



# eSAM



# eSAM, nouvel outil d'aide au diagnostic



- eSAM est un nouvel outil de diagnostic valable sur la majorité des produits finis hors micro-ondes, hottes, plaques et froid (sauf réf US) et un nouveau logiciel disponible gratuitement sur Wedoc.
- Son menu lecture défaut permet la lecture des derniers codes défauts enregistrés dans la mémoire des modules électroniques.
- eSAM est également un outil de reprogrammation valable sur les mêmes produits que pour le diagnostic hors réf US:
  - Menu liste de défaut : précise tous les codes panne que peut présenter l'appareil et cible les éléments à vérifier
  - Menu programmation : permet de reprogrammer la mémoire des modules des appareils
- Un nouvel outil d'optimisation des stocks: le stock de modules vierges est réduit grâce à une reprogrammation fonctionnant sur plusieurs modèles.

Référence: 4801 831 00001



# eSAM, nouvelle application



## Téléchargement et Mise à jour du logiciel eSAM

**WEDOC**, site international Whirlpool comprenant les bases de données et informations eSAM. Il permet de télécharger la base de données de tous les modules et sa mise à jour hebdomadaire pour le SAM et l'eSAM.

### Wedoc: Comment ça marche?

1. Aller sur le site : <http://scc-service.com>
2. S'enregistrer

#### Comment ouvrir un nouveau compte

1. Si vous êtes un consommateur, merci de vous rendre sur le site  Whirlpool.
2. Si vous êtes un **Distributeur / SAV / RPW**, vous devez vous **→ enregistrer en ligne** en remplissant le formulaire après avoir cliqué sur le lien.
3. Si vous êtes un employé de Whirlpool France, il vous faut demander au support technique de vous créer un Login.
4. Si aucun des cas ci-dessus ne vous correspondent, merci de nous  **contacter**.

### 3. Cliquer sur « première vite... » ?

#### **RPW, SAV, Distributeur et employés Whirlpool SEULEMENT!**

Ce formulaire est prévu pour **les RPW, SAV, Distributeur et employés Whirlpool seulement !**

Si vous êtes un employé d'un RPW, SAV ou Distributeur n'utilisez ce formulaire. Merci de contacter votre direction.

#### **ATTENTION!**

Les informations suivantes sont importantes et doivent être bien remplies

Type d'organisation: Si vous choisissez un mauvais type d'organisation, votre demande sera rejetée.

Pays: si vous choisissez le mauvais pays, votre demande sera rejetée.

E-mail: Login et mot de passe vous seront envoyés par E-mail

-> [Première visite? Cliquez ici pour vous enregistrer.](#)



# Téléchargement et Mise à jour du logiciel eSAM



## 4. Remplir les informations puis cliquer sur « Ouvrir le compte »

Veillez compléter les informations de votre compte  
*N.B.: Les champs marqués d'un \* doivent être complétés!*

**Organization**

Société: \*

Type of organization \*

Ref.-Nr. (SAP)

**Contact**

Code postal:

Localité:

Adresse:

Pays: \*

Téléphone: \*

**Contact Person**

Prénom: \*

Nom: \*

Courrier électronique: \*

Langue: \*

Recevoir des messages en format HTML?

Réparateur agréé

Revendeur / enseigne



# Téléchargement et Mise à jour du logiciel eSAM



5. Attendre la validation de l'administrateur du site pour obtenir son mot de passe par courrier électronique



**scc-service.com <noreply@scc-service.com>**  
11/08/2009 16:37  
Please respond to  
scc-service.com  
<noreply@scc-service.com>

To: assistance\_technique\_suresnes@whirlpool.com  
cc:  
Subject: Front end user registration message

Cher (chère) assistance technique,

L'ouverture de votre compte auprès de scc-service.com a été acceptée.

Nous avons le plaisir de vous informer que l'ouverture de votre compte assistance\_technique\_suresnes@whirlpool.com a été acceptée et que votre adresse de courrier électronique assistance\_technique\_suresnes@whirlpool.com a été ajoutée à nos listes.

Your username is: assistance\_technique\_suresnes@whirlpool.com  
Your password is: [REDACTED]

Pour accéder à la section scc-service.com de notre site, suivez ce lien: <http://www.scc-service.com/>

Amicales salutations,  
scc-service.com  
<http://www.scc-service.com/>  
noreply@scc-service.com



# Téléchargement et Mise à jour du logiciel eSAM



## eSAM: Comment télécharger le logiciel?

1. Cliquer sur [eSAM & SAM](#) dans WEDOC
2. Cliquer sur les différentes lignes ci-dessous pour obtenir :
  - (A) Le logiciel eSAM – cliquer sur le bouton « DownLoad »
  - (B) Le mode d'emploi du logiciel et de l'outil eSAM
  - (C) Le guide d'installation



Click on **DOWNLOAD** to get the installation file for eSAM → (A)

Mode d'emploi logiciel eSAM Guide d'installation eSAM

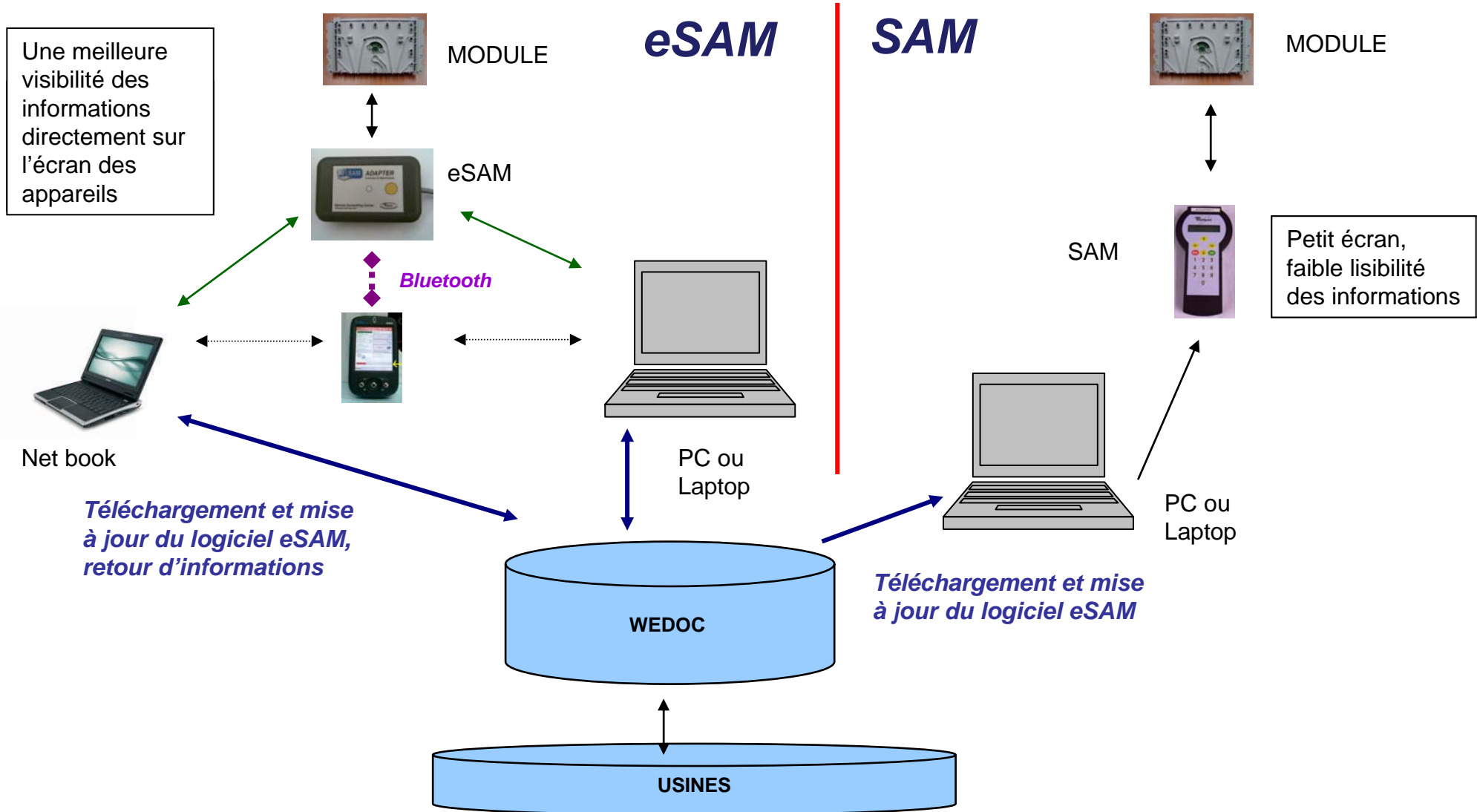
↓  
(B)

↓  
(C)

Après installation de l'application sur votre PC/ Laptop / Netbook, lancer le logiciel →



# Process eSAM vs. SAM



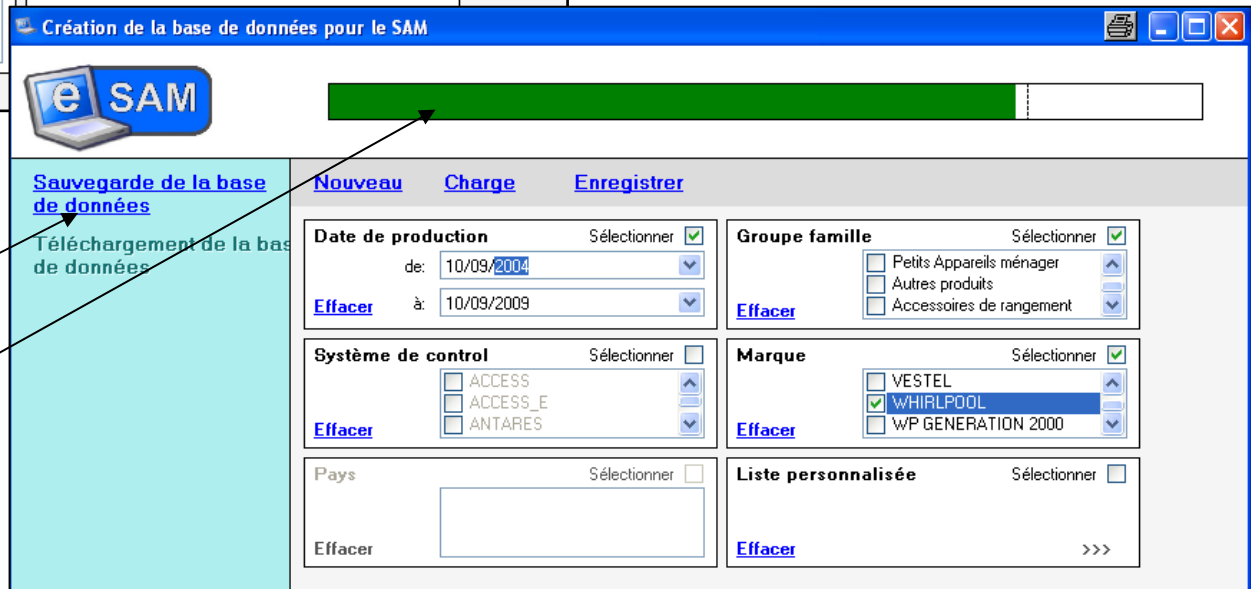
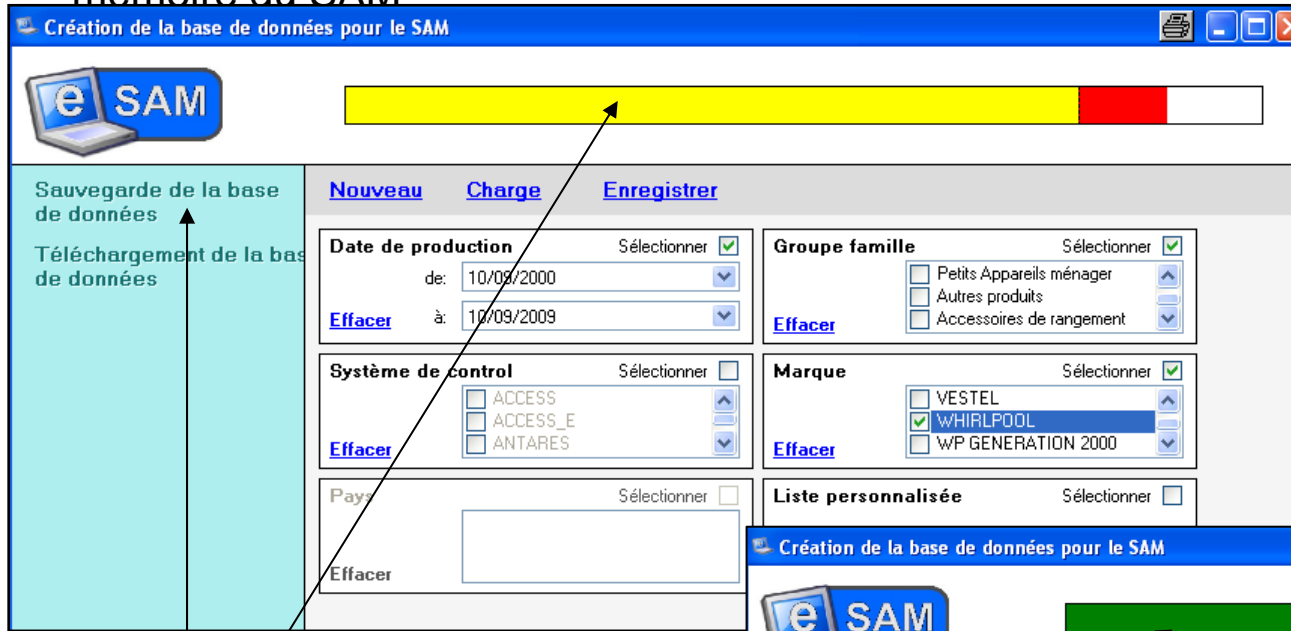
# Avantages techniques du logiciel e-SAM

- Si vous avez l'ancien SAM: l'application e-SAM est offerte et téléchargeable sur Wedoc
- Possibilité de mettre à jour la base de données du SAM à l'aide de filtres : par famille, par marque, par modèles, par date de production, par module et *par pays (à venir)*.
- Mise à jour hebdomadaire de la base de données, du logiciel et du Firmware : semi-automatique par simple clic sur « Mise à Jour »
- Si vous avez le nouveau e-SAM, disponibles sur WEDOC:
  - Téléchargement de son mode d'emploi
  - Téléchargement de son guide d'installation
- Logiciel évolutif, nouvelles applications bientôt disponibles



# Avantages techniques du logiciel e-SAM

Utilisation des Filtres de transfert pour constituer une base de données ne dépassant la capacité mémoire du SAM



Sauvegarde **impossible** car  
taille du fichier trop importante

Sauvegarde **possible** car  
taille du fichier correcte



# Avantages techniques du logiciel e-SAM

## Préconisation de filtres



Ne pas oublier « **enregistrer** » les filtres. A la prochaine mise à jour importante de la base, il suffira de rappeler avec « **Charge** » les filtres pour télécharger la base vers SAM.

Lavage, Cuisson, Lave vaisselle

**Sauvegarde de la base de données**  
Téléchargement de la base de données

**Nouveau**   **Charge**   **Enregistrer**

<b>Date de production</b> Sélectionner <input checked="" type="checkbox"/> de: 15/05/2004 à: 25/09/2009 <b>Effacer</b>	<b>Groupe famille</b> Sélectionner <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Lavage <input checked="" type="checkbox"/> Cuisson <input type="checkbox"/> Froid <b>Effacer</b>
<b>Système de control</b> Sélectionner <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ACCESS <input type="checkbox"/> ACCESS_E <input type="checkbox"/> ANTARES <b>Effacer</b>	<b>Marque</b> Sélectionner <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> VESTEL <input checked="" type="checkbox"/> WHIRLPOOL <input type="checkbox"/> WP GENERATION 2000 <b>Effacer</b>
<b>Pays</b> Sélectionner <input type="checkbox"/> <b>Effacer</b>	<b>Liste personnalisée</b> Sélectionner <input type="checkbox"/> <b>Effacer</b> >>>

Date de production entre 15/05/2004 et la date du jour.

Attention après chaque mise à jour de la base, il faut recharger les filtres et peut être réduire la plage date

Ikea, KitchenAid, Laden, Mayrtag, Proline, Wirlpool



# Avantages techniques du logiciel e-SAM

## Transfert des Données vers SAM

- Après avoir sélectionné la base de donnée
- Cliquer sur Démarrer



Version : 1.00.05

Service Competence Center, Stuttgart

© Whirlpool 2009

A screenshot of the e-SAM software interface. On the left, a light blue sidebar contains the text 'Sélectionner la base de données', 'Démarrer', 'Retour', and 'Fermer'. The main area is light beige and contains a dropdown menu set to 'COM1', a text box with the path 'C:\Documents and Settings\DauveJ\My Documents\eSam\data\test.bin', and the text 'Départ du transfert: 15:12'. At the bottom, a progress bar shows 'Mise à jour du SAM... (0090 de 8192) ~18 min.' with a green progress indicator.

Temps de transfert variable en fonction du support :

- Port Série : 18 minutes
- USB/Série : 1h 10



# Avantages techniques de l'outil e-SAM par rapport au SAM

- Facile d'utilisation: Grâce à l'adaptateur eSAM, le logiciel eSAM est téléchargeable sur une pluralité de supports.
- Convivial: meilleure lisibilité des informations grâce à des écrans plus larges et possibilité d'avoir à disposition toutes les informations importantes sur un support unique grâce au PC, Net book ou PDA.
- Pratique: L'historique des codes défauts est enregistré à partir du module et consultable depuis le support informatique.
- Pack eSAM: adaptateur eSAM facilement transportable, câble USB en « Y » entre support informatique et adaptateur, nouveaux câbles de connexion aux modules plus résistants.

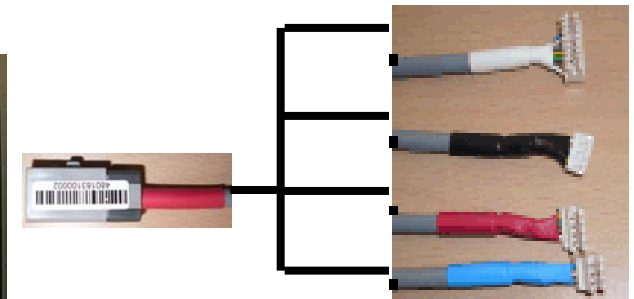
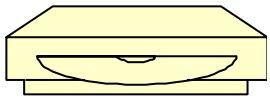
# Composants de l'outil eSAM PC, Laptop et Netbook

**A.** Logiciel: eSAM Pour PC  
Téléchargeable depuis Scc-  
Service.com

**B.** câble USB en « Y » (pas  
pièce détachée – Livré avec  
l'ensemble)

**C.** eSAM adaptateur pour  
PC 4801 831 00001

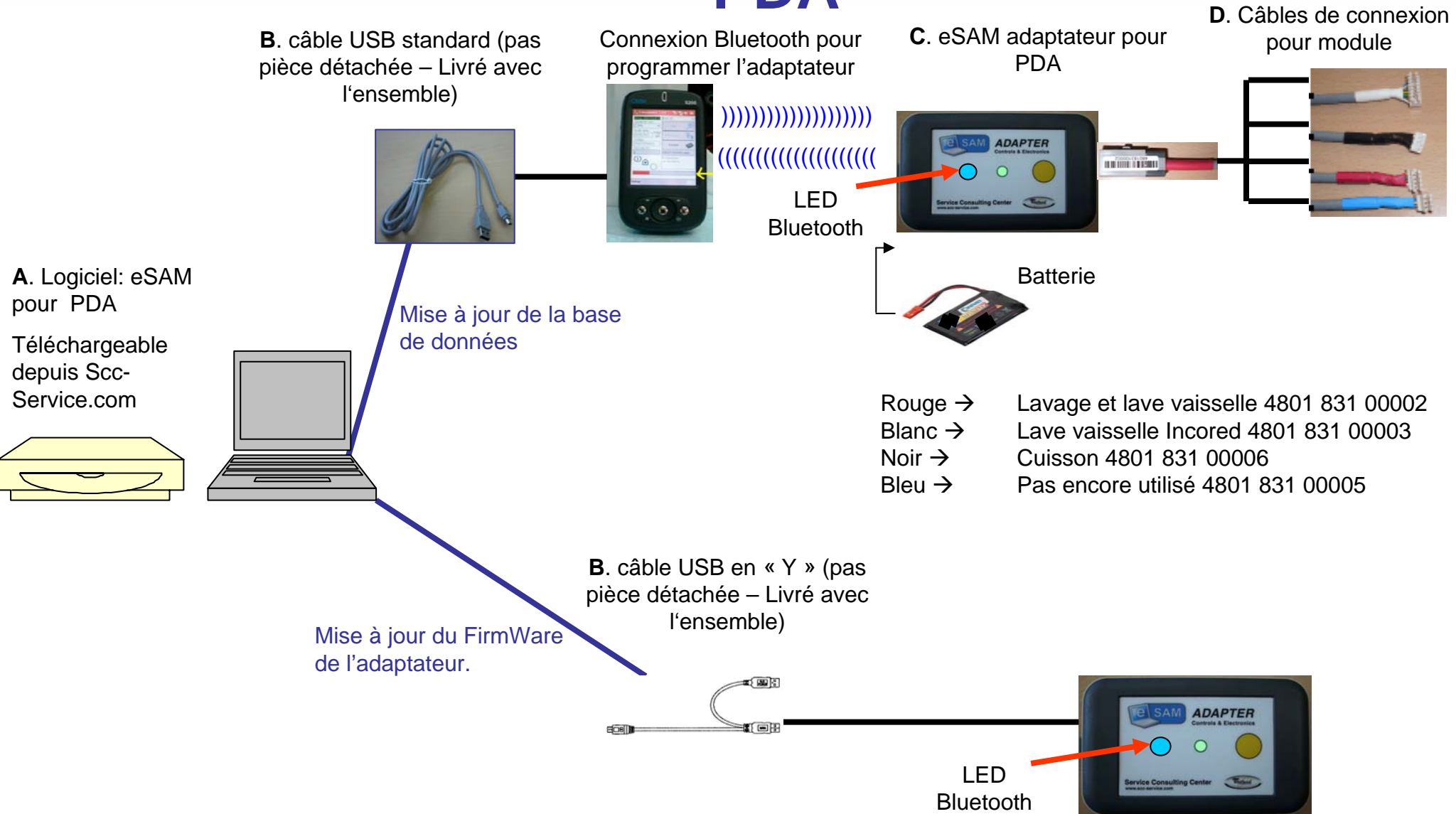
**D.** Câbles de connexion  
pour module



Rouge →	Lavage et lave vaisselle 4801 831 00002
Blanc →	Lave vaisselle Incored 4801 831 00003
Noir →	Cuisson 4801 831 00006
Bleu →	Pas encore utilisé 4801 831 00005

# Composants de l'outil eSAM

## PDA



# ANNEXES

- Spécificités requises pour l'utilisation du logiciel eSAM



# Spécifications Requises pour l'utilisation du logiciel eSAM

SPECIFICATIONS	Lap top/ PC	Net Book	PDA
<b>Système d'Exploitation</b>	Windows 2000 SP4 Windows XP Pro/Home SP2 Windows Vista Business/Home Basic/Home Premium Edition SP1	Windows XP Home SP3 PAS compatible LINUX	Windows Mobile 6.0 ou supérieur
<b>Processeur</b>	Pentium 4 ou supérieur	Intel Atom N270 ou supérieur	
<b>Interface</b>	USB 2.0	USB 2.0, WLAN 801.11g	Ports USB ou Bluetooth 2.0 Interface USB interface de type OTG
<b>Connexion Internet</b>	Oui	Oui	Oui Peut également être téléchargé à partir d'un PC ayant une connexion Internet
<b>Mémoire nécessaire</b>	Minimum 2 Mb	Minimum 2 Mb disponible et 1GB de RAM	
<b>Recommandations</b>	.NET 2.0 doit être installé. MS Windows installer 3.1 MS SQL SERVER 2005 Express	Lecteur de carte SD recommandé	Il est indispensable d'avoir un PC pour mettre à jour l'eSAM et le firmware.
<b>Ecran</b>	Résolution minimum 1024 x 768	Résolution min. 1024x600, Ecran 8,9" mieux adapté que 10,2"	Résolution écran VGA
<b>Batterie</b>	-	min 3 accus de 24W, mieux adapté que 6 accus de 48W	-



# Pack eSAM et Pièces détachées

12NC	Description
480183100001 re-codifié 480183100008	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptateur eSAM</li> <li>- Câbles USB en « Y » pour alimenter l'adaptateur à partir du PC ou du Net Book.</li> <li>- Câbles (x4) entre l'adaptateur eSAM et les différents module.</li> </ul>



Adaptateur



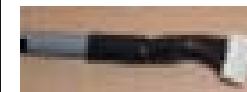
Câbles adaptateur/module



Câbles USB en "Y"

## Possibilité de commander séparément:

12NC	Description
481228998002	Câble <b>rouge</b> entre adaptateur eSAM et module lavage et lave vaisselle
481228998003	Câble <b>blanc</b> entre adaptateur eSAM et module lave vaisselle Incored
481228998006	Câble <b>noir</b> entre adaptateur eSAM et module four
480183100014	Câbles USB en Y de 2 mètres
480183100011	Batteries d'alimentation pour eSAM permettant d'alimenter l'adaptateur en plus d'un câble USB simple



Câbles USB en "Y" 2m



Batterie



# Le Service par Whirlpool

Pour plus d'informations, merci de contacter l'Assistance technique centralisée Whirlpool

au 0892 167 956

fax au 01 46 25 15 77

mail [assistance\\_technique@whirlpool.com](mailto:assistance_technique@whirlpool.com)

Ou votre interlocuteur Service habituel.



# Lancement de l'application eSAM

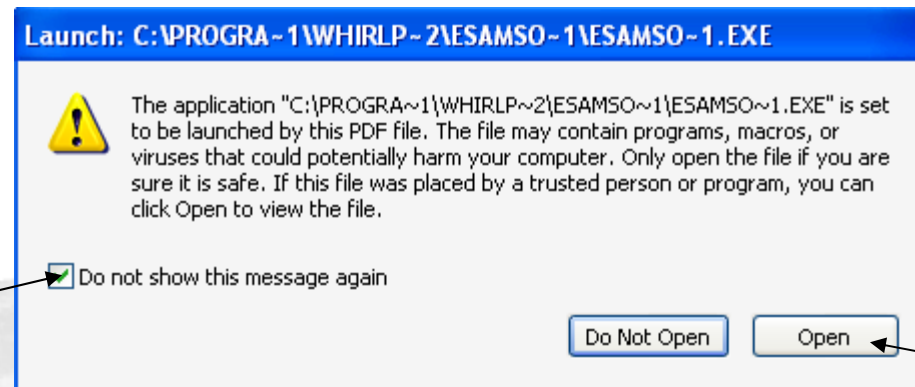
**Attention :** Ceci n'est possible que si l'application eSAM a été installée

Après avoir cliqué sur le bouton « Lancement... », le message ci-dessous s'affiche.

Ce n'est pas un message d'erreur.

Cliquer successivement sur :

- 1 - « Do not show..... »
- 2 - « Open »



1 - Cliquer

2 - Cliquer

