

Коммуникация со службой технической поддержки HMCIS (Технический запрос дилера).

Head of Section	Head of Department	Coordinator	AD / ED/ Deputy GD	General Director

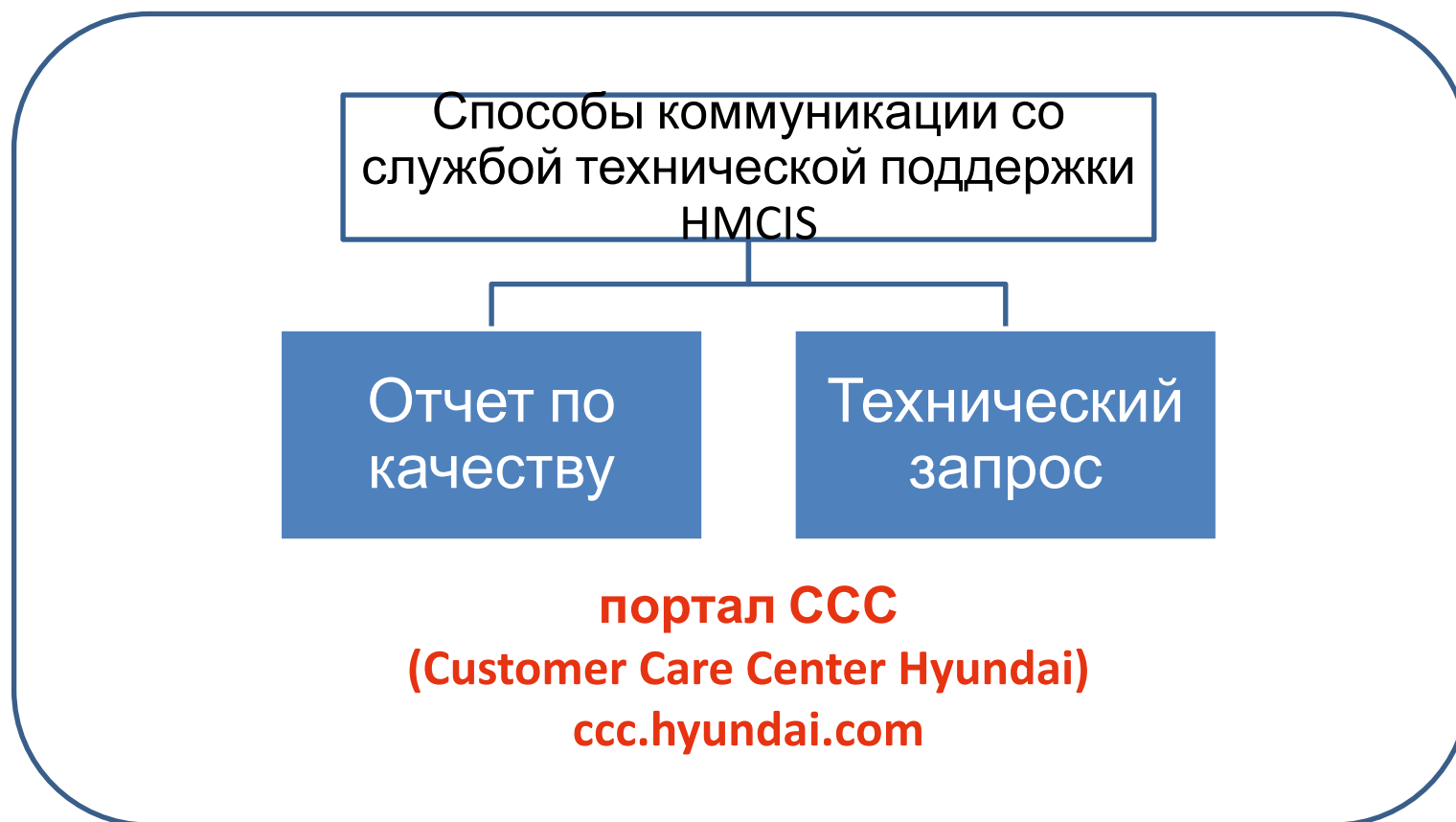
Notes

28 April 2018

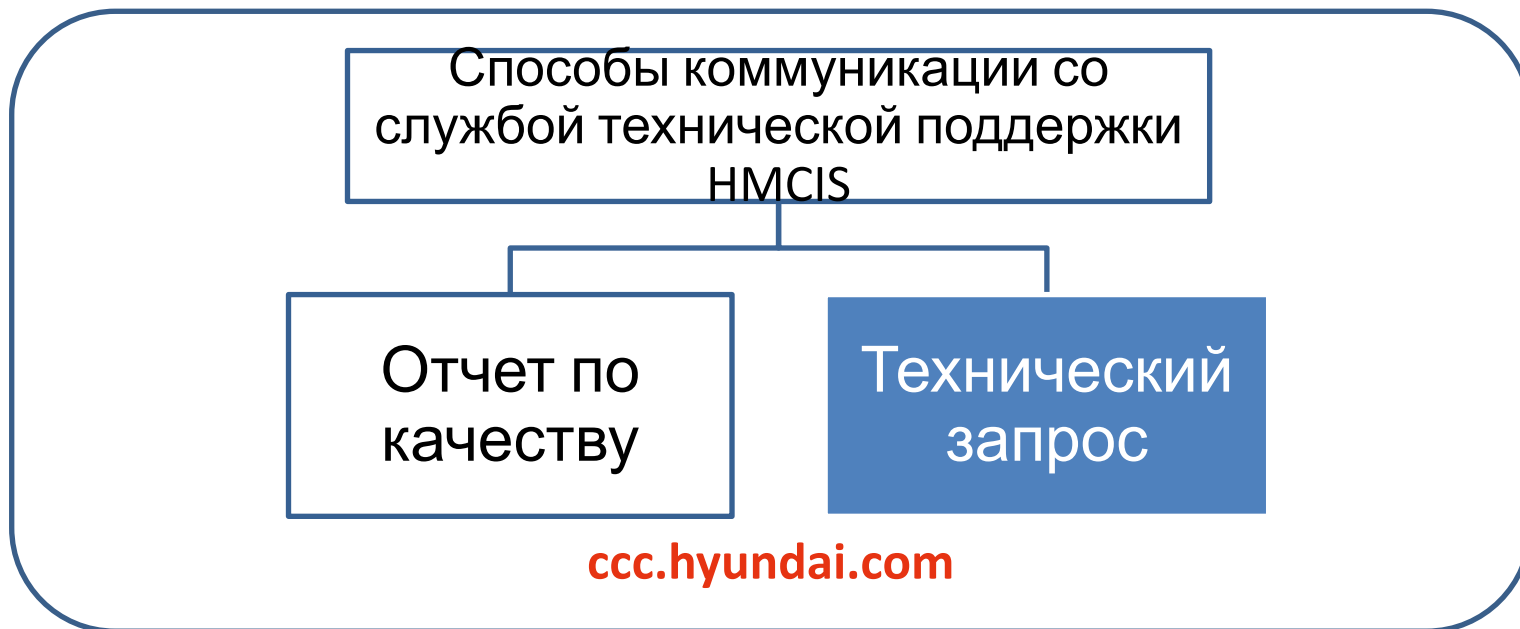
Hyundai Motor CIS
After Sales Department
Technical support

Общая концепция.

Способы коммуникации со службой технической поддержки HMCIS.



Технический запрос дилера. Общая концепция.



ВНИМАНИЕ:

Технический запрос оформляется **только** на портале ССС в системе **GSW** в разделе «Горячая линия дилера»!

PS:

Почтовый ящик techline@hyundai.ru не предназначен для обработки и получения дилерами обратной связи по Техническим запросам!

Письмо, отправленное на techline@hyundai.ru, **не может и не будет считаться запросом** на оказание технической поддержки!

Технический запрос дилера. Общая концепция.

1) Цель написания технического запроса

Дилер может получить консультацию специалистов **Службы технической поддержки** Дистрибьютора в случае возникновения вопросов, связанных с:

- проведением сложных ремонтов и (или) диагностических операций;
- необходимостью уточнения метода ремонта и (или) диагностических операций;
- необходимостью получения недостающей технической информации;

А также использовать данный ресурс для:

- НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНОГО** информирования Дистрибьютора при возникновении значительных технических проблем, связанных с вопросами безопасности* (см. стр.4), и о случаях повторных обращений клиентов.

2) Правило написания технического запроса

Технический запрос составляется

- на 1 (один) автомобиль (VIN)
- по 1 (одному) конкретному случаю (проблеме)

Технический запрос дилера. Общая концепция.

Список технических проблем, связанных с вопросами безопасности*

Автомобиль в целом	<ul style="list-style-type: none">• Возгорание в салоне автомобиля• Возгорание в моторном отсеке• ДТП, возникшее по причине технической проблемы• Самопроизвольное отсоединение деталей во время движения (способных вызвать аварию)• несрабатывание подушек безопасности во время ДТП• Срабатывание подушек безопасности во время движения
Трансмиссия (КПП/мосты/сцепление/валы)	<ul style="list-style-type: none">• Блокировка колеса во время движения• Отсоединение колеса во время движения
Рулевое управление	<ul style="list-style-type: none">• Отсоединение элемента рулевого управления во время движения
Топливная система	<ul style="list-style-type: none">• течь топлива
Тормозная система	<ul style="list-style-type: none">• Внезапное срабатывание стояночного тормоза во время движения• Отказ стояночного тормоза• Отказ тормозной системы• Отсоединение элементов тормозной системы во время движения• Течь тормозной жидкости
Электрика	<ul style="list-style-type: none">• Короткое замыкание или потеря контакта• Отказ любого из блоков управления
Кузов	<ul style="list-style-type: none">• Открытие капота во время движения (проблема с фиксацией)• Невозможно зафиксировать сидение• Открытие двери во время движения
Системы безопасности и оповещения	<ul style="list-style-type: none">• Неисправности систем ECALL• Системы SRS

Технический запрос дилера. Общая концепция.

3) Автор технического запроса

Коммуникация со Службой технической поддержки Дистрибьютора осуществляется только **ответственным сотрудником Дилера**, который, как минимум, должен соответствовать следующим требованиям (об изменениях в данном пункте будет объявлено дополнительно):

- иметь сертификат «Мастер автомеханик» (STEP-III Тренинг Академии Hyundai);
- детально знать, лично участвовать и разбираться в сути запроса. Предварительно изучив и испробовав всевозможные способы решения вопроса, согласно имеющейся информации из официальных источников;
- иметь доступ к порталу ССС системе GSW.

Временно, но с соблюдением максимально возможного количества требований, предъявляемых к ответственному сотруднику Дилера, к написанию технического запроса допускается :

- Технический эксперт
- Локальный тренер и (или)
- Инженер по гарантии.

Технический запрос дилера. Общая концепция.

4) К СВЕДЕНИЮ

ВНИМАНИЕ:

Комментарии, рекомендации по ремонту и(или) методам диагностики, предоставленные сотрудниками **Службы технической поддержки** распространяются только на **конкретное обращение Дилера** и не могут быть использованы в качестве аргументов по случаям возникновения неисправностей, запрос по которым составлен не был.

Не допускается создание технических запросов механиками, диагностами и иным **не инженерным персоналом Дилера**.

Технический запрос дилера. Общая концепция.

5) Ответ на технический запрос дилера

Ответ на технический запрос **Дилера** предоставляется в электронном виде через систему **GSW** (раздел «Горячая линия дилера») в срок, не позднее **2 (двух)** рабочих дней с даты публикации запроса.

ВНИМАНИЕ :

В компетенции **Службы технической поддержки** Дистрибьютора **не входит**:

- принятие решений о статусе ремонта;
- предоставление гарантий оплаты ремонта со стороны **Производителя**;
- предоставление гарантий успешного прохождения «аудита гарантийной деятельности Дилера»;
- определение порядка взаимодействия дилера с **Клиентом**;
- обоснование за дилера наличия производственного дефекта перед **Службой гарантии** Дистрибьютора или отсутствия производственного дефекта перед **Клиентом**;

Технический запрос дилера. Общая концепция.

6) Общие требования при написании технического запроса

- ✓ **Тема запроса** должна кратко описывать суть проблемы.
- ✓ **Данные по автомобилю.** Необходимо заполнить все поля в головной части запроса. При этом дублирование данных по автомобилю в тексте запроса не обязательно.
- ✓ **Обязательное подтверждение наличия неисправности и фиксация условий проявления в техническом запросе,** с указанием максимально полной информации, с приложением фото, видео материалов, результатов диагностики, заполненные опросные листы...

Не допускается составление запроса без личного подтверждения наличия неисправности ответственным сотрудником Дилера!

ВНИМАНИЕ : не допускается создание технических запросов с темами «Запрос», «Вопрос», «Срочно помогите», «АКПП», «Не едет» и им подобных.

Технический запрос дилера. Общая концепция.

7.1) Требования к содержанию технического запроса

В запросе необходимо указать:

- причину** обращения Клиента. *Понятное описание причины обращения клиента, проявления симптоматики;*
- Факт подтверждения неисправности.** *Подробное описание условий проявления дефекта(при каких обстоятельствах, погодные и дорожные условия, как часто проявляется и так далее); Подробные и понятные, визуализирующие неисправность фото или видео материалы.*
- результат** диагностики. *Вся диагностика должна проводиться в соответствии с требованиями руководства па ремонту. Подробное описание диагностических работ выполненных дилером, обязательно с приложением полученных результатов;*
- проведенные работы.** *Подробное описание истории автомобиля, в том числе диагностических работ и замен (включая предыдущие, если таковые были), выполненных дилером в хронологическом порядке;*
- Скан СК с отметками о прохождении ТО;**
- выводы Дилера.** *Предварительные выводы Дилера о причине неисправности/методе ремонта.*
- формулировка** вопросов* . *Список вопросов, по которым необходима техническая поддержка*
- контактная информация.** *В каждом запросе необходимо указывать контактную информацию его автора, которая включает в себя: название организации, должность, ФИО, контактный телефон, адрес эл. почты автора запроса.*

Технический запрос дилера. Общая концепция.

7.2) Требования к содержанию технического запроса

формулировка вопросов*

Вопросы ответственных сотрудников **Дилера** должны быть сформулированы таким образом, чтобы исключить их двойное толкование.

Технические запросы со следующими формулировками вопросов будут закрываться со стороны **Службы технической поддержки** Дистрибьютора, а информация о запросе передаваться Региональному Менеджеру, курирующему **Дилера**:

- «Какое ваше мнение о проблеме, неисправности, ситуации?»
- «Что нам делать?»
- «Как нам объяснить это клиенту?»
- «Как нам доказать наличие производственного дефекта?»
- «Можем ли мы выполнять ремонт по гарантии?»
- «встречались ли подобные обращения?»

ВНИМАНИЕ :

Перечисление некоторых деталей или узлов **Службой технической поддержки**, как возможных причин того или иного дефекта, не является со стороны Дистрибьютора одобрением замен упомянутых деталей в рамках гарантии Производителя.

Технический запрос дилера. Общая концепция.

8) Заккрытие технического запроса

Запрос закрывается **только** сотрудником **Службы технической поддержки** Дистрибьютора. Порядок закрытия технического запроса:

- по получению Дилером ответа на технический запрос, Дилер выполняет рекомендации, данные сотрудником **Службы технической поддержки** Дистрибьютора;
- по результатам выполненных рекомендаций, Дилер предоставляет обратную связь сотруднику **Службы технической поддержки** Дистрибьютора **используя** раздел «Горячая линия дилера» системы **GSW**.
 - В случае **положительной** обратной связи, *то есть предложенное Службой технической поддержки Дистрибьютора решение* позволило решить проблему.
 - В случае отсутствия обратной связи со стороны Дилера, запрос закрывается сотрудником **Службы технической поддержки** Дистрибьютора *но не ранее чем через 2 (два рабочих дня) с даты предоставления рекомендаций для Дилера.*
 - По согласованию сторон

Запрос может быть закрыт в случаях:

- Предоставления запрашиваемой информации и/ или получение положительного результата ремонта;
- Отсутствия со стороны **Дилера**, составившего запрос, дополнительной информации, запрошенной Дистрибьютором (с соответствующей отметкой в запросе);
- Некорректно оформленного запроса;
- Когда вопросы, перечисленные в запросе, не входят в компетенции **Службы технической поддержки**

Технический запрос дилера. Общая концепция.

9) Заключительные положения

В соответствии с действующим **Дилерским Договором**, принятие решения о статусе ремонта находится в компетенциях инженера по гарантии **Дилерского Центра**.

Комментарии **Службы технической поддержки** не могут использоваться сотрудниками **Дилерских Центров** как обоснование отказа в ремонте по гарантии со стороны Дистрибьютора.

В техническом запросе следует избегать размещения информации **не технического** характера.

Обратная связь по результатам ремонта.

В связи с тем, что технический запрос может быть виден всей дилерской сети **Hyundai** авторам запроса рекомендуется оставлять обратную связь по результатам ремонта.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию запроса

Часто встречающиеся типы запросов.

Дефект ЛКП.

Дефект стекол.

Неисправность дизельной ТА.

Неисправность механических систем ДВС.

Неисправность катализатора.

Стуки из рулевого управления или подвески.

Запрос технической информации.

Увод в сторону.

Проблемы с запуском ДВС.

Проблемы с GDS/GDS-M.

Неисправности аудиоустройств/навигации.

Неисправность электрооборудования.

Течи жидкостей/попадание воды.

Электронные системы управления автомобилем.

Неисправность МКПП

Неисправность АКПП

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефект ЛКП.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Фотографии внешнего вида автомобиля (вид спереди, сзади, правая и левая стороны). Кузов автомобиля должен быть чистым.



- 3) Местоположение дефекта (каждого из отдельных дефектов) необходимо отметить на фотографии общего вида автомобиля.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефект ЛКП.

- 4) Фотография дефекта ЛКП должна быть выполнена максимально возможным крупным планом, с фокусом на дефект, без размытия изображения, с достаточным освещением.



- 5) Если дефектов несколько, то необходимо указать на фотографии крупного плана дефекта его местоположение. Для этого дефекты можно пронумеровать, или подписать фотографию.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефект ЛКП.

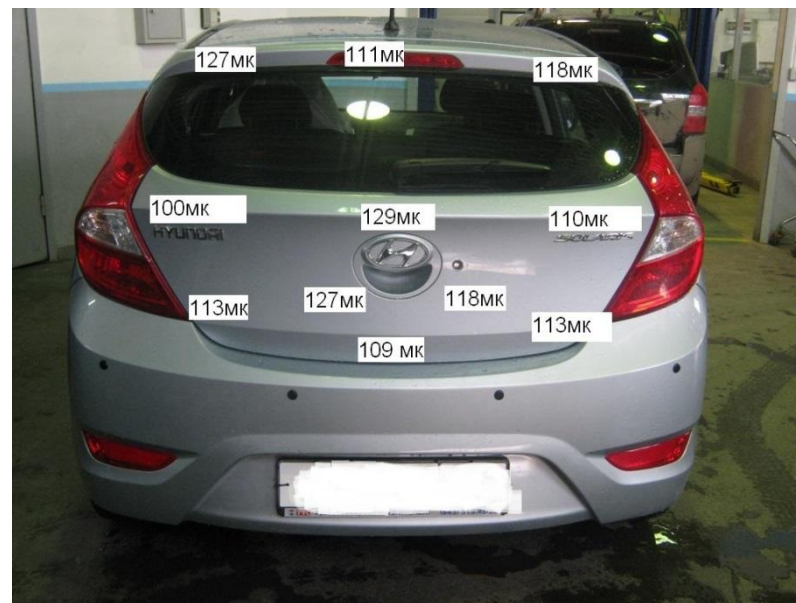
6) Краткое описание дефекта. Пример: *«дефект 2 представляет собой вздутие краски без видимого нарушения целостности слоя ЛКП».*

7) Результаты измерений толщины ЛКП автомобиля, оформленные в виде отчета (бланк прилагается) или в виде значений толщины ЛКП, отмеченных на фотографии автомобиля.

Карта замеров толщины ЛКП (бланк).



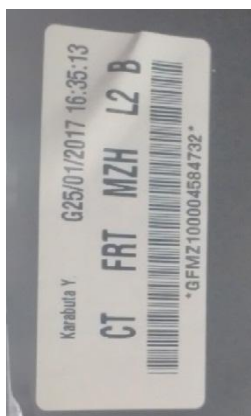
Аëàéé



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефект ЛКП.

- 8) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине дефекта.
- 9) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.
- 10) В случае публикации запросов по ЛКП, касающихся судебных запросов, претензий Клиентов по толщине ЛКП необходимо кратко изложить предысторию обращения.
- 11) В случае публикации запроса о дефектах окраски бамперов на моделях Solaris RBr, Solaris HCr и Creta GSr необходимо приложить фотографии стикеров, расположенных на внутренней поверхности бампера.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефекты стекол.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Описание обстоятельств возникновения дефекта.
- 3) Подтверждение места возникновения дефекта
- 4) Фотографии внешнего вида автомобиля со стороны дефекта.
- 5) Фотография общего вида дефектной детали с отмеченным местоположением дефекта.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефекты стекол.

5) Фотография дефекта крупным планом. В случае трещины стекла фотография всей трещины и участков ее начала и конца или участка, который можно идентифицировать как начало трещины.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефекты стекол.

6) Фотография маркировки стекла.



7) В случае обращения с дефектом нити подогрева, необходима фотография участка дефекта крупным планом.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Дефекты стекол.

- 8) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине дефекта.
- 9) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Неисправности дизельной топливной аппаратуры.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Подтверждение жалобы клиента/ проявления неисправности.
- 3) Подробное описание условий проявления неисправности.
- 4) Скрин – шоты DTC с GDS.
- 5) Информация – опечатана ли заливная горловина топливного бака/взят ли образец топлива в присутствии клиента.
- 6) Информация о проведенных диагностических работах в хронологическом порядке и достигнутых результатах по каждой проверке.
- 7) Фотографии выявленных неисправностей.
- 8) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 9) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.

***Особая отметка:** порядок действий и необходимые мероприятия при обращениях с дефектами ДТА определены в ТСБ HGR14-14-M010-CMDMELGDNCTQVF (приложено).



ОНА

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Неисправности дизельной топливной аппаратуры.

***Особая отметка:**

Формулировки вопросов: «стоит ли нам проводить экспертизу топлива?», «какие наши действия?», «стоит ли нам проводить автотехническую экспертизу топливной аппаратуры?», «какие вопросы ставить перед экспертом?» рассматриваются, как перекладывание ответственности Дилером за принятие решения на Дистрибьютора. Ответы на все подобные вопросы есть в указанном ранее TSB и Приложении №1 к Стандартам Клиентской службы.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Механические неисправности ДВС.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Подробное описание условий проявления неисправности.
- 4) Скан СК с отметками о прохождении ТО.
- 5) Скрин – шоты DTC с GDS при наличии.
- 6) Фотография индикации контрольных ламп комбинации приборов (в случае работы ДВС)
- 7) Информация – опечатана ли заливная горловина топливного бака/взят ли образец топлива и масла в присутствии клиента.
- 8) Информация о зафиксированных уровнях рабочих жидкостей.
- 9) Значения давления масла в системе смазки ДВС (в случае возможности запуска ДВС).
- 10) Данные о проверке системы охлаждения ДВС (герметичность, наличие утечек).
- 11) Информация о проведенных диагностических работах в хронологическом порядке и достигнутых результатах по каждой проверке.
- 12) Фотографии или видеозапись выявленных неисправностей.
- 13) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 14) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам каталитического нейтрализатора.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Подробное описание условий проявления неисправности.
- 4) Скан СК с отметками о прохождении ТО.
- 5) Скрин – шоты DTC с GDS при наличии DTC.
- 6) Информация – опечатана ли заливная горловина топливного бака/взят ли образец топлива в присутствии клиента.
- 7) Мнение дилера о качестве топлива (цвет и запах), залитого в бак автомобиля.
- 8) Информация о зафиксированных уровнях рабочих жидкостей.
- 9) Информация о проведенных диагностических работах в хронологическом порядке и достигнутых результатах по каждой проверке.
- 10) Фотографии или видеозапись выявленных неисправностей.
- 11) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 12) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам посторонних стуков из рулевого управления или подвески.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Подробное описание условий проявления неисправности.
- 4) Видеозапись с тестовой поездки, во время которой было подтверждено наличие неисправности. В тексте запроса должно быть указано, на какой секунде (-ах) видеозаписи идентифицируется посторонний звук.
- 5) Информация о проведенных диагностических работах в хронологическом порядке и достигнутых результатах по каждой проверке.
- 6) Фотографии или видеозапись выявленных неисправностей.
- 7) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 8) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.

***Особая отметка:** в отношении модели Solaris RBr при необходимости составления запроса по стукам из рулевого управления дополнительно руководствуйтесь информацией, размещенной в ТСБ HSR15-10-R031-RBr.



ОНА

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по запросу недостающей или исправления некорректной технической информации.

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Цель, для которой требуется запрашиваемая информация.
- 3) Указание разделов технического портала, где осуществлялся поиск необходимой информации.
- 4) Указание раздела и конкретного места в технической документации, где было выявлено несоответствие.
- 5) Указание раздела и конкретного места в технической документации, где по мнению автора запроса содержится корректная информация или имеются расхождения с ранее приложенной информацией.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам увода автомобиля от прямолинейного движения.

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Условия, при которых проявляется неисправность.
- 4) Видеозапись с тестовой поездки, в ходе которой проводилась проверка автомобиля на наличие увода от прямолинейного движения.
***Особая отметка:** проверка автомобиля на наличие увода от прямолинейного движения должна проводиться в соответствии с ТСБ HGE10-21-P130-PA-R.
- 4) Перечисление всех проверок, измерений или замен деталей в хронологическом порядке с указанием полученных результатов.
- 5) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 6) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам плохого запуска/не запуска ДВС.

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Условия, при которых происходит не запуск/плохой запуск: температура окружающего воздуха, время стоянки автомобиля с момента последней поездки.
- 4) Данные о состоянии АКБ.
- 5) Данные о состоянии топлива (ненормальный цвет или запах)
- 6) Сведения о установленном дополнительном оборудовании (модель, производитель, к каким цепям штатной проводки подключено).
- 7) Описание, что происходило в момент не запуска (плохого запуска): вращался ли стартер, были ли слышны вспышки в камере сгорания, тускнели ли лампы на комбинации приборов.
- 8) Видеозапись момента не запуска (плохого запуска) ДВС.
- 9) Перечисление всех проверок, измерений или замен деталей в хронологическом порядке с указанием полученных результатов.
- 10) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 11) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам связанным с GDS/GDS-M

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Описание порядка ваших действий, приведших к возникновению проблемы.
- 3) Данные о текущей версии ПО GDS.
- 4) Скрин шоты информационных сообщений.
- 5) Фотографии серийных номеров и версий ПО компонентов GDS.
- 6) Информация о результатах внутренних тестов GDS
- 7) Сформулированные вопросы по которым необходима техническая поддержка.

Особая отметка: все действия ДЦ после написания запроса и получения рекомендаций необходимо иллюстрировать снимками с экрана диагностического прибора. **Недопустимо** использовать формулировки «**сделали все проверки**».

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам связанным с аудиоустройствами.

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Условия проявления неисправности.
- 4) Видеозапись или фотографии проявления неисправности.
- 5) Данные о текущей версии системного ПО устройства.
- 6) Перечисление всех проверок и действий, в хронологическом порядке.
- 7) Мнение ДЦ о наиболее вероятной причине неисправности.
- 8) Сформулированные вопросы по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.


Обращения по проблемам связанным с электрооборудованием.

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Условия проявления неисправности.
- 4) Видеозапись или фотографии проявления неисправности.
- 5) При наличии скрин шоты кодов DTC или фотографии информационных сообщений.
- 6) Перечисление всех проверок и действий, в хронологическом порядке.
- 7) Перечисление всех проверок производится с привязкой к электрической схеме (на каком участке цепи проводилось измерение, номер контакта, полученный результат), либо с привязкой к руководству по диагностике обнаруженных DTC.
- 8) Мнение ДЦ о наиболее вероятной причине неисправности.
- 9) Сформулированные вопросы по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам связанным с течью различных технических жидкостей или попаданием воды в салон.

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Условия проявления неисправности.
- 4) Видеозапись или фотографии проявления неисправности.
- 5) Перечисление всех проверок и действий, в хронологическом порядке.
- 6) Точное место где была локализована течь или наиболее вероятное место, указанные на фотографии или видеозаписи.
- 7) Мнение ДЦ о наиболее вероятной причине неисправности.
- 8) Сформулированные вопросы по которым необходима техническая поддержка.

Пример видеозаписи локализации течи тормозной жидкости.	
---	---



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам связанным с системами управления ДВС/АКПП и иным электронными системами управления.

- 1) Описание причины обращения.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Условия проявления неисправности.
- 4) Видеозапись или фотографии проявления неисправности.
- 5) Скрин шоты кодов DTC.
- 6) Скрин шот полетной записи с выделением момента возникновения неисправности (см. след. слайд)
- 7) Перечисление всех проверок и действий, в хронологическом порядке.
- 8) Перечисление всех проверок производится с привязкой к электрической схеме (на каком участке цепи проводилось измерение, номер контакта, полученный результат), либо с привязкой к руководству по диагностике обнаруженных DTC.
- 9) Мнение ДЦ о наиболее вероятной причине неисправности.
- 10) Сформулированные вопросы по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Обращения по проблемам связанным с системами управления ДВС/АКПП и иным электронными системами управления.



Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Механические неисправности МКПП.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Подробное описание условий проявления неисправности.
- 4) Видеозапись или фотографии проявления неисправности.
- 5) Информация о проведенных диагностических работах в хронологическом порядке и достигнутых результатах по каждой проверке.
- 6) Фотографии или видеозапись, выявленных в ходе диагностики агрегата, неисправностей.
- 7) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 8) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.

Технический запрос дилера. Требования к содержанию.

Неисправности АКПП.

- 1) Описание причины обращения Клиента.
- 2) Подтверждение причины обращения/ проявления неисправности.
- 3) Подробное описание условий проявления неисправности.
- 4) Видеозапись или фотографии проявления неисправности.
- 5) Скрин шоты кодов DTC.
- 6) Скрин шоты полетной записи с выделением момента возникновения неисправности.
- 7) Данные по первичным проверкам АКПП (stall test, анализ DTC, анализ текущих данных, сброс адаптивных параметров).
- 8) Данные по давлениям в магистралях муфт и тормозов (обязательно с привязкой к спецификации и пояснением, где давление не соответствует ей).
- 9) Информация о проведенных диагностических работах в хронологическом порядке и достигнутых результатах по каждой проверке.
- 10) Фотографии или видеозапись, выявленных в ходе диагностики агрегата, неисправностей.
- 11) Мнение автора запроса (дилерского центра) о наиболее вероятной причине неисправности.
- 12) Сформулированные вопросы, по которым необходима техническая поддержка.