

V O L V O

SNELGIDS VOOR TIE

VOOR ONAFHANKELIJKE GARAGEBEDRIJVEN

Contact
helpdoc@volvocars.com

INHOUD

1	WELKOM BIJ TECHNICAL INFORMATION EXCHANGE.....	3
2	INLEIDING.....	4
2.1	Waarom hebben wij TIE?.....	4
2.2	Hoe krijg ik toegang tot TIE?.....	4
2.3	Hoe meld ik me aan?.....	4
3	INFORMATIEKANALEN.....	5
3.1	Overzicht.....	5
3.2	Technische journaals.....	5
3.3	Serviceproductjournaals.....	6
3.4	Rapporten.....	6
3.4.1	Aandachtsgebieden.....	6
3.4.2	Hoe schrijf ik een goed rapport?.....	8
4	TIE EN VIDA.....	9
4.1	Rapporten vanuit VIDA.....	9
4.2	technische journaals uit VIDA zoeken.....	9
4.2.1	Zoeken basis.....	10
4.2.2	CSC zoeken.....	10
4.2.3	Storingscode zoeken.....	10
5	SAMENVATTING TOEPASSING.....	11
5.1	Zoekfunctie.....	11
5.1.1	Autoprofiel ophalen.....	11
5.1.2	Zoeken naar een informatie-item.....	12
5.2	Auto-informatie.....	13
5.3	Rapporten.....	14
5.4	Journaals.....	14
5.5	Gebruikersprofiel.....	14
6	ONDERSTEUNING.....	15
6.1	TIE-helpbestanden.....	15
6.2	Met wie kan ik contact opnemen als ik problemen heb?.....	15
7	AFKORTINGEN.....	16
8	HISTORIELOGBESTAND.....	17
8.1	258NL05IR.....	17
8.2	258NL06IR.....	17
8.3	258NL07IR.....	17
8.4	258NL08IR.....	17
9	ALFABETISCH REGISTER.....	18

1 WELKOM BIJ TECHNICAL INFORMATION EXCHANGE

Welkom als gebruiker van Technical Information Exchange (TIE). Met TIE heeft Volvo Cars een gemeenschappelijk manier voor het afhandelen van rapporten van afwijkingen en communicatie tussen dealers/onafhankelijke garagebedrijven, verkoopbedrijven/importeurs en Volvo Car Customer Service.

TIE is met VIDA geïntegreerd en moet zo een stevige basis vormen voor de dagelijkse werkzaamheden in werkplaatsen en kantoren overal ter wereld.

Dit document is bedoeld om u als nieuwe gebruiker van TIE van informatie te voorzien. Verschillende typen rapporten worden uitgelegd en er worden voorbeelden gegeven voor hoe u een goed rapport kunt schrijven. In de volgende hoofdstukken worden verschillende werkstromen uitgelegd en wordt de beste manier van werken besproken. Om de toepassing te kunnen begrijpen, is er een kort overzicht van de toepassing dat aangeeft waar de verschillende functies te vinden zijn. Hier krijgt de zoekfunctie speciale aandacht, aangezien dit de belangrijkste functie in TIE is. Het document eindigt met een hoofdstuk over ondersteuning, welke hulp er beschikbaar is en tot wie u zich moet richten als er problemen met het gebruik van TIE zijn.

2 INLEIDING

2.1 Waarom hebben wij TIE?

Het algemene zakelijke doel is om communicatie efficiënter te maken en voor kortere levertijden te zorgen. Dit betekent minder herhalingsreparaties en dat levert lagere garantiekosten op en, uiteindelijk, een hogere klanttevredenheid.

In TIE worden alle afwijkingen met betrekking tot auto's, serviceproducten, onderdelen en accessoires gerapporteerd.



Let op

Met gebruikers die geen toegang hebben tot TIE mag informatie alleen worden gedeeld als het wettelijk vereist is dat zij inzage hebben in deze informatie, zoals overheidsinstanties. In TIE staat gevoelige informatie; met alle informatie in het systeem moet zorgvuldig worden omgegaan.

Dit is heel belangrijk, zodat TIE-gebruikers ons privacybeleid naleven en zodat Volvo Cars de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zoals ingesteld door de Europese Unie naleeft.

2.2 Hoe krijg ik toegang tot TIE?

Voor onafhankelijke garagebedrijven wordt TIE geïntegreerd met VIDA, dat vanuit TIS wordt gekocht.

2.3 Hoe meld ik me aan?

Gebruik onderstaande URL en verbindingsoinstellingen om u bij TIE aan te melden. Zorg dat de juiste URL niet wordt geblokkeerd door een proxy of een externe of interne firewall. Voer de URL in een webbrowser in en geef de gebruikers-id en het wachtwoord als daar om wordt gevraagd.

URL	IP	poort
https://tie.volvocars.biz	212.181.102.34	443

3 INFORMATIEKANALEN

TIE bestaat uit verschillende informatiekanalen en elk kanaal heeft zijn unieke doel. Dit hoofdstuk bevat informatie over deze verschillende informatiekanalen en welk kanaal wanneer moet worden gebruikt.



Let op

Met gebruikers die geen toegang hebben tot TIE mag informatie alleen worden gedeeld als het wettelijk vereist is dat zij inzage hebben in deze informatie, zoals overheidsinstanties. In TIE staat gevoelige informatie; met alle informatie in het systeem moet zorgvuldig worden omgegaan.

Dit is heel belangrijk, zodat TIE-gebruikers ons privacybeleid naleven en zodat Volvo Cars de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zoals ingesteld door de Europese Unie naleeft.

3.1 Overzicht

De onderstaande afbeelding toont een vereenvoudigd overzicht van de informatiestroom in TIE. TIE bestaat uit twee delen: centrale TIE en lokale TIE. Centrale TIE is in het Engels en lokale TIE is vertaald naar de lokale talen (in dezelfde talen beschikbaar als VIDA). Dit betekent dat journaals en rapporten van het ene naar het andere onderdeel moeten worden gekopieerd en moeten worden vertaald. Journaals betreffen eenzijdige communicatie van Volvo Cars of een verkoopbedrijf. Op rapporten kan worden gereageerd, zodat er informatie kan worden uitgewisseld.

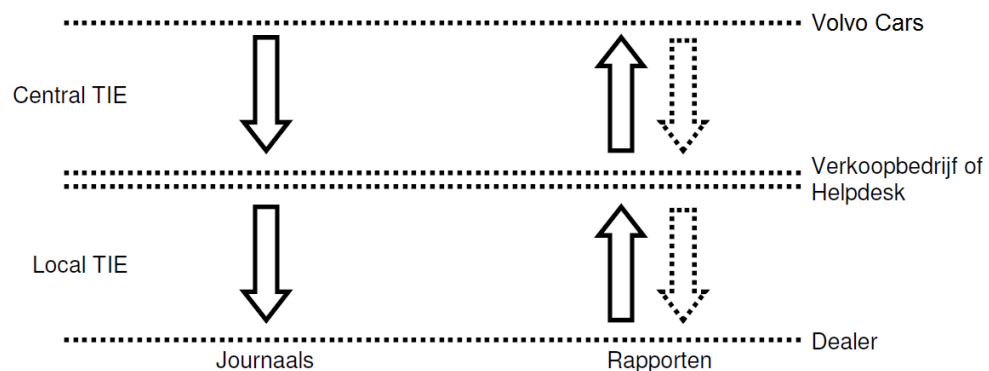


Fig. 1 Informatiestroom in TIE

3.2 Technische journaals

Een technisch journaal (TJ) is een informatie-item met relevante informatie voor helpdesks, verkoopbedrijven en dealers over productkwaliteitsproblemen m.b.t. het repareren en onderhouden van Volvo-auto's. Hierbij kan het gaan om informatie over productkwaliteit, hoe lang het naar verwachting nog duurt voordat er een oplossing is, problemen, tijdelijke oplossingen en de daadwerkelijke oplossing voor specifieke problemen. Het kan ook worden gebruikt voor een aantal andere taken; tips voor storingzoeken, kennisgevingen over actuele veranderingen waar de monteurs van op de hoogte moeten zijn, speciale follow-ups of materiaal aanvragen en andere informatie van algemeen nut.

3.3 Serviceproductjournals

Een serviceproductjournaal (SPJ) is een informatie-item met informatie over de door Volvo Car Customer Service geleverde service en applicaties, bijv. VIDA, TIE, en speciaal gereedschap. Kortom: alle informatie aan verkoopbedrijven en dealers die niet gerelateerd is aan een auto (bijv. automodellen, motoren enz.) moet als een SPJ worden verstuurd.

SPJ's zijn in categorieën verdeeld. Elke categorie kan subcategorieën hebben om de informatie in dat SPJ te specificeren.

3.4 Rapporten

Alle afwijkingen of problemen moeten als een rapport worden verstuurd. Er moeten rapporten worden aangemaakt om afwijkingen in VIDA en TIS te rapporteren.

Er moeten ook rapporten worden gemaakt als de hulp van de lokale helpdesk nodig is. Dit kan gaan om problemen met het aanmelden op diverse systemen.



Let op

Wanneer u aan rapporten werkt, voeg dan geen informatie toe in veld **Tekst toevoegen** wanneer die informatie niet direct verband houdt met het rapport. Overweeg ook of u wel informatie over een klant, medewerker of auto moet toevoegen wanneer die informatie niet absoluut noodzakelijk is voor het hoofddoel van het rapport.

Volg deze richtlijnen zo exact mogelijk, omdat de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van organisaties eist dat deze de hoeveelheid persoonsgegevens die ze voor een bepaald doel verwerken tot een minimum beperkt. Deze richtlijnen zijn bedoeld om naleving van de AVG door Volvo Cars te garanderen en het verzoek is dan ook om dit in gedachten te houden wanneer u door TIE navigeert.

3.4.1 Aandachtsgebieden

Rapporten zijn verdeeld in *aandachtsgebieden* en *subaandachtsgebieden*. Bij het schrijven van een rapport kiest u het aandachtsgebied en subaandachtsgebied die het beste het te rapporteren probleem beschrijven. Elk subaandachtsgebied heeft een verschillende sjabloon die moet worden ingevuld. Enkele velden in de sjablonen zijn verplicht (gemarkeerd met een sterretje) en enkele velden zijn optioneel. Voor elk subaandachtsgebied zijn er helpteksten die de velden in het sjabloon beschrijven. Helpteksten worden geopend door rechtsboven in het scherm op **Help** te klikken.

Verkoopbedrijven hebben de mogelijkheid om te kiezen welke aandachtsgebieden en subaandachtsgebieden ze aan de dealers willen laten zien. De standaard setup is de set aandachtsgebieden en subaandachtsgebieden die standaard is in het centrale systeem. Configuratie is echter mogelijk, zodat ze bij de behoeften van de markt passen. Let op: als een rapport in een nieuw lokaal aandachtsgebied en subaandachtsgebied wordt geschreven, moeten het subaandachtsgebied en/of aandachtsgebied worden gewijzigd in één van de standaard setups voordat deze kunnen worden gekopieerd naar centraal.

In de onderstaande tabellen worden centrale aandachtsgebieden en subaandachtsgebieden genoemd. Deze kunnen verschillen van wat u als gebruiker ziet.

V O L V O

Aandachtsgebied	Subaandachtsgebied	Wanneer gebruiken
Helpdocumenten	Ontbrekende/onjuiste informatie	Moet worden gebruikt voor alle opmerkingen over: • Instructies/handleidingen en helpbestanden die worden gebruikt voor VIDA, TIE en TIS. • Inhoud in de Workshop Support Guide.

Aandachtsgebied	Subaandachtsgebied	Wanneer gebruiken
TIE	TIE-probleem	Moet worden gebruikt voor alle technische TIE-problemen en fouten.
	Gebruikersadministratie	Moet worden gebruikt om nieuwe gebruikers en nieuwe functies aan te vragen. Het wordt ook gebruikt om een wijziging van rollen en wijzigingen naar rollen aan te vragen.

Aandachtsgebied	Subaandachtsgebied	Wanneer gebruiken
VIDA	Systeeminformatie	Moet worden gebruikt om fouten in VIDA te melden.

Aandachtsgebied	Subaandachtsgebied	Wanneer gebruiken
VIDA Admin	Gebruikersadministratie	Moet worden gebruikt voor het melden van wijzigingen in VIDA-licenties en -abbonementen, bijv. het aantal licenties, "niet op te lossen" problemen of abonnementen verhogen/verlagen.

3.4.2 Hoe schrijf ik een goed rapport?

Dit hoofdstuk bevat informatie die handig is bij het schrijven van rapporten. Het is belangrijk dat er een goed rapport wordt geschreven, want dat helpt helpdesks en andere ondersteunend personeel erbij om problemen binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen en stelt Volvo Cars in staat sneller en nauwkeuriger oplossingen voor conceptgerelateerde problemen te bieden. Dit is uiteraard extra belangrijk bij rapporten die gaan over problemen waarbij klanten op de reparatie van hun auto wachten. Voor enkele rapporten is er een sjabloon in het veld Vrije tekst, met headings als hulp om de inhoud te structureren.

Houd rekening met het volgende als u een rapport schrijft:

- Gebruik bij het schrijven van rapporten de foutmeldingsfunctie in VIDA. U krijgt toegang tot deze functie door op het pictogram  te klikken en in de rechterbovenhoek van VIDA op **Rapport aanmaken**.
- Wees zeer duidelijk en precies als u het probleem beschrijft.
- Geef zoveel mogelijk informatie over het probleem, maar houd het bij feiten en ga niet speculeren.
- Als u moet opschrijven wat een klant heeft gezegd, begint u de zin met *"De klant zegt..."*.
- Beschrijf slechts één probleem/fout per rapport.
- Lees het rapport door voordat u het verstuurt. Is het rapport voor anderen goed te begrijpen? Herschrijf onduidelijke gedeeltes.
- Als een rapport wordt beantwoord met een voorstel of als er meer informatie nodig is, moet u deze extra informatie snel geven. Dit versnelt het proces voor het aanmaken van technische journaals en het is van invloed op de doorlooptijd van oplossingen.
- Geef geen kopieën van rapporten, technische journaals of kwaliteitsbulletins aan klanten.

4 TIE EN VIDA

In de volgende paragrafen worden de verbanden tussen TIE en VIDA uitgelegd.

4.1 Rapporten vanuit VIDA

Volg de volgende stappen om een -rapport vanuit VIDA aan te maken:

1. Klik op het pictogram  en rechtsboven in VIDA op **Fout rapporteren**.
→ Het venster Fout rapporteren wordt geopend.
2. Kies het type rapport (Lokaal (met TIE) of Centraal (TIE)) door middel van de keuzerondjes in het bovenste deel van het venster.
3. Specificeer aandachtsgebied en subaandachtsgebied met behulp van de vervolgkeuzemenu's. Zie hoofdstuk 3.4.1 *Aandachtsgebieden op pagina 6* voor meer informatie over de diverse aandachtsgebieden en subaandachtsgebieden.
4. Zodra een subaandachtsgebied is gespecificeerd, verschijnt er een lijst met logbestanden die als bijlage kunnen worden toegevoegd. Bij enkele combinaties van aandachtsgebied en subaandachtsgebied zijn de vereiste logbestanden gedefinieerd met TIE en deze logbestanden zijn in de weergegeven lijst al geselecteerd. Als er geen voorgedefinieerde lijst met logbestanden beschikbaar is, hoeven er geen logbestanden te worden toegevoegd.
5. Klik op knop **Versturen**.
→ VIDA vindt automatisch de relevante informatie en logbestanden en maakt een gecomprimeerde map aan die naar TIE wordt verstuurd.
VIDA activeert TIE en TIE wordt in een nieuw venster geopend.
TIE opent de rapportsjabloon. De vereiste logbestanden worden automatisch bijgevoegd en de door VIDA verstuurde informatie wordt aan de juiste velden toegevoegd.
6. Maak het rapport af.

Aangezien deze methode het schrijven van rapporten veel makkelijker maakt, is dit de beste manier om problemen te rapporteren. De redenen hiervoor zijn:

- Het is niet nodig om handmatig bijlagen toe te voegen of bij te houden welke bijlagen voor welke subaandachtsgebieden nodig zijn.
- U hoeft geen autogegevens in het rapport in te voegen; deze velden worden automatisch door VIDA ingevuld.



LET OP

Als u geen koppeling hebt tussen TIE en VIDA, of geen rechten hebt voor toegang tot TIE, is **Rapporteren via e-mail** de enige beschikbare optie. Het rapport moet in dat geval alleen naar een reeds bestaand contact voor ondersteuning worden gestuurd. Logbestanden kunnen met behulp van de selectievakjes worden bijgevoegd.

4.2 technische journaals uit VIDA zoeken

De eenvoudigste manier om relevante technische journaals voor een auto te vinden is het starten van een zoekopdracht in VIDA. Afhankelijk van de manier waarop de zoekopdracht gestart wordt, verstuurt VIDA verschillende informatie naar TIE, wat van invloed is op de zoekresultaten. Zie de volgende paragrafen voor een stapsgewijze instructie.

4.2.1 Zoeken basis

Volg deze stappen voor het uitvoeren van een basiszoekopdracht technisch journaal in TIE vanuit VIDA:

1. Specificeer de auto op het tabblad **Home** → **Auto zoeken** in VIDA. Hoe meer informatie wordt ingevoerd, des te gericht is de zoekopdracht. Andere tabbladen onder het tabblad **Home** kunnen ook worden gebruikt om een auto te specificeren.
→ Zodra op knop **Kiezen** of **Verbinden** wordt geklikt, krijgt de auto zijn eigen tabblad toegewezen.
2. Kies **Werklijst** → **Technische Journaals** in het linker menuvenster om de zoekopdracht te starten.
→ De zoekopdracht wordt uitgevoerd en VIDA toont een lijst met alle technische journaals die relevant zijn voor het huidige autoprofiel.

4.2.2 CSC zoeken

Als er een CSC wordt gespecificeerd voor de auto als er een basiszoekopdracht wordt uitgevoerd, gebruikt TIE de gespecificeerde CSC om de zoekopdracht verder te beperken. Technische journaals gerelateerd aan de specifieke CSC voor de geprofileerde auto worden getoond.

4.2.3 Storingscode zoeken

Als er op de auto in VIDA naar storingen is gezocht en er zijn Storingscodes gespecificeerd, gebruikt TIE de gespecificeerde Storingscodes om de zoekopdracht verder te verfijnen. Er worden Technische journaals getoond die gerelateerd zijn aan de specifieke Storingscodes voor de verbonden auto.

5 SAMENVATTING TOEPASSING

TIE bevat een functie om tekst automatisch op te slaan. Dit betekent dat tekst die u in de tekstgedeeltes hebt geschreven automatisch wordt opgeslagen (in elke module). Het doel is om u te helpen voorkomen dat u tekst kwijtraakt door een "time-out" van het systeem. Er is een uitzondering in de serviceproductjournaal-module. U kunt nooit een serviceproductjournaal opslaan voordat u een subcategorie hebt gekozen. Dit betekent dat de functie Automatisch opslaan pas werkt nadat u een subcategorie hebt gekozen.



Let op

Met gebruikers die geen toegang hebben tot TIE mag informatie alleen worden gedeeld als het wettelijk vereist is dat zij inzage hebben in deze informatie, zoals overheidsinstanties. In TIE staat gevoelige informatie; met alle informatie in het systeem moet zorgvuldig worden omgegaan.

Dit is heel belangrijk, zodat TIE-gebruikers ons privacybeleid naleven en zodat Volvo Cars de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zoals ingesteld door de Europese Unie naleeft.

5.1 Zoekfunctie

Er zijn twee manieren om een zoekactie in TIE te starten. U kunt een autoprofiel ophalen of direct naar een informatie-item zoeken.

5.1.1 Autoprofiel ophalen

Als u een autoprofiel wilt ophalen, moet één of een combinatie van de volgende velden worden gebruikt:

- Type en Chassis
- VIN
- Kentekenplaat

Fig. 2 Een autoprofiel ophalen

Klik op knop **Auto ophalen** om de auto-informatie op te halen. Klik op **Zoekvelden met autogegevens invullen** om de opgehaalde autogegevens over te zetten naar de velden in onderstaande tabel. Deze gegevens kunnen worden gebruikt als een filter bij het zoeken naar een informatie-item, zie hoofdstuk 5.2 Auto-informatie op pagina 13.

Nr.	Naam veld	Omschrijving
1	Serie	Serienummer
2	Sub	Subserienummer
3	Portieren	Aantal portieren
4	Motor	Motornummer
5	Verkoop	Verkoopversie
6	Carrosserie	Carrosserienummer
7	Versnellingsbak	Versnellingsbakcode
8	Positie stuur	Besturing
9	Fabriek	Productie-eenheid
10	Productieweek (van/tot)	JJJJWW
11	Chassisnummers reeks (van/tot)	Chassisnummer
12	Modeljaar vanaf (van/tot)	JJJJ

5.1.2 Zoeken naar een informatie-item

Het zoeken naar een informatie-item (Rapport, technisch journaal en serviceproductjournaal) of een combinatie van items, begint u door de betreffende module(s) te kiezen:

- Rapport
- Technisch journaal
- Serviceproductjournaal

In het vervolgkeuzemenu moet u kiezen uit Centraal en Lokaal en hebt u de optie om alle modules te selecteren/deselecteren door middel van de knoppen **Alles selecteren** en **Alle keuzes opheffen**. Als alle modules zijn geselecteerd, wordt voor elke module een lijst weergegeven.

Als u een autoprofiel hebt opgehaald, kunnen gegevens in de ingevulde velden worden bijgewerkt om naar een informatie-item te zoeken.

Als u geen autoprofiel hebt opgehaald, kunnen in een of meer van de volgende velden gegevens worden ingevoerd om naar een informatie-item te zoeken:

Nr.	Naam veld	Omschrijving
1	Serie	Serie - één teken
2	Sub	Subserie - één teken
3	Portieren	Aantal portieren - één cijfer
4	Motor	Motornummer - twee cijfers
5	Verkoop	Verkoopversie – twee karakters
6	Carrosserie	Carrosserie - één teken of cijfer
7	Versnellingsbak	Versnellingsbakcode - twee tekens
8	Positie stuur	Besturing - één teken

Nr.	Naam veld	Omschrijving
9	Fabriek	Productie-eenheid - twee tekens
10	Productieweek (van/tot)	JJJJWW - zes cijfers
11	Chassisnummers reeks (van/tot)	Chassisnummer - zeven cijfers of minder. Indien minder, dan vult het systeem met nullen aan.
12	Modeljaar (van/tot)	JJJJ - vier cijfers
13	CSC	Klantsymptoomcode. Klik op link CSC en kies CSC op de pagina die vervolgens verschijnt of voeg handmatig toe door de CSC in veld "CSC" te typen (2 tekens). Breng de CSC over naar het veld Meenemen in door op de pijltjes naar rechts te klikken. Er zijn meerdere CSC mogelijk. Om een al toegevoegde CSC te verwijderen, selecteert u deze en klikt u op de pijltjes naar links.
14	Functie van/Functie tot	Functiegroep van. Klik op de link Functie van en/of Functie tot en selecteer Functiegroep op de pagina die verschijnt of voer de Functiegroep handmatig in - maximaal 4 cijfers.
15	Diagnostische storingscodes	Voer een Storingscode handmatig in de velden DTC-module en Code in (maximaal 7 + 7 tekens) en breng deze over naar het veld Meenemen in zoekopdracht door op de pijltjes naar rechts te klikken. Er zijn meerdere Storingscodes mogelijk. Als meer dan één Storingscode gewenst is, herhaalt u de procedure. Om een al toegevoegde Storingscode te verwijderen, selecteert u deze en klikt u op de pijltjes naar links.
16	Statusdatum (van/tot)	Kan alleen uit de kalender worden gehaald.
17	Vrije tekst	Typ een vrije tekst van minimaal twee tekens. Als u meerdere woorden invoert, kies dan met behulp van het vervolgkeuzemenu een EN of OF -voorwaarde voor de ingevoerde woorden. Om een SOORTGELIJK -voorwaarde in te stellen, typt u een sterretje (*) voor of na het woord.

Waar kunt u in de verschillende modules naar zoeken?

Voor Rapporten en technische journaals zijn alle zoekvelden geldig. Voor service-productjournaals gelden de **Statusdatum** (van/tot) velden en het **Vrije tekst** veld.

5.2 Auto-informatie

Als u informatie wilt over een auto, gaat u naar het tabblad **auto info**. Hier kunt u gegevens invoeren in een van de zoekvelden:

- Type en Chassis
- of VIN
- of Kentekenplaat

5.3 Rapporten

Als u een rapport wil aanmaken of weergeven, klikt u op het tabblad **Rapport** en kiest één van de headers:

- **Rapportlijst weergeven** – data invoeren in één of een combinatie van velden en de lijst met hits bekijken/afdrukken.
- **Nieuw rapport aangemaakt** kies in het vervolgkeuzemenu een geschikt aandachtsgebied en ga verder. Om een lijst van centrale aandachtsgebieden en subaandachtsgebieden te bekijken, zie *hoofdstuk 3.4.1 Aandachtsgebieden op pagina 6*.



Let op

Wanneer u aan rapporten werkt, voeg dan geen informatie toe in veld **Tekst toevoegen** wanneer die informatie niet direct verband houdt met het rapport. Overweeg ook of u wel informatie over een klant, medewerker of auto moet toevoegen wanneer die informatie niet absoluut noodzakelijk is voor het hoofddoel van het rapport.

Volg deze richtlijnen zo exact mogelijk, omdat de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van organisaties eist dat deze de hoeveelheid persoonsgegevens die ze voor een bepaald doel verwerken tot een minimum beperkt. Deze richtlijnen zijn bedoeld om naleving van de AVG door Volvo Cars te garanderen en het verzoek is dan ook om dit in gedachten te houden wanneer u door TIE navigeert.

5.4 Journaals

Wanneer u journaals wilt aanmaken of weergeven, klikt u op het tabblad **Journaal** en kiest u een van de volgende items in het vervolgkeuzemenu:

- **Technische journaals**
 - **Journaallijst weergeven** - gegevens invoeren in één of in een combinatie van de velden.
- **Serviceproductjournaals**
 - **Journaallijst weergeven** - gegevens invoeren in één of in een combinatie van de velden.

5.5 Gebruikersprofiel

Door rechtsboven in het scherm op de gebruikersnaam te klikken, kunt u het gebruikersprofiel controleren en enkele gebruikersinstellingen aanpassen.

U kunt zien of persoonlijke informatie (bijv. naam, contactinformatie) juist is. Ook is het o.a. mogelijk om de voorkeur voor de snelheidsmeterinstelling, taal, kalender/tijdweergave in te stellen en of u e-mailmeldingen van TIE wilt ontvangen.

6 ONDERSTEUNING

Aangezien TIE een belangrijke zakelijke toepassing is, zijn help en ondersteuning geïmplementeerd om de bruikbaarheid te beveiligen. Dit hoofdstuk bevat informatie over die beveiliging.

6.1 TIE-helpbestanden

Voor elk scherm in TIE zijn helpbestanden beschikbaar. In deze bestanden krijgt u uitleg over zichtbare items, bijv. labels, vervolgkeuzemenu's, invoervelden enz. De helpbestanden zijn toegankelijk door in de rechterbovenhoek op knop **Help** te klikken. Er verschijnt een nieuw venster met informatie over het betreffende scherm.

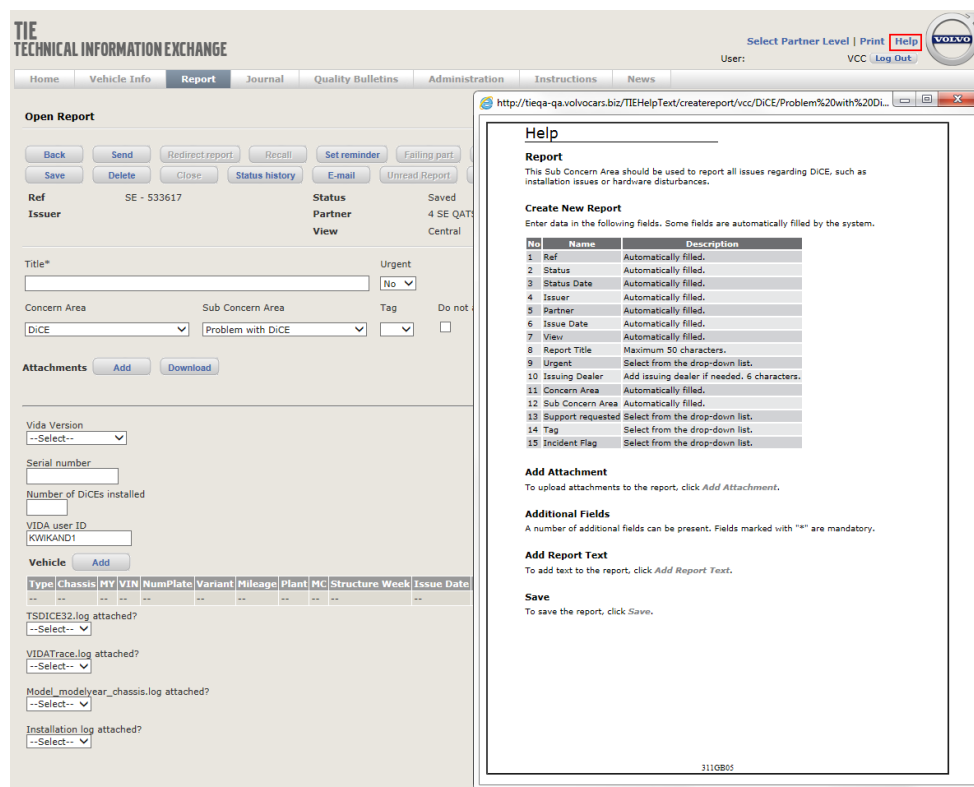


Fig. 3 TIE-helpbestand

6.2 Met wie kan ik contact opnemen als ik problemen heb?

Als de helpbestanden niet genoeg informatie bieden voor bepaalde problemen, kunt u contact opnemen met uw lokale helpdesk.

7 AFKORTINGEN

CSC	– Customer Symptom Codes (Klantsymptoomcode)
DTC	– Diagnostic Trouble Code (Diagnostische storingscode)
EWD	– Electronic Wiring Diagram (Elektronisch bedradingsschema)
GDPR	– General Data Protection Regulation (Algemene verordening gegevensbescherming)
SPJ	– Service Product Journal (Serviceproductjournaal)
TIE	– Technical Information Exchange
TIS	– Technical Information Shop
TJ	– Technical Journal (Technisch journaal)
URL	– Uniform Resource Locator
VIDA	– Vehicle Information and Diagnostics for Aftersales (Voertuiginformatie en storingzoeken voor aftersales)
VIN	– Vehicle Identification Number (Voertuigidentificatienummer)

8 HISTORIELOGBESTAND

8.1 258NL05IR

Wijzigingen in het hele document vanwege de introductie van de nieuwe VIDA-applicatie in 2015. Met name het subhoofdstuk *Aandachtsgebieden* is aangepast en bijgewerkt met nieuwe aandachtsgebieden en subaandachtsgebieden.

Alle informatie over VIDA All-in-one en VIDA on Web is verwijderd.

8.2 258NL06IR

Het copyrightjaar is bijgewerkt naar 2018. Er zijn ook kleine wijzigingen in de teksten aangebracht.

8.3 258NL07IR

Richtlijnen voor het volgen van de Algemene verordening gegevensbescherming bij werkzaamheden in TIE zijn toegevoegd aan hoofdstukken over rapporten. De pagina's waar AVG-informatie is toegevoegd zijn opgenomen in de index.

8.4 258NL08IR

Richtlijnen voor naleving van de Algemene verordening gegevensbescherming en Volvo privacybeleid bij het delen van informatie van TIE is toegevoegd. De pagina's waarop informatie is toegevoegd, zijn opgenomen in de index onder AVG.

Aandachtsgebieden voor rapporten zijn bijgewerkt zodat de toepassing wordt weergegeven. Dit betreft de volgende aandachtsgebieden:

- Connectiviteit
- Digitale commercie (DCOM)
- VIDA

9 ALFABETISCH REGISTER

A

Aanmelden	4
Algemene verordening gegevensbescherming	4, 5, 6, 11
Algemene verordening gegevensbescherming (General Data Protection Regulation)	14
Autoprofiel	12

C

Categorieën	6
-------------------	---

H

Handleiding	14
-------------------	----

I

Instellingen	14
--------------------	----

L

LEVC	14
------------	----

S

Serviceproductjournaals	14
Subaandachtsgebieden	6, 9

T

Taal	14
Technische journaals	14

Z

Zoekfunctie	10
-------------------	----

