



Version draft pour le pilote

Bureau de service en ligne (OSD) Manuel



Table des matières

1. Définition des termes.....	3
2. Introduction.....	4
3. Enregistrement de l'utilisateur.....	5
4. Connexion des utilisateurs / Login.....	6
5. Tableau de bord.....	8
6. Enregistrement (VIN).....	9
7. Solution de panne (ALL).....	17
8. Gestion du SSV.....	25
9. Remarques.....	28
10. Logistique.....	33
11. Support.....	34
12. Foire aux questions (FAQ).....	36

Version draft pour le pilote

1. Définition du terme

Les termes suivants sont utilisés dans ce document avec la signification indiquée.

Terme	Explication
VIN active	L'onglet "VIN actifs" contient toutes les attributions SSV/VIN actives.
ALL	Solution de panne
OFDF	Office fédéral de la douane et de la sécurité des frontières
Données utilisateur	Il s'agit du "nom d'utilisateur" et du "mot de passe".
Inscription d'utilisateur	Un enregistrement d'utilisateur réussi est une condition préalable à l'utilisation de l'APP NATRAS. L'enregistrement des utilisateurs n'est possible que dans le service desk en ligne (OSD).
SSV	Système de saisie des véhicules
Inscription au SSV	Il s'agit du processus d'enregistrement du système de saisie des véhicules (SSV).
Numéro de châssis	Il n'y a pas de différence entre le numéro de châssis et le numéro d'identification du véhicule. Toutefois, le permis de circulation CH utilise encore le terme de numéro de châssis.
Données du véhicule	Les termes suivants font partie de la définition : numéro d'identification du véhicule, plaque de contrôle, constructeur du véhicule, désignation du véhicule.
VIN	Le VIN est le numéro d'identification d'un véhicule. Il n'y a pas de différence entre le numéro de châssis et le numéro d'identification du véhicule. Le permis de circulation suisse utilise encore le terme "numéro de châssis".
Compte du détenteur	Le compte du détenteur est le compte dans lequel l'enregistrement de l'utilisateur du service desk en ligne (OSD) est effectué.
VIN inactifs	L'onglet "VIN inactifs" contient tous les VIN enregistrés par l'utilisateur.
OSD	Service desk en ligne, est nécessaire pour un enregistrement valable du détenteur.
Canal de transmission (plus sûr)	Il s'agit du canal sécurisé que l'utilisateur a choisi lors de l'enregistrement de l'utilisateur dans le service desk en ligne (OSD) pour recevoir le code de vérification. Les choix possibles sont le téléphone portable ou l'e-mail.
Code de vérification	Ce code est communiqué à l'utilisateur à chaque connexion au service desk en ligne (OSD) et à l'APP NATRAS sur le canal (téléphone portable ou e-mail) choisi au préalable dans le service desk en ligne (OSD). Le code de vérification expire après 5 minutes et doit alors être redemandé.
Administrateur de compte	Utilisateur avec droits d'administration
Menu latéral	Menu sur le côté gauche de l'application

Menu de sélection

Menu dans la barre supérieure de l'application

2. Introduction

Le service desk en ligne est le point de contact central et initial pour les détenteurs qui ont besoin d'aide pour le fonctionnement de la solution proposée par NATRAS. L'application se compose des éléments suivants, dont le fonctionnement est expliqué dans les chapitres correspondants du présent manuel :

- enregistrement de l'utilisateur → [chapitre 3](#)
- connexion utilisateur / Login → [chapitre 4](#)
- tableau de bord → [chapitre 5](#)
- enregistrement (VIN) → [chapitre 6](#)
- solution de panne (ALL) → [chapitre 7](#)
- gestion du SSV → [chapitre 8](#)
- remarques → [chapitre 9](#)
- logistique → [chapitre 10](#)
- support → [chapitre 11](#)
- foire aux questions → [chapitre 12](#)

2.1. Présentations du contenu

Afin de faciliter l'orientation de l'utilisateur dans ce manuel, différentes méthodes de présentation et de description ont été choisies et sont brièvement décrites ci-dessous.

- Pour faciliter la lecture de ce manuel, nous utilisons des termes tels que menu latéral et menu de sélection.
- Les noms des champs ou des points de menu correspondants sont indiqués *en italique*.
- Des points d'interrogation ⓘ, qui donnent à l'utilisateur des indications directes sur les éléments, se trouvent à différents endroits.

Le menu latéral : Il s'agit de la barre de navigation sur le côté gauche de l'application, qui décrit les éléments de menu listés verticalement avec l'effet de survol correspondant.

Pour des raisons de lisibilité, le masculin générique "utilisateur" ou "détenteur" est utilisé dans ce manuel. Il va de soi qu'il désigne toujours indifféremment les deux sexes.

3. Inscription d'utilisateur

Pour qu'un détenteur puisse utiliser le service desk en ligne et d'autres services de NATRAS, un enregistrement vérifié et confirmé par NATRAS est nécessaire. Pour ce faire, les données du détenteur et de l'administrateur du compte doivent être introduites une seule fois.

Le processus d'enregistrement correspondant se compose des trois étapes suivantes :

- saisie des données de contact du détenteur → [chapitre 3.1](#)
- confirmation de l'adresse e-mail de l'administrateur du compte → [chapitre 3.2](#)
- confirmation du 2e facteur de protection du compte (2FA) → [chapitre 3.3](#)

3.1 Saisie des coordonnées du détenteur

Dans un premier temps, le détenteur est invité à saisir les informations et les coordonnées. Il convient de noter que les coordonnées doivent être celles de la personne autorisée du détenteur à effectuer toutes les actions au nom du détenteur (administrateur du compte). Les données insuffisantes ou manquantes sont signalées par un cadre rouge dans le champ correspondant (par ex. adresse e-mail)

:

Important : la personne physique responsable de la gestion de la RPLP III au sein de l'entreprise (administrateur de compte) doit obligatoirement être inscrite comme utilisateur effectuant cet enregistrement. L'administrateur du compte peut par la suite ajouter d'autres utilisateurs et régler leur accès.

3.2 Confirmation de l'adresse e-mail de l'administrateur du compte

Une fois les données saisies, un texte d'avertissement s'affiche, invitant l'utilisateur à confirmer la confirmation envoyée par e-mail.

L'utilisateur doit alors confirmer le lien correspondant dans l'e-mail. En fonction des paramètres de l'utilisateur, l'e-mail envoyé automatiquement est éventuellement déplacé dans le dossier spam et doit y être traité par l'utilisateur.

IMPORTANT : Le lien de confirmation est valable 10 minutes. Si la confirmation n'est pas effectuée dans ce délai, le processus d'enregistrement doit être répété.

3.3 Confirmation du 2e facteur de protection du compte (2FA)

Pour des raisons de sécurité, NATRAS exige impérativement une authentification à deux facteurs (2FA) par e-mail ou SMS afin de protéger les données du détenteur. En cliquant sur le lien figurant dans l'e-mail de confirmation (→ voir [chapitre 3.2](#)), l'utilisateur est directement redirigé vers la page correspondante, sur laquelle il saisit le numéro de téléphone portable souhaité, qui sera utilisé pour toutes les opérations du titulaire du compte.

Si l'utilisateur a correctement saisi les données correspondantes et rempli les conditions générales, l'accord sur la protection des données et les données pour l'accord sur les données de commande (à suivre après validation), les données du compte seront ensuite vérifiées par NATRAS. Cela peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables, le statut correspondant est indiqué à l'utilisateur directement après le login par des couleurs et des symboles correspondants.

Remarque : après confirmation de l'enregistrement, les données de contact peuvent être adaptées par l'utilisateur concerné (→ voir [chapitre 4.2](#)).

4. Connexion utilisateur / Login

Si l'enregistrement de l'utilisateur a été confirmé, l'utilisateur peut se connecter sur l'écran d'accueil en saisissant ses données d'utilisateur (nom d'utilisateur et mot de passe). Ensuite, un code de vérification est transmis à l'utilisateur par le canal de transmission sécurisé qu'il a choisi (SMS ou e-mail) et doit être saisi.

4.1 Mot de passe oublié ?

Si un utilisateur a oublié son mot de passe, il peut le mettre à jour lui-même grâce à la fonction *réinitialiser le mot de passe*. Pour ce faire, il clique sur l'indication correspondante sur la page de connexion et est invité à saisir l'adresse e-mail enregistrée dans le service desk en ligne.

Ensuite, un lien lui est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée pour qu'il puisse réinitialiser son mot de passe. En fonction des paramètres de l'utilisateur, l'e-mail envoyé automatiquement est éventuellement déplacé dans le dossier spam et doit y être traité par l'utilisateur.

IMPORTANT : le lien correspondant est valable 10 minutes, si la confirmation n'intervient pas dans ce délai, la procédure de réinitialisation doit être répétée. Il n'est pas possible de fournir des renseignements téléphoniques sur le compte du détenteur à des utilisateurs qui ne disposent pas d'un statut enregistré.

4.2 Gestion des utilisateurs

La gestion des utilisateurs est accessible via l'icône de profil correspondante  dans le coin inférieur gauche de l'application.

Lorsque l'utilisateur clique sur cette icône, les données correspondantes s'affichent - en fonction de ses droits d'accès. Il s'agit, outre le numéro de compte du titulaire, des données de contact correspondantes en font partie.

S'il souhaite modifier son adresse e-mail ou son numéro de téléphone portable, il peut le faire directement dans cette zone, mais doit à chaque fois saisir un code de vérification qui lui a été envoyé.

Utilisateur avec des droits d'administration : si l'utilisateur dispose des droits d'administration correspondants, il a la possibilité de créer d'autres utilisateurs. Pour ce faire, il sélectionne l'option compte via l'icône de compte  correspondante . Il peut également créer des utilisateurs supplémentaires.

Remarque : si un utilisateur n'a pas de droits d'administration, le choix "compte" ne s'affiche pas.

En cliquant sur le bouton *inviter*, l'utilisateur voit s'afficher un formulaire lui permettant d'ouvrir un nouvel utilisateur.

Pour que le compte soit ouvert, une adresse e-mail valable doit être indiquée, à laquelle le nouvel utilisateur aura accès. La vérification du 2e facteur (téléphone mobile) doit être effectuée par le nouvel utilisateur.

Dès que l'invitation est terminée, l'administrateur peut accorder les autorisations pour le compte.

IMPORTANT : le détenteur est responsable de la mise à jour des droits d'accès ; à cette fin, seuls les utilisateurs disposant des droits appropriés (administrateurs de compte) peuvent créer et/ou désactiver des utilisateurs.

5. Tableau de bord

Le tableau de bord permet d'accéder aux différents modules d'online-service-desk. Pour ce faire, l'utilisateur clique sur les titres correspondants. De plus, le tableau de bord donne des informations sur les dossier ouverts et clôturés.

Enregistrement VIN :

- actif : temps le nombre de VIN enregistrés qui ont été autorisés par l'OFDF.
- en cours d'enregistrement : indique le nombre de VIN enregistrés qui sont contrôlés par l'OFDF.
- archivés : heure le nombre de VIN enregistrés qui ont été déconnectés.

Solution de panne :

- Ouvert : indique le nombre de corrections déclarées pour les trajets qui n'ont pas encore été confirmés par l'OFDF.
- Fermé : indique le nombre de corrections déclarées pour les trajets qui ont été confirmés par l'OFDF.

Gestion du SSV :

- actif : indique le nombre de SSV enregistrés.
- connecté : indique le nombre de SSV enregistrés, confirmés par l'OFDF et connectés à un VIN.
- séparé : indique le nombre de SSV enregistrés qui ont été confirmés par l'OFDF.

événements :

- tout : affiche tous les messages d'état SSV.
- erreur : affiche tous les messages d'état SSV considérés comme des erreurs.

IMPORTANT : le détenteur est responsable du bon fonctionnement de chaque SSV enregistré dans son compte. Il est fortement recommandé d'examiner les messages d'état considérés comme des erreurs.

Logistique :

- livrées : affiche toutes les commandes reçues de SSV qui ont été livrées.
- en cours de livraison : affiche toutes les commandes reçues de SSV qui sont déjà prêtes à être expédiées.
- en cours de préparation : affiche toutes les commandes reçues de SSV qui ne sont pas encore prêtes à être envoyées.

support :

- ouvert : affiche tous les cas de support dont le statut est ouvert.
- clôturé : affiche tous les cas de support dont le statut est fermé.

6. Enregistrement (VIN)

Le service desk en ligne permet de gérer facilement le numéro d'identification du véhicule (VIN) du détenteur. Le passage au module correspondant se fait soit directement via le tableau de bord en sélectionnant l'entrée correspondante, soit via le menu latéral en cliquant sur le symbole VIN. 🚗

L'utilisateur y dispose des points suivants dans le menu de sélection :

- Véhicules → [chapitre 6.1](#)
- nouvel enregistrement → [chapitre 6.2](#)
- transfert → [chapitre 6.3](#)
- archives → [chapitre 6.4](#)

6.1 Véhicules

Dans cette vue, tous les VIN qui ont déjà été enregistrés dans ce compte détenteur et qui n'ont pas encore été archivés sont listés. Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il est également possible d'afficher 25 ou 50 entrées par page. Pour cela, l'utilisateur modifie le nombre dans le champ *afficher les entrées*. Lorsque l'utilisateur change de vue, la valeur par défaut de 10 entrées par page est rétablie. De plus, il existe une fonction de filtrage valable pour la sélection respective, qui peut être utilisée via le champ de saisie *Recherche*. L'utilisateur peut limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères pour filtrer la liste.

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :

- *VIN*
description : le numéro d'identification du véhicule correspondant est affiché ici.
- *véhicule*
description : par défaut, une numérotation libre est attribuée, qui peut être remplacée à tout moment par l'utilisateur.
- *appareil (SSV)*
description : le SSV intégré est affiché ici.
- *plaque de contrôle*
description : si une plaque de contrôle a été déposée lors de l'enregistrement, elle est affichée ici. elle peut être remplacée à tout moment par l'utilisateur.
- *marque*

description : si une marque de véhicule a été déposée lors de l'enregistrement, elle est affichée ici. Celui-ci peut être remplacé à tout moment par l'utilisateur.

- *statut*

description : le statut de l'enregistrement VIN correspondant est affiché ici. Le statut peut être *actif, inactif* ou *supprimé*.

Le tri peut être effectué en cliquant sur l'icône  ascendante ou descendante correspondante. Un affichage croissant ou décroissant ne peut être effectué que pour une seule colonne à la fois : La colonne actuellement active est signalée par ce symbole . Par défaut, le tri est effectué selon le VIN.

Gérer les entrées : les colonnes intitulées *STATUS* visualisent les différents états de traitement et se distinguent par leur forme et leur couleur. Les symboles correspondants dans cette colonne décrivent les différents états des entrées et les différents symboles déclenchent les actions correspondantes, décrites ci-dessous :

- **INACTIF** indique qu'il s'agit d'une entrée qui n'a pas encore été confirmée, cette entrée est en outre marquée d'un symbole orange.
- **ACTIF** indique qu'il s'agit d'une entrée confirmée, cette entrée est en outre marquée d'un symbole vert.
- **DÉSACTIVÉ** indique qu'il s'agit d'une entrée désactivée.

Si l'utilisateur clique sur l'icône , des détails supplémentaires sur l'entrée correspondante s'affichent.

Les entrées **ACTIVES** peuvent être annulées, par exemple si le véhicule a été mis hors service avec le VIN correspondant.

Les entrées **ACTIVES** peuvent également être transférées vers un autre compte de détenteur chez NATRAS. Pour plus de détails, voir TRANSFER → [chapitre 6.3](#)

Les entrées **SUPPRIMÉES** peuvent être déplacées par l'utilisateur dans l'ARCHIVE si les entrées ne sont plus nécessaires. Pour plus de détails, voir ARCHIVES → [chapitre 6.4](#)

6.2 Enregistrement

Dans cette vue, tous les VIN qui ont été enregistrés dans ce compte détenteur sont listés. Pour la saisie initiale du VIN, il existe plusieurs possibilités de saisie qui peuvent être utilisées en fonction de la question posée et dont l'application est brièvement esquissée ci-dessous :

- importation des données (XLS) → [chapitre 6.2.1](#)
- importation des données du permis de circulation → [chapitre 6.2.2](#)
- importation des données par téléphone mobile (NATRAS-APP) / Saisie manuelle → [chapitre 6.2.3](#)

6.2.1 Importation de données (XLSX)

Importation des données du véhicule via un import de données structurées. Si les données sont déjà disponibles sous forme numérique, le moyen le plus simple et le plus rapide est de les importer à l'aide du modèle structuré. Pour ce faire, l'utilisateur choisit dans la barre de menu supérieure *ajouter une entrée*, puis *télécharger Excel*. L'utilisateur peut ensuite suivre les étapes suivantes pour l'importation:

- cliquer sur le fichier XLSX pour déclencher le téléchargement
- ouvrir le fichier XLSX, le compléter avec les informations à importer et l'enregistrer
- cliquer sur upload et sélectionner le fichier XLSX
- cliquer sur charger le fichier
- contrôler les informations importées et confirmer en cliquant sur Enregistrer

Remarque : il est possible d'interrompre le processus en cliquant sur le symbole de la corbeille. Des entrées individuelles peuvent être supprimées du processus d'importation en cliquant sur l'icône X.

IMPORTANT : l'utilisateur est tenu de vérifier l'exactitude de toutes les données saisies, mais surtout de la VIN saisie.

traitement des erreurs → voir [chapitre 6.2.4](#)

6.2.2 Importation des données directement depuis le permis de circulation

Si le VIN n'est pas disponible sous forme de texte, l'OSD prend également en charge l'importation et le traitement simples des données directement à partir des cartes grises. Pour ce faire, l'utilisateur clique sur l'icône correspondante dans la partie supérieure de l'écran. 

L'utilisateur choisit ensuite les images correspondantes qui doivent être importées. Les formats de fichiers courants (PDF, JPG, PNG) sont pris en charge. Un maximum de 20 cartes grises peuvent être traitées par opération.

La progression du téléchargement et de la reconnaissance correspondante du VIN dépend de la connexion Internet et de la qualité des images / PDF et est indiquée par une barre de progression bleue. Après le téléchargement et la reconnaissance des cartes grises, celles-ci s'affichent directement et peuvent être agrandies en cliquant dessus.

IMPORTANT : l'utilisateur est tenu de vérifier l'exactitude de toutes les données saisies, mais surtout des VIN.

6.2.3 Importation de données par téléphone portable (NATRAS-APP)

Si les papiers du véhicule ne sont pas disponibles sous forme numérique et qu'il n'y a que peu de cartes grises à reconnaître, l'importation des numéros VIN avec l'application NATRAS-APP est également une bonne solution pour ce processus.

Pour plus d'informations →, voir le manuel NATRAS-APP

6.2.4 Traitement des erreurs

6.2.4.1 Le VIN n'a pas pu être reconnu

Il peut y avoir plusieurs raisons pour lesquelles un VIN n'est pas reconnu automatiquement. Il s'agit notamment d'une structure erronée des données saisies ou d'une qualité insuffisante du modèle. Dans les deux cas, les données/modèles doivent être vérifiés.

Si cela ne peut pas être amélioré, l'utilisateur a également la possibilité d'utiliser l'application NATRAS pour la saisie, dans laquelle une saisie manuelle du NIF est également disponible.

Pour plus d'informations → voir le manuel NATRAS-APP

6.2.4.2 VIN déjà saisi

Si un VIN est saisi alors qu'il est déjà enregistré dans le compte du détenteur, l'utilisateur en est informé directement après le traitement. Il n'est donc pas nécessaire de procéder à une nouvelle saisie.

6.3 Transfert d'une VIN/SSV

Le Service Desk en ligne offre à l'utilisateur une solution confortable pour transférer des VIN enregistrées à un autre détenteur, également enregistré auprès de NATRAS.

Le transfert peut être soit initié par le détenteur existant, soit demandé par le nouveau détenteur. Les étapes du processus correspondantes sont décrites dans les sections suivantes :

- le détenteur existant initie le transfert sans SSV → [chapitre 6.3.1](#)
- le détenteur existant initie le transfert avec le SSV → [chapitre 6.3.2](#)
- le nouveau détenteur lance le transfert avec le SSV → [chapitre 6.3.3](#)

6.3.1 Le détenteur existant initie le transfert sans SSV

Si un détenteur existant souhaite transférer sa VIN à un nouveau détenteur également enregistré auprès de NATRAS, il convient de procéder comme suit :

- **étape 1 : préparation**

Dans un premier temps, il passe à la vue *enregistrement VIN* et sélectionne le VIN qu'il souhaite transférer. Pour ce faire, il clique sur le bouton *gérer*, puis sur le bouton *transfert*.

La boîte de dialogue TRANSFER s'ouvre alors, dans laquelle l'ID de compte du détenteur vers lequel le VIN doit être transféré doit être saisi. Comme le transfert doit se faire SANS SSV, cette option est sélectionnée dans la boîte de dialogue. Si toutes les données saisies sont correctes, cela peut être confirmé en cliquant sur le bouton rouge *Transfert*.

- **étape 2 : communiquer le code de transaction au nouveau détenteur**

Du côté du détenteur qui a initié l'ordre, un TRANSFERT ouvert s'affiche désormais dans le menu *transfert*, indiquant le VIN à transférer ainsi que l'option SANS SSV et le nom d'entreprise du détenteur transférant et du détenteur destinataire.

Pour que ce transfert en attente puisse être confirmé par le nouveau détenteur, celui-ci doit introduire un code de transaction. A cette fin, le détenteur actuel le transmet au nouveau détenteur par le biais d'un moyen approprié.

NATRAS propose une transmission simple par e-mail. Pour ce faire, le détenteur existant clique sur l'icône partager le code de transaction  , ce qui ouvre un menu de dialogue contenant d'une part le code de transaction à six chiffres et d'autre part la possibilité d'introduire l'adresse e-mail du nouveau détenteur. L'utilisateur est libre de transmettre le code de transaction au nouveau détenteur par un autre moyen approprié.

Si l'utilisateur est satisfait de la saisie de l'adresse e-mail du destinataire, il peut la confirmer en cliquant sur "partager".

- **étape 3: nouveau détenteur confirme le transfert**

Le transfert de droit ne peut se faire qu'avec l'accord du nouveau titulaire. Pour ce faire, il se rend dans le menu latéral *enregistrement VIN*, puis dans le menu *transfert*.

Il y choisit le transfert qu'il souhaite confirmer. Pour la visualisation, le VIN correspondant à transférer, l'option avec ou sans SSV ainsi que l'entreprise qui transfère et sa propre entreprise s'affichent.

Transfert confirmé : s'il est d'accord avec les informations fournies, il clique sur la coche ✓ pour saisir à l'étape suivante le code de vérification dans la boîte de dialogue suivante afin d'accepter le transfert. La confirmation du transfert entraîne la suppression du VIN de l'ancien compte et son transfert sur le compte du nouveau détenteur. À partir du moment où le transfert est effectué, le nouveau détenteur est responsable de l'attribution correcte du VIN à une SSV disponible. → Voir également [le chapitre 6.2](#)

Transfert refusé : si le nouveau titulaire n'est pas d'accord avec les informations fournies, il peut refuser le transfert en cliquant sur le symbole X. Avant que le transfert ne soit refusé, il lui est demandé une nouvelle fois s'il souhaite vraiment refuser le transfert. En cas de refus définitif, le transfert en attente est supprimé des deux comptes du détenteur et la VIN reste sur le compte d'origine.

Transferts non traités : les transferts qui n'ont été ni confirmés ni refusés par le nouveau détenteur seront également supprimés des demandes de transfert correspondantes après 10 jours.

6.3.2 Le détenteur existant initie le transfert avec SSV

Si le titulaire souhaite transférer un VIN à lequel un SSV a déjà été attribué, ce processus diffère des étapes décrites [au point 6.3.1](#) comme suit :

- **étape 1 : préparation**
Le transfert d'un VIN avec SSV s'effectue selon le processus décrit [au chapitre 6.3.1](#), le détenteur existant sélectionnant l'option transfert avec SSV existant à l'étape 1 (Préparation).
- **étape 2 : communiquer le code de transaction au nouveau détenteur**
Celui-ci est identique au processus décrit [au chapitre 6.3.1](#), à l'exception du transfert incluant le SSV.

- **étape 3 : nouveau détenteur confirme le transfert**

Celui-ci se distingue également uniquement par le fait que le VIN est transférée avec une SSV déjà enregistrée. Le nouveau titulaire n'a donc pas besoin de réattribuer un SSV au VIN enregistré.

Si le transfert est refusé ou n'est pas traité dans les 10 jours, le VIN et le SSV restent dans le compte du détenteur existant et la demande de transfert est supprimée.

Important : seuls les SSV présentant une attribution actuelle au VIN à transférer peuvent être transférés. Le détenteur actuel est responsable de l'attribution correcte et répond d'un transfert erroné.

6.3.3 Le nouveau détenteur initie le transfert avec SSV

Il est également possible qu'une demande de transfert soit faite par un nouveau titulaire. Toutefois, ce transfert ne peut se faire que par le biais d'un SSV existant et déjà attribué, un transfert sans le SSV associé n'est pas possible.

- **étape 1 : transfert vers le nouveau compte du détenteur**

Pour ce faire, le nouveau détenteur initie une demande en cliquant sur *enregistrement VIN* dans le menu latéral, puis sur *transfert* dans le menu de sélection. Il sélectionne ensuite le bouton *demande* dans la partie supérieure droite de l'écran. Il saisit ensuite l'ID de compte du détenteur connu par le détenteur existant, le numéro d'identification du véhicule et le numéro de série NETS-SSV. Si les données sont correctes et confirmées par le détenteur, il clique sur le bouton de transfert correspondant.

Important : seuls les VIN et les SSV peuvent être transférés qui présentent une attribution actuelle au VIN à transférer et qui ont été validés par le détenteur existant. Le détenteur effectuant le transfert est responsable de la saisie correcte des informations d'attribution et répond d'un transfert erroné.

6.3.4 Traitement des erreurs

6.3.4.1 Saisie erronée d'informations de transfert

Les erreurs qui peuvent se produire lors de la transmission de VIN et/ou de VIN avec SSV sont notamment la saisie erronée d'informations liées à

- mauvaise saisie du VIN/SSV ou des informations sur le compte du détenteur
- mauvaise saisie du code de transaction

Dans ces cas, l'utilisateur est averti de ces informations erronées et a la possibilité de corriger la saisie incorrecte.

6.3.4.2 Transaction expirée

Si un transfert initié par un détenteur existant n'est pas confirmé par le nouveau détenteur dans les 10 jours, la transaction expire et la demande est supprimée des deux comptes. Dans ce cas, le transfert doit être initié à nouveau.

6.4 Archives

Dans les archives, toutes les opérations VIN inactives et archivées sont listées. Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il est également possible d'afficher 25 ou 50 entrées par page. Lorsque l'on change de vue (véhicule ou fonction), cela revient à la valeur par défaut de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie *Recherche*. L'utilisateur peut ici limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères afin de filtrer la liste.

Pour détailler davantage les entrées, l'utilisateur clique sur l'affichage correspondant *gérer* . → Pour plus de détails, voir la section suivante (détails des archives)

Détails des archives : l'icône *gérer*  affichée dans les archives a pour fonction d'afficher les événements historiques correspondants du VIN. Il peut s'agir par exemple de la date d'enregistrement ou d'éventuels problèmes lors de l'enregistrement du VIN. Il n'est pas possible de modifier les données archivées. Les données sont conservées pendant 450 jours au maximum.

Comme un mandat de NATRAS par l'OFDF peut prendre fin à une date antérieure, le détenteur a la possibilité de télécharger les données correspondantes . Le détenteur est lui-même responsable de l'enregistrement des données correspondantes.

7. Solution de panne (ALL)

La solution de panne sert à corriger ultérieurement les trajets ou à saisir les trajets manquants. Les véhicules qui ne sont pas en service pendant une longue période peuvent également être signalés avec la solution de panne.

Le menu de sélection : dans le menu de sélection de la solution de panne, les points de menu qui sont pertinents pour le traitement de la solution de panne sont listés horizontalement. Il s'agit des trois points de menu suivants (encadrés en vert) :

- inscription → [chapitre 7.1](#)
- déclarations des jours sans trajets → [chapitre 7.2](#)
- archives dans la solution de panne → [chapitre 7.3](#)

7.1 Inscription

Le menu de sélection *Connexion* est utilisé pour :

- *modifier la déclaration ultérieure manuelle*
- *ajouter la déclaration ultérieure manuelle*

7.1.1 Modifier la déclaration ultérieure manuelle

Sélectionner le véhicule : si une déclaration existante doit être modifiée, c'est-à-dire si le contenu de la remorque emportée ou le poids total de la remorque emportée doit être adapté, il faut d'abord sélectionner le véhicule concerné. Les véhicules sont listés alphanumériquement tels qu'ils ont été saisis à l'origine.

Modifier la déclaration : si un véhicule correspondant a été sélectionné, la déclaration saisie peut être modifiée. Pour cela, il faut sélectionner l'option de menu *modifier la déclaration ultérieure manuelle*.

Liste des entrées : Une liste de toutes les entrées saisies pour cette VIN au cours des 10 derniers jours calendaires est désormais affichée. Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il est également possible d'afficher 25 ou 50 entrées par page. Lors du changement d'affichage (inscription de jours sans trajet ou archives), cela revient au standard de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie *recherche*. L'utilisateur peut limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères pour filtrer la liste.

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :

- *ID*
description : chaque trajet reçu par un SSV a un ID. Les trajets qui sont ajoutés manuellement après coup n'ont pas d'ID.
- *date de début*
description : date et heure de début du trajet.
- *date de fin*
description : il s'agit de la date et de l'heure de fin du trajet.
- *véhicule*
description : cette colonne indique le nom du véhicule. Le nom du véhicule peut être modifié à tout moment lors de l'enregistrement du VIN.
- *pendentif*
description : cette colonne indique si le trajet en question a été enregistré avec une remorque, une semi-remorque ou sans unité tractée.
- *poids*
description : le poids de la remorque pour le trajet sélectionné est affiché ici.
- *événements*
description : si des irrégularités (par exemple des erreurs dans l'alimentation électrique) ont été constatées, cela est indiqué dans la colonne correspondante.
- *adresse de départ*
description : l'adresse de départ du trajet correspondant est affichée ici.
- *adresse de destination*
description : l'adresse de destination du trajet correspondant est affichée ici.

Le tri peut être effectué en cliquant sur l'icône  ascendante ou descendante correspondante. Un affichage croissant ou décroissant ne peut être effectué que pour une seule colonne à la fois : La colonne actuellement active est marquée par ce symbole . Par défaut, les trajets dont la date de début est la plus récente sont affichés en haut de la colonne.

Gérer les entrées : Les symboles de la dernière colonne intitulée *gérer*  visualisent les différents états de traitement et se distinguent par leur forme et leur couleur. Les symboles correspondants dans cette colonne décrivent les différents états des entrées, qui sont décrits ci-dessous :

- le symbole vert  indique qu'il s'agit d'une entrée qui a été transmise à l'OFDF et confirmée par celui-ci, mais qui se trouve encore dans le délai de modification accepté. Il convient de noter que le délai maximal de modification se termine 10 jours civils après la fin enregistrée du trajet (*date de fin*).
- ce symbole jaune  indique les entrées qui ont été transmises à l'OFDF mais qui n'ont pas encore été confirmées par l'OFDF et qui se trouvent donc également encore dans le délai de traitement.

Après l'expiration du délai de traitement de 10 jours civils, les entrées sont automatiquement transférées dans *les archives* (voir menu de sélection → [archives](#)).

- L'icône déroulante  s'affiche si des adaptations correspondantes ont déjà été effectuées sur une entrée. En cliquant sur cette icône, la zone de détail s'affiche et indique les adaptations de déclaration correspondantes déjà réalisées précédemment ainsi que l'utilisateur qui a effectué ces adaptations.
- Le symbole de la corbeille  est utilisé pour supprimer la tournée correspondante. Cela concerne les tournées saisies manuellement. Lorsque l'on clique sur cette icône, il est demandé à l'utilisateur s'il souhaite supprimer cette entrée.
- Le symbole de dossier  ouvre la vue détaillée de la tournée correspondante et est une condition préalable pour pouvoir procéder aux adaptations correspondantes de la déclaration.

La vue détaillée se compose des détails de la tournée et du véhicule correspondant.

- Un autre élément est l'*axe temporel*, qui indique visuellement quand un mouvement (marque rouge) ou un arrêt (marque grise) a été enregistré pour un véhicule.
- De même, la *date de début* et la *date de fin* de cette tournée sont affichées et ne peuvent pas être éditées directement dans le champ.
- L'*adresse de départ* et l'*adresse d'arrivée* marquées dans l'*axe temporel* sont également affichées, et ne peuvent pas non plus être éditées directement dans ces champs.
- Le menu déroulant *remorque ou semi-remorque* s'affiche comme autre champ.
- Le cas échéant, un champ éditable *poids total (unité tirée)* s'affiche. Le poids total doit être indiqué arrondi à 10 kg.
- De plus, une vue cartographique s'affiche, montrant les adresses de départ et d'arrivée sur une carte.
- Un motif de modification doit être indiqué pour chaque entrée.

Adapter la déclaration : pour que les adaptations de déclaration correspondantes, comme par exemple la modification de l'unité tirée ou du poids total d'une unité tirée, puissent être effectuées, il faut d'abord définir le point de départ et le point d'arrivée correspondants. Cela se fait en plaçant le marqueur de début et de fin qui, dans la position de départ, indique l'ensemble de la tournée, à la bonne position.

Le marqueur indique alors l'heure correspondante sur l'axe *temporel* et l'adresse reconnue la plus proche dans le champ d'adresse. Si le marqueur est déplacé vers une position qui n'est pas enregistrée comme point d'arrêt, l'utilisateur est informé de ce fait et le marqueur est automatiquement centré sur le point d'arrêt le plus proche dans le temps. Si l'utilisateur ne souhaite plus recevoir cette indication, il peut la désactiver pour la session en cours. Si l'utilisateur a défini la période souhaitée avec pour l'adaptation de la déclaration requise, il peut procéder à l'adaptation correspondante. Il doit en outre sélectionner un motif de modification pour l'adaptation.

En cliquant sur *modifier*, l'adaptation effectuée de la déclaration ultérieure est enregistrée. La correction correspondante peut être annulée en cliquant sur le X (*réinitialiser les adaptations*) ou finalisée pour la transmission à l'OFDF en cliquant sur *confirmer les modifications*. Avant la transmission correspondante, l'utilisateur est informé que l'inscription correspondante remplace une inscription déjà transmise précédemment à l'OFDF.

L'utilisateur procède de la même manière s'il souhaite apporter des modifications au contenu des unités concernées, par exemple s'il souhaite déclarer ultérieurement une remorque déjà saisie par erreur comme 'non attachée'.

Remarque : si une erreur est commise lors d'une déclaration manuelle ultérieure, il faut d'abord attendre la confirmation de l'OFDF. Dès que le statut est marqué comme réussi par un symbole vert, l'inscription peut être supprimée. La déclaration manuelle ultérieure doit être à nouveau créée.

7.1.2 Ajouter une déclaration ultérieure manuelle

Sélectionner un véhicule : si un trajet manquant doit être signalé, par exemple parce que le véhicule n'était pas encore équipé d'une SSV au moment du trajet ou que celle-ci était désactivée, il faut, dans ce cas également, d'abord sélectionner le véhicule concerné. Les véhicules sont listés alphanumériquement tels qu'ils ont été saisis à l'origine.

Ajouter une déclaration ultérieure manuelle : si un véhicule correspondant a été sélectionné, la déclaration saisie peut être modifiée. Pour ce faire, il faut sélectionner l'option de menu *ajouter une déclaration ultérieure manuelle*.

Saisir l'inscription : ensuite, la date de début et la date de fin sont saisies. De plus, l'utilisateur doit choisir un type de remorque et saisir la distance à transmettre (distance de la course). Avant que la tournée manquante puisse être transmise à l'OFDF, il faut encore ajouter une raison pour l'absence de la course. En cliquant sur le bouton *ajouter trajet manquant*, les données saisies sont transmises à l'OFDF.

7.2 Déclarations des jours sans déplacement

Cette fonction est utilisée pour mettre les véhicules hors service pour une durée déterminée. Il convient de noter que le traitement n'est possible que si la mise hors service a lieu au maximum 10 jours civils dans le passé ou au maximum 90 jours civils dans le futur.

Remarque : il convient de noter qu'une déclaration de jours sans déplacement peut être faite pour 30 jours maximum. Si le véhicule est hors service pendant plus de 30 jours, plusieurs déclarations doivent être établies dans la solution de panne (ALL).

Liste des entrées : Si l'utilisateur clique dans le menu de sélection sur *annonces des jours sans trajets*, il obtient un aperçu des véhicules mis hors service pendant la période mentionnée au début.

Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il peut également afficher 25 ou 50 entrées par page. Lors du changement d'affichage (connexion ou archives), cela revient à la valeur par défaut de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie Recherche. L'utilisateur peut ici limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères afin de filtrer la liste.

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :

- *saisit*
description : il s'agit de la date à laquelle l'entrée correspondante a été saisie.
- *véhicule*
description : cette colonne contient les véhicules tels qu'ils ont été nommés par l'utilisateur.
- *VIN*
description : cette liste contient les VIN (numéro d'identification du véhicule) saisis.
- *appareil*
description : cette colonne énumère les numéros de série SSV associés à la VIN correspondante.
- *date de début*
description : il s'agit de la date indiquée par l'utilisateur comme date de début de la mise hors service.
- *date de fin*
description : il s'agit de la date indiquée par l'utilisateur comme date de fin de la mise hors service.

Gérer les entrées : les symboles de la dernière colonne intitulée *gérer*  visualisent les différents états de traitement et se distinguent par leur forme et leur couleur. Les symboles correspondants dans cette colonne décrivent les différents états des entrées et les différents symboles déclenchent les actions correspondantes qui sont décrites ci-dessous :

- le symbole vert  indique qu'il s'agit d'une entrée qui a été transmise à l'OFDF et confirmée par celui-ci, mais qui se trouve encore dans le délai de modification accepté. Il convient de noter que le délai maximal de modification se termine 10 jours civils après la fin enregistrée du trajet (*date de fin*).
- ce symbole jaune  indique les entrées qui ont été transmises à l'OFDF mais qui n'ont pas encore été confirmées par l'OFDF et qui se trouvent donc également encore dans le délai de traitement.
- en cliquant sur l'icône de dossier , la zone de détail s'affiche, montrant les données saisies par l'utilisateur.
- l'icône de la corbeille  est utilisée pour supprimer l'entrée correspondante. Lorsque l'on clique sur cette icône, il est demandé à l'utilisateur s'il souhaite supprimer cette entrée. Il convient de noter que les entrées déjà transmises et datant de plus de 10 jours civils ne peuvent plus être annulées. Si l'on clique sur cette icône, l'utilisateur est invité à supprimer cette entrée.

Ajouter une nouvelle entrée : En cliquant sur le champ *ajouter*, l'utilisateur ouvre la boîte de dialogue dans laquelle il sélectionne d'abord le *véhicule*, puis saisit la date de début de la mise hors service ainsi que la fin prévue de la mise hors service. Si les données sont correctement saisies, il peut les *ajouter* en cliquant sur le champ *ajustements*.

7.3 Archives dans la solution de panne

Toutes les données saisies dans la solution de panne sont archivées ici. L'archivage peut être consulté jusqu'à 450 jours civils au maximum après l'enregistrement correspondant. Si la mission confiée à NATRAS prend fin avant l'expiration des 450 jours civils, un lien de téléchargement est mis à la disposition de l'utilisateur enregistré.

Liste des entrées : En cliquant sur *archive* dans le menu de sélection, l'utilisateur obtient un aperçu des entrées archivées. Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il est également possible d'afficher 25 ou 50 entrées par page. Lors du changement d'affichage (connexion ou connexion de jours sans trajet), cela revient au standard de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie recherche. L'utilisateur peut ici limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères afin de filtrer la liste. En général, l'utilisateur a la possibilité d'exporter à tout moment toutes les entrées enregistrées au cours de cette période de 450 jours civils.

Version draft pour NATRAS

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :

- *date de début*
description : date de début du trajet.
- *date de fin*
description : il s'agit de la date de fin à laquelle le trajet s'est terminé.
- *véhicule*
description : cette colonne contient les véhicules tels qu'ils ont été nommés par l'utilisateur.
- *VIN*
description : cette liste contient le VIN (numéro d'identification du véhicule) saisi.
- *appareil*
description : cette colonne énumère le numéro de série SSV associé à la VIN correspondante.
- *pendentif*
description : cette colonne indique si le trajet en question a été enregistré avec une remorque normale, une semi-remorque ou sans unité tractée.
- *distance (km)*
description : cette colonne indique la distance saisie par l'utilisateur dans la solution de panne pour l'entrée.

Gérer les entrées : Les symboles de la dernière colonne intitulée *gérer* visualisent les données saisies par l'utilisateur en dehors du délai de traitement. Ces entrées ne peuvent plus être modifiées et sont représentées par une icône rouge .

8. Gestion du SSV

La gestion des SSV offre un aperçu des SSV enregistrés dans le compte du détenteur ainsi que leur statut actuel. L'utilisateur accède à l'aperçu correspondant en cliquant sur l'icône de gestion des SSV dans le menu latéral. Les possibilités correspondantes de la gestion des SSV sont esquissées ci-dessous.

- Commander le SSV → [chapitre 8.1](#)
- Aperçu du SSV → [chapitre 8.2](#)
- Attribuer le SSV à une VIN active → [chapitre 8.3](#)
- Séparer le SSV d'une VIN → [chapitre 8.4](#)

8.1 Commander le SSV

En cliquant sur le bouton commander SSV, la boutique en ligne NATRAS s'ouvre. Pour pouvoir commander des appareils SSV, il faut passer par les trois étapes suivantes.

Remarque : Seuls les utilisateurs disposant d'un droit d'administrateur peuvent passer des commandes.

Définir le nombre de SSV à commander

Par défaut, le nombre maximal possible de SSV à commander est affiché. Ce nombre peut être réduit avant la commande. Il n'est pas possible d'augmenter la quantité commandée par défaut.

Le nombre maximum de commandes est déterminé comme suit :

nombre accepté non attribué VIN - nombre de SSV non alloués - nombre de SSV commandés mais pas encore transférés sur le compte = quantité commandée SSV
--

Indiquer l'adresse de commande et de livraison

Dans cette étape, il faut définir l'adresse de commande et l'adresse de livraison. Par défaut, l'adresse de commande est reprise comme adresse de livraison. Si l'adresse de livraison est différente, il est possible de l'indiquer en sélectionnant l'option *adresse de livraison différente*.

Passer une commande ferme

Dans cette vue, les détails de la commande tels que l'adresse de commande, l'adresse de livraison et le nombre de SSV à commander sont affichés sous forme de résumé. Si l'utilisateur est d'accord, il peut déclencher la commande en sélectionnant le bouton **passer une commande ferme**.

8.2 Aperçu du SSV

Cette vue répertorie tous les SSV actuellement enregistrés dans ce compte détenteur. Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il est également possible d'afficher 25 ou 50 entrées par page. Lorsque l'on change de vue, cela revient à la valeur par défaut de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie Recherche. L'utilisateur peut ici limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères afin de filtrer la liste.

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :

- *date d'enregistrement*
description : indique la date à laquelle le SSV a été inscrite dans le compte de détenteur correspondant.
- *numéro de série*
description : il indique le numéro de série du SSV.
- *date d'attribution*
description : indique la date à laquelle un VIN a été associé pour la dernière fois au SSV. Si aucun VIN n'est associé au SSV, aucune date n'est affichée.
- *VIN*
description : affiche le dernier VIN associé au SSV.

Entrées gérer : les icônes de la dernière colonne intitulée gérer  contiennent le statut du SSV, l'icône  indiquant que le SSV est lié à un VIN. L'icône  indique qu'aucun VIN n'est associé au SSV. L'icône  indique qu'il y a une anomalie dans le SSV.

L'icône gérer est utilisée pour lier ([chapitre 8.2](#)) ou dissocier un VIN d'un SSV ([chapitre 8.3](#)).

8.3 Attribuer le SSV à un VIN active

Il est recommandé de procéder à l'attribution d'un SSV à un VIN active (voir aussi chapitre 5.ff) via NATRAS-APP (voir manuel NATRAS-APP). Si l'utilisateur souhaite attribuer manuellement un SSV à un VIN actif, il convient de procéder comme suit :

- **étape 1 : préparation**

Tout d'abord, l'utilisateur sélectionne dans la liste le SSV souhaité qui n'est pas lié à un VIN, reconnaissable à ce symbole , en cliquant sur l'icône de gestion correspondante , puis en sélectionnant le bouton *attribuer VIN* .

- **étape 2 : confirmer la VIN**

Il saisit ensuite manuellement le VIN dans le premier champ et répète l'opération dans le deuxième champ (confirmation du VIN). Il n'est pas possible d'insérer les numéros VIN à partir du presse-papiers afin d'éviter une attribution erronée.

- **étape 3 : confirmer le SSV**

Avant de pouvoir terminer l'attribution, le numéro de série SSV doit être confirmé. Pour ce faire, l'utilisateur saisit manuellement le numéro de série SSV dans le premier champ et répète l'opération dans le deuxième champ (confirmation SSV). Il n'est pas possible d'insérer les numéros VIN à partir du presse-papiers afin d'éviter une attribution erronée.

IMPORTANT : l'attribution correcte du SSV à un VIN inactif relève de la responsabilité de l'utilisateur.

8.4 Séparer le SSV d'un VIN

Il est recommandé de procéder à la séparation d'un SSV d'un VIN actif via l'application NATRAS-APP (→ voir le manuel NATRAS-APP). Si l'utilisateur souhaite séparer manuellement un SSV d'un VIN actif, il doit procéder comme suit :

- **étape 1 : préparation**

Tout d'abord, l'utilisateur sélectionne dans la liste la liaison SSV-VIN correspondante qu'il souhaite détacher, ce qui est indiqué par l'icône . Pour déconnecter la connexion, l'utilisateur clique sur l'icône de gestion  de la connexion correspondante, puis sur le bouton *déconnecter l'attribution VIN* .

- **étape 2 : confirmer la VIN**

Il saisit ensuite manuellement le VIN dans le premier champ et répète l'opération dans le deuxième champ (confirmation du VIN). Il n'est pas possible d'insérer les numéros VIN à partir du presse-papiers afin d'éviter une attribution erronée.

- **étape 3 : confirmer le SSV**

Avant de pouvoir terminer l'attribution, le numéro de série SSV doit être confirmé. Pour ce faire, l'utilisateur saisit manuellement le numéro de série SSV dans le premier champ et répète l'opération dans le deuxième champ (confirmation SSV). Il n'est pas possible d'insérer les numéros VIN à partir du presse-papiers afin d'éviter une attribution erronée.

IMPORTANT: la dissolution par erreur d'une connexion SSV-VIN active relève de la responsabilité de l'utilisateur.

9. Particularités

Les anomalies regroupent les événements qui requièrent une attention particulière de la part de l'utilisateur. Les anomalies sont automatiquement saisies par le SSV et transmises à l'OSD. On distingue cinq degrés de gravité différents. Les possibilités correspondantes de la gestion du SSV sont esquissées ci-dessous:

- aperçu des anomalies → [chapitre 9.1](#)
- remarquable : Info → [chapitre 9.2](#)
- remarquable : avertissement → [chapitre 9.3](#)
- remarque : erreur → [chapitre 9.4](#)
- remarque : erreur grave → [chapitre 9.5](#)
- remarquable : OK → [chapitre 9.6](#)

9.1 Aperçu des anomalies

Dans cette vue, toutes les anomalies actuellement enregistrées dans ce compte détenteur sont listées. Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il est également possible d'afficher 25 ou 50 entrées par page. Lorsque l'on change de vue (véhicule ou fonction), cela revient à la valeur par défaut de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie Recherche. L'utilisateur peut ici limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères afin de filtrer la liste.

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :



- *date*
description : cette date décrit le moment où l'anomalie a été enregistrée.
- *véhicule*
description : cette colonne contient les véhicules (tels que désignés par l'utilisateur) pour lesquels l'anomalie du SSV a été signalé.
- *VIN*
Description : affiche le VIN dans lequel l'anomalie du SSV a été enregistré.
- *appareil*
description : indique le numéro de série du SSV qui était associé au VIN au moment de l'anomalie.
- *support*
description : décrit l'anomalie.
- *statut*
description: indique la catégorie de l'anomalie, qui est différenciée selon les catégories suivantes : info, avertissement, erreur, erreur grave, OK (restauration).

Gérer les entrées : en sélectionnant l'icône de gestion , les détails de l'anomalie peuvent être consultés.

Version draft pour le pilote

9.2 Catégorie: info

Les anomalies suivantes sont enregistrées dans la catégorie "info". Les détails sur l'origine et la résolution de ces notifications sont résumés dans le manuel SSV (→ voir aussi le manuel SSV).

Événement #	Catégorie	Description
2	Info	Un reboot du SSV a été déclenché.
14	Info	Le SSV a été désactivé ("Power Mode OFF"). En général, cet événement n'est transmis que lorsque le SSV est remis en marche.
16	Info	Le SSV est passé en "mode basse consommation". Cet événement n'est généralement transmis que lorsque le SSV est remis en marche.
18	Info	Le SSV a été mis sous tension ("Power Mode ON").
1002	Info	Le dispositif GNSS a détecté des interférences.
3004	Info	Le module GSM a détecté une tentative de jamming.
50018	Info	L'état opérationnel du SSV (affichage LED) a changé.
50019	Info	La séquence d'activation du SSV s'est terminée avec succès.
50032	Info	L'utilisateur a acquitté un message d'erreur sur le HMI.

9.3 Catégorie: avertissement

Les anomalies suivantes sont enregistrées dans la catégorie "avertissement". Les détails sur l'origine et la résolution de ces alertes sont résumés dans le manuel SSV (→ voir aussi le manuel SSV).

Événement #	Catégorie	Description
5002	Avertissement	Pas d'alimentation externe et soit la tension de la batterie est inférieure à 20%, soit la température ambiante est inférieure à -10%.

9.4 Catégorie: erreur

Les anomalies suivantes sont enregistrées dans la catégorie "Erreurs". Les détails sur l'origine et la résolution de ces signalements sont résumés dans le manuel SSV (→ voir aussi le manuel SSV).

Événement #	Catégorie	Description
2002	Erreur	Le SSV n'a pas collecté de données de position de qualité suffisante pendant une période prolongée.
3012	Erreur	Aucune connexion utile ne peut être établie avec le réseau mobile pendant une période prolongée. Cet événement n'est typiquement transmis que lorsque la connexion est à nouveau disponible.
50020	Erreur	Impossible d'établir une connexion avec le back office pour le transfert de données pendant une période prolongée.

9.5 Catégorie : erreur grave

Les anomalies suivantes sont enregistrées dans la catégorie "erreur grave". Les détails sur l'origine et la résolution de ces signalements sont résumés dans le manuel SSV (→ voir aussi le manuel SSV).

Événement #	Catégorie	Description
24	Erreur grave	Le SSV s'est éteint plusieurs fois de manière inattendue.
1008	Erreur grave	Problèmes graves de communication avec le dispositif GNSS pendant une période prolongée (SSV ne collecte pas de données).
3016	Erreur grave	Une connexion au module GSM n'est pas possible après plusieurs tentatives. Typiquement, cet événement ne peut pas être transmis, mais est lu à partir du SSV dans le cadre de l'analyse post mortem.
3018	Erreur grave	Malgré plusieurs tentatives, il n'est pas possible de lire des données importantes (par ex. ICCID) dans le module SIM. Typiquement, cet événement ne peut pas être transmis, mais est lu à partir du SSV dans le cadre de l'analyse post-mortem.
4006	Erreur grave	La connexion au module de charge de la batterie ne peut pas être établie.
4008	Erreur grave	Le module de charge de la batterie indique une erreur grave.
4010	Erreur grave	Le module de charge de la batterie indique une batterie manquante ou défectueuse.
11002	Erreur grave	Le contrôleur de la mémoire persistante ne peut pas être contacté malgré plusieurs tentatives.
17002	Erreur grave	Le contenu de la NVRAM est corrompu et ne peut pas être récupéré, ou la NVRAM est corrompue plusieurs fois de suite.

Version draft pour révision

9.6 Catégorie : OK (état normal rétabli)

Dans la catégorie "OK" sont listées les entrées dont les anomalies signalées précédemment ont pu être corrigées par l'état normal. Dans ce contexte, la distinction entre les messages suivants est importante.

Événement #	Catégorie	Description
1003	OK (état normal rétabli)	Les interférences détectées ne sont plus présentes.
2003	OK (état normal rétabli)	L'état d'erreur 2002 est levé (données de position saisies avec une qualité suffisante).
3005	OK (état normal rétabli)	L'état d'erreur 3004 est supprimé.
3013	OK (état normal rétabli)	La condition d'erreur 3012 est supprimée.
5003	OK (état normal rétabli)	L'état d'erreur 5002 est supprimé.
50021	OK (état normal rétabli)	L'état d'erreur 50020 est supprimé.

Version draft pour le pilote

10. Logistique

Le module logistique donne des informations sur l'état de traitement d'une commande. Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il est également possible d'afficher 25 ou 50 entrées par page. Lorsque l'on change de vue, cela revient à la valeur par défaut de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie recherche. L'utilisateur peut limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères pour filtrer la liste.

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :

- *date de commande*
description : cette date décrit le moment où l'ordre a été saisi.
- *numéro de commande*
description : le numéro de commande est affiché dans cette colonne.
- *adresse de livraison*
description : cette colonne affiche l'adresse de livraison saisie par le détenteur.
- *statut*
description : indique le statut de la commande.

Détails : en cliquant sur l'icône du dossier  , les différents messages d'état relatifs à la commande s'affichent.

11. Support

Le module support offre un aperçu de tous les cas de support enregistrés ainsi qu'une saisie efficace des cas de support. En outre, le module offre un aperçu de toute la documentation contractuelle et des manuels pertinents. Les possibilités sont esquissées ci-dessous :

Par défaut, 10 entrées sont affichées par page. Si un utilisateur souhaite afficher plus de 10 entrées par page, il peut également afficher 25 ou 50 entrées par page. Lors du changement d'affichage, cela revient à la valeur par défaut de 10 entrées par page. Il existe en outre une fonction de filtrage valable pour la sélection concernée, qui peut être utilisée via le champ de saisie Recherche. L'utilisateur peut limiter davantage les entrées en saisissant un nombre quelconque de caractères pour filtrer la liste.

Tri : les entrées correspondantes peuvent être triées par ordre croissant ou décroissant à l'aide des colonnes suivantes :

- *numéro (#)*
description : la première colonne affiche un numéro interne du cas d'assistance.
- *date*
description : affiche la date et l'heure à laquelle le cas d'assistance a été ouvert.
- *cas de support:*
description : affiche le numéro du cas de support. Ce numéro peut être utilisé par l'équipe de support NATRAS pour infecter le cas de support. De plus, le statut actuel du cas de support est affiché.
- *réclamation*
description : affiche le dernier message de l'utilisateur.
- *réponse*
description : affiche le dernier message du support NATRAS.

Détails : en cliquant sur l'icône de détail , l'historique des communications relatives au cas d'assistance s'affiche :

- aperçu des cas de support → [chapitre 11.1](#)
- créer un nouveau cas de support → [chapitre 11.2](#)
- documentation → [chapitre 11.3](#)

11.1 Aperçu des cas de support

Le menu de sélection *cas d'assistance* permet à l'utilisateur d'afficher tous les tickets d'assistance saisis avec leur statut respectif. En cliquant sur l'icône de détail , l'utilisateur peut afficher plus de détails sur les cas traités.

11.2 Saisir un nouveau cas d'assistance

Le menu de sélection *nouveau cas de support* permet à un utilisateur de saisir des cas de support correspondants 24 heures sur 24. La saisie peut se faire selon les catégories suivantes:

- SSV*
- VIN*
- Divers

*Si le SSV/VIN est enregistré dans le compte, il peut être sélectionné sous *objet*.

IMPORTANT : il convient de noter que le traitement des cas d'assistance saisis n'est garanti que pendant les heures de bureau.

11.3 Documentation

Le menu de sélection documentation permet d'enregistrer toutes les documentations pertinentes pour l'utilisateur. Il s'agit d'une part de la documentation relative au contrat, comme par exemple les conditions générales de vente, les prescriptions ainsi que la documentation correspondante des SSV et des applications utilisées.

Version draft pour le pilote

12. Foire aux questions (FAQ)

- **Question** : que dois-je faire si je rencontre un problème qui n'est pas traité dans ce manuel ?
- **Réponse** : *si vous rencontrez un problème qui n'est pas décrit ici, veuillez-nous en informer à l'adresse suivante : support@natras.ch*

- **Question** : comment puis-je envoyer des commentaires ou des suggestions pour améliorer l'application ?
- **Réponse** : *nous sommes heureux de recevoir vos commentaires et vos suggestions. Celles-ci peuvent être envoyées directement par e-mail à improvements@natras.ch. Il convient de noter que les propositions d'amélioration doivent être approuvées par le mandant (OFDF).*

- **Question** : avec quels navigateurs l'application est-elle compatible ?
- **Réponse** : *une liste des navigateurs supportés (date de rédaction de ce manuel) est disponible ci-dessous :*
 - Versions du navigateur (bureau)
 - Google Chrome : version 125.x
 - Microsoft Edge : version 125.x
 - Safari : version 17.x
 - Mozilla Firefox : version 126.x
 - Opera : version 110.x

 - Versions de navigateur (mobile)
 - Google Chrome : version 125.x
 - Safari : version 17.x

Notre équipe d'assistance se tient à votre disposition pour toute question ou suggestion.