wiTECH 2.0 questions fréquentes

570 Sophie Paudat Wed, Jan 11, 2017 Aperçu de wiTECH 2.0 3569

wiTECH 2.0 questions fréquentes

wiTECH 2.0, est-il un outil essential?

Oui. Veuillez-vous référer à la lettre d'annonce du programme que votre concessionnaire a reçue en juin 2014: Announcement Letter for Launch of wiTECH 2.0

Est-ce que wiTECH 2.0 remplace l'application diagnostic wiTECH (wiTECH "1.0")?

Non, wiTECH 2.0 et wiTECH 1.0 sont deux outils essentiels. wiTECH 1.0 est toujours nécessaire pour le support des anciens modèles de véhicules. Les deux systèmes seront pris en charge pour la plupart des véhicules MY 2016, mais il y aura une réduction de la prise en charge les futurs modèles de véhicules avec l'application diagnostic wiTECH 1.0.

Puis-je continuer à utiliser wiTECH 1.0 même après l'installation de wiTECH 2.0?

Oui, wiTECH 1.0 et wiTECH 2.0 peuvent être utilisés par votre concessionnaire. Chaque microPod est dédié à l'utilisation avec wiTECH 2.0 ou wiTECH 1.0.

Est-ce que wiTECH 2.0 fonctionnera avec le même matériel de réseau?

Oui. Avec le déploiement du programme wiTECH Diagnostic Extender, votre concessionnaire est maintenant équipé avec le matériel réseau nécessaire pour utiliser wiTECH 2.0. Dans le cadre du processus d'installation de wiTECH 2.0 chez votre concessionnaire, l'agent configurera l'un des périphériques VCI de votre concession pour permettre son fonctionnement avec le système wiTECH 2.0. Pour configurer les périphériques restants, reportez-vous à: Comment configurer le profil d'un réseau sans fil dans un microPod II

Pourquoi devrais-je utiliser wiTECH 2.0?

L'application wiTECH 2.0 est une nouvelle norme pour le diagnostic de véhicules. Les véhicules à venir nécessitent l'utilisation de wiTECH 2.0 en raison de changements de leur système électronique. Compte tenu des avantages significatifs en termes de vitesse du système wiTECH 2.0, il devrait être clair pourquoi vous souhaiterez utiliser wiTECH 2.0.

Les outils essentiels sont normalement livrés avec du matériel. Pourquoi est-ce différent pour wiTECH 2.0?

Le matériel de wiTECH 2.0 a été déployé en CY 2013 avec le programme wiTECH Diagnostic Extender. Avec ce programme, vous avez reçu le matériel nécessaire pour utiliser wiTECH 2.0, y compris un périphérique microPod. Nous vous recommandons fortement d'acheter un nombre de microPods adéquat pour vos techniciens. Il n'y a pas d'excuse, car le microPod est le périphérique d'interface de communication aux véhicules OEM le moins couteux. Un concessionnaire peut récupérer son prix d'achat presque immédiatement grâce aux ventes de services supplémentaires.

Mon concessionnaire n'achètera pas suffisamment d'appareils VCI ou d'appareils d'affichage.

Que dois-je faire en tant que technicien?

Certains concessionnaires ne comprennent pas que les outils diagnostic rapportent l'argent de la concession, augmentent la rétention des services, améliorent la satisfaction de la clientèle et aident à retenir les techniciens. Les opérations de service technique ont réduit le coût de possession des outils de diagnostic à environ 1/10^{e} du coût au cours des dix dernières années. Le microPod est maintenant abordable aux techniciens et peut rapidement devenir rentable en évitant aux techniciens de rester inactifs en patientant qu'un microPod devienne disponible. Les dispositifs d'affichage pour wiTECH 2.0 sont très économiques. Par exemple, de nombreux techniciens ont constaté que wiTECH 2.0 fonctionne bien sur leur téléphone intelligent.

Quand est ce que l'application diagnostic wiTECH 1.0 prendra fin?

Le projet de cessation est:

- Le support de l'application diagnostic wiTECH 1.0 via téléphone se terminera dans un proche avenir et à ce moment-là, seul le support par e-mail sera fourni pour wiTECH 1.0.
- Nous vous tiendrons au courant des détails de la diminution de support de wiTECH 1.0 à mesure que nous progressons.

wiTECH 1.0 sera-t-il encore utilisable après sa cessation?

wiTECH 1.0 est actuellement nécessaire pour diagnostiquer les CAN bus d'anciens modèles et restera opérationnel pour ces véhicules.

Questions relatives aux périphériques Vehicle Communications Interface (VCI)

Est-ce que le microPod WCP fonctionne avec l'émulateur DRB III?

Veuillez noter que le microPod WCP ne prend pas en charge certains protocoles existants. Nous vous recommandons d'acheter des versions plus récentes du microPod pour assurer un support complet de véhicule.

Le VCI Pod sera-t-il pris en charge par wiTECH 2.0?

Non, le VCI Pod ne prend pas en charge tous les véhicules FCA US. Le microPod est devenu la nouvelle norme pour le diagnostic de véhicule et il a remplacé le VCI Pod.

Le StarMOBILE sera-t-il pris en charge par wiTECH 2.0?

Non, le périphérique StarMOBILE ne peut pas être pris en charge par wiTECH 2.0.

Puis-je utiliser le microPod avec wiTECH 2.0 en utilisant une connexion USB?

Le modèle wiTECH 2.0 est un modèle connecté au réseau où le périphérique VCI communique directement avec les serveurs de nuages back-end. Cela est dû en partie aux exigences de sécurité des applications diagnostic. Il n'est pas possible d'utiliser le logiciel serveur sur un PC. Il sera essentiel que l'atelier de service ait une connectivité réseau fiable pour permettre le diagnostic de véhicule.

Questions de réseau et de connectivité

Que se passe-t-il si je n'ai pas de connexion Internet ou si mon emplacement présente une connectivité non fiable? Puis-je quand même utiliser wiTECH 2.0?

Vous pouvez utiliser un hotspot ou une autre technologie cellulaire pour obtenir la connexion, mais wiTECH 2.0 est un modèle qui fonctionne uniquement en ligne. Pour une utilisation commerciale, les périphériques sans fil qui fournissent des capacités cellulaires de sauvegarde (par exemple les dispositifs Cradlepoint) s'avèrent efficaces pour permettre au concessionnaire de maintenir des opérations ininterrompues.

Puis-je faire des essais sur route?

Oui. wiTECH 2.0 est un modèle en ligne, vous devrez donc connecter votre périphérique microPod et votre tablette à un hotspot mobile ou à un modem cellulaire. Si votre tablette ou votre téléphone a un hotspot intégré, vous pouvez simplement connecter votre microPod à votre appareil mobile (consultez l'article: Essai sur route - Comment faire). Cette configuration permet une expérience simple sur route. Nous vous suggérons fortement de prendre un partenaire pour conduire pendant que vous utilisez l'appareil mobile afin de vous assurer que vous n'êtes pas distrait pendant vos tests. Comme avec le système wiTECH 1.0, une connexion Internet n'est pas nécessaire lorsque le dispositif VCI est en mode enregistrement de bord.

Quels hotspots sont pris en charge par wiTECH 2?

Nous avons utilisé une variété de dispositifs allant des téléphones intelligents, des modems cellulaires tels qu'un MiFi, et des clefs cellulaires USB. Il est important que vous définissiez un profil avec les spécifications de réseau dans la page de configuration du microPod. Une fois défini, utilisez la page de configuration pour sélectionner ce profil afin de vous connecter à votre hotspot. N'oubliez pas de reconnecter le microPod au profil du réseau de la concession à votre retour. Si vous choisissez d'utiliser votre téléphone cellulaire personnel, n'oubliez pas que vous pourriez être facturé par votre opérateur pour le transfert de données. Veuillez consulter l'article: Configuring microPOD II for Mobile Hotspot

Pourquoi wiTECH 2.0 n'a pas corrigé mes problèmes de réseau?

Presque tous les problèmes de réseau, en dehors des défaillances de matériels, sont le résultat de problèmes d'infrastructure WiFi ou câblé dans la concession. Il est important que la concession ait une portée WiFi couvrant entièrement l'atelier de service en installant suffisamment de points d'accès. Nous soutenons plus de 10 000 concessionnaires dans le monde entier en utilisant les protocoles de réseau TCP / IP. Nous savons que les spécifications de réseau requises nécessitent des compétences techniques

appropriées à la disposition du concessionnaire. Il est important que le concessionnaire le comprenne aussi. Au sein du marché de l'ALENA, nous avons constaté que les plaintes de réseau proviennent presque exclusivement des problèmes simples et remédiables qui sont adressées par des articles de la base de connaissances. Reportez-vous à la section *Gestion de réseau* de la base de connaissances pour les articles qui peuvent aider votre informaticien à résoudre la majorité des problèmes.

Est-ce que le centre de support wiTECH peut envoyer un technicien pour résoudre les problèmes de réseau?

Oui. Mais il s'agit d'une option très coûteuse pour le concessionnaire et nous recommandons l'embauche de personnel compétent ou l'utilisation d'une société informatique pour configurer vos périphériques réseau et aider à résoudre les problèmes de réseau.

Les exigences du système wiTECH 2.0

Quels sont les navigateurs compatibles avec wiTECH 2.0?

Nous prenons en charge officiellement les mêmes navigateurs que le support FCA ICT pour les versions DealerCONNECT: Internet Explorer 11 et Safari version 7 et 8. Notez qu'Apple ne prend plus en charge Safari sous Windows. Nous ne pouvons pas tester toutes les implémentations de navigateur sur tous les ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents, vous êtes donc libre d'expérimenter et de déterminer si votre navigateur préféré est compatible.

Quels sont les périphériques d'affichage utilisés par wiTECH 2.0?

wiTECH 2.0 n'exige pas un ordinateur, une tablette, ou un téléphone intelligent spécifique puisque l'application est basée sur le navigateur web. Il est actuellement utilisé sur une grande variété d'ordinateur, de tablettes et de smartphones. Il fonctionnera également sur l'appareil que vous utilisez pour wiTECH 1.0. Nous ne garantissons pas le bon fonctionnement de tous les appareils, car il n'est pas possible de tester toutes les possibilités. Nous vous recommandons d'utiliser un périphérique fiable et sécurisé, approprié pour une utilisation dans un environnement de service.

Est-ce que le centre de support wiTECH configurera tous mes périphériques?

Lors de l'installation du système wiTECH 2.0, l'agent configurera un microPod et vous dirigera aux étapes de configuration pour les microPod supplémentaires. Consultez l'article de la Base de connaissances Comment configurer le profil d'un réseau sans fil dans un microPod II pour vous guider. Il y a suffisamment de ressources disponibles dans votre région pour fournir un soutien technique pour des questions ou des problèmes informatiques. Alternativement, vous trouverez la plupart des réponses techniques dans les différents articles de la base de connaissances fournies par l'équipe wiTECH

Fonctionnalités qui sont en cours de développement ou qui resteront non prises en charge

L'application diagnostic wiTECH 1.0 fournit un lien vers VIP; Cette fonctionnalité sera-t-elle prise en charge dans wiTECH 2.0?

Non. En raison de problèmes de confidentialité avec les données personnelles de la clientèle, cette fonctionnalité ne sera pas prise en charge dans wiTECH 2.0. Veuillez utiliser le portail DealerCONNECT pour accéder à cette fonctionnalité.

Quels sont les véhicules pris en charge dans wiTECH 2.0? A-t-il le même support de véhicule que l'application diagnostic wiTECH 1.0?

Actuellement, wiTECH 2.0 ne prend pas entièrement en charge les bus multi-protocoles, mais le support intégral sera ajouté sous peu. Pour l'instant, utilisez votre système wiTECH 1.0 pour entretenir les véhicules multi-protocoles.

Pour obtenir la liste complète des véhicules pris en charge, consultez la section *Supported Vehicles* comprise dans chaque publication de notes de version (release notes). Les véhicules spécifiques qui ne sont pas actuellement pris en charge sont également discutés dans l'article de la Base de connaissances: Legacy Vehicles Not Fully Supported with wiTECH 2.0

Questions diverses

Pourquoi le système est-il étiqueté «Beta»? Cela signifie-t-il que nous ne devrions pas l'utiliser?

Le système wiTECH 2.0 fait l'objet d'authentifications et de tests rigoureux depuis plus d'un an. Nous avons effectué des tests Alpha chez nos concessionnaires qui ont gracieusement fourni leur temps et leurs efforts pour assurer un produit fiable. Nous serons en phase Beta tout au long du déploiement. Si vous constatez des problèmes, nous vous demandons d'utiliser les pages de commentaires de l'application pour nous le faire savoir et nous nous efforcerons de corriger le problème. Bien que ce soit l'exception, dans certains cas nos concessionnaires pilotes ont pu compléter le diagnostic qui n'aurait pas été possible avec wiTECH 1.0.

Comment puis-je mettre à jour le système?

wiTECH 2.0 est une application web qui ne nécessite pas de téléchargements et d'installations de fichiers volumineux. Vous recevrez des notifications de mise à jour des microPods directement via le système.

Est-ce que les pods vendu sur eBay sont moins chères?

Soyez très prudent avec l'achat de dispositifs VCI à partir de sites tels qu'eBay ou Alibaba. Dans certains cas, ces dispositifs se sont révélés être des clones. Si un périphérique VCI est un clone, nous ne serons pas en mesure de le prendre en charge avec les systèmes wiTECH.

Online URL: https://kb.fcawitech.com/article/witech-2-0-questions-fr%c3%a9quentes-570.html