



PROTOCOLE DE GESTION DES INCIDENTS DU PB

Cher partenaire :

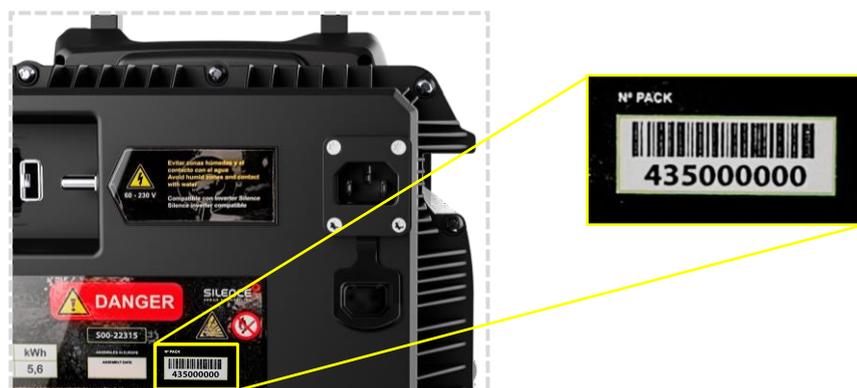
Cette communication a pour but de vous informer du protocole à suivre pour gérer les incidents qui peuvent survenir avec les packs de batteries (BP) SILENCE.

En cas d'incident, **avant d'émettre un ticket de service** auprès de l'équipe technique de SILENCE Battery, un **diagnostic préalable** doit être effectué. Vous trouverez ci-dessous les étapes à suivre :

PROTOCOLE

1) IDENTIFIER LE BPID

Le **BPID** est le **code d'identification unique** de chaque pack de batteries. Il peut être physiquement localisé sur l'autocollant du couvercle arrière, identifié comme "**N° PACK**", comme le montre l'image suivante :



Il se compose généralement de 9 chiffres, bien que certains anciens BP puissent suivre un format différent.

2) IDENTIFIER L'INCIDENT

UNBALANCED CELLS	CORE KO: WATER	DOES NOT CHARGE: TEMP. PROBE
INHIBICK: SCD	CORE KO: NOT CHARGED	WATER: BROKEN COVER
INHIBICK: KOPEN	KO SERIES: BMS	K-MAIN ERROR: CABLES
BROKEN PART: REAR COVER	KO SERIES: WATER	K-MAIN ERROR: SCREW
BROKEN PART: FRONT COVER	DOES NOT COMMUNICATE: BMS KO	BMS KO
BROKEN PART: LED COVER	DOES NOT COMMUNICATE: MC	SOC UNEVEN
BROKEN PART: LED RING	DOES NOT COMMUNICATE: WRONG FW	CAMPAIGN V1
BROKEN PART: BROKEN FOOT	DOES NOT CHARGE: CHARGER	NON-REPLICABLE INCIDENT
BROKEN PART: HANDLE	DOES NOT CHARGE: RELAY	UNDERVOLTAGE
MULTICONTACT: BURNED PINS	DOES NOT CHARGE: CABLES	BMS KO: +12V NOK
CORE KO: BMS	DOES NOT CHARGE: FUSE	BMS KO: V BAT I KO

3) EXTRAIRE LES RAPPORTS DE DIAGNOSTIC DU PB



ATTENTION : DANS LE CAS DES BP AVEC BOÎTIER EN ACIER NOIR, SAUTER CETTE ÉTAPE.

En utilisant le programme d'atelier **SDiagnostics Tools**, extraire les 2 fichiers suivants :

- 1) "Valeurs des résumés et des drapeaux"
- 2) "Journaux d'événements"

comme expliqué dans le **manuel de l'utilisateur** (sous-sections "Exporter les informations de diagnostic vers un fichier" et "Lire le journal des événements", respectivement), accessible en **scannant ou en cliquant sur le code QR** suivant :



"Manuel "SDiagnostics Tools"

4) REMPLIR LE FORMULAIRE

Remplissez le **FORMULAIRE** suivant, ce qui entraînera **automatiquement la création d'un ticket auprès de** l'équipe technique de SILENCE Battery.

Il demandera les informations obtenues tout au long des points précédents.

5) ATTENDRE LA RÉPONSE DU SILENCE

L'équipe technique de la batterie **évaluera et confirmera par e-mail** s'il s'agit d'un incident qui peut être résolu en :

- a) **Concessionnaire** : l'équipe technique de SILENCE aidera à résoudre l'incident à la source.
- b) **Usine** : la BP doit être envoyée à l'usine pour réparation. Le concessionnaire doit alors fournir, **dans le même fil de courriel**, les informations suivantes :
 1. **Nom complet** de la personne de contact (la personne qui remettra la batterie à la société de transport).
 2. **Numéro de téléphone** de la personne de contact.
 3. **Adresse électronique** de la personne de contact.
 4. **Adresse de la collecte** : Nom de l'entité, rue, numéro, code postal, ville et pays.

6) PRÉPARER LE TRANSPORT DES PB

Dans le cas de **b)**, la BP doit être préparée pour le transport. Suivre les indications de la circulaire "**CT_202105002 - INSTRUCTIONS POUR LE TRANSPORT DES BATTERIES**", accessible en **scannant ou en cliquant sur le QR code** suivant :



CT_202105002



ATTENTION : SI L'UN DES POINTS CI-DESSUS N'EST PAS RESPECTÉ, LA RÉPARATION SERA REJETÉE.

GARANTIE

Dans le cas d'une réparation couverte par la garantie, une **demande de garantie de la batterie** doit être soumise via la plateforme ([SAPAC](#)), en indiquant dans la section "**# Observations**" le **numéro de ticket** (indiqué dans le fil de discussion) généré par l'équipe technique de la batterie.

SUPPORT TECHNIQUE

Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire, vous pouvez contacter notre équipe d'assistance par les canaux suivants :

Téléphone : (+34) 933 722 966

Courriel : battery.service@silence.eco



NOTEZ L'ADRESSE E-MAIL QUI EST SPÉCIFIQUE POUR LES INCIDENTS DE BATTERIE