

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

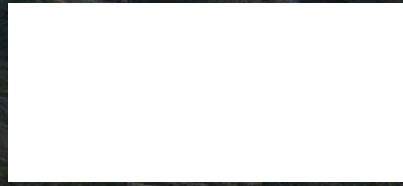
Критерий выполнения:

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).

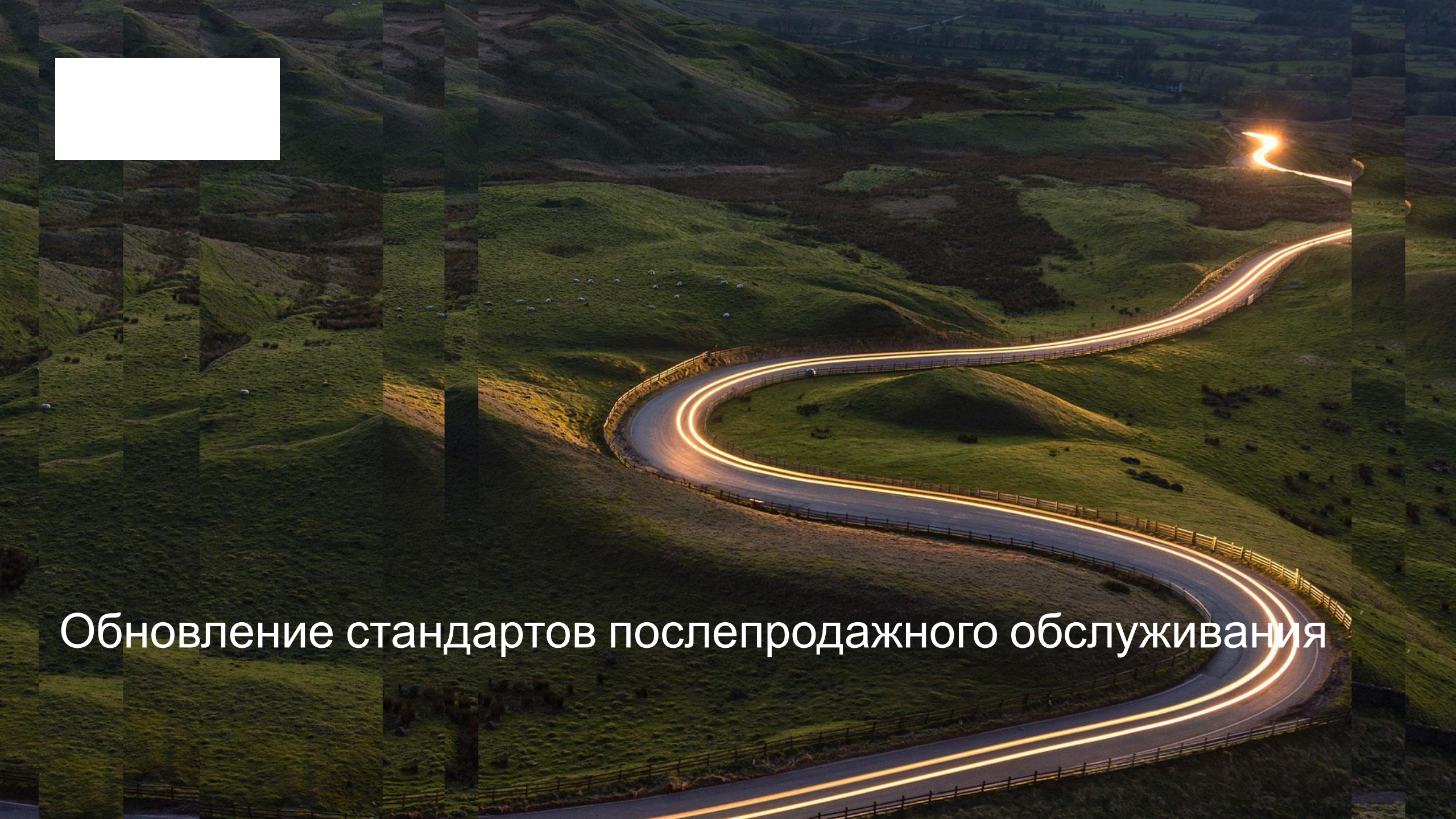
Участники и контактные лица: Дилерская сеть Renault (РОС), MPAS

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

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



Обновление стандартов послепродажного обслуживания



ОБНОВЛЕННЫЕ РАЗДЕЛЫ SAM

SAM раздел 2 Предварительная запись

A	B	C	D	E
	<p>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 отсутствии 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.</p> <p>В случае необходимости ОТО уведомить об этом клиента и распечатать страницу из ICM с предусмотренными работами.</p>	<p>Для определения финальной длительности работ по данному автомобилю.</p> <p>ОТО необходимо выполнять для поддержания должного качества автомобилей Renault.</p>	<p>В случае возможной гарантийной неисправности, убедите клиента что автомобиль будет запущен в работу в ближайшее время.</p> <p>Обязательство: Предложить прием автомобиля в течение 48ч, а в случае если автомобиль обездвижен - немедленно.</p> <p>При информировании клиента о необходимости проведения ОТО рекомендуется делать упор на сохранение комфорта клиента, предупреждение дорогостоящего ремонта после гарантийного периода, заботы производителя о клиентах, возможно безопасность вождения.</p>	
15				
16				
17	2 Определение состояния автомобиля клиента			
18	<p>Если карточка клиента присутствует - Подтвердите детали автомобиля клиента</p>	<p>По возможности уточните у клиента e-mail и телефон. На</p>		
	2 Предварительная запись	3 Прием клиента	4 Временное решение	5.1 Интерактивная приемка
	5.2 Приемка на улице	5.3 Экспресс		

Обязательно распечатывается страница из ICM с датой

ОБНОВЛЕННЫЕ РАЗДЕЛЫ SAM

SAM раздел 2 Предварительная запись

	A	B	C	D	E
21	3	Определение длительности, стоимости и запись			
		<p>Определите длительность нахождения автомобиля в ремонте с учетом выполнения всех доп. работ и ОТО.</p> <p>Определите наличие ЗЧ на складе. При отсутствии - время поставки.</p> <p>Зарезервируйте необходимые ЗЧ или закажите на складе Renault в случае отсутствия.</p> <p>Используйте корзины для подготовки комплектов мелких запчастей на складе с идентификацией (VIN, ФИО клиента, номер заказ-наряда), запчасти должны быть зарезервированы за D-1 и находится на стеллажах (выделенное место для клиентских заказов).</p>	<p>Необходимо для определения необходимых ресурсов.</p> <p>Обязательно резервируйте запчасти в CRM (DMS/1C). Допускается хранение зарезервированных запчастей без корзин, но с обязательной идентификацией по заказам.</p>	<p>Предварительная запись будет зависеть от этих данных.</p>	
22		<p>Сообщите клиенту полную стоимость работ и ЗЧ. Объясните клиенту объем работ в порядке: Диагностические-проверочные-регулирующие-замены</p>	<p>Объяснение работ должно быть как можно более подробным.</p>	<p>Данный пункт очень важен для снижения жалоб клиентов на стоимость обслуживания.</p>	
23		<p>Озвучьте клиенту время нахождения автомобиля в ДЦ: Время ремонта+ 15 мин прием+ 15 мин выдача.</p> <p>Акцентировать внимание клиента на необходимости проведения приемки автомобиля, которая может занять от 15 до 25 минут.</p>	<p>Приемка необходима для доп. продаж, так же в определенных случаях она может обезопасить ДЦ от потребительского</p>	<p>Данная информация важна для клиента для планирования своего дня: будет ли он ожидать или уедет. Если длительность работ менее 1,5 ч необходимо предложить остаться в ДЦ на время выполнения работ, описав преимущества: кафе, wi-fi и зона ожидания.</p> <p>Для клиента аргументацией может служить: проведение всех технических проверок разработанных заводом, поддержание безопасности на должном</p>	

Необходимо идентифицировать комплекты запасных частей на складе и подготавливать их заранее

ОБНОВЛЕННЫЕ РАЗДЕЛЫ SAM

SAM раздел 2 Предварительная запись

Confidential C \ Accessible to everybody

A	B	C	D	E
Уточнить удобные для клиента дату и время. Если это время занято предложить максимально близкое время(не менее двух вариантов). Если это неудобно клиенту - предложить оставить автомобиль на более длительный срок, организовав приемку в удобное для клиента время + временное решение. Предложить клиенту временное решение. SAM Временное решение. Предложите 2 времени визита в зависимости от: - Загрузки цеха - Загрузки механиков выполняющих специальные операции (Напр. установка аксессуаров) - Распределения выработки между сменам - Не менее 15 мин на одну приемку (Мастер-приемщик) - Не в период пиковой загрузки После согласования с клиентом указать точное время выдачи автомобиля.	Если клиенту необходим автомобиль. Предварительная запись должна составлять не более 80% в загрузке сервиса. Необходимо оставлять минимум 20% времени на клиентов, приехавших без записи. Также необходимо запланировать время, необходимое мастеру-приемщику для выдачи автомобиля из сервиса, предварительно согласовав его с клиентом.	Позволит записать клиента на удобное как для него так и для сервиса, т.к. подменный автомобиль выдается не менее чем на день. Стандарт C@RE: Я всегда минимизирую неудобство клиента, предлагая ему временное решение или комфортабельную зону ожидания.	Какой день недели был бы удобнее для Вас ? Я могу Вам предложить время 11.45 или 15.30 в этот четверг.	
25	Проверить полноту внесенных в систему данных о клиенте и его а/м.	При необходимости дозаполнить: ФИО, e-mail, номер телефона, модель а/м, гос.номер а/м, год выпуска а/м, а также наличие отметок о проведенных звонках или записи разговора.		
26				
27				
28				
4. Подтверждение и завершение разговора с клиентом				
2 Предварительная запись 3 Прием клиента 4 Временное решение 5.1 Интерактивная приемка 5.2 Приемка на				

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

ОБНОВЛЕННЫЕ РАЗДЕЛЫ SAM

SAM раздел 2 Прием клиента

Confidential C \ Accessible to everybody

No	Основной Этап	На что обратить внимание	Описание этапа, комментарии.
9			
10			
11	0 Напоминание		
12	Связаться с клиентом накануне визита и уточнить приедет ли он. Вежливо представиться, используя стандартный речевой блок, сообщающий название ДЦ, должность и имя.		Чтобы показать заботу о клиенте, а так же оптимизировать загрузку ремзоны. <i>Добрый вечер <u>имя клиента</u>, меня зовут Иван я мастер-приемщик в ДЦ <u>имя дилера</u>, хотел бы напомнить Вам , что Вы записаны завтра на ТО в нашем ДЦ. Не изменились ли Ваши планы? Ожидать ли Вас?</i>
13	За день до визита подготовьте комплект документов	Страница из ИСМ о наличии или отсутствии ОТО, а также карта технических операций/ техническая документация из ИСМ/Dialogys обязательно должны быть распечатаны. В электронном виде допускается оформление заказ-наряда, карточки клиента с вложением скриншотов из ИСМ на дату разговора регистрации визита, отметками о звонках.	Оформлен предзаполненный заказ-наряд с указанием обозначенных клиентом во время предварительной записи работ Распечатайте страницу из ИСМ о наличии или отсутствии ОТО Распечатайте карту технических операций/ техническая документация из ИСМ/Dialogys для предполагаемых работ Распечатайте акт приемки-передачи (если используется) Проверьте программу регламентного ТО
14	1 Личное приветствие		

2 Предварительная запись | 3 Прием клиента | 4 Временное решение | 5.1 Интерактивная приемка | 5.2 Приемка на улиц

При приеме клиента необходимо распечатать страницу из ИСМ подтверждающую наличие или отсутствие ОТО

ОБНОВЛЕННЫЕ РАЗДЕЛЫ SAM

SAM раздел 2 Выдача автомобиля

Confidential C \ Accessible to everybody

	A	B	C	D	E
39		Передать ключи клиенту. Передать визитку клиенту, или акцентировать его внимание на контактные данные в заказ-наряде			
40		Узнать у клиента не возражает ли он, если с ним в ближайшее время свяжутся и узнают его мнение о качестве обслуживания.			
41		В случае согласия попросить его подписать "согласие на обработку персональных данных". Попросите клиента подписать акт-приема передачи Узнать его мнение о качестве обслуживания			
42		Вежливо попрощаться с клиентом, называя его по имени. Поблагодарить его за визит. Передать клиентку визитку. Вернуться на рабочее место и закончить выдачу в системе.			
43		Сложить и скрепить оформленные документы для архивации	Архивировать комплект документов (заявка, заказ-наряд, распечатка из ICM и CLIP, сертификат контроля, акт приемки-передачи(при необходимости))		
44					

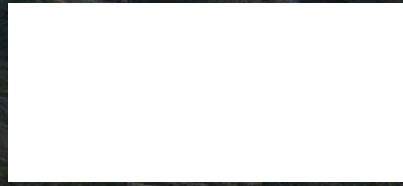
12 Выдача автомобиля | 13 пост сервисный контакт | 14 маркетинговый звонок | 16 Операции Контроль Качества | 17 Сертификат контроля

Владимир, остались ли у Вас какие-либо вопросы? Понравилось ли Вам обслуживание в нашем центре? По всем возникшим вопросам Вы всегда можете обращаться ко мне - контакты указаны в визитке. Спасибо за посещение, ждем Вас снова.

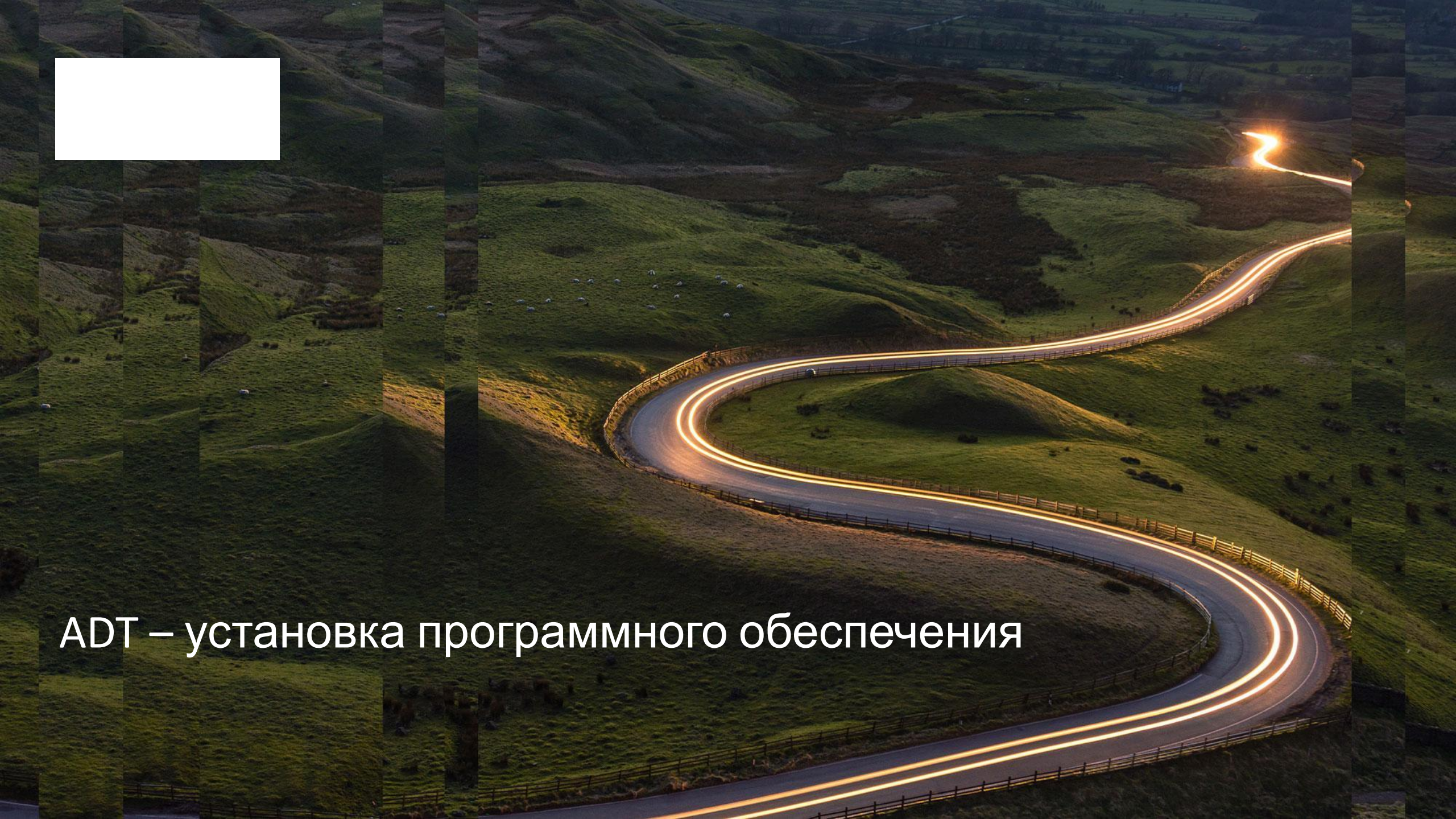
Владимир, мы постоянно работаем над повышением качества нашей работы, Вы не возражаете если через несколько дней с Вами свяжутся и поинтересуются Вашим мнением.

Владимир, вот моя визитка в случае вопросов. Всего вам доброго и до свидания!

По завершению выдачи автомобиля клиенту необходимо архивировать полный комплект документов



ADT – установка программного обеспечения



ADT (ALLIANCE DIAGNOSIS TOOL) РАЗВЕРТЫВАНИЕ В РОССИИ

**СТРАТЕГИЯ :
ВСЕ УСТРОЙСТВА ПОДГОТОВЛЕНЫ ДЛЯ ADT**

Автоматическое развертывание ADT процесса с Февраля'21

Все новые диагностические платформы (CLIP) обновляются самостоятельно*

* - для автоматического обновления необходимо приложение XMS (предварительно должно быть установлено)

Все дилеры для подтверждения
установки

ADT должны провести симуляцию "0 KM"

□ ЧТО такое ADT ?



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

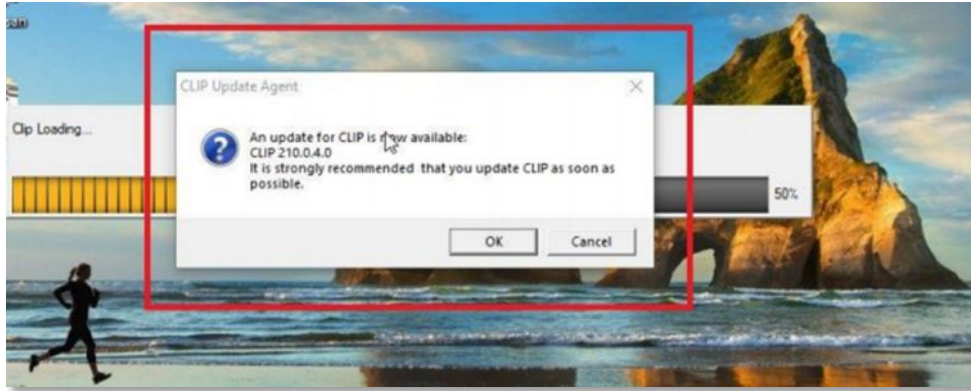
□ ЧТО такое XMS?

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



ADT (ALLIANCE DIAGNOSIS TOOL) РАЗВЕРТЫВАНИЕ В РОССИИ

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



ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА
СИСТЕМЫ RENAULT.NET

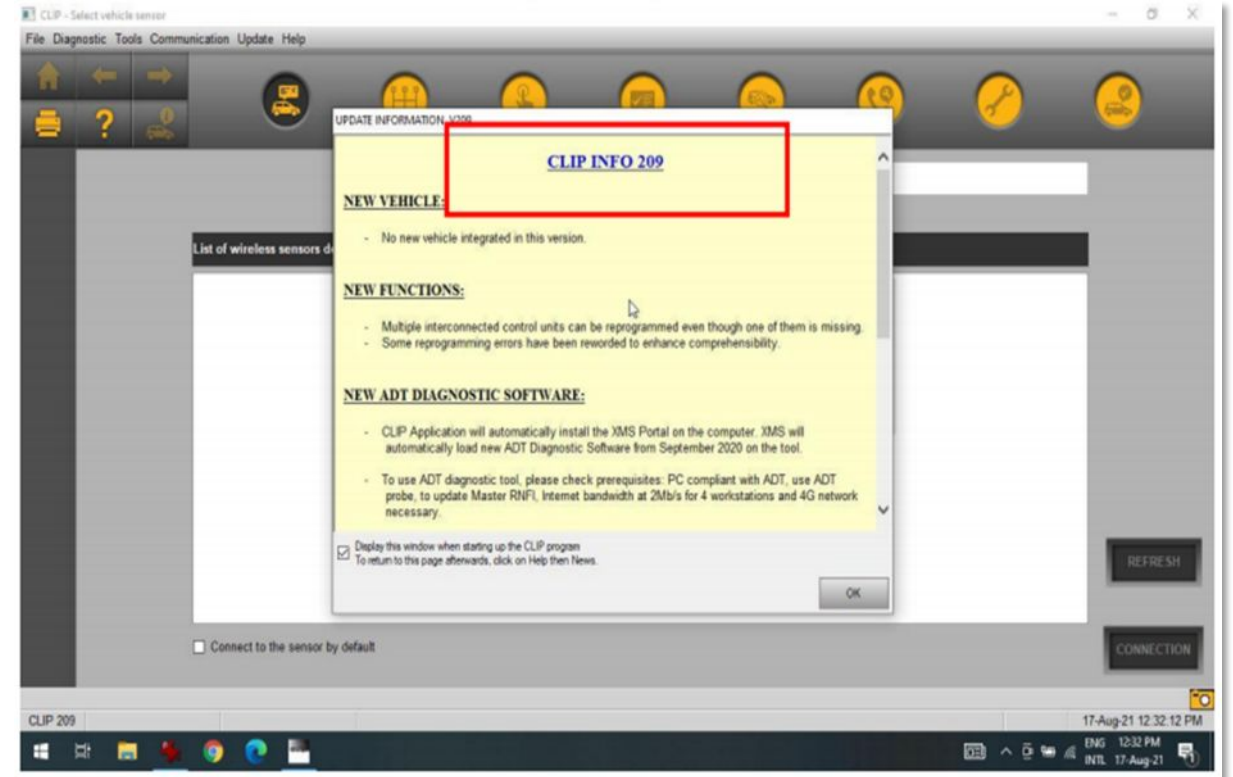


<http://support.renault.ua/manuals/>

* Настройка автоматического обновления

CLIP

с TLD сервера



PC Serial n°	Страна	ID дилера	Дилер	XMS версия	ADT	Необходимое действие
RHA03S2439	RU	64306828	АГАТ (ООО)	2.5.3.0	Не доступны данные	Установить XMS V3 с портала клиента
RHB03S2087	RU	64306872	АГАТ (ООО)	2.5.3.0	Не доступны данные	Установить XMS V3 с портала клиента
RJ503S0974	RU	64306128	ОВЕН-АВТО	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
7ЕКСА84464	RU	64307212	АВТОБЕЛОГОРЬЕ	3.2.0.0	Не доступны данные	Удалить текущую версию XMS и переустановить XMS с портала клиента

ADT – 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 (потребуется 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 ADT 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.

ADT- чек-лист для

самопроверки

Перед установкой ADT проверьте следующее:



1. Windows
- Убедитесь, что CLIP обновлен (установлено последнее обновление)



2. Token
- Убедитесь что Ваш токен функционирует исправно
 - *В ином случае обратитесь в техподдержку RNET.*



3. Мастер RNET
- Безопасность Renault
 - Обновите до последней версии (при необходимости)

Renault Net Full Internet

<https://mdx.dcs.renault.com/mdx/master kit.html>



4. VCI Manager
- Убедитесь что CAN-адаптер зарегистрирован и связан с CLIP



5. XMS Software
- Убедитесь что на CLIP установлено обновление не ниже 205 версии
 - Автоматическая установка XMS для загрузки ADT произведена



6. ADT
- На рабочем столе CLIP есть ярлык
- Если ADT не установлен, то ярлык отсутствует. Проверьте настройки антивирусной программы/firewall, т.к. это может блокировать установку.*



7. ADT Probe

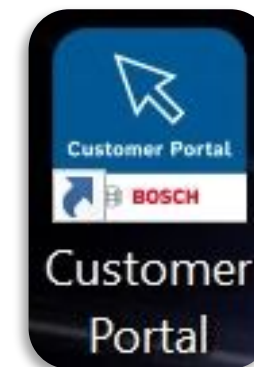
- Закажите CAN-адаптер

**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)*



- Home
- Register Product
- My Products
- Create Ticket
- View Ticket
- Download Center

Выберите страну и язык

Country: United States

Language: English (United States)

Select this as my default country and language.

Enter Cancel

My Profile

Customer Information

*Type of Customer	OE	*Postal Code	78280
*OE Name	RE	State/Province	
*Dealership Number	999	*City	GUYANCOURT-TCR
*Dealership Name	RE	Business Phone	
*First Name	Axe	Fax	
Middle Name		Mobile	
*Last Name	DEMAILLY		
*User Name	d187328		
*Email ID	axel.demaily-extern@renault.com		

ADT – портал клиентской поддержки



Создание учетной записи

Customer Information

*Type of Customer	OE Dealer	Address 1	
*OE Name	Renault	Address 2	
*Dealership Number	99999930	Address 3	
	<small>Don't know dealer number? Click here to search</small>	Country	United States
*Dealership Name	RENAULT-CLIP-CENTRAL	Language	English (United States) ?
*First Name	Axel	* Postal Code	78280
Middle Name		State/Province	-Select-
*Last Name	DEMAILLY	*City	
*User Name	d187328	Business Phone	
*Email	axel.demailly-extern@renault.com		
*Confirm Email	axel.demailly-extern@renault.com		

I have read and agree to Data privacy notice

Save Cancel

Установить «галочку» о согласии с политикой предоставления персональных данных

Номер token по умолчанию указывается как имя пользователя Token / Account link



Thank you for creating an account. We will soon send you an email with a confirmation link to activate your profile. If you can't find the email, please check your spam folder.

Спасибо Вам что создали учетную запись (account). Мы отправим сообщение со ссылкой для подтверждения и активации профиля пользователя. Если Вы не можете найти сообщение, пожалуйста, проверьте Вашу папку SPAM.

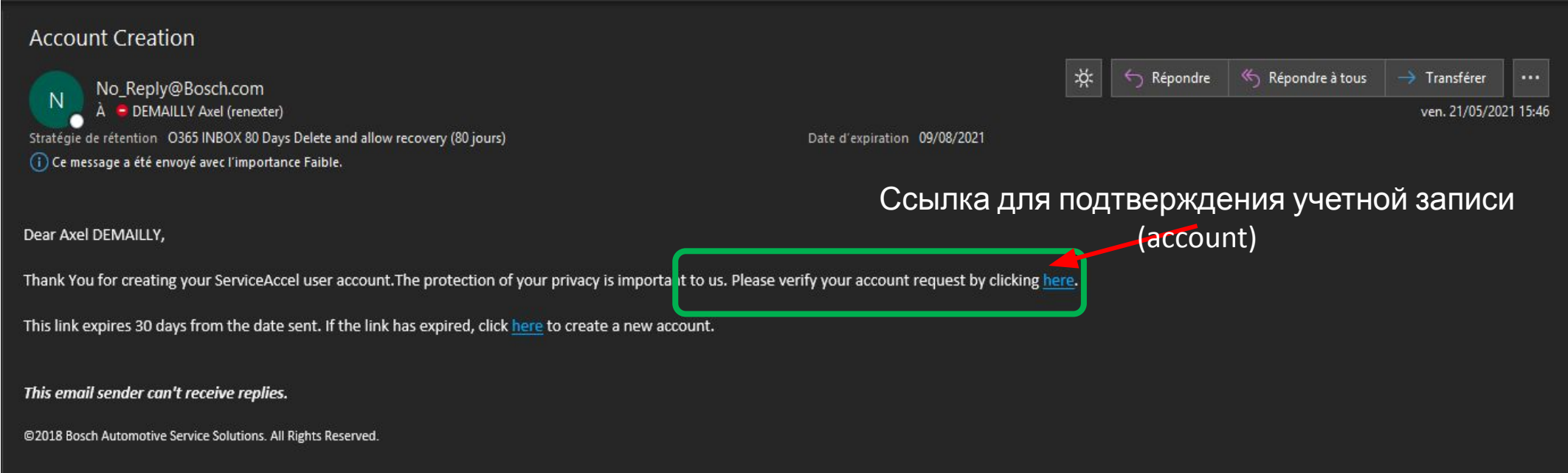
[United States](#) [English](#)

[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**

Создание учетной записи



Ссылка для подтверждения учетной записи (account)



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.**

Welcome Axel DEMAILLY My Profile Sign Out

Home Register Product My Products Create Ticket View Ticket Download Center

RENAULT

Welcome to ServiceAccel.

There are no products currently registered to your profile. To get started, select one of our services below.

Our Services

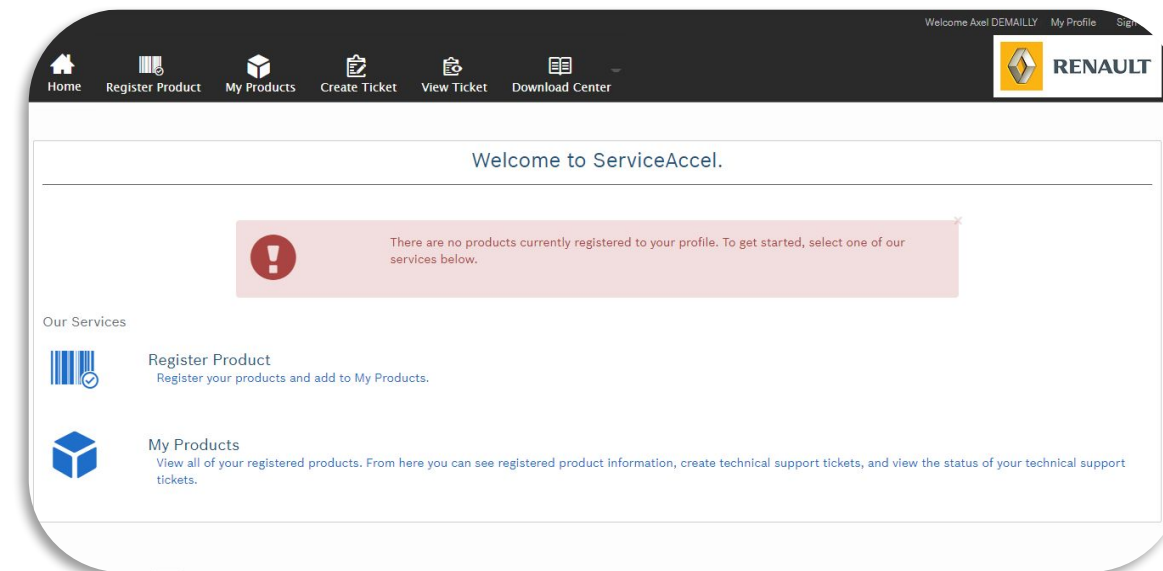
Register Product
Register your products and add to My Products.

My Products
View all of your registered products. From here you can see registered product information, create technical support tickets, and view the status of your technical support tickets.

Выберите Зарегистрировать продукт.

□ Новый способ подключения: Подключение через Token

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



□ Если account не создан :

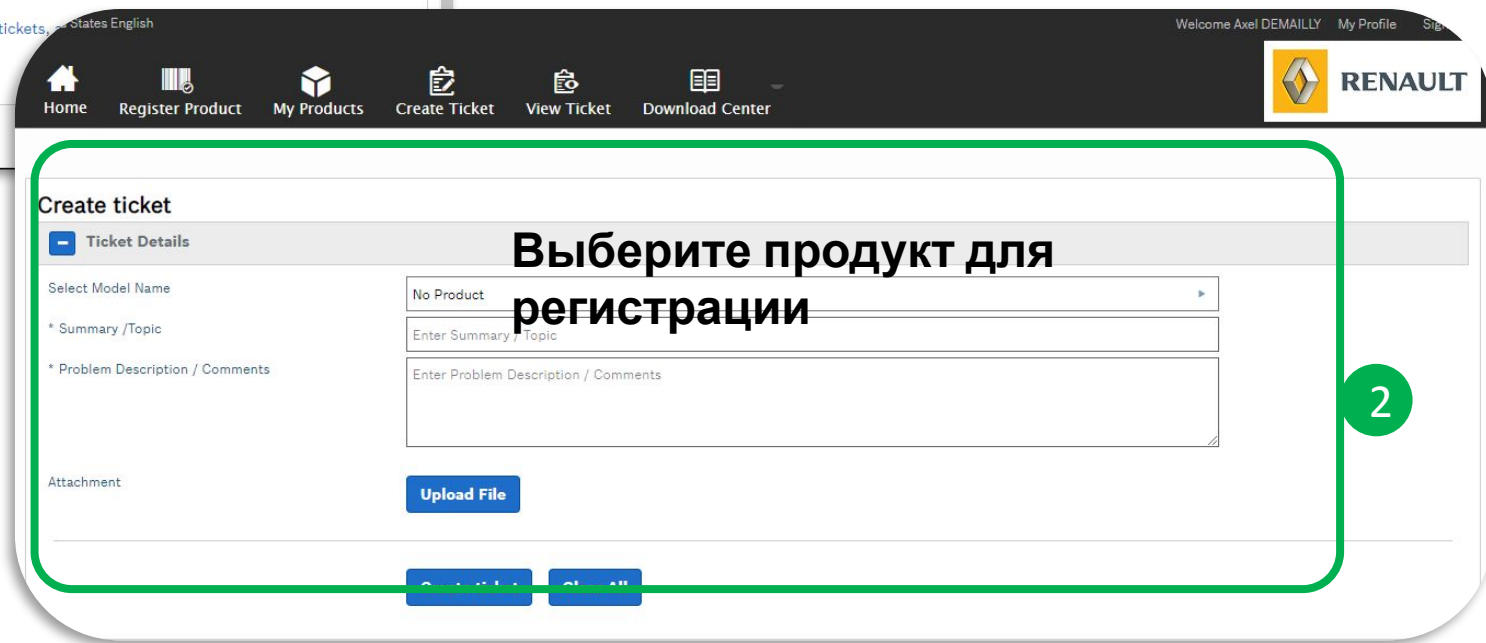
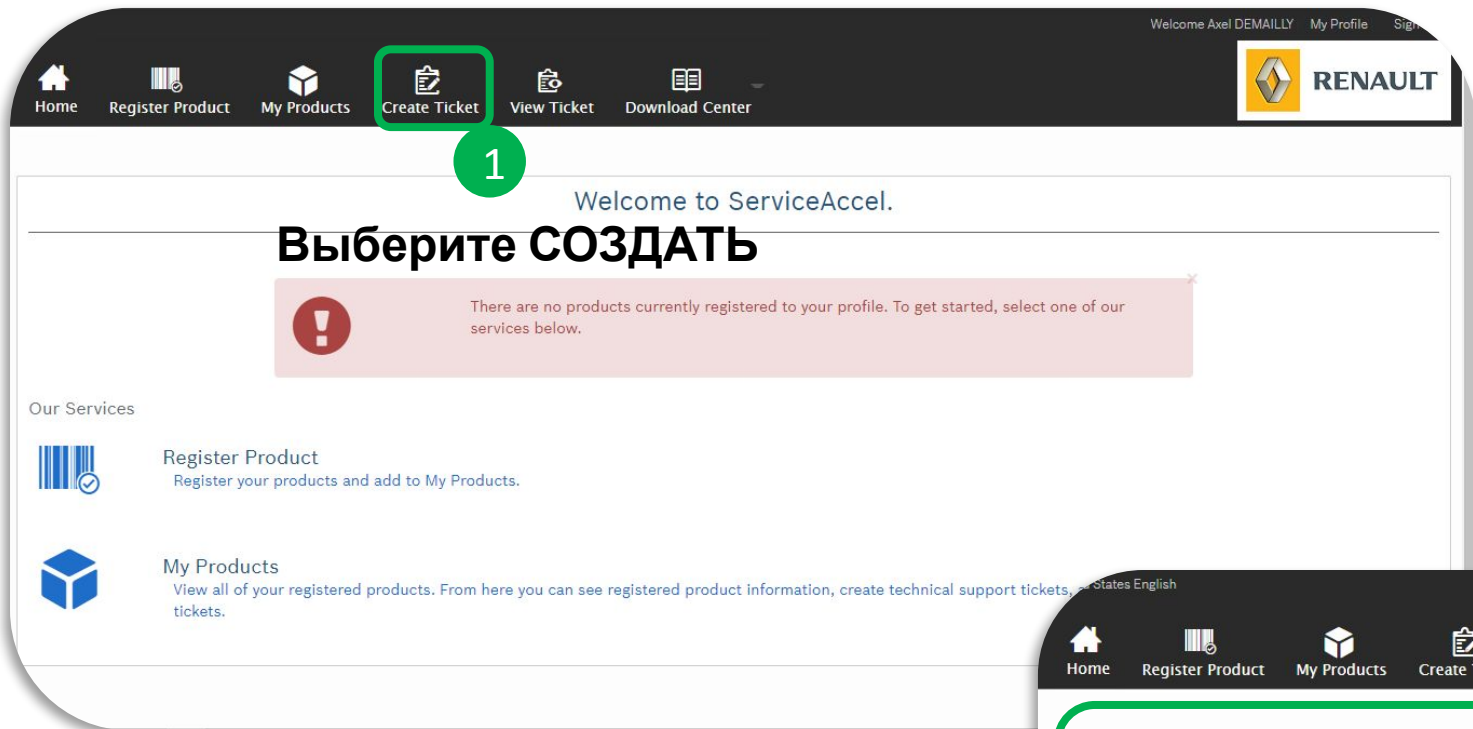
- Создайте account согласно инструкции на слайдах выше
- Во время установки будет создана связь с Token

□ Token должен быть подключен обязательно :

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



Регистрация CAN-адаптера



ADT – портал клиентской поддержки

Регистрация CAN-адаптера



United States English | Welcome Axel DEMAILLY | My Profile | Sign Out

Home | **Register Product** | My Products | Create Ticket | View Ticket | Download Center

RENAULT

1

Выберите Зарегистрировать

Search Model

If you know model name or model number enter here. [Clear Search](#)

Don't know your model name or model number? Start here by selecting the product category.



ADT VI LCD WIFI, RENAULT NISSAN



ADT VI LCD W/O WIFI, RENAULT NISSAN



ADT VI LED WIFI, RENAULT NISSAN

2

Выберите модель адаптера



ADT VI LED W/O WIFI, RENAULT NISSAN

Product Details

Product Details

* Serial Number

3

[Register Product](#)

4

Введите все символы серийного номера на обратной стороне адаптера (расположен под штрих-кодом)

United States English Welcome Axel DEMAILLY [My Profile](#) [Sign Out](#)

[Home](#) [Register Product](#) **[My Products](#)** [Create Ticket](#) [View Ticket](#) [Download Center](#)

1

My Products

Во вкладке Мои продукты можно проверить статус зарегистрированного оборудования

Total records found : 1

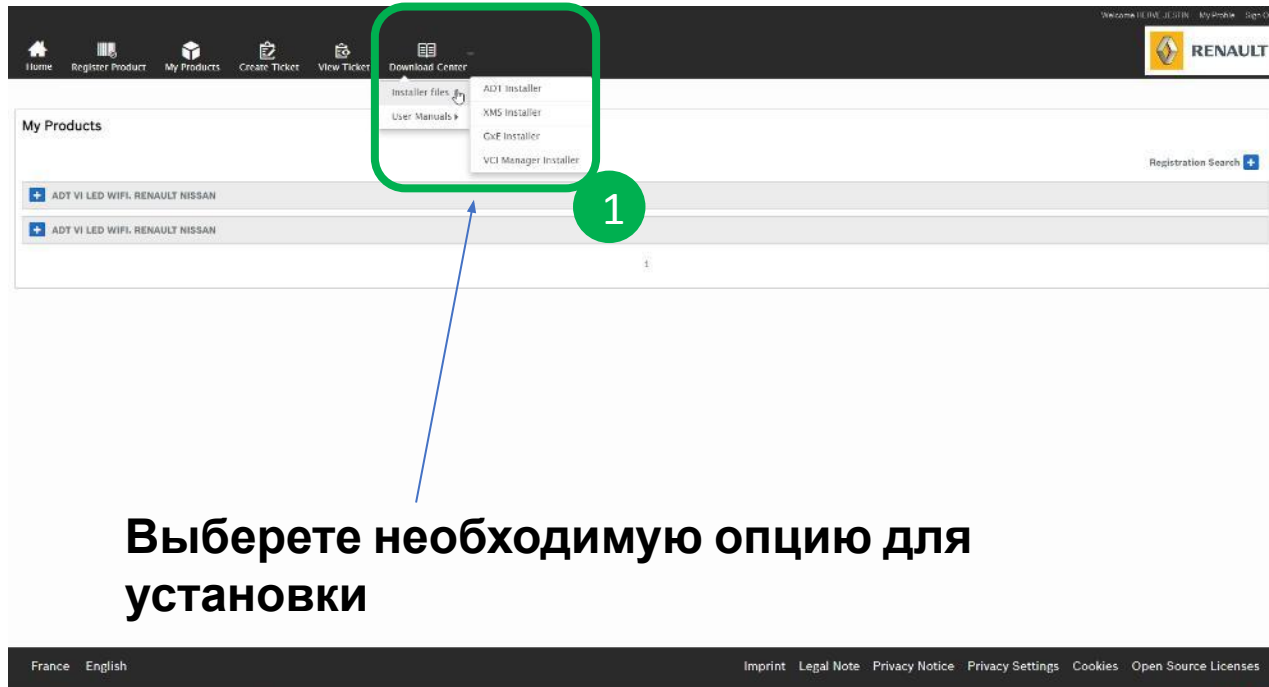
[Registration Search](#)

ADT VI LED WIFI, RENAULT NISSAN

	 Product Information: Brand: Renault Serial Number: 89704177 Model Name: ADT VI LED WIFI, RENAULT NISSAN Model Number: 8800000103	Warranty Details Warranty Type: WARRANTY_5YR Note : 5 years with 1 year on Cables Duration: 5 Year(s)
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1





Выберете необходимую опцию для установки

• ИНФОРМАЦИЯ :

▢ Что такое XMS?

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

▢ Что такое ADT ?

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

▢ Что такое VCI manager ?

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

▢ Что такое Grade X Embedded (GxE) ?

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

ADT – TEST

TEST



1- Вставьте Ваш token в компьютер (CLIP)



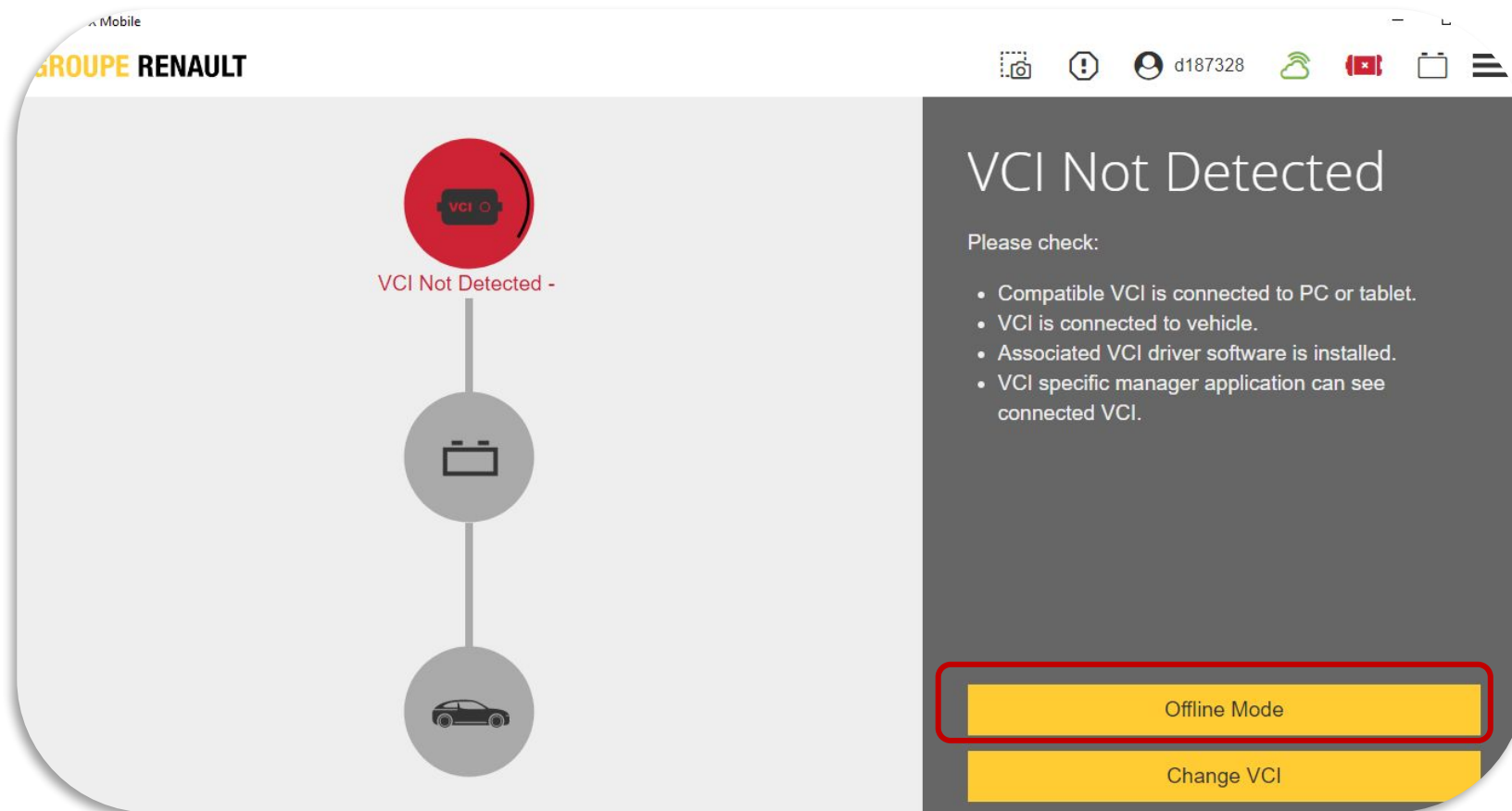
2- Кликните на ярлык ADT



3- Введите Ваш пароль к Token

ADT – ТЕСТ

Дождитесь пока настроится соединение с адаптером



4- Кликните на « Change VCI »

Change VCI ✕

VCI Type

BOSCH_D_PDU_API_SIMULATION

SELF_LEARNING_MODE

J2534

VCI Device

INSTALLATION CHECK SIMU >

RENAULT TRAFIC III V06.04 SIMU >

Выберите «SELF_LEARNING_MODE»

**Выберите «Installation Check SIMU»
(симуляция)**

