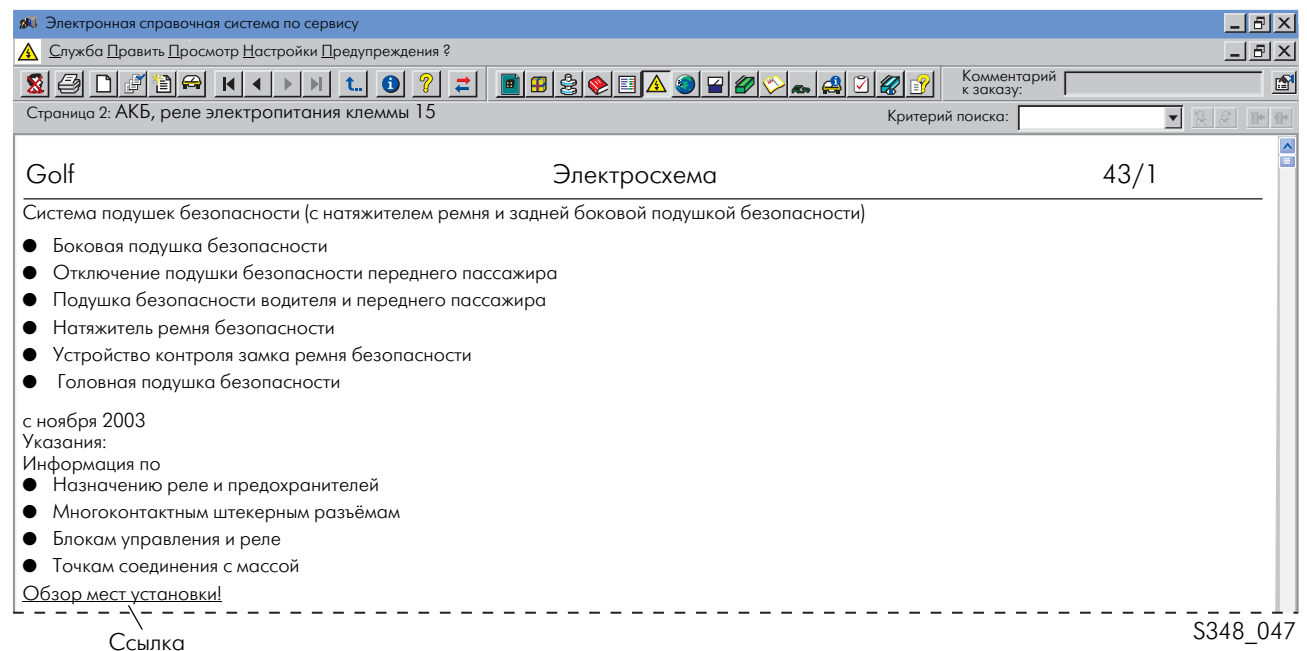
После выбора программы на дисплей выводятся электросхемы, соответствующие выбранному автомобилю.

Основные темы



Выбор документа

Открытие выбранного документа производится двойным нажатием на клавишу мыши. Ссылки на другие документы с более подробной информацией выделены зелёным цветом.



Поиск и пиктограммы в документе

Контекстный поиск

Для поиска узла в окне обзора системы следует ввести его название в окно „Критерий поиска“ и нажать пиктограмму „Бинокль“. После этого отображается та страница, на которой находится узел. На выбранной странице можно осуществить контекстный поиск узла, используя сочетание клавиш „Strg+F“. Обозначение на легенде будет выделено синим цветом. После нажатия происходит выделение цветом обозначение узла на электро-схеме.

Цетовое выделение

Окно „Критерий поиска“

Окно „Бинокль“

Электронная справочная система по сервису

Служба Править Просмотр Настройки Предупреждения ?

Комментарий к заказу:

Страница 2: Аккумулятор, стартер, генератор

Критерий поиска:

Golf

Электросхема

№ 54 / 2

A - АКБ
B - Стартер
C - Генератор переменного тока
C1 - Регулятор напряжения
J519 - Блок управления бортовой сети
SA1 - Предохранитель 1 сторел
Блок предохранителей A
SA6 - Предохранитель 6 сторел
Блок предохранителей A
T2 - Разъём, 2-контактный
T3 - Разъём, 3-контактный
T2c - Разъём, 3-контактный
Рядом со стартером (на автомобилях без климатической установки)
T4t - Разъём, 4-контактный
Рядом со стартером (на автомобилях без климатической установки)

1 - Точка соединения с массой, конструкция АКБ
12 - Точка соединения с массой, слева в моторном отсеке
508 - Резьбовое соединение (30) к коммутационному блоку
652 - Точка соединения с массой КП и двигателя

Изменение положения рисунка

Изменение размера рисунка

90005276

5 1K1 Golf BAG G.X

MEI65

S348_125

Пиктограммы в документе

При помощи пиктограмм в документе можно выполнить следующие функции:

- переместить рисунок вверх, вниз, влево и вправо;
- увеличить/уменьшить рисунок, вернуться к исходному размеру.

Работа с источниками информации ElsaWin

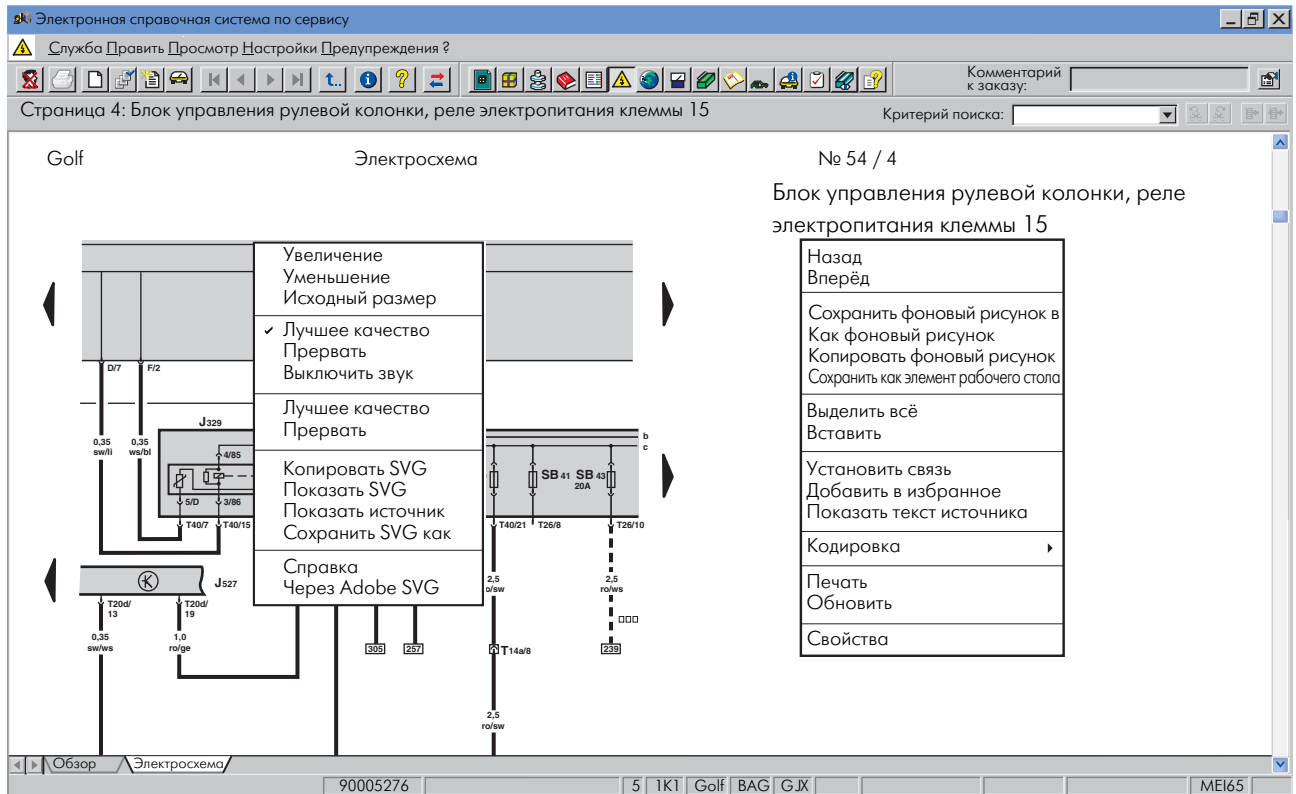
Функции

Левая сторона экрана

При нажатии на правую кнопку мыши в левой части экрана (графическое представление) открывается окно функций.

Текст на правой стороне экрана

При нажатии на правую кнопку мыши в правой части экрана (текстовая информация) открывается окно функций.



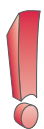
S348_050/S348_051/S348_052

Важные функции на левой стороне экрана

- Увеличить - увеличивает выведенный рисунок;
- Уменьшить - уменьшает выведенный рисунок;
- Исходный размер - возвращает исходный размер уменьшенного или увеличенного рисунка;
- Лучшее качество - рисунок открывается с высоким качеством (медленнее) или с меньшим качеством (быстрее).

Важные функции на правой стороне экрана

- Выделить всё - выделяет всё содержание экрана;
- Установить связь - устанавливает связь активного окна с другой программой;
- Печать - при нажатии на пиктограмму „Печать“ позволяет распечатать весь документ или отдельные страницы.



Остальные указания по функциям содержатся в справке к программе ElsaWin.

Разъяснения по электросхеме

Разъяснения по структуре электросхем и расшифровка применяемых символов содержатся в справке к программе ElsaWin. Если во время работы с информационной программой нажать на пиктограмму „Справка“ на панели инструментов, то на экран выводится соответствующий раздел справки.

5.4.5 Структура и разъяснения по электросхемам

На следующих рисунках объясняется принцип построения электросхем и значения используемых символов и условных обозначений.

Структура электросхем

Генератор переменного тока, АКБ, стартер — Обозначение представленных на этой странице электрических цепей

Плата реле с блоком предохранителей обозначена серым полем или Блок управления бортовой сети

Цели потребителей с прокладкой проводов
Все выключатели и контакты изображены в механическом исходном положении

"Масса" автомобиля
Цифры, обведённые кругами, обозначают место установки (см. схему мест установки)

90005276 5 | TK1 | Golf | BAG | G.X | MEI65

S348_049

Разъяснения

Разъяснения включают в себя следующие пункты:

- структура электросхем;
- расшифровка символов;
- условные изображения на электросхемах;
- структура и разъяснения по программе поиска неисправностей.

Таблицы технического обслуживания

Область применения

При помощи данного источника информации можно составить таблицу инспекционного сервиса, точно соответствующую выбранному автомобилю. Это позволяет не упустить необходимость своевременного проведения таких важных дополнительных работ, как, например, замена зубчатого ремня или тормозной жидкости.

Выбор таблицы технического обслуживания

Таблицы технического обслуживания можно создавать для следующих сервисных и инспекционных работ:

- Таблица инспекционного сервиса для законсервированного или хранящегося на складе автомобиля
- Таблица инспекционного сервиса для предпродажной подготовки
- Таблица инспекционного сервиса для проведения инспекционного обслуживания или замены масла
- Таблица инспекционного сервиса для выполнения дополнительных работ
- Таблица инспекционного сервиса для сервиса LongLife
- Таблица инспекционного сервиса для планового ТО (в зависимости от модели)

Выбор сервиса

Условием для создания таблицы сервисного обслуживания является полная идентификация автомобиля.

Перед генерацией таблицы технического обслуживания необходимо произвести опрос центральных баз данных (кнопка ОК). Если соединение с CPN не устанавливается, то все данные нужно внести вручную.

Таблица инспекционного сервиса - шаг 1 из 3

Предпродажная подготовка

Сервис законсервированного или хранящегося на складе автомобиля

Выполнить только дополнительные работы

Дата постановки на учёт (ДД.ММ.ГГГГ)

Текущий пробег

Последнее сервисное обслуживание

дата (ММ.ГГГГ)

при пробеге

Сервисное обслуживание LongLife
В зависимости от времени или пробега

Внимание

Для упрощения создания таблиц инспекционного сервиса необходимы резервные данные по автомобилю. Начните опрос.

Больше не показывать это предупреждение

OK

Назад Далее Отмена

Если в централизованной базе данных по автомобилям хранится история ремонта, то её можно вызвать, нажав на пиктограмму „Запрос истории ремонта“. Выводятся все заказы, обработанные в программе ElsaWin (в настоящее время только для Германии).

S348_118

Сервис законсервированного или хранящегося на складе автомобиля

В таблицу инспекционного сервиса включён контрольный перечень для правильного хранения автомобилей на дилерском предприятии.

Выполнить только дополнительные работы

Позволяет выбирать в таблице инспекционного сервиса дополнительные работы, зависящие от времени и/или пробега автомобиля, независимо от вида обращения на сервис (замена масла, обслуживание и т.п.).

Дополнительные работы, которые уже проводились, можно вывести после запроса истории ремонта. Таким же образом производится прогнозирование времени проведения ближайших дополнительных работ.

Коды комплектации

Если производился централизованный запрос данных на автомобиль, то происходит автоматический вывод на экран и активизация элементов оснащения автомобиля (коды комплектации), важных для инспекционного сервиса или замены масла.

Визуальный контроль

При активировании функции „Визуальный контроль“ при генерации таблицы технического обслуживания к ней автоматически прикладывается таблица визуального контроля.

Предложение/выбор сервисного обслуживания: Визуальный контроль:

Код комплектации

- 1G1 - Запасное колесо (складное) 18" вместо Tire Mobility Set
- 1G2 - Полноразмерное запасное колесо, стальной диск
- 1G3 - Полноразмерное запасное колесо, лёгкосплавный диск
- 1G8 - Tire Mobility Set: - компрессор с напряжением питания 12 Вольт и герметик для шин
- 1G9 - Запасное колесо уменьшенного размера и веса
- 3FE - Подъёмный стеклянный люк с электроприводом
- 88G - Галогеновые фары и указатели поворота, блочной конструкции с прозрачным рассеивателем
- 88K - Сдвоенные фары, для а/м с левым рулём, со встроенной фарой дальнего света
- 8JW - Би-ксеноновые фары для ближнего и дальнего света
- 8JX - Сдвоенные фары со встроенной фарой дальнего света (а/м с правым рулём)
- 8X0 - Без системы очистителей фар
- 8X1 - Система очистителей фар
- 9AA - Система обогрева и подачи свежего воздуха с 4-ступенчатым вентилятором и рециркуляцией
- 9AK - Climatronic

Прогноз предстоящего ТО

Сервисное обслуживание:

Дата:

Назад Далее Отмена

Пиктограмма „Визуальный контроль“

S348_119

Работа с источниками информации ElsaWin

Сервисные позиции

После нажатия кнопки „Далее“ отображаются сервисные позиции. Для текущих и будущих моделей автомобилей „Дополнительные инспекционные работы для планового ТО“ сведены в одну дополнительную работу.

Если выбранное обращение на сервис представляет собой „плановое ТО“, в колонке „Выполнить“ можно отметить дополнительные работы.

Плановое ТО (LongLife):

выполнение согласно учитывающему условия эксплуатации автомобиля индикатору периодичности технического обслуживания (но не реже, чем через два года).

Плановое ТО (в зависимости от времени и/или пробега автомобиля):

выполняется через каждые 30 000 км пробега или через два года (в зависимости от того, что наступит раньше).

Через пиктограмму „Выполнить“ можно внести рабочие позиции в заказ. В нижней части диалогового окна выводится прогноз следующего сервисного обслуживания.

Выполненные ранее дополнительные работы

Событие	Выполнено	Дата	Пробег	Должно быть проведено (дата)	Должно быть проведено при	Провести
Сажевый фильтр: замена сменного элемента	<input checked="" type="checkbox"/>	04.2005	042630	03.2006	30000	<input type="checkbox"/>

Подлежащие выполнению дополнительные работы в будущем

Событие	Прогноз	Должно быть проведено (дата)	Должно быть проведено при	Провести
Сажевый фильтр: замена сменного элемента	02.2006	03.2006	60000	
Тормозная жидкость: замена	03.2006	03.2006	-	
Сажевый фильтр: замена сменного элемента	04.2007	04.2007	72000	
Баллон для накачивания шин из ремонтного комплекта: замена	03.2008	06.2008	-	
Воздушный фильтр: очистка корпуса и замена сменного элемента	03.2010	06.2010	90000	
Топливный фильтр: замена (стандарт для дизельного топлива DIN EN 590)	06.2011	-	80000	
Зубчатый ремень: замена	10.2016	06.2007	120000	

Специфические для национального рынка дополнительные работы/пожелания клиентов

- Проверка токсичности ОГ
- Проверка срока годности аптечки
- Работа на биодизельном топливе: удаление воды из топливного фильтра каждые 15000 км (все автомобили, кроме LT)
- Работа на биодизельном топливе: замена топливного фильтра, все автомобили (кроме LT): каждые 30000 км, LT: каждые 22500 км

Предложения дилера

Текущий пробег: Включить рабочую позицию в заказ

Прогноз предстоящего ТО

Сервисное обслуживание:

Дата: Пробег:

Назад Далее Отмена

S348_120

Поле „Предложения дилера“ может быть заполнено персоналом сервисного центра.

Таблица технического обслуживания

Таблица генерируется после обработки данных, введённых в диалоговом окне „Таблицы технического обслуживания“. Нажатием на статусное поле можно пометить соответствующее состояние отдельных позиций сервисного обслуживания.

Если при перемещении указателя мыши по отдельным рабочим позициям строка выделяется синим цветом, то это говорит о том, что по данной рабочей позиции существует запись в другом источнике информации. Для изменения, просмотра и вывода на печать данной информации используйте контекстное меню (правую клавишу мыши).

Статусное поле Пиктограмма „Комментарий по сервису“ Назад к диалоговому окну

Электрооборудование	в норме/ проведено	не в норме	устра- нено
Аккумулятор: проверка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Световые приборы передней, задней части автомобиля, багажника, световые указатели, система аварийной световой сигнализации: проверка функционирования	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Освещение салона и перчаточного ящика, прикуриватель, звуковой сигнал и контрольные лампы: проверка функционирования	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Проверка систем автомобиля: проведение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Индикатор интервала до следующего сервисного обслуживания: сброс	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Наружная часть автомобиля	в норме/ проведено	не в норме	устра- нено
Ограничитель двери: смазка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Система стеклоомывателя/стеклоочистителя и система очистителя фар: функционирование, настройки форсунок и проверка отсутствия повреждений	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Щётки стеклоочистителей: проверка отсутствия повреждений и конечного положения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Шины	в норме/ проведено	не в норме	устра- нено
Давление воздуха во всех 4-х шинах: проверка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S348_121

Комментарий по сервису

Для передачи механику важной дополнительной информации по техническому обслуживанию можно составить комментарий по сервису. Для входа в поле комментария следует нажать пиктограмму „Комментарий по сервису“. Теперь можно вводить текст. Текст комментария будет распечатан вместе с заказом, в нижней строке бланка.

Решение технических проблем

Область применения

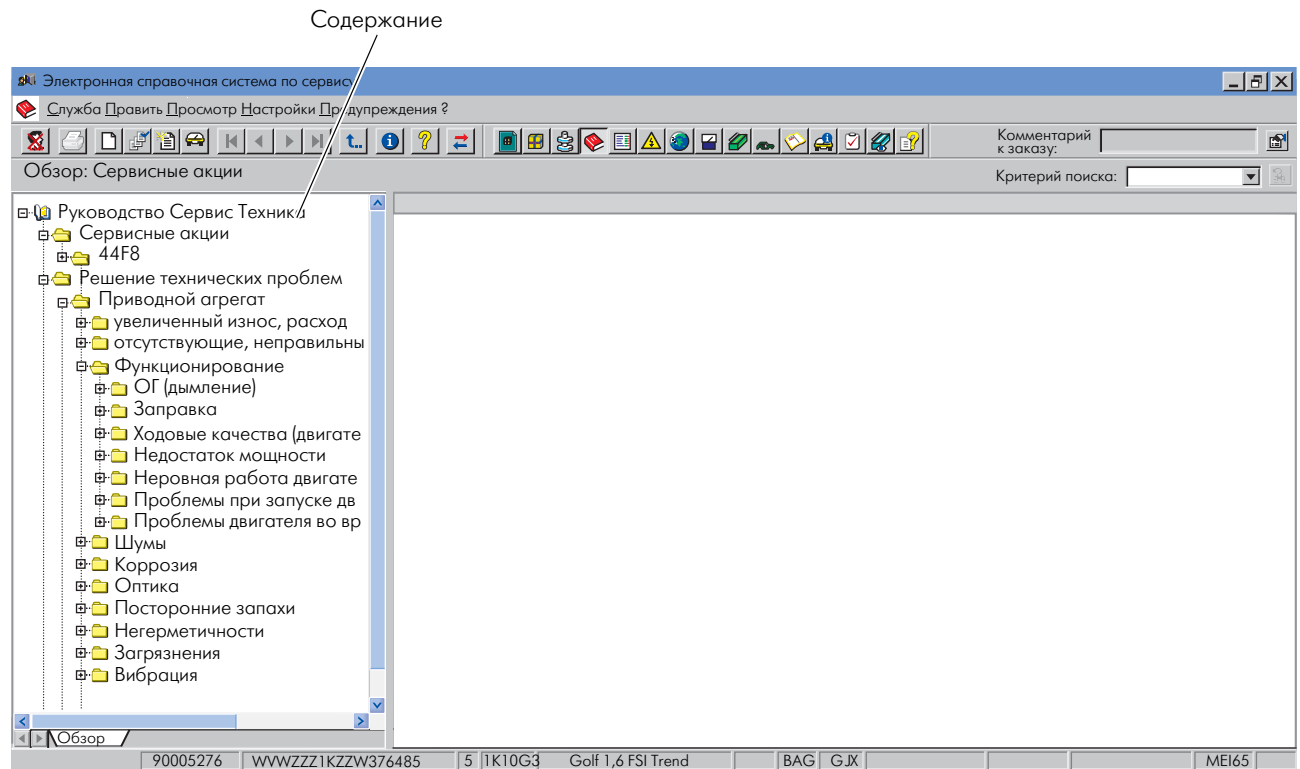
Источник информации „Решение технических проблем (TPL)“ содержит указания и информацию по текущим моделям автомобиля (начиная с 2000 модельного года). Данные по моделям прежних лет для Германии хранятся только в источнике информации „Архив решения технических проблем (TPL Архив)“ в сети ServiceNet®. В этой программе хранится текущая информация по технологии сервисного обслуживания (например, по проведению сервисных акций и обязательному уведомлению), а также указания по решению текущих технических проблем.

Выбор TPL

После проведения идентификации автомобиля открывается содержание информационной программы.

Содержание

Основные элементы структуры источника информации „Решение технических проблем“: „Сервисные акции“, „Решение технических проблем“, „Обязательное уведомление“ и „Указания“. Новые позиции (информация за последние 14 дней) располагаются в отдельной папке.



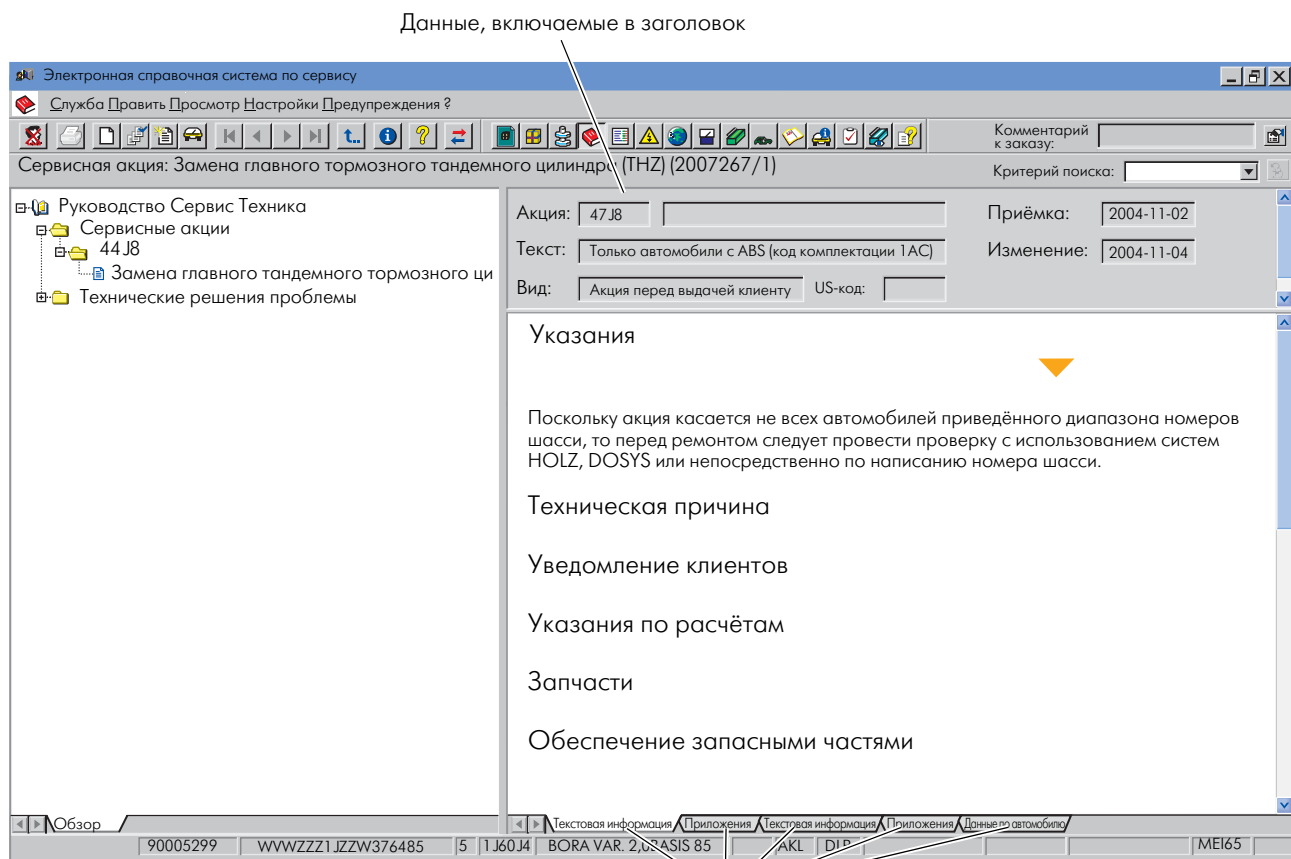
S348_085

Сервисные акции

Информация по сервисным акциям включает в себя следующие данные:

- данные, включаемые в заголовок;
- данные по автомобилю;
- указания;
- рабочую инструкцию;
- типовое письмо.

Данные, включаемые в заголовок, при выборе акции обычно выводятся в верхней части экрана. Всю прочую информацию можно вызвать, выбрав соответствующую закладку в нижней части окна. При отсутствии определённой информации по сервисной акции (например, типового письма) соответствующая закладка не отображается. Можно вызвать только действительную или имеющуюся информацию для проведения соответствующей акции. В источнике информации „Индивидуальные указания по автомобилю“ можно запросить, касается ли автомобиля сервисная акция.



Данные, включаемые в заголовок

Закладки для выбора информации

S348_086

Работа с источниками информации ElsaWin

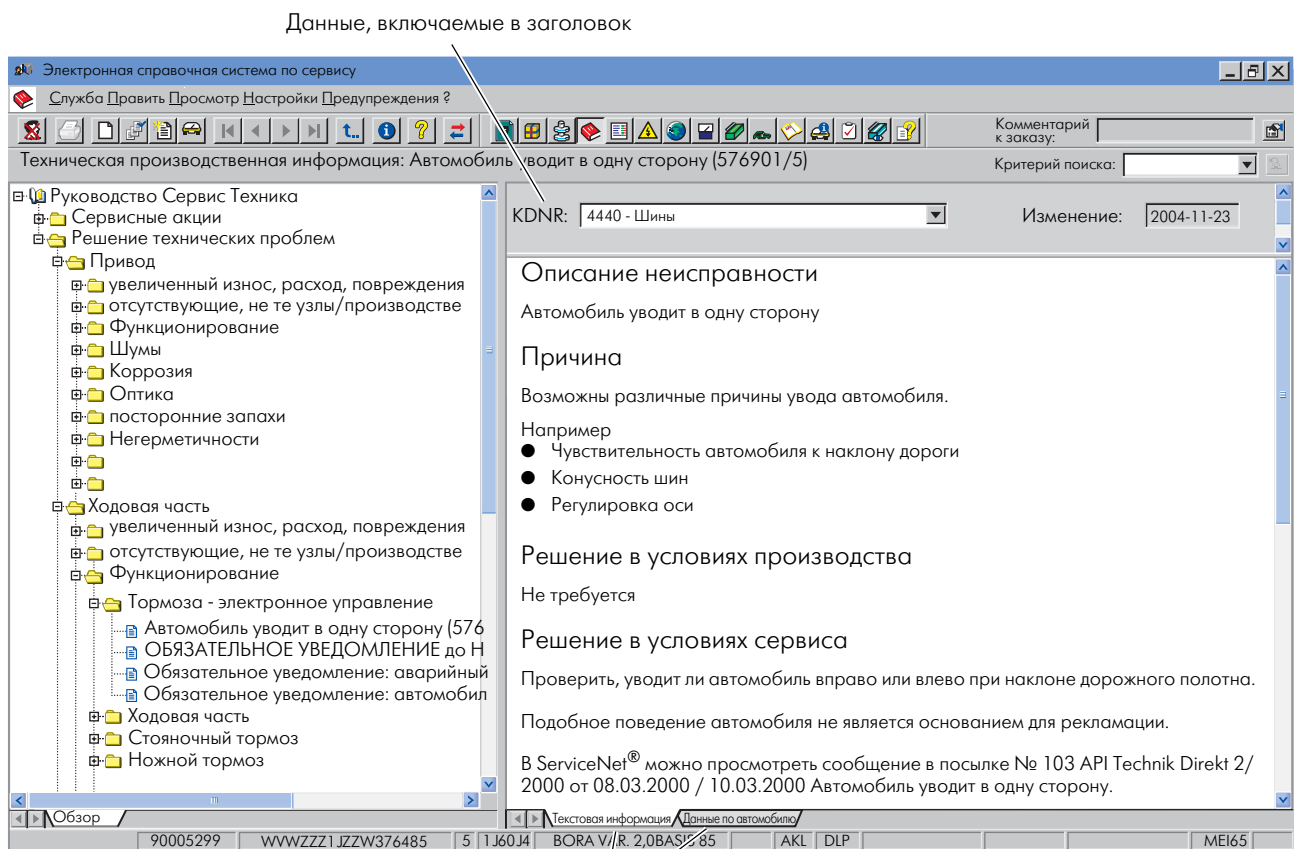
Решение технических проблем

Информация по сервисным акциям включает в себя следующие данные:

- данные, включаемые в заголовок;
- данные по автомобилю;
- указания;
- иллюстрацию;
- текстовую информацию;
- видеоклип;
- аудиоклип.

Данные, включаемые в заголовок, при выборе проблемы обычно выводятся в верхней части экрана. Всю прочую информацию можно вызвать, выбрав соответствующую закладку в нижней части окна.

При отсутствии определённой информации по сервисной акции (например, типового письма) соответствующая закладка не отображается. Можно вызвать только действительную или имеющуюся информацию для решения соответствующей технической проблемы.



S348_087

Новые позиции

В папке „Новые позиции“ представлены произведённые изменения/новые позиции. Информация охватывает период последних 14 дней. При отсутствии новых позиций папка не отображается.

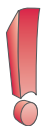
Указания

Указания касаются решений технических проблем, которые не могут быть однозначно сопоставлены с коренным идентификатором или для которых нет кодировки по аналогии с „Решением технических проблем“.

Как правило, информация действительна для всех. Если она касается лишь определённых моделей, то соответствующие указания размещены непосредственно в тексте.

Доступ через систему DISS

Если переход к разделу „Решение технических проблем“ производится из источника информации DISS (Прямая информационная система сервиса), то в правой части экрана отображаются пригодные для кодирования решения технических проблем или обязательные уведомления перед началом ремонта.



Если по идентифицированному автомобилю не проводится никаких сервисных акций, то основной элемент сервисной акции не приводится.

Обзор всех проводящихся сервисных акций можно просмотреть в разделе „Техника“ в сети ServiceNet® (для Германии). Для просмотра информации для других стран следует выбрать соответствующий языковой вариант в источнике информации ElsaWin „Интернет“.

В разделе „Решение технических проблем“ выводятся сообщения только по проводимым в настоящее время акциям. После следующего обновления устаревшие сообщения на экран не выводятся.

ServiceNet® (Германия)

Следующая информация по решению технических проблем также находится в сети ServiceNet® (частично не касается Audi):

- Послепродажное обслуживание
- Исследование производительности и затрат времени
- Сервисные акции - указания по проведению и архив
- Гарантия
- Сервисное обслуживание клиентов
- Аргументы
- Прочие указания
- Проверка работы сервисного центра
- Предпродажная подготовка
- Круглосуточная техпомощь

Каталог кодов неисправностей

Область применения

Коды неисправностей требуются для расчётов по гарантии. С помощью источника информации „Каталог кодов неисправностей“ можно определить правильный код неисправности. Код неисправности состоит из: коренного идентификатора, вида повреждения и кода производителя. Расчёты по гарантии или послегарантийной поддержке возможны только при правильном указании этих данных. Производитель определяется по обозначению на детали.

Выбор кода неисправности

После запуска источника информации с помощью пиктограммы в стартовом окне или кнопкой на панели инструментов, либо через меню и проведения идентификации автомобиля отображается обзор отдельных узлов.

Выбор узла выводит на экран ремонтную группу с относящимися к ней коренными идентификаторами.

Обзор узлов

Коренной идентификатор	Наименование узла	K/E	L/R
10 09	Блок цилиндров	K	
10 11	Резьбовая заглушка	K	
10 13	Форсунка впрыска масла для охлаждения поршней	K	
10 31	Кронштейн двигателя	K	L/R
10 35	Резино-металлическая опора	K	L/R
10 50	Вентиляция картера двигателя	K	
10 53	Труба отопителя для вентиляции картера двигателя	K	
10 58	Жгут проводов для трубы отопителя	K	
10 62	Промежуточная пластина	K	
10 80	Защита силового агрегата	K	
10 82	Шумоизоляционный поддон	K	
10 83	Крышка	K	

Обзор ремонтных групп

Коренные идентификаторы

S348_090

Страница с текстовой и графической информацией

При выборе ремонтной группы открывается страница с текстовой и графической информацией. Иллюстрация выводится на левой стороне экрана. По номеру позиции можно выбрать коренной идентификатор. На правой стороне экрана выводится текстовая информация. В первой колонке содержатся коренные идентификаторы, во второй - названия деталей, в третьей - указание, является ли данная деталь приобретённой у смежников (К) или речь идёт о детали собственного производства (Е). Если в колонке К/Е не содержится никакого примечания, речь идёт о приобретённой или собственной детали. В четвёртой колонке имеется указание на то, предусмотрен ли для коренных идентификаторов левый или правый код.

Коренные идентификаторы Указание на приобретённую деталь Указание на кодировку

Электронная справочная система по сервису
Служба Правиль Просмотр Настройки Предупреждения ?

Ремонтная группа: 15 ГБЦ, клапанный механизм

Коренной идентификатор	Наименование узла	К/Е	L/R
15 29	Зубчатый ремень для 2-го распределительного вала	К	
15 33	Крышка корпуса цепи	К	
15 34	Звёздочка	К	
15 35	Цепь привода	К	
15 36	Натяжитель цепи	К	
15 49	Ось коромысла	К	
15 50	Тарельчатый толкатель	К	
15 53	Смесительная трубка	К	
15 54	Коромысло	К	
15 60	Впускной клапан	К	
15 62	Выпускной клапан	К	
15 63	Маслосъёмный колпачок	К	
15 65	Пружина клапана	К	
15 69	Клапан ограничения давления	К	
15 70	Головка блока цилиндров	К	L/R
15 71	Прокладка ГБЦ	К	L/R
15 72	Крепление ГБЦ	К	L/R
15 75	Направляющая впускного клапана	К	L/R
15 76	Направляющая выпускного клапана	К	L/R
15 80	Уплотнение крышки ГБЦ	К	L/R
15 82	Крышка ГБЦ	К	L/R

Закладки Номера позиций Обозначения деталей

S348_089

При нажатии на закладку на левой стороне экрана отображается по выбору пользователя либо обзор, либо взрыв-схема, либо список видов повреждений.

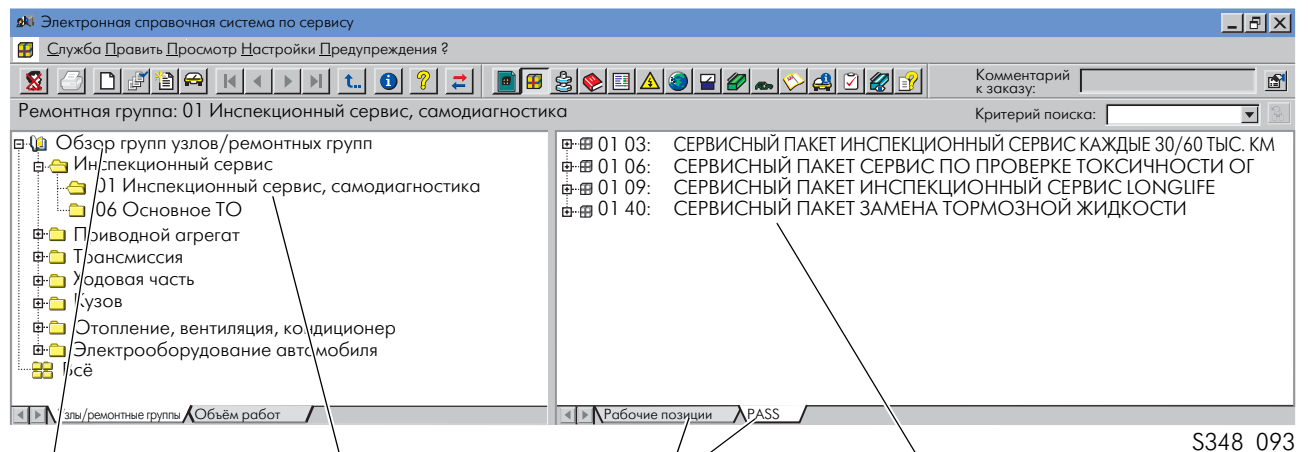
Каталог рабочих позиций/PASS

Область применения

Информационная программа „Каталог рабочих позиций/PASS“ (Paket Angebot Service System) предлагает комплексные пакеты, включающие стандартные работы по ремонту и техническому обслуживанию. Данные пакеты включают перечни работ и деталей, что, в частности, позволяет упростить оформление заказов, поиск деталей, ускорить заказ запчастей и получение информации о цене для сообщения её клиенту.

Запуск источника информации

После выбора источника информации и в соответствии с идентификацией автомобиля по номеру шасси и с запросом отрывается обзор деталей/ремонтных групп.



После выбора ремонтной группы левой клавишей мыши в правой части окна появляются соответствующие рабочие позиции или пакеты. Для выбора используются закладки в нижней правой части окна.

Выбор пакета

При нажатии на значок „плюс“ перед соответствующим пакетом открываются подпункты содержания. На самом верхнем уровне выводится содержание пакета, то есть рабочие позиции с относящимися к ним деталями. Существует возможность выбора с помощью мыши полного пакета и включения его в заказ через контекстное меню.

Пиктограмма „Информация о цене“

Закладка „Объём работ“

Контекстное меню

S348_094

Объём работ

Окно „Объём работ“ можно открыть через закладку в нижней левой части экрана.

На верхнем уровне в объёме работ содержатся пакеты, на среднем уровне - рабочие позиции, а на нижнем уровне - детали. Данные пакета могут быть дополнены другими пакетами.

Информация о цене

Для запроса информации о цене необходимо выделить пакет, соединиться с DMS и ЕТКА, а затем запустить процесс, нажав на пиктограмму „Информация о цене“.

Система редактирования PASS

Область применения

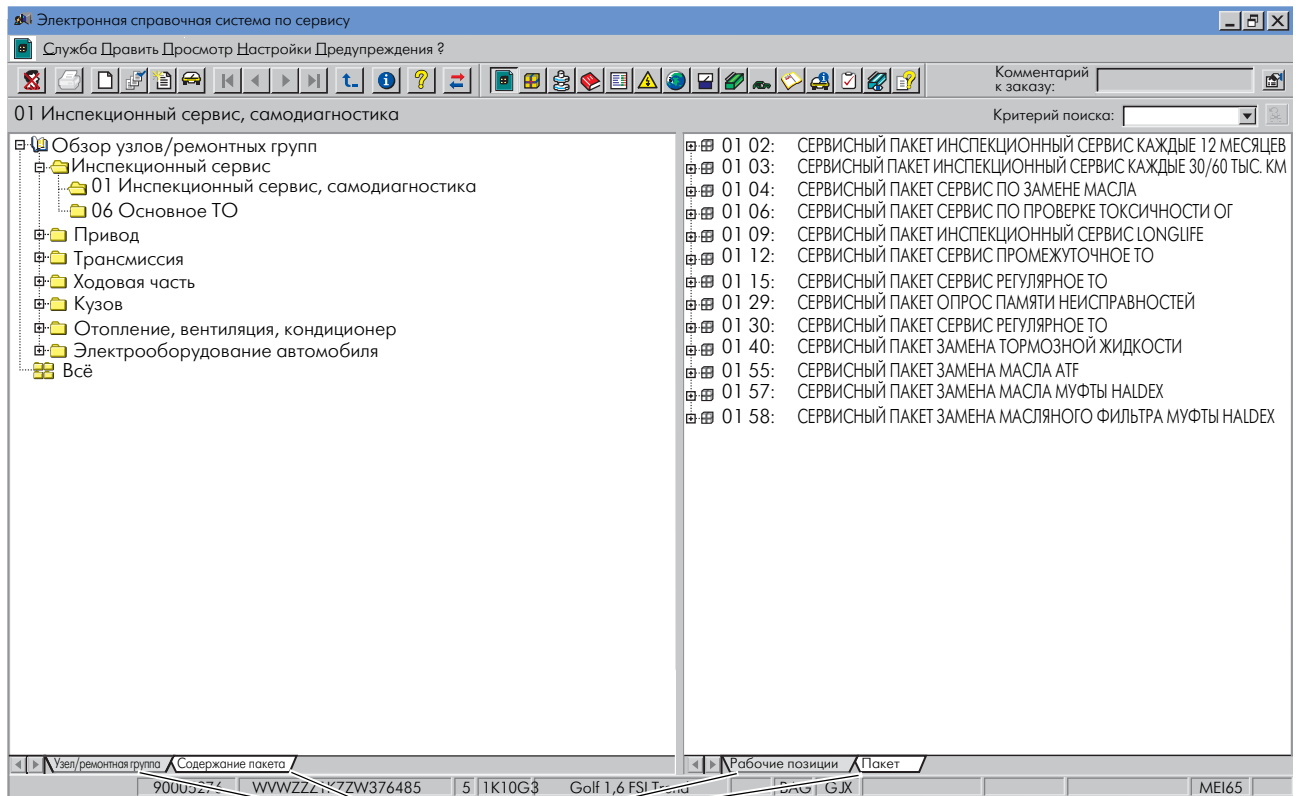
Система редактирования PASS позволяет составлять собственные сервис-пакеты для последующего включения их в модуль PASS. Для этого можно использовать имеющиеся пакеты, рабочие позиции и детали. При этом следует учитывать, что для новых пакетов можно использовать только номера из специально зарезервированного диапазона, кроме того, необходимо обязательно учитывать ограничение действия пакетов для соответствующих автомобилей.

Выбор системы редактирования PASS

После запуска источника информации с помощью пиктограммы в стартовом окне или кнопкой на панели инструментов, либо через меню и проведения идентификации автомобиля отображается обзор отдельных узлов, аналогично „Каталогу рабочих позиций/PASS“.

Через закладки в нижней части экрана можно открывать

- содержания пакетов;
- пакеты;
- рабочие позиции.

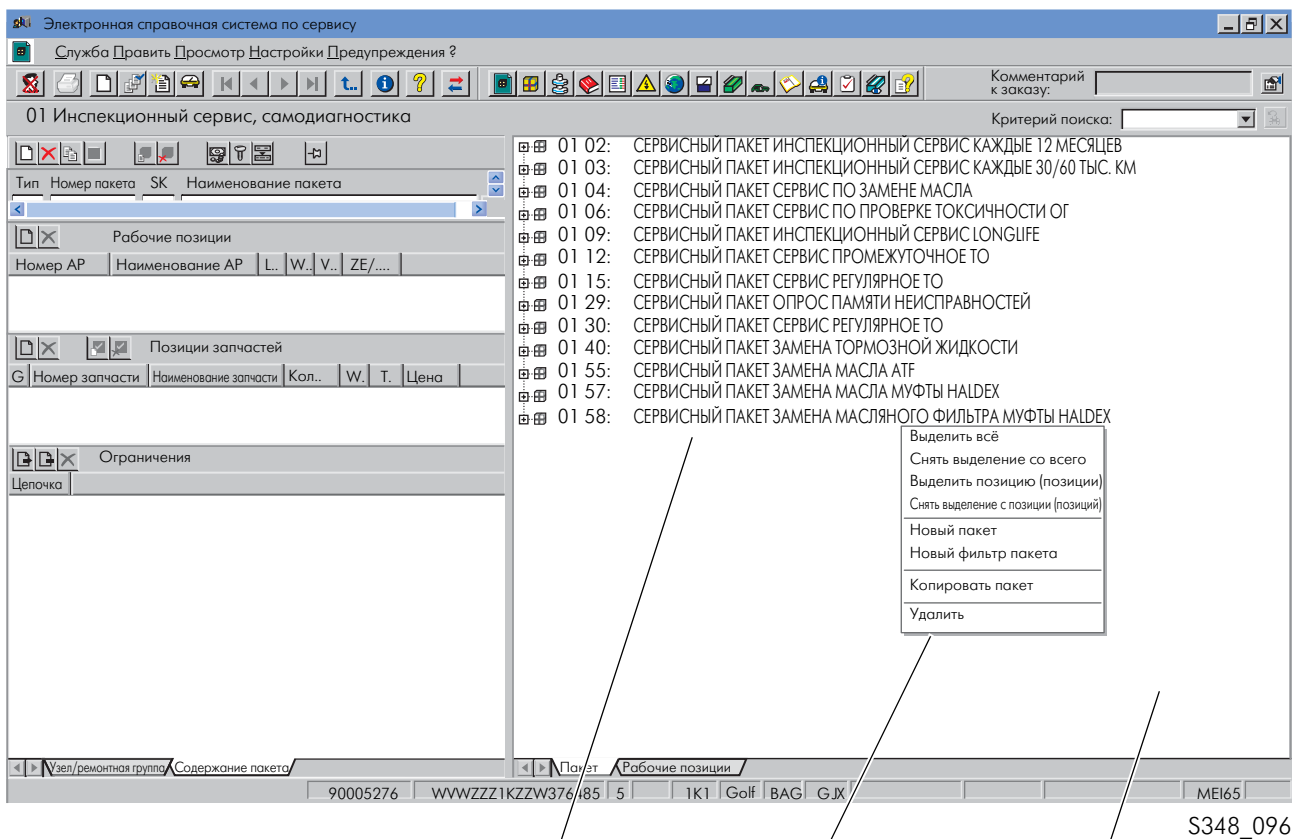


S348_095

Закладки

Создание нового пакета

Выбрав пакет, можно войти в контекстное меню, используя правую клавишу мыши. Наряду с уже известными функциями в этом диалоговом окне существует возможность создания нового и копирования существующего пакета. Выбор осуществляется при помощи левой клавиши мыши. Нажатие правой клавиши мыши на свободном месте окна приводит лишь к созданию нового пакета, но не к копированию уже существующего.



Выбранный пакет

Контекстное меню

Свободное место окна

Работа с источниками информации ElsaWin

Окно ввода

В зависимости от того, будет ли создан новый пакет или будет скопирован уже существующий пакет, появляются следующие окна ввода:

Новый пакет, копирование пакета

S348_097

Первое порядковое число

Второе порядковое число

S348_136

Первое порядковое число

Второе порядковое число

В обоих случаях необходимо создать новый номер иллюстрации, состоящий из первого и второго порядкового числа. Первое порядковое число создаётся автоматически по номеру узла, выбранного при создании или копировании пакета. Второе порядковое число указывает группу запчастей.

После подтверждения выбора нажатием „OK“ появляется окно ввода „Новый критерий выбора“.

S348_099

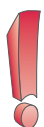
Поле ввода 1

Поле ввода 2

Поле ввода 3

В поля ввода 1 и 3 можно ввести желаемые критерии выбора. Эти критерии должны соответствовать единой внутренней классификации, принятой у дилера. В поле 2 находится номер иллюстрации, созданный на предыдущем этапе.

Чтобы отличать самостоятельно созданные пакеты от стандартных сервис-пакетов VW, вместо обычно используемых цифр в поле 3 следует ввести буквы. После повторного нажатия кнопки „OK“ новый пакет будет создан.



Подробные указания по ограничению критериев выбора содержатся в справке программы ElsaWin.

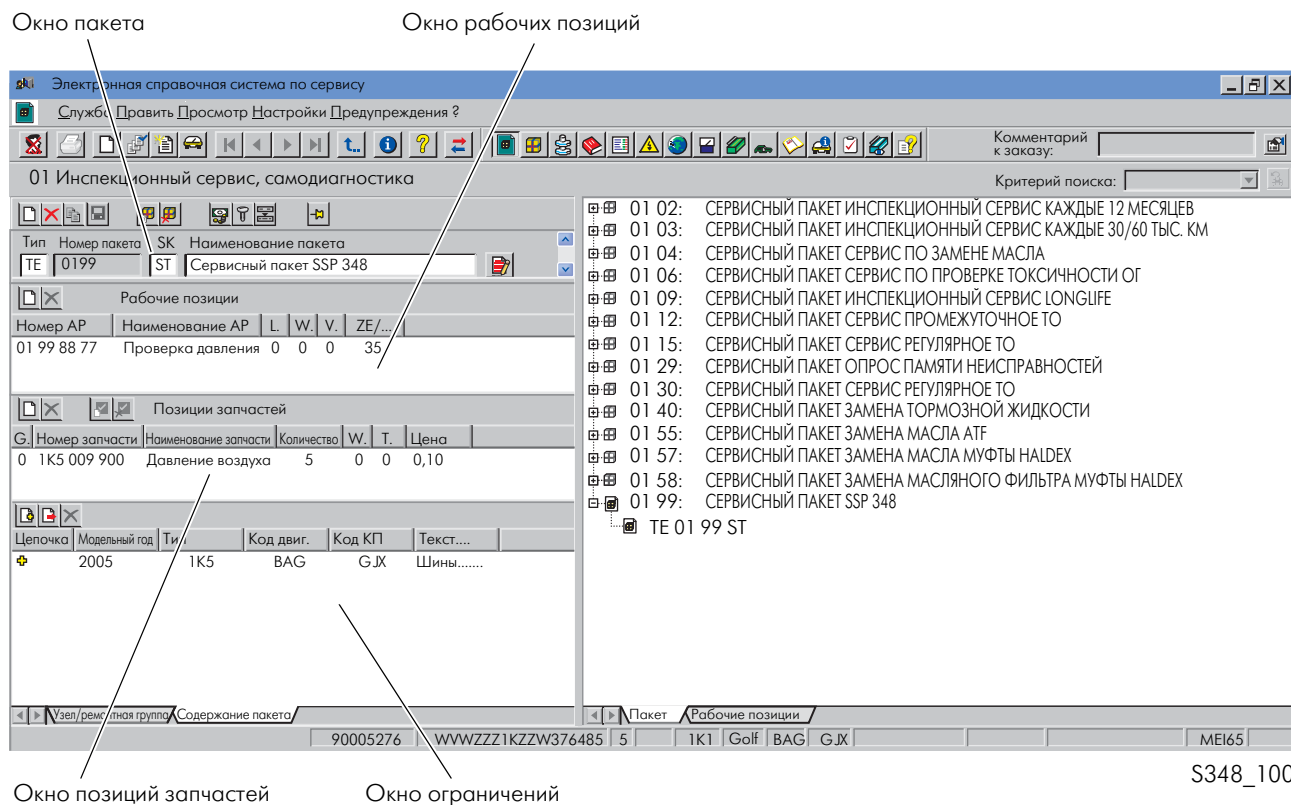
Описание интерфейса для создания пакетов

После подтверждения открывается окно редактора пакетов. Экран разделён на две части, для переключения между которыми используются закладки в нижней части каждого окна. При необходимости появляются горизонтальная и вертикальная линейки прокрутки.

В правой части окна показаны пакеты для идентифицированного автомобиля и выбранного на предыдущих этапах узла. Только что созданный новый пакет выделен синим фоном.

Левая часть окна разделена на четыре части:

- „Окно пакета“ с основными данными, например, наименованием пакета и установленными критериями выбора;
- „Окно рабочих позиций“;
- „Окно позиций запчастей“;
- „Окно ограничений“.



Работа с источниками информации ElsaWin

Окно пакета

Вносить изменения и новые записи в „Окно пакета“ можно с помощью пиктограмм.

Пиктограммы:

Новый пакет: создаёт новый пакет
Удалить пакет: удаляет текущий пакет
Копировать: копирует текущий пакет
Сохранить: сохраняет текущий пакет
Новый критерий выбора: открывает диалоговое окно для ввода нового критерия выбора
Удалить критерий выбора: удаляет текущий критерий выбора
Содержание пакета: открывает окно содержания с перечнем содержания текущего выбранного пакета (включает в себя скидки и стоимость акции)
Псевдономера запчастей: даёт возможность ввода собственных псевдонимов запчастей
Заменить позиции: здесь можно заменить либо рабочие позиции, либо запчасти.
Фиксировать: фиксирует выбранную ремонтную группу в окне просмотра пакетов

Тип	Номер пакета	SK	Наименование пакета
TE	0199	ST	Сервисный пакет SSP 348

Наименование пакета

При нажатии на эту пиктограмму открывается окно, в котором новому пакету можно присвоить наименование на одном из языков, принятых в отделе сбыта концерна „Volkswagen“.

Окно рабочих позиций

В „Окне рабочих позиций“ можно создавать новые рабочие позиции.

Пиктограммы:

Новая рабочая позиция: создаёт новую рабочую позицию
Удалить рабочую позицию: удаляет отмеченную рабочую позицию

Номер AP	Наименование AP	L...	W...	V...	ZE/...
----------	-----------------	------	------	------	--------

S348_102

Окно позиций запчастей

В „Окне позиций запчастей“ можно создавать новые позиции запчастей.

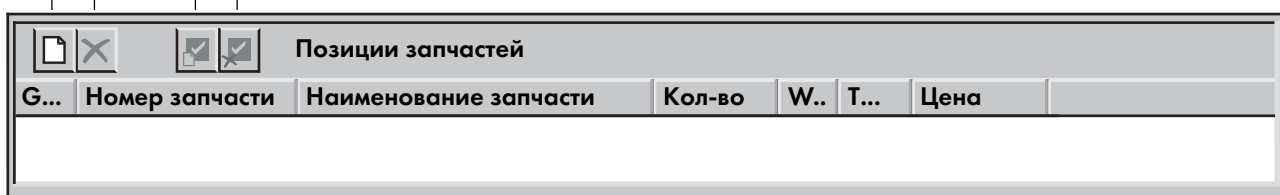
Пиктограммы:

— Новая запчасть: создаёт новую запчасть

— Удалить запчасть: удаляет отмеченную запчасть

— Включить в новую группу: прикрепляет выбранную запчасть к (новой) группе

— Удалить группу: удаляет запчасть из группы



S348_103

Окно ограничений

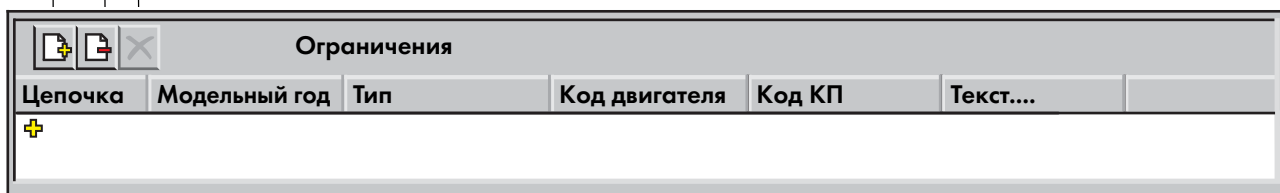
В „Окне ограничений“ можно создавать новые цепочки (сохранённые данные по автомобилю).

Пиктограммы:

— Включая новую цепочку

— За исключением новой цепочки

— Удалить новую цепочку: удаляет выбранную цепочку



S348_104



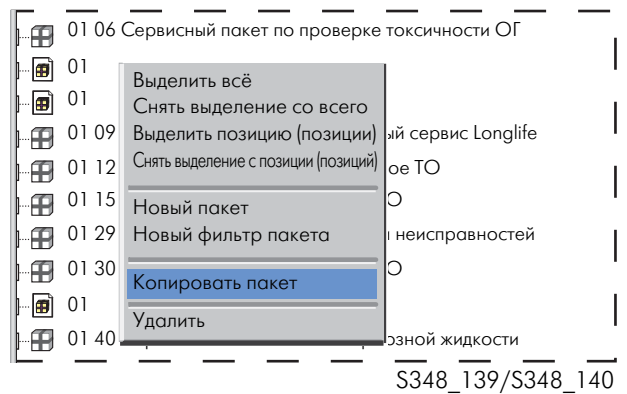
Подробное описание по созданию нового пакета содержится в справке программы ElsaWin.

Работа с источниками информации ElsaWin

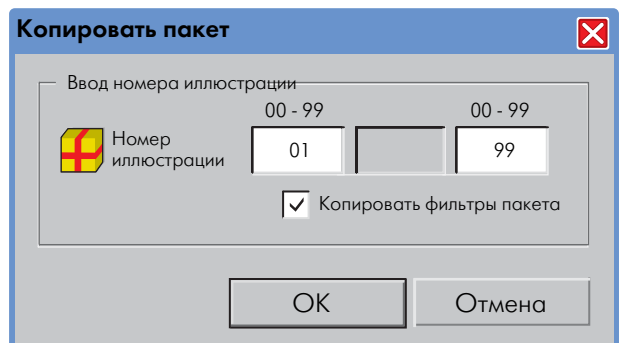
Функция копирования

Функция копирования сервисных пакетов для ElsaWin, начиная с версии 3.3, претерпела следующие изменения.

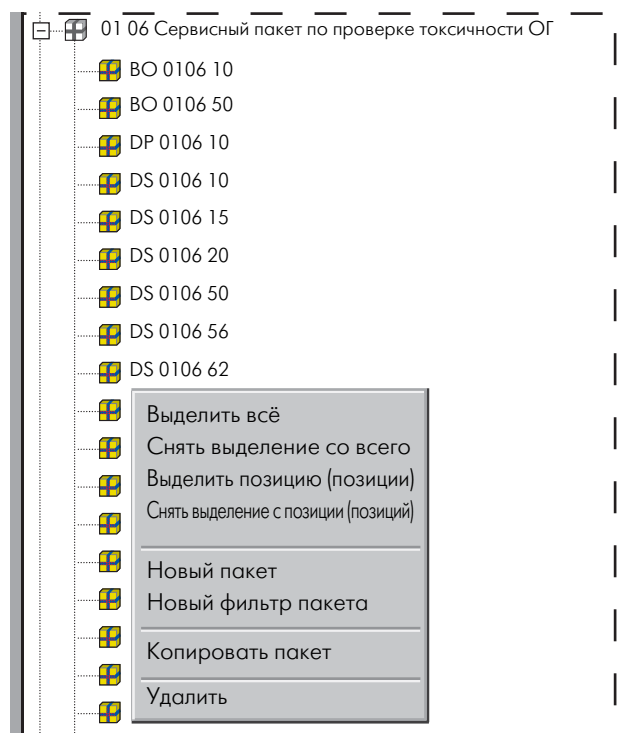
- Если пользователь выделяет пакет и запускает процесс копирования, то в диалоговом окне появляется окно выбора.



- Пользователь может выбрать, следует ли вместе с пакетом копировать фильтры.



- Если пользователь открывает пакет, выделяет фильтр и запускает процесс копирования, то пакет копируется только с выбранным (отмеченным) фильтром. Остальные (неотмеченные) фильтры, относящиеся к пакету, не копируются.



Стоимость акции

Начиная с версии ElsaWin 3.3, стоимость акции заносится производителем в центральную базу данных. При этом дилер может получить доступ ко всем данным, необходимым при проведении акций, поддерживаемых производителем.

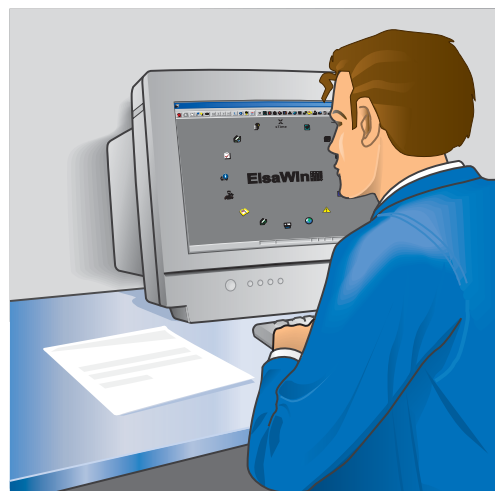
В стоимость акции включены: время на выполнение работ, стоимость работ и детали, которые могут понадобиться.

Обновление осуществляется производителем по необходимости.

Производитель



Дилер



S348_138

Работа с источниками информации ElsaWin

Справка

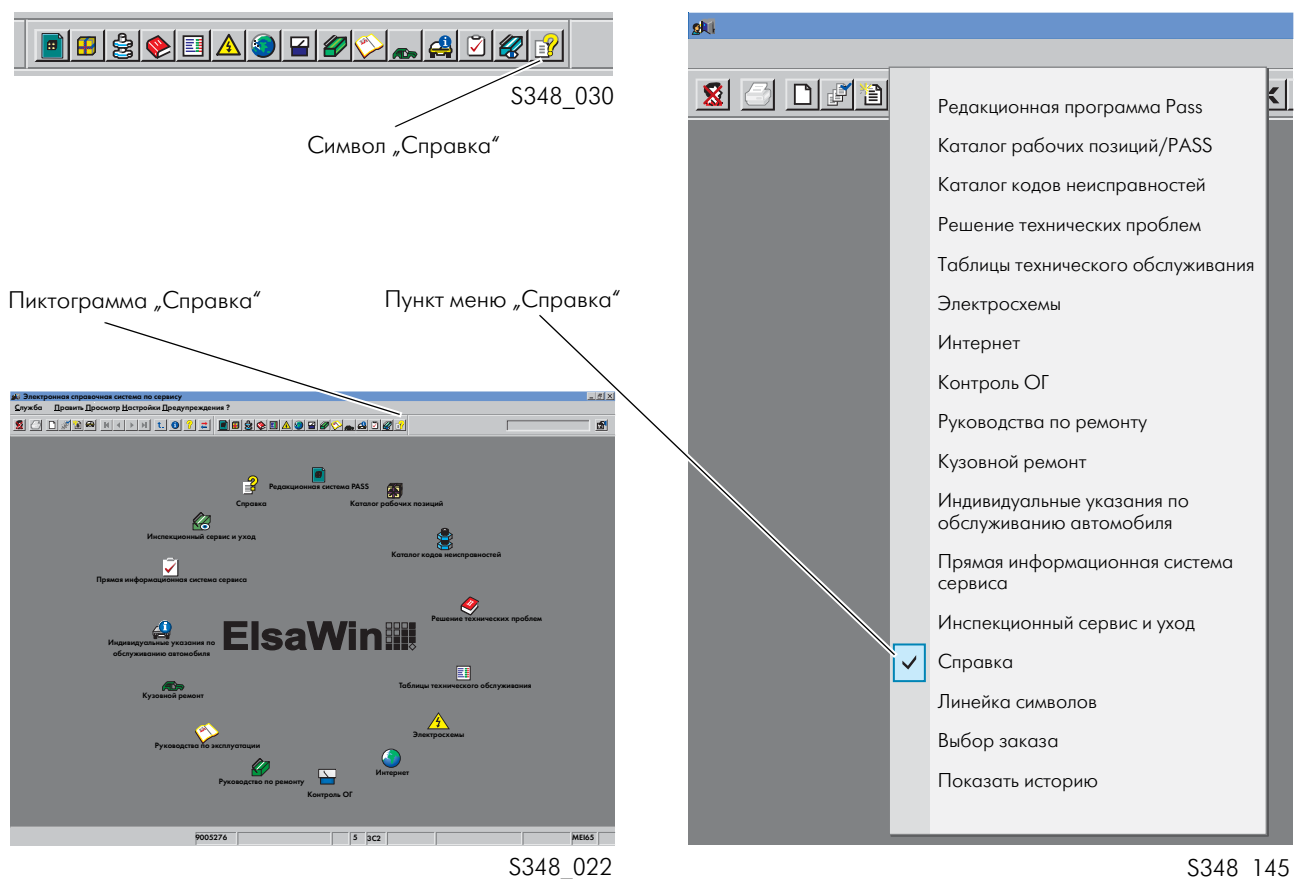
Область применения

В „Справке“ содержится подробная информация и указания по использованию всех источников информации программы ElsaWin.

Выбор справки

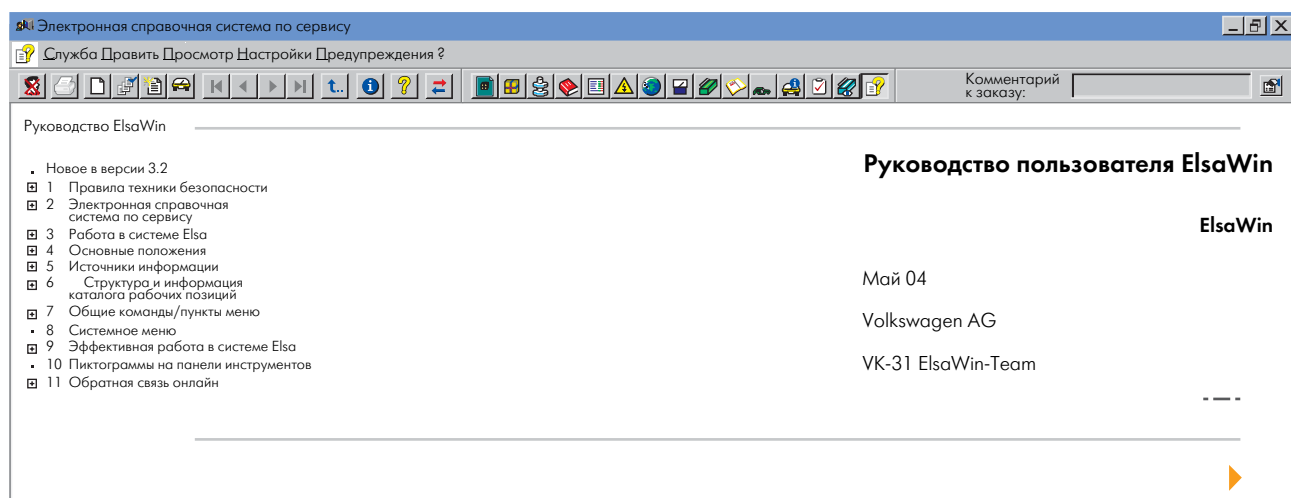
Источник информации „Справка“ можно выбрать, нажав на пиктограмму „Справка“ на панели инструментов или в стартовом окне, либо выбрав справку во вкладке меню „Вид“.

Кроме того, программу можно в любое время вызвать с помощью пиктограммы „Справка“ на панели инструментов, либо нажав кнопку F1 для получения доступа к справке по соответствующему источнику информации, если он был предварительно выбран.



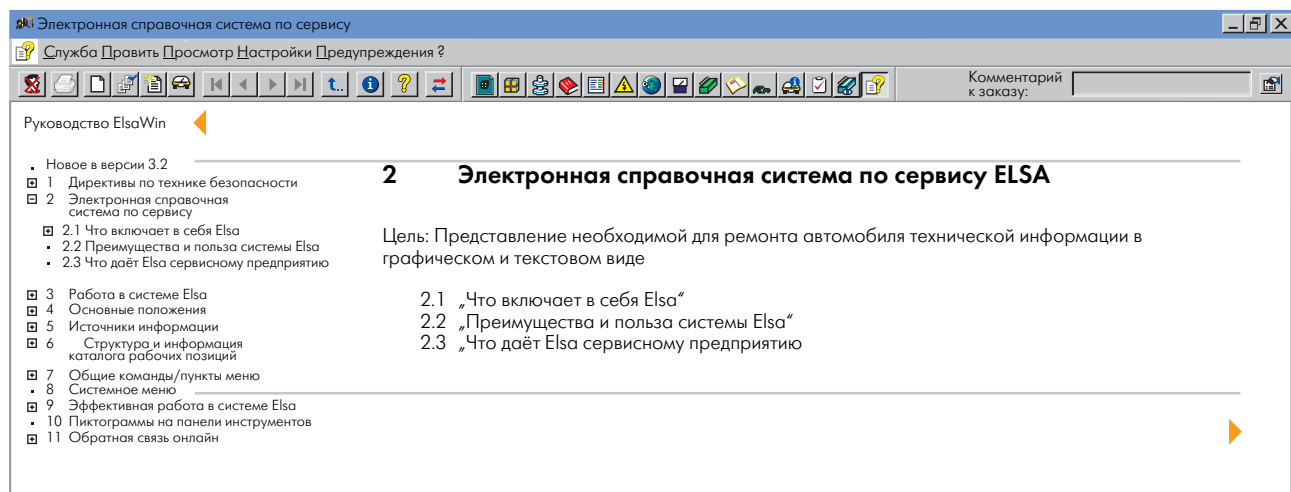
Выбор раздела справки

После выбора источника информации „Справка“ открывается страница с обзором содержания. При нажатии на отдельные разделы открываются подтемы.



S348_110

При повторном „щелчке“ на подтеме открывается справочная информация.



S348_111

Обновление данных ElsaWin

Варианты обновления

Существуют различные способы передачи данных для обновления ElsaWin. Имеются возможности обновления через:

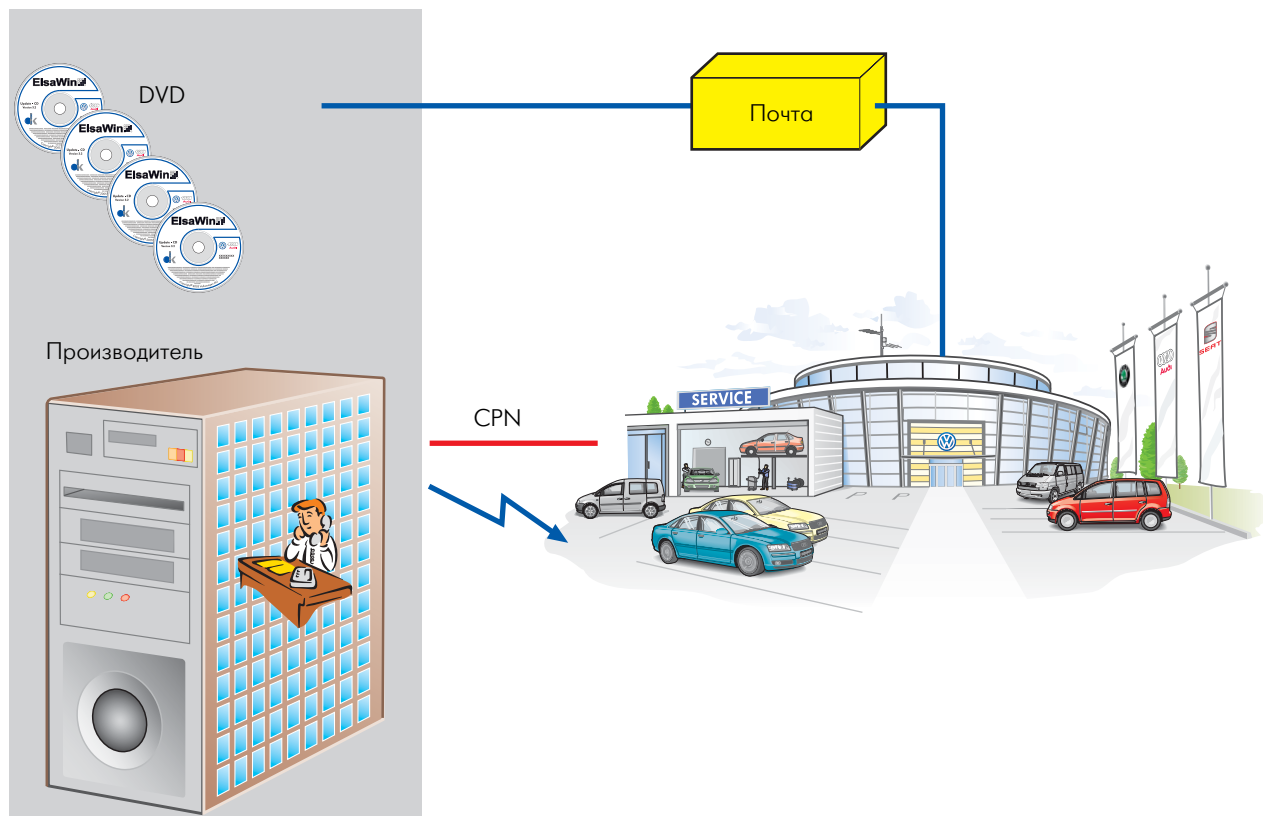
- DVD (полная версия соответствующей версии производителя);
- обновление данных в режиме онлайн.

DVD

В течение года дилер получает до четырёх DVD-дисков, на которых содержится вся актуальная новая информация. Данные считываются на дилерском предприятии через DVD-привод.

Обновление данных в режиме онлайн

Обновление данных осуществляется в соответствии с конфигурацией импортера.



S348_123

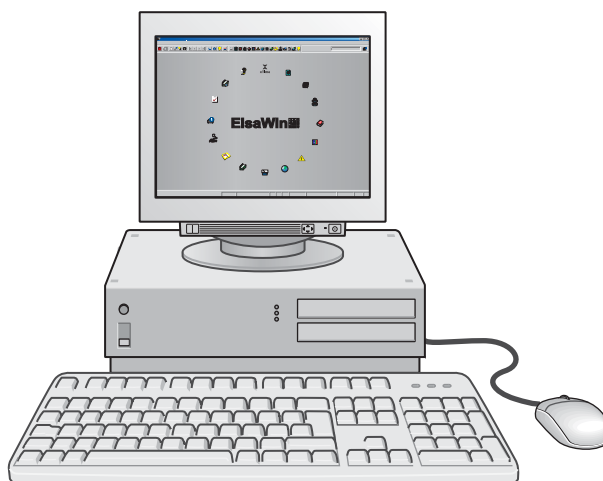
Требования к аппаратному обеспечению

В системе ElsaWin можно работать на ПК и на диагностических комплексах VAS 5051B и VAS 5052 (опционально).

ПК или ноутбук (клиентское рабочее место)

ПК, на который будет устанавливаться программа ElsaWin, должен соответствовать следующим требованиям:

- Windows NT 4.0 SP 6; Windows 2000 SP 2; Windows XP SP 1;
- процессор: минимум Pentium 2 или сравнимый;
- оперативная память: минимум 256 Мб;
- жёсткий диск 20 Гб;
- CD-ROM привод;
- монитор 21", разрешение 1280 x 1024 при 80 Гц, TCO 99 или сравнимый TFT-монитор 19" с подходящей видеокартой.



S348_126

VAS 5051B

- дисплей 15";
- предназначен для работы с ElsaWin;
- современная производительность процессора.

Программа ElsaWin не входит в комплект поставки тестера VAS, её нужно заказывать отдельно.



S348_130

VAS 5052

- TFT-дисплей 12,1";
- предназначен для работы с ElsaWin;
- современная производительность процессора.

Программа ElsaWin не входит в комплект поставки тестера VAS, её нужно заказывать отдельно.



S348_131

Индикатор нагрузки

общий список вызвавших неисправности деталей одного поставщика, заменённых дилерами VW по всему миру; в настоящее время на один № поставщика: nn.nnn/00, за предыдущий месяц в соответствии с номером запчасти VW

Коды PR

Коды первичной комплектации

Монитор продвижения работ в сети asanet

- Управление и отображение протоколов проверки сети asanetwork
- Компоненты сети asanetwork
- Проверка статуса заказов, отправленных на рабочие станции сети asanetwork
- Обеспечение прозрачности сервисных процессов
- Возможность просмотра с любого рабочего места, подключённого к сети (если установлен)

Обобщающий текст

описывает, какие рабочие операции содержатся в рабочей позиции

Сервер ETM

SAP система оформления заказов

Сервер ETM координирует весь процесс коммуникации в локальной сети дилера.

AP

Рабочая позиция

BA

Руководства по эксплуатации

Источник информации ElsaWin

CPN

Central Partner Network

Закрытый участок сети, к которому имеют доступ все дилеры Volkswagen; количество интерфейсов с интранет

DISS

Прямая информационная система сервиса
собственный источник информации ElsaWin

DMS

Dealer Management System

система оперативного учёта, в Германии в основном VAUDIS

DMS-BB

Dealer Management System-Backbone

стандартизированный интерфейс для данных по заказам, клиентам и автомобилям для DMS (VAUDIS, UNIX и т.д.) и ElsaWin

ElsaWin

Электронная справочная система по сервису

Информация по сервису в электронном виде

ELFI

Электронная система идентификации автомобиля

встроена в систему ELSA

ETKA

Электронный каталог запчастей

пришёл на смену микрофильмам

EVA

Электронная система поддержки продаж

FISH

Индивидуальные указания по обслуживанию

автомобиля

HOST

Сервер в Central Partner Network

HOT II-SERVER

Сервер в сервисном центре

(отвечает за приём и передачу обновлений)

KD

Сервисная служба

LAN

Local-Area-Network

локальная сеть, например, в сервисном центре

MKB

Буквенное обозначение двигателя

NFZ

Коммерческий автомобиль

PASS

**Справочная система по сервис-пакетам
(стандартные виды ремонта)**

PKW

Легковой автомобиль

RVS

Компьютерная система

электронная система передачи данных

SAGA 2

Система расчётов по заказам и гарантии

Оформление возмещения затрат по гарантии и
послегарантийной поддержке

SRA

**Запрос, касающийся важных аспектов
безопасности**

TPL

Решение технических проблем

TSC

Технический сервис-центр

VAUDIS

Volkswagen/ Audi Disk System

VPN

Virtual Private Network

защищённое соединение сети сервисного центра
через Интернет с рабочими системами



Подробная информация по различным версиям системы ElsaWin содержится в приложениях с иллюстрациями, которые можно найти в каталоге средств производства в сети ServiceNet.

Брошюра „Программа самообучения по ElsaWin версии 3.0“

Артикул №: 100 5001.02. + 00 для языкового индекса, например, „немецкий“



S348_127

Брошюра „Программа самообучения по ElsaWin версии 3.1“

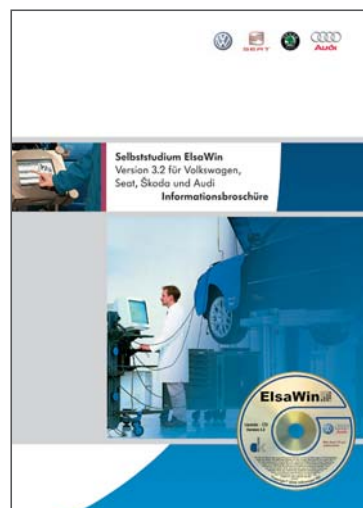
Артикул №: 101 5001.02. + 00 для языкового индекса, например, „немецкий“



S348_132

Брошюра „Программа самообучения по ElsaWin версии 3.2“

Артикул №: 102.5001.02. + 00 для языкового индекса, например, „немецкий“



S348_133

Алфавитный указатель

Брошюра „Программа самообучения по ElsaWin“	92	Окно рабочих позиций	82
Вход на дилерский портал	45	Основные группы	55
Выбор сервиса	66	Пакет	77, 79, 81, 82
Графическая и текстовая информация	57	Порядок работы в программе „Инспекционный сервис и уход“	59
Директивы по использованию и указания	21	Преимущества и польза ElsaWin	7
Запуск программы	20	Проверка токсичности ОГ	15, 58, 59
Идентификация автомобиля	23	Программа мониторинга DISS	40
Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля	14, 44	Прямая информационная система сервиса	13, 30, 31
Инспекционный сервис и уход	13, 28	Работы по монтажу, проверке и регулировке	54
Инспекционный сервис	28	Рабочая позиция	18, 76, 82
Интернет	16, 60	Редакционная система PASS	19, 78
Информация о цене	77	Ремонтные группы	56
История ремонта	47	Решение технических проблем	17, 33, 70, 72
Каталог кодов неисправностей	18, 74	Руководства по эксплуатации	14, 15, 52, 54
Каталог рабочих позиций/PASS	18, 76	Ручной ввод	22
Ключевые процессы сервиса	10, 11		
Коды комплектации	67		
Кузовной ремонт	14, 50		
Обновление данных ElsaWin	88		
Объём работ	28, 50, 77		
Окно ограничений	81, 83		
Окно позиций запчастей	83		

Сервисные акции	48, 71
Сервисные позиции	68
Сеть сервисного центра	8
Справка (в режиме онлайн)	19, 86, 87
Стоимость акции	85
Таблица инспекционного сервиса	17, 66, 69
Требования к аппаратной части	89
Узлы	55
Управление заказами	24
Функция копирования	84
Электросхема	62
DVD	88

Проверка знаний

1. Какие источники информации находятся непосредственно в ElsaWin?

- а) руководства по ремонту, электросхемы, данные по проверке токсичности ОГ;
- б) ведомый поиск неисправностей, инспекционный сервис и уход;
- в) руководство по эксплуатации VAS 5051;
- г) мультимедийные обучающие тренинги.

2. Идентификация автомобиля осуществляется:

- а) путём ввода государственного регистрационного знака автомобиля и специального идентификатора владельца;
- б) путём сканирования штрих-кода на табличке с данными автомобиля;
- в) путём ввода данных по автомобилю;
- г) путём ввода VIN-номера (номера шасси).

3. Обработку каких заказов следует проводить в программе „Прямая информационная система сервиса“ (DISS)?

- а) все заказы одного сервисного центра;
- б) все заказы, включающие замену компонентов;
- в) все заказы, включающие в себя сервисные работы;
- г) все заказы с рекламациями, по которым производитель обязывает дилера проводить активный контроль качества.

4. **Какую информацию можно запросить при помощи информационной программы „Индивидуальные указания по обслуживанию автомобиля“ (FISH)?**
- а) данные по автомобилю, указания, владельца автомобиля, сервисные акции;
 - б) данные по автомобилю, указания, сервисные акции, историю ремонта;
 - в) сервисные акции, дату постановки на учёт, данные по автомобилю, указания;
 - г) указания, сервисные акции, переоборудование автомобиля владельцем.
5. **В какой информационной программе дополнительно к программе „Проверка токсичности ОГ“ описан порядок работ по проверке токсичности ОГ?**
- а) в информационной программе „Руководство по ремонту“;
 - б) в информационной программе „Таблицы технического обслуживания“;
 - в) в информационной программе „Инспекционный сервис и уход“;
 - г) в информационной программе „Каталог рабочих позиций/PASS“.
6. **Указания и информация по каким автомобилям содержится в информационной программе „Решение технических проблем“?**
- а) для автомобилей после 2000 модельного года;
 - б) для автомобилей после 2004 модельного года;
 - в) для всех автомобилей концерна, независимо от модельного года;
 - г) только для автомобилей, получивших первый допуск к эксплуатации до 01.01.2006.

