ЗАДАЧА: ИНФОРМИРОВАНИЕ СЕТИ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В СТАНДАРТАХ

Цель / КРІ: Довести до всех дилеров информацию об изменениях в стандартах Период: ОКТЯБРЬ 2021

Описание действий: Во время проведения рабочих собраний с дилерами, презентовать обновления стандартов

Критерий выполнения:

- 1. При личном визите или online (TEAMs) провести презентацию по обновлениям в SAM.
- 2. При личном визите или online (TEAMs) довести до дилеров информацию о внедрении процесса диагностики и необходимых действиях для тестирования CLIP (ADT).

Участники и контактные лица: Дилерская сеть Renault (POC), MPAS

Инструменты: Обновленные разделы SAM (Renault.net), Инструкция по подготовке CLIP (ADT, XMS), Информационное письмо №17

Контактное лицо: Владислав Костиков (vladislav.kostikov@renault.com)

1

Обновление стандартов послепродажного обслуживания

SAM раздел 2 Предварительная запись

	A	В	С	D	E	
15		Определить необходимость проведения ОТО на данном автомобиле если известен VIN: - Через DMS дилера если у DMS есть возможность автоматического запроса в ICM. - по пункту 2 "Определение состояния автомобиля" при отсяствии автоматической возможности в DMS. - В случае если клиент ранее не обращался в ДЦ, поставить пометку в DMS. Провести проверку по пункту 2 при приемке автомобиля. В случае необходимости ОТО уведомить об этом клиента и распечатать страницу из ICM с предусмотренными работами.	Для определения финальной длительности работ по данному автомобилю. ОТО необходимо выполнять для поддержания должного качества автомобилей Renault.	В случае возможной гарантийной не автомобиль будет запущен в работу Обязательство: Предложить 48ч, а в случае если автомоб немедленно. При информировании клиента о нео рекомендуется делать упор на сохра предупреждение дорогостоящего ре заботы производителя о клиентах, в	еисправности, убедите клиента что в ближайшее время. - прием автомобиля в течение - биль обездвижен - - обходимости проведения ОТО анение комфорта клиента, емонта после гарантийного периода, озможно безопасность вождения.	Обязательно распечатывае тся страница из ICM с датой
16			-			
17	2	Определение состояния автомобиля клиента				
18	4	Если карточка клиента присутствует - Подтвердите детали автомобиля клиента 2 Предварительная запись 3 Прием клиен	По возможности уточните у клиента e-mail и телефон. На та 4 Временное решение	5.1 Интерактивная приемка	5.2 Приемка на улице 5.3 Экспр	e

SAM раздел 2 Предварительная запись

В	C	D	E
Спределение длительности, стоимости и запись			
Определите длительность нахождения автомобиля в ремонте с учетом выполнения всех доп. работ и ОТО.	Необходимо для определения необходимых ресурсов.	Предварительная запись будет зави	ть от этих данных.
Определите наличие 3Ч на складе. При отсутствии - время поставки.	Обязательно резервируйте запчасти в CRM (DMS/1C).		
Зарезервируйте необходимые 3Ч или закажите на складе Renault в случае отстутствия.	Допускается хранение зарезервированных запчастей без корзин, но с обязательной		
Используйте корзины для подготовки комплектов мелких запчастей на складе с идентификацией (VIN, ФИО клиента,	идентификацией по заказам.		
номер-ааказ-наряда), запчасти должны быть зарезервировачы за D-1 и находится на стеллажах (выделенное место для чечентских заказов).			
Сообщите клиенту полную стоимость работ и 34.	Объяснение работ должно быть	Данный пункт очень важен для снижен	ния жалоб клиентов на стоимость
Объясните клиенту объем работ в порядке: Диагностические-проверочные-регулировочные-замены	как можно более подробным.	обслуживания.	
Озвучьте клиенту время нахождения автомобиля в ДЦ:		Данная информация важна для клиент	га для планирования своего дня: будет
Время ремонта+ 15 мин прием+ 15 мин выдача.		ли он ожидать или уедет. Если длител предложить остаться в ДЦ на время в преимущества: кафе, wi-fi и зона ожид	ъность работ менее 1,5 ч необходимо ыполнения работ, описав зания.
Акцентировать внимание клиента на необходимости	Приемка необходима для доп.		
15 до 25 минут.	случаях она может обезопасить	Для клиента аргументацией может слу	ужить: проведение всех технических

Необходимо идентифициров ать комплекты запасных частей на складе и подготавливать их заранее

SAM раздел 2 Предварительная запись

	В	C	D		E
Уточнить удобн Если это время время(не мене клиенту - преди длительный ор клиента врема	ные для клиента дату и время. в занято предложить максимально не двух вариантов). Если это неудо пожить оставить автомобиль на б юк, организовав приемку в удобно + временное оещение.	о близкое обно Если клиенту необходим олее автомобиль. ре для	Позволит записать клие удобное как для него та сервиса, т.к. подменный выдается не менее чем	нта на к и для і автомобиль на день.	
Предложить кл решение.	иенту временное решение. SAM Б	Предварительная запись Зременное должна составлять не бол 80% в загрузке сервиса. Необходимо оставлять ми	ее клиента, предлагая комфортабельную	всегда минимизирую а ему временное реше зону ожидания.	неудобство ние или
Предложите 2 в - Загрузки цех - Загрузки мех (Напр. установ - Распределе - Не менее 15 - Не в период	времени визита в зависимости от: а каников выполняющих специальнь ка аксессуаров) ния выработки между сменам мин на одну приемку (Мастер-пр пиковой загрузки	20% времени на клиентов, приехавших без записи. Та ке операции необходимо запланироват время, необходимое масте приемщику для выдачи иемщик) автомобиля из сервиса, предварительно согласова с клиентом	ноже вру- ав ero	ень недели был бы удобн Я могу Вам предложить вр этот четверг.	ее для Вас ? Эемя 11.45 или 15.3
После согласо выдачи автомо Проверить пол и его а/м.	ванит с клиентом указать точное биля. ноту внесенных в систему данных	время к о клиенте При необходимости дозаполнить: ФИО, e-mail, номер телефона, модель з гос.номер а/м, год выпуска	a/m,		
		а также наличие отметок о проведенных звонках или запись разговора.			

Необходимо, чтобы все данные клиента и его автомобиля были внесены в систему

SAM раздел 2 Прием клиента



При приеме клиента необходимо распечатать страницу из ICM подтверждающу ю наличие или отсутствие ОТО

SAM раздел 2 Выдача автомобиля



ADT – установка программного обеспечения

ADT (ALLIANCE DIAGNOSIS TOOL) РАЗВЕРТЫВАНИЕ В РОССИИ

СТРАТЕГИЯ : ВСЕ УСТРОЙСТВА ПОДГОТОВЛЕНЫ ДЛЯ АDT

Автоматическое развертывание ADT процесса с Февраля'21 Все новые диагностические платформы (CLIP) обновляются самостоятельно* * - для автоматического обновления необходимо приложение XMS (предварительно должно быть установлено)



<u>ЧТО такое ADT ?</u>

Все дилеры для подтверждения установки АDT должны провести симуляцию "0 КМ"

• Это новое диагностическое программное обеспечение (Alliance Diagnosis Tool) для CLIP



<u>ЧТО такое XMS?</u>

 Программное обеспечение для автоматической установки ADT и других программ на диагностический компьютер (CLIP)

ADT (ALLIANCE DIAGNOSIS TOOL) РАЗВЕРТЫВАНИЕ В РОССИИ



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА СИСТЕМЫ RENAULT.NET



http://support.renault.ua/manuals/

* Настройка автоматического обновления

<u>CLIP</u>

<u>с TLD сервера</u>

ОБНОВЛЕНИЕ CLIP 210VS C ADT а также v211 ДОСТУПНЫ НА СЕРВЕРЕ TLD* и SharePoint



PC Serial n°	Страна	ID дилера	Дилер	XMS версия	ADT	Необходимое действие
RHA03S2439	RU	64306828	ΑΓΑΤ (ΟΟΟ)	2.5.3.0	Не доступны данные	Установить XMS V3 с портала клиента
RHB03S2087	RU	64306872	ΑΓΑΤ (ΟΟΟ)	2.5.3.0	Не доступны данные	Установить XMS V3 с портала клиента
RJ503S0974	RU	64306128	OBEH-ABTO	2.5.3.0	Не доступны данные	Установить XMS V3 с портала клиента
5JKCA43009	RU	64306362	САТУРН-Р (ПЕРМЬ)	3.2.0.0	Не доступны данные	Удалить текущую версию XMS и переустановить XMS с портала клиента
7EKCA84464	RU	64307212	АВТОБЕЛОГОРЬЕ	3.2.0.0	Не доступны данные	Удалить текущую версию XMS и переустановить XMS с портала клиента

Department / Redactor / Date

GROUPE RENAULT

Confidential C

АDT – ЧТО ТРЕБУЕТСЯ СДЕЛАТЬ ДЛЯ АКТИВАЦИИ ADT?

Следующие действия необходимо выполнить на каждом CLIP без работающего XMS или ADT:

1. Все ли предварительные требования по установке ADT выполнены? Проверьте и обновите Windows, если необходимо (должна быть установлена версия CLIP не ниже 209 версии). Проверьте и обновите Master RNFI (потребуются права администратора), если необходимо. Проверьте антивирус, он может блокировать установку. Установите XMS через клиентский портал.

2. Если XMS уже установлен, но ADT не был загружен и/или установлен, то проверьте версию XMS: если XMS V2, то ее необходимо обновить до V3 (3.2.0.0). После этого ADT будет установлен автоматически.

3. Если диагностическая платформа (CLIP) сообщает о возврате данных и нет возможности узнать, правильно ли установлен XMS, не обновлен ли АDT до последней версии? Необходимо проверить версию XMS: присутствует ли на компьютере Powershell ISE (компонент Windows). Если установлена версия XMS V3, удалите и переустановите версию V3 (3.2.0.0). V3 включает PowerShell, и если, несмотря на все эти проверки и действия, ADT все еще не установлен, обратитесь в службу поддержки Bosch для получения удаленного доступа. Confidential C

АDТ- чек-лист для

Самопроверки Перед установкой АDT проверьте

следующее:



Создание учетной записи

Вставьте Ваш token в компьютер (CLIP)



На рабочем столе доступна иконка для перехода на клиентский портал *

https://service-solutions.dcs2.renault.com/



* - потребуется регистрация на портале (если отсутствует)

RG

Создание учетной записи

Home Register Product	Y Image: blue blue blue blue blue blue blue blue	View Ticket Download Center	Welcome Axel DEMAILLY My Profile Sign Out
My Profile	Выберит	е страну и язык	
Customer Information	Country	United States	
*Type of Customer	OE Language	English (United States)	•
*OE Name	Rer		
*Dealership Number	995	Select this as my default country and language.	
*Dealership Name	REI	Enter Cancel	
*First Name	Axe		
Middle Name		*Postal Code 78280	
*Last Name	DEMAILLY	State/Province	
*User Name	d187328	*City GUYANCO	URT-TCR
*Email ID	axel.demailly-extern@renault.com	Business Phone	
		Fax	
		Mobile	

RG

Создание учетной записи

				^
Customer Information	1			
*Type of Customer	OE Dealer	Address 1		
*OE Name	Renault	Address 2		
*Dealership Number	99999930	Address 3		
	Don't know dealer number? Click here to search	Country	United States	
		Language	English (United States)	. 0
*Dealership Name	RENAULT-CLIP-CENTRAL	* Postal Code	78280	
'First Name	Axel	Chata (Devideor	Calaat	_
Middle Name		State/Province	-Select-	
*Last Name	DEMAILLY	*City		_
Last Name	4107228	Business Phone		_
User Name	010/326	Ŋ	/становить «галочн	ку» о согласии с
'Email	axel.demailly-extern@renault.com		тикой препоставля	
Confirm Email	axel.demailly-extern@renault.com	TIOJIM	пикои предоставля	спия персопальні
		• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	JAHHE	ыΧ

Номер token по умолчанию указывается как имя пользователя

Token / Account link

Создание учетной записи

Тhank you for creating an account. We will soon send you an email Спасибо Вам что создали у сообщение со ссылкой для пользователя. Если Вы не м проверьте Вашу папку SPAM	with a confirmation link to activate у Четную запись подтверждени можете найти со l.	your profile. If you can't find the email, (account). Мы отг ія и активации п ообщение, пожа	please check your spam folder. Правим рофиля луйста,
United States English	Imprint Legal Note Privac	cy Notice Privacy Settings Co	ookies Open Source Licenses
©2018 Bosch Automotive Service Solutions. All Rights Reserved.		This we	ebsite is powered by 🕞 BOSCH

Создание учетной записи

Account Creation		🔆 🥎 Répondre	≪ Répondre à tous	→ Transférer	
À DEMAILLY Axel (renexter) Stratégie de rétention O365 INBOX 80 Days Delete and allow recovery (80 jours) (1) Ce message a été envoyé avec l'importance Faible.	Date d'expiration 09/08/2021			ven. 21/05/202	21 15:46
	Ссылка для г	подтвержде	ения учетно	ой записи	1
Dear Axel DEMAILLY, Thank You for creating your ServiceAccel user account. The protection of your privacy is important to us. Please v	erify your account request by clicking her	accour	nt)		
This link expires 30 days from the date sent. If the link has expired, click here to create a new account.					
This email sender can't receive replies.					
©2018 Bosch Automotive Service Solutions. All Rights Reserved.					

RG

Создание учетной записи

Profile Confirmation Thank you for successfully activating your profile.
Thank you for successfully activating your profile Please click here to continue to use our service.
Спасибо Вам, что успешно активировали Ваш профиль. Пожалуйста, нажмите для того чтобы продолжить пользоваться нашими сервисами.
Спасибо Вам, что успешно активировали Ваш профиль. Пожалуйста, нажмите для того чтобы продолжить пользоваться нашими сервисами.

United States English

Imprint Legal Note Privacy Notice Privacy Settings Cookies Open Source Licenses

©2018 Bosch Automotive Service Solutions. All Rights Reserved.

This website is powered by 📄 BOSCH

Регистрация САN-адаптера



Регистрация САN-адаптера

П Новый способ подключения: Подключение через Token

- Account создан
- Token вставлен в компьютер (CLIP)
- Кликните на ссылке или иконке для доступа к клиентскому порталу
- Введите пароль от Token
- Автоматически входить в ассоинь

Если ассоипt не создан :

- Создайте account согласно инструкции на слайдах выше
- Во время установки будет создана связь с Token

<u>Тoken должен быть подключен обязательно :</u>

- Вы не сможете подключиться к порталу если Token не подключен
- Другой возможности подключиться не предусмотрено



Регистрация САN-адаптера

Home Regi	ister Product My Products	2 E Ticket Download Center	Welcome Axel DEMAILLY My Pro		
	Выбер	Welcome to ServiceAccel. ОИТЕ СОЗДАТЬ			
	0	There are no products currently registered to your profile. To get s services below.	× tarted, select one of our		
Our Services	Register Product Register your products and add to	My Products.			
•	My Products View all of your registered products tickets.	s. From here you can see registered product information, create technica	I support tickets, States English	É é E -	Welcome Axel DEMAILLY My Profile Site
			Home Register Product My Proc	lucts Create Ticket View Ticket Download Center	
			Ticket Details Select Model Name * Summary /Topic	Выберите продукт для	<u> </u>
			* Problem Description / Comments	Enter Problem Description / Comments	2
			Attachment	Upload File	

Регистрация САN-адаптера



ALLIANCE DIAGNOSIS TOOL - ASSISTANCE

CUSTOMER PORTAL – WHERE TO CHECK A PRODUCT



Установка программного обеспечения

Ê ŵ **EE** Installer files 🔊 AD1 Installer XMS Installer User Manuals » My Products **GxE** Installer Registration Search 🛨 VCI Manager Installer ADT VI LED WIFL RENAULT NISSAN ADT VI LED WIFI. RENAULT NISSAN Выберете необходимую опцию для установки France English Imprint Legal Note Privacy Notice Privacy Settings Cookies Open Source Licenses ©2018 Bosch Automative Service Solutions. All Rights Reserved BOSCH

• <u>ИНФОРМАЦИЯ :</u>

<u>Что такое XMS?</u>

 Это программное обеспечение, необходимое для ADT и других приложений на CLIP автоматически и без дополнительного участия

<u>Что такое ADT ?</u>

 Это новое диагностическое программное обеспечение (на текущий момент используется для новых Kangoo & Trafic III Ph2)

<u>Что такое VCI manager ?</u>

• Это программное обеспечение позволяющее управлять адаптером и программным обеспечением для адаптера

I <u>Что такое Grade X Embedded (GxE) ?</u>

• Это программное обеспечение, которое позволяет добавлять дополнительные опции к адаптеру (standalone & VDR)

ADT – TECT



Вставьте Ваш token в компьютер (CLIP)



TECT

ADT – TECT

Дождитесь пока настроится соединение с адаптером



4- Кликните на « Change VCI »

Change VCI		×	
VCI Type BOSCH_D_PDU_API_SIMULATION	SELF_LEARNING_MODE	J2534	Выберите «SELF_LEARNING_MODE»
VCI Device			Выберите «Installation Check SIMU»
INSTALLATION CHECK SIMU RENAULT TRAFIC III V06.04 SIMU		> >	(симуляция)

