

Müşteri ifadesi / Atölye tespiti

Müşteri şikayeti:

Apple CarPlay™ üzerinden yapılan bir görüşme sırasında birkaç dakika sonra görüşmenin devamını engelleyecek şekilde parazitlenme/ısıklık sesi duyuluyor.

Atölye tespiti:

Şikayete neden olan durum tespit edilebiliyor.

Vaka belleğinde herhangi bir kayıt mevcut değildir.

Dokümana ait geçmiş veriler:

İşlem No./Revizyon numarası:	Değişiklik tipi:
2053000/5	Değişiklik: <ul style="list-style-type: none">Başlık bilgileriTeknik arka plan
NOT Eğer revizyon sadece teknik servis bülteninin (TPI) başlığındaki verilerle sınırlıysa bu durumda tablo içeriği değişmez.	

Teknik açıklama

Bilgi - eğlence cihazına bağlanamayacak bir şikayet söz konusudur. CarPlay™ uygulaması SEAT mülkiyetinde değildir.

Bu davranışı önlemek için Apple cihazının iOS sürümü 13 veya üstüne güncellenmesi tavsiye edilir.

NOT Bu nedenle parçaların değişimi önerilmemekte ve değişimi halinde bu durum talimatlara aykırı olarak kabul edilecektir. Bunun haricinde parça değişimi, müşterinin şikayetine hiçbir etkisi olmayacağından mükerrer onarımlara/ işlemlere sebebiyet verebilir.

Seri uygulama

Önlem

Müşteri bilgisi

Müşteriyi "Teknik arka plan" bölümünde açıklandığı şekilde bilgilendirin ve bu davranışı önlemek için Apple cihazını iOS sürümü 13 veya üstüne güncellemesini önerin. Müşterinin cihazı en azından iOS sürümü 13'e güncellenemiyorsa müşteriye parazitlenme/ısıklık sesinin, iPhone hoparlör sembolüne iki kere basılarak hemen giderilebileceği ve sistemin normal şekilde çalışmasının sağlanabileceği bilgisi verilmelidir. Bakınız resim 1.



Resim 1: Bir görüşme sırasında Apple mobil cihaza ait ekran görüntüsü.

Resim 1 ile ilgili açıklamalar:

A: Ekrandaki hoparlör sembolü.