

## Müşteri ifadesi / Atölye tespitı

### Müşteri şikayetisi:

- Bazen Ön Asistan izleme sistemi veya Uyarlamalı Hız Sabitleme Sistemi istenmeyen bir uyarı verir veya beklenmedik bir yavaşlama yoluyla müdahale eder.

### Atölye tespitı:

- Müşteri şikayetinde bildirilen durum tekrar oluşturulamıyor/zorlukla tekrar oluşturulabiliyor.
- Uyarlamalı Hız Sabitleme Sistemi (ACC) veya Ön Asistan izleme sisteminde bir sapma olduğunu bildiren kayıtlı ilgili vaka girişleri yok.

**NOT**

Bir şikayetin göstergesi kayıtlı vaka girişleri mevcutsa, öncelikli olarak bu kayıtlar Rehberli Arıza Arama (GFF) fonksiyonunu kullanarak ele alınmalıdır. Bu durumda, bu masrafların bu TPI üzerinden faturalandırılamayacağını dikkate alın.

### Doküman geçmişi:

Öge no./Revizyon no.:	Değişiklik tipi:
2067250/4	Değişiklik yeri: <ul style="list-style-type: none"><li>Faturalandırma bilgileri.</li></ul>

**NOT**

Aşağıdaki revizyonun tek nedeni TPI başlık bilgisindeki değişiklikler ise, bu tablonun içeriği değiştirilmez.

### Teknik açıklama

---

### Seri uygulama

---

### Önlem

Müşterinin şikayette bulunması halinde, söz konusu sorun teyit edildikten sonra aşağıdaki onarım prosedürü izlenmelidir:

**NOT**

Prosedürleri doğru şekilde uygulamak için lütfen arıza teşhis cihazına bakın.

**NOT**

Offboard Diagnostic Information System (ODIS): Arıza teşhis donanımı, en son sürüm olan 2.28.1'e güncellenmelidir.

1. Müşterinin şikayetini kaydedin.

2. Müşterinin şikayetinin yorumlanması hazırlık.

3. Yorumlama ve prosedür.

### **Madde 1 ile ilgili olarak: Müşterinin şikayetini kaydedin:**

Bu TPİ'da açıklanan prosedür, müşterinin şikayetinin en uygun şekilde belirlenmesini ve işlenmesini amaçlamaktadır. Amaçlar şöyledir:

- Şikayetleri daha hızlı ve daha yetkin bir şekilde işlemek.
- Daha fazla anonim şikayetin istatistiksel olarak ölçülebilmesini sağlamak.
- Şikayetleri daha hızlı ve daha uygun bir şekilde işlemeye başlamak.
- Ön Asistan izleme sisteminin fonksiyonlarıyla herhangi bir şekilde ilgili olmayan şikayetleri tespit etmek ve bu şikayetlerin işleme şeklini takip etmek.

#### **NOT**

- **Asla bu** TPİ'dan önce Uyarlamalı Hız Sabitleme Sistemi Kontrol ünitesinde bir yazılım güncellemesi yapmayın (arıza teşhis adresi: 0013).
- **Asla bu** işlemden önce ACC kontrol ünitesindeki vaka giriş belleğini silmeyin (arıza teşhis adresi: 0013).

**"Anket" ve 'çalışma sayfası' eklerini doldurmadan önce müşterinin verilerin korunmasıyla ilgili bir onay beyanı imzalayıp imzalamadığını kontrol edin.**

- Önce, Müşteri ile birlikte ekte yer alan "anketi" (Ön Asistan izleme sistemi/Uyarlamalı Hız Sabitleme Sistemi) ve çalışma sayfasını (müşteri beyanlarının belirlenmesi için) doldurun.
- Yardımcı olarak verilen "Çalışma Sayfası" belgesini doldururken, belirtilen tarih, saat, kilometre, etkinleşme türü ve kısa açıklamanın doğru olduğunu kontrol edin.
- Çeşitli durumlara ilişkin şikayetler sunuluyorsa, her bir vakayı (tarih ve saat) bir satırda belirtin.
- Ardından araç arıza teşhis donanımını kullanarak aşağıdaki test programlarını çalıştırın (**Offboard Diagnostic Information System (ODIS) arıza teşhis donanımı**):

Kendi kendine test -> Arıza teşhisini için uygun sistemler -> 0013 Uyarlamalı Hız Sabitleme Sistemi -> 0013 Teknik ürün bilgileri numarası 2067250 seçeneklerini seçin.

ve

Kendi kendine test -> Arıza teşhisini için uygun sistemler -> 0013 Uyarlamalı Hız Sabitleme Sistemi -> 0013 Fonksiyonlar -> Ölçüm değerlerini oku -> Mevcut tüm ölçüm değerlerini seç seçeneklerini seçin.

### **Madde 2 ile ilgili olarak: Müşterinin şikayetinin yorumlanması hazırlık:**

- Okunan verilerin (saat, tarih, kilometre) doğru olup olmadığını kontrol edin.
- "Çalışma Sayfası" formunda (müşterinin beyanlarını belirlemek için), ilgili etkinleşme durumlarının da okunduğu girişleri işaretleyin (tarih/saat, km).
- Bir girişin sınırlandırırken sistem saatinin doğru olmayacağı unutmayın (örneğin: Yaz saatı <> Kış saatı).
- Aynı anda gerçekleşen fakat farklı etkinleşme türlerini grupperdirin.

#### **NOT**

- Arıza teşhis raporu okunan vakaları/etkinleşme türlerini içerir.
- Müşterinin şikayetinin yorumlamasını hazırlamak için ekte yer alan "Çalışma sayfası örneği" belgesini kullanın.

### **Madde 3 ile ilgili olarak: Yorumlama ve prosedür:**

#### **Yorumlama:**

Her bir şikayeteye aşağıdaki eylem alanlarından birini ayırin:

- Etkinleşme yok

Ön Asistan izleme sisteminde etkinleşme yoktur. Arıza nedeni başka bir yerde olmalıdır (örneğin: Park Asistanı, elektromekanik park freni, elektronik dengeleme programı, şanzıman vb.).

- Müşterinin şikayetileyi geçici olarak eşleşen hiçbir giriş yok

Arıza nedeni başka bir yerde olmalıdır (örneğin: Park Asistanı, elektromekanik park freni, elektronik dengeleme programı, şanzıman vb.).

- Ön uyarı/ana uyarı

Sadece ön uyarılar veya ciddi uyarılarda etkinleşmeler durumunda, müşteriyi herhangi bir tehlike olmadığı konusunda bilgilendirir. Araçla birlikte verilen belgelerde açıklanan sistem fonksyonlarını ve sınırlarını ve sürücünün kullanabileceği müdahale seçeneklerini müşteriye açıklayın.

- **Seçimli frenleme**

Seçici frenlemede sistem sürücünün bir çarpışmayı önlemek için yeterince fren yapıp yapmadığını hesaplar. Yapmıyorsa, duruma bağlı olarak, gerekli frenleme gücü tam yavaşlamaya kadar artırılır.

- **Otomatik kısmi frenleme (ön aşama)**

Sürücü uyarılara tepki vermezse, bir uyarı çekişi ile şiddetli bir uyarı oluşturulur. Uyarı çekişi, frenlerin çok kısa ve açıkça algılanabilir bir şekilde etkinleştirilmesi ile gerçekleştirilebilir ve aracı yavaşlatmayı sağlar. Amacı, sürücünün dikkatini trafik durumuna yönlendirmek ve yakın bir çarpışmadan kaçınmak için derhal müdahale etmesi gerektiğini göstermektedir.

- **Otomatik kısmi frenleme (ana aşama)**

Acil durum frenlemesi başlatılır.

Bir çarpışmadan kaçınmanın mümkün olmadığı durumlarda, sistem otomatik olarak tam fren uygulayarak da sürücüye yardımcı olur. Böylece “Ön Asistan” izleme sistemi araca maksimum frenleme uygular.

- **Çarpışma önleme sistemi**

Çarpışma önleme sistemi, araç 30 km/sa ile 150 km/sa arasında bir hızda sürüldüğünde aktif durumdadır. Bir çarpışma uyarısı olduğunda, sistem bunu frenleri uygulayarak bildirir. Asistan, direksiyon simidi düzeltmesi durumunda veya şerit değiştirirken hafif bir direksiyon simidi torku (maksimum 2 Nm) uygulayarak müdahale eder. Çarpışma önleme sisteminde kullanılan sistemler aşağıdaki gibidir: Ön Asistan izleme sistemi, Uyarlamalı Hız Sabitleme Sistemi ve Şeritten Ayrılma Uyarı Sistemi.

- **Frenlerin çalışmama durumunun en aza indirilmesi**

Tehlikeli bir durum algılandığında hidrolik fren sistemi önceden gerdirilir ve hafif bir çekme hissedilebilir.

- **Dönüş fonksiyonu**

15 km/sa hızda kadar, dönüş manevrası sırasında acil frenleme gerçekleştirilebilir.

Bu fonksiyon, dönüş sırasında karşısından gelen bir araçla önden çarpışmayı önleyebilir.

**Prosedür:**

- Fren müdahalesi veya otomatik frenleme

- Araçta tekrar oluşturulabilir bir etkinleşme vardır. Bu durumda müşteriden anketi doldurmasını isteyin ve ekleri DISS Kalite Raporuna ekleyin.
- Ardından anketten elde edilen bilgileri değerlendirin.
- Aracın tepkisini açıklamak mümkünse, müşteriyi herhangi bir tehlike olmadığı konusunda bilgilendirin. Araçla birlikte verilen belgelerde açıklanan sistem fonksyonlarını ve sınırlarını ve sürücünün kullanabileceği müdahale seçeneklerini müşteriye açıklayın.
- Müşteri tarafından açıklanan durumu en doğru şekilde DISS Kalite Raporu işleme ekranındaki Marjinal koşullar alanına girin.

**NOT**

Bu TPI'yi ele alırken, aşağıdakileri yerine getiren bir müşteri şikayeti olduğu belirlenirse:

- etkinleştirme verileriyle eşleşen.

ve

- bir fren müdahalesi veya otomatik kısmi frenleme olan.

ve

- bunlara rağmen aracın tepkisinin bu durumun açıklanmasına izin vermediği.

Sadece bu durumda, aşağıda belirtilen TPI'ya atıfta bulunan bir “*teknik sorgulama*” oluşturun: 2067250/\*.

Teknik departmandan gelecek yanıt bekleyin ve onların talimatlarını izleyin.

**NOT**

Verilen bilgilere göre gerçekleştirilmeyen onarımlar “gerekçesiz” olarak değerlendirilebilir.

### NOT

Üretici tarafından garanti işleminin daha kolay yürütülmesi için, TPI numarası (İşlem numarası) mutlaka belirtilmelidir. "DISS/SAGA Kopplung" kullanılan pazarlarda, TPI numarası DISS sisteminden otomatik olarak kopyalanır. "DISS/SAGA Kopplung" kullanılmayan pazarlarda, "MST İşlem numarası (Teknik Servis El Kitabı)" alanına TPI numarası manuel olarak girilmelidir.

#### APOS'de çözüm yolu:

İşçilik No.	İşçilik tanımı	Birim Süre (TU)
01 50 00 10	Rehberli arıza arama/rehberli fonksiyon	20 1)
01 50 00 60	Rehberli arıza arama/rehberli fonksiyon	Arıza teşhis prosedürüne göre 1)
06 91 00 99	Belgelendirme için ilave çalışma	50 1)
<b>Belirtilen işçilikler, iş talimatlarında verilen tüm testleri içermektedir.</b>		

1) Belirtilen süreler sadece bu TPI için geçerlidir. Garanti talebinde bulunurken, süreci kolaylaştırmak için lütfen kullanılan TPI numarasını da dahil edin.

#### APOS'de çözüm yolu (yeni sürüm):

İşçilik No.	İşçilik tanımı	Birim Süre (TU)
001500 V1	Rehberli arıza arama/rehberli fonksiyonunu hazırlayın	20 1)
001500 A8	Rehberli arıza arama/rehberli fonksiyonu gerçekleştirin	Arıza teşhis prosedürüne göre 1)
006910 A8	Belgelendirme için ilave çalışma	50 1)
<b>Belirtilen işçilikler, iş talimatlarında verilen tüm testleri içermektedir.</b>		

1) Belirtilen süreler sadece bu TPI için geçerlidir. Garanti talebinde bulunurken, süreci kolaylaştırmak için lütfen kullanılan TPI numarasını da dahil edin.

### NOT

- Bu TPI'de belirtilen işçilik süreleri, bu yayının tamamlandığı tarihte geçerli olan zaman birimlerine denktir. İşçilik Kataloğu'nda sonradan gerçekleştirilen olası güncellemlerden dolayı birim sürelerde (TU) küçük değişiklikler olabilir. İşçilik Kataloğına göre halihazırda yürürlükte olan süreler geçerli olup, manuel olarak girilen işçilikler buna dahil değildir (... 99)."
- Offboard Diagnostic Information System (ODIS) için gereken süre, aşağıda belirtilen sürelerle dahil değildir. Bu süre, Offboard Diagnostic Information System (ODIS) arıza teşhis cihazı formu kullanılarak ayrıca faturalandırılmalıdır.