

CLEVER Remote Technisch Support (RTS)

Met onze remote-oplossing slaan wij een brug tussen het voertuig in jouw werkplaats en onze CLEVER DiagnostiX ServiceDesk. Maak gebruik van CLEVER Remote Technisch Support om voertuigen op afstand te laten uitlezen, diagnosticeren, coderen, configureren en kalibreren.

Zo werkt het

- 1** Sluit de **SmartLink Remote (VCI)** aan op het voertuig en **maak verbinding met het internet** (bij voorkeur met een UTP-kabel). Houd hierbij rekening met onze **RTS-voorwaarden** (zie achterzijde).
- 2** Open de **CLEVER APP** via de '**Remote programming**' knop in de Solera VHC software of gebruik de volgende link:
<https://clever.astech.com/login>
- 3** Login met jouw **gebruiksnaam** en **wachtwoord**.

- 4** Zodra je bent ingelogd, selecteer je een contact bij '**Kies contact**'. Standaard staat hier 'Werkplaats'. Dit is een algemene login. Wil je graag dat hier de naam van jou en/of jouw collega(s) wordt toegevoegd? Geef dit dan door aan CLEVER DiagnostiX. Klik nu op '**Bijwerken**'.
- 5** Je bent nu ingelogd op jouw eigen **bedrijfsportaal**. Hier vind je alle aangevraagde en voltooide RTS-tickets. Om een nieuwe RTS-aanvraag in te dienen, klik je linksboven op het menu (≡). Klik nu op '**Nieuwe aanvraag**'.

- 6** Vul het **aanvraagformulier zo correct om compleet mogelijk in**. Alles waar een * achter staat, is een verplicht veld. Na het invullen van het chassisnummer kun je de decoder gebruiken om het bouwjaar, model etc. automatisch op te halen.

Vul bij '**Notities**' alsjeblieft zoveel mogelijk relevante informatie in: Wat is er met het voertuig gebeurd? Zijn er modules vervangen? Gelieve alles wat relevant is invullen. Hoe meer informatie de CLEVER eXpert heeft, des te beter én sneller je kan worden geholpen.

Klik op '**Indienen**' om de RTS-aanvraag door te zetten naar het CLEVER DiagnostiX SupportTeam. Vooraf worden prijs, condities en voorwaarden helder en transparant medegedeeld.

- 7** Zodra de aanvraag is ingediend, kun je het **RTS-ticket openen** door via 'Home' op 'Aangevraagd' te klikken. Hier kan je vervolgens de chatbox openen door op 'Begin met chatten' te klikken om te communiceren met de CLEVER eXpert. Houd de chat goed in te gaten.

Support Center

Status supportaanvragen

wachttijd is <1 min

Aangevraagd	1
Voltooid	1

3 unread chats

Terug

Openstaande aanvragen

Begin met chatten **3**

Werkorder: 20000087

Apparaat: *

Type aanvraag: * Programmering

- 8** De benodigde werkzaamheden worden op afstand uitgevoerd. Zodra de werkzaamheden zijn voltooid, ontvang je automatisch een **CLEVER RTS-rapport** per mail waarin de uitgevoerde werkzaamheden zijn weergegeven incl. mogelijk advies en gemaakte kosten. Wanneer je werkt met de Solera backofficesoftware i.c.m. de VHC, dan wordt het RTS-rapport automatisch toegevoegd aan het schadedossier in DWpro.

Heb je vragen? Neem contact op met het CLEVER DiagnostiX SupportTeam.

Bel: +31 (0) 85 076 5000 of WhatsApp: +31 (0) 6 108 639 30

Remote Technisch Support voorwaarden

Een goede voorbereiding is vaak het halve werk! Voordat we aan de slag kunnen, zorg er alsjeblieft voor dat:

- 1 alle onderdelen/componenten op en aan een voertuig juist en compleet zijn gemonteerd, afgesteld en aangesloten;
- 2 een stabiele acculader, die minimaal 100A kan leveren, is aangesloten op het voertuig. Indien de voedingsspanning tijdens de remote-dienst beneden het voor het voertuig acceptabele niveau komt, kunnen bepaalde modules namelijk worden uitgeschakeld of in een slaapstand vallen. Hierdoor dient de remote-dienst te worden beëindigd. Het kan zelfs leiden tot ernstige schade;
- 3 het voertuig op contact staat en blijft staan, met de motor uit, totdat de CLEVER eXpert andere instructies geeft. Laat de CLEVER eXpert weten wanneer hij/zij aan de slag kan. Let op: bij sommige voertuigen zijn er speciale handelingen voor benodigd;
- 4 de SmartLink Remote op internet is aangesloten. In verband met stabiliteit, wordt geadviseerd om te allen tijde te werken met kabel. De kwaliteit van de internetverbinding kan o.a. gecontroleerd worden door te controleren of het groene/oranje lampje op de SmartLink brandt. Indien dit niet het geval is, is er waarschijnlijk geen internetverbinding;
- 5 in geval van ADAS-kalibratie, de 4 wieluitlijning is gecontroleerd c.q. afgesteld en de kalibratieapparatuur is gepositioneerd en ingesteld;
- 6 in geval van afstellen koplamp of ADAS-kalibratie, het voertuig op een vlakke vloer staat.

// Deze voorwaarden vind je tevens op de zijkant van de SmartLink Remote.

De remote-dienst kan niet worden gestart of zelfs worden afgebroken indien niet aan bovenstaande voorwaarden is voldaan. Indien de remote-dienst moet worden afgebroken, omdat niet aan één of meerdere bovenstaande voorwaarden is voldaan, zal de door ons geïnvesteerde tijd in rekening worden gebracht ad. € 44,00 per kwartier. Hierbij wordt de tijd naar boven afgerond op hele kwartieren.

Mocht de remote-dienst niet succesvol kunnen worden uitgevoerd door problemen in het voertuig, kan worden overgegaan op onze Voertuig Technisch Support (VTS) dienstverlening, waarbij je, samen met onze CLEVER eXpert het probleem tracht te achterhalen. Hiervoor is een lidmaatschap op CLEVER ADAS, COMPACT of PREMIUM benodigd. Zonder één van deze lidmaatschappen geldt een tarief van € 29,00 per kwartier (waarbij de starttijd 0,5 uur is). Hierbij wordt de tijd naar boven afgerond op hele kwartieren.

Enkele tips

- ✓ Zorg dat het voertuig op een plek staat waar het niet in de weg staat. Soms kan een remote-dienst wat meer tijd in beslag nemen. In dat geval is het wel zo makkelijk als het voertuig niet in de weg staat.
- ✓ Controleer of er geen andere controlelampjes op het dashboard branden dan de controlelamp van het systeem waar werkzaamheden aan dienen te gebeuren. Branden er andere controlelampjes? Geef dit aan de CLEVER eXpert door. Dit kan namelijk van invloed zijn op de uit te voeren remote-dienst.

