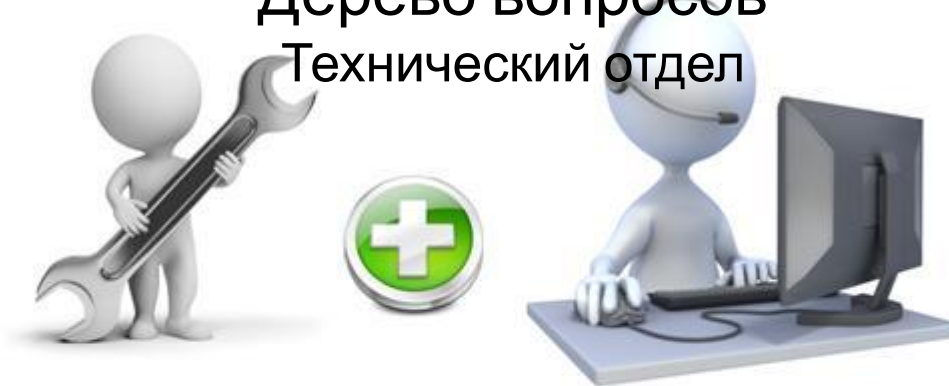


Неисправности автомобиля

Дерево вопросов
Технический отдел



User Manual

Русский АвтоМотоКлуб

PAMK

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe

version: phe140613

User Manual

- The project aims to define the required help by the first words of customer, and to solve most of the faults by phone or by Road patrol if it's available by the Program. This will allow to return Customers mobility as soon as possible and save your and Customer time.
- Tree of Questions will continue to expand. It will include even more information not only technical advices but also Programs restrictions and available Services. As a result, you will be able to answer some technical questions from customers and choose the right Service that will help the Customer.
- Tree may not cover certain specific cases, but with the improvement it will include the answers to the questions that are «grey areas» for the operators.
- You should be active participants and creators of the Tree, collecting information on special cases, and to share it with technical support team. Now in RAMC technical support team consists of Vladimir Podyomov, Ilya Borisov, Kucherov Alexandr and Vladimir Kulakov.
- Technical support team is an assistant operator and its activities are aimed at meeting the needs of the Customer in a timely and high-quality troubleshooting information that emerged from the car of our Customers in the way.
- For convenience, introduced color scheme. Green – Yes, Red – No, Yellow - additional information is required.

To move to the next slide, click on the green square with a triangle inside. To return to the previous slide, click on the green square with an arrow.

House - a return to the slide types of faults car.

Auto - the return to the slide Program.

PAMK

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

Выберите

программу:

Все

программы all

contracts



ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

Тип

Автомобиль не заводится

Engine doesn't start

НС

п

Failure of brake system

Indicators on the instrument cluster

Faulty transmission

Technical liquids in a car

Road Accident

Central locking and alarm system

Faulty steering system

Damage to the tire

Fuses and relay

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Автомобиль заглох во время движения?

Did your car stop during movement

ДА

НЕ
Т

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

version: phe140613

Когда последний раз вы заводили автомобиль?

When did you use your car last time

Более
получаса
назад

More than half hour ago

Менее
получаса
назад

Less than half hour ago

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

Разряжена АКБ. Требуется создать действие на Техпомощь на подзарядку АКБ

Battery problem



ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

version: phe140613

**Проблема не в АКБ. Следует создать действие
Заказ Услуги (требуется дополнительная
информация)
и в комментарии указать
на какие вопросы и что Клиент ответил.
Скорее всего Бэк Офис вышлет Эвакуатор.**

Not a battery problem advice: connect to back office for getting more information

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

version: phe140613

**Проблема не в АКБ. Следует создать действие
Заказ Услуги (требуется дополнительная
информация)
и в комментарии указать
на какие вопросы и что Клиент ответил.
Скорее всего Бэк Офис вышлет Эвакуатор.**

Not a battery problem advice: connect to back office for getting more information

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

Когда вы поворачиваете ключ зажигания, раздаются ли какие-либо звуки под капотом? Какие звуки?

What kind of noise from under hood while starting

Та-Та-Та-Та

.....



Та-Та-Таа- - Тааа ---- Таааа..



Тр-Трр – Трррр



Никаких звуков нет

no noise at all

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



version: phe140613

Русский АвтоМотоКлуб

- Коробка передач?

What kind of transmission

Механика

Robot-automatic
(not active jet)

Автомат

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



version: phe140613

Русский АвтоМотоКлуб

**Сцепление выжато? Если нет, то
Клиент должен выжать сцепление и
одновременно завести автомобиль.**

Проблема решена?

Did you activate the clutch? (pedal pushed during starting)

Problem solved?

ДА

НЕ
Т

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

Разряжена АКБ. Требуется создать действие на Техпомощь на подзарядку АКБ

Battery problem

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe

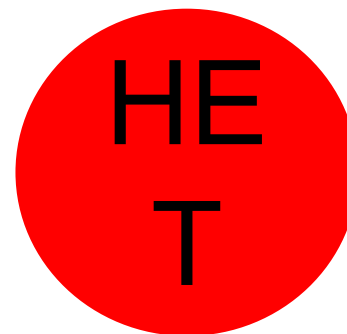


Русский АвтоМотоКлуб

version: phe140613

- Коробка передач в положении Паркинг (P)?

Transmission selectionhandle in P?



- Переведите коробку передач в положение Паркинг Р...

Please transfer to P

Удалось перевести?

Problem solved?

ДА

НЕ
Т

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

Пожалуйста откройте дверь. Подсветка горит?

Please turn on the interior light (opening doors or turn it on with the switch) Any light?

ДА

НЕ
Т

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



**Пожалуйста, попробуйте ещё
раз завести автомобиль.
Подсветка тускнет?**

Please try again to start the engine while looking on the interior light, is it dimming during starting?

ДА

НЕ
Т

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

Разряжена АКБ. Требуется создать действие на Техпомощь на подзарядку АКБ

Battery problem

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

version: phe140613

Разряжена АКБ. Требуется создать действие на Техпомощь на подзарядку АКБ

Battery problem

Более 2-3 недель не
пользовались автомобилем –
Эвакуация!

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

version: phe140613

Счастливого пути!
Спасибо за обращение в службу
помощи на дорогах!

I wish you a good trip, thank yo for calling our organisation

PAMK

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб

**Проблема не в АКБ. Следует создать действие
Заказ Услуги (требуется дополнительная
информация)
и в комментарии указать
на какие вопросы и что Клиент ответил.
Скорее всего Бэк Офис вышлет Эвакуатор.**

Not a battery problem advice: connect to back office for getting more information

РАМК

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб



Эвакуация к дилеру

PAMK

ARC
europe
The Leading Automobile Clubs of Europe



Русский АвтоМотоКлуб