

My Honda

FAQ

Mars 2019

Votre solution My Honda est en cours de migration vers une nouvelle plateforme qui vous offrira une interface moderne et des fonctionnalités améliorées pour une meilleure expérience de conduite. Pour que votre migration vers la nouvelle plateforme soit aussi fluide que possible, vous trouverez ci-dessous quelques renseignements utiles. N'hésitez pas à vous y reporter.

Comment puis-je mettre à niveau mon système vers la nouvelle plateforme ?

Une fois la nouvelle plateforme My Honda lancée, la version actuelle de l'application vous invitera à la mettre à jour en cliquant sur un bouton. Ensuite, vous devrez simplement retélécharger l'application My Honda sur votre smartphone et suivre les instructions à l'écran.

Vous serez invité à entrer à nouveau votre numéro de téléphone et à créer un code PIN à 4 chiffres ; ce code remplacera votre ancien code PIN My Honda à 6 chiffres. Ensuite, vous serez invité à confirmer votre prénom et votre nom et à sélectionner vos préférences marketing.

En tant qu'utilisateur My Honda existant, pourquoi dois-je créer un nouveau code PIN à 4 chiffres ?

Avec la migration de My Honda vers une nouvelle plateforme, vous devez télécharger la dernière version de l'application, réenregistrer votre numéro de téléphone et créer un code PIN sécurisé à 4 chiffres car pour des raisons de sécurité cette opération ne peut pas être réalisée automatiquement. Ce changement se fonde également sur les commentaires clients et vise à améliorer le processus d'inscription et à aider les clients à se souvenir de leur code PIN.

En tant qu'utilisateur existant, mes données seront-elles migrées vers la nouvelle plateforme ?

Oui, les données de la version actuelle de votre application seront migrées vers la nouvelle plateforme, y compris l'historique des itinéraires, les détails de votre compte et vos actualités Honda des deux derniers mois. Veuillez noter que les notifications Push dans votre boîte de réception ne seront pas migrées.

Je n'arrive pas à consulter l'ensemble de l'historique des itinéraires ni le résultat du contrôle d'état de mon véhicule. Y a-t-il une raison à cela ?

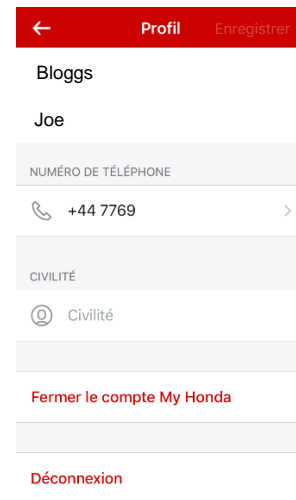
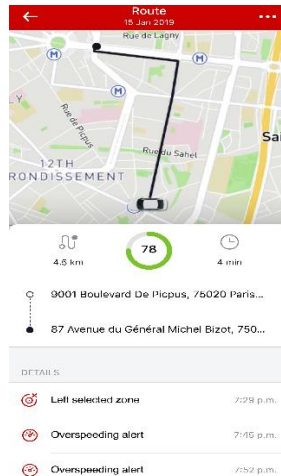
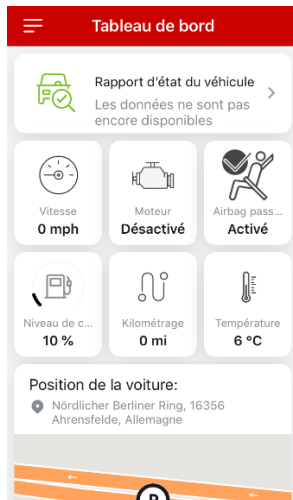
Bien que nous migrions toutes les données de votre application actuelle vers la nouvelle plateforme, cette migration peut affecter temporairement votre capacité à voir l'ensemble de l'historique des itinéraires et le résultat du contrôle d'état de votre véhicule. Au cours de cette période de transition, un message s'affichera dans l'application pour vous informer de l'état d'avancement du transfert et, une fois la mise à niveau terminée, l'accès à toutes les fonctionnalités de l'application sera restauré pour une utilisation sans aucune interruption. Veuillez noter que ce processus peut durer jusqu'à une semaine. Nous nous excusons pour le désagrément occasionné.

Quoi de neuf ?

Où se trouve la section « Mon véhicule » ?

Dans le cadre de la nouvelle plateforme My Honda, la section « Mon véhicule » a été divisée en différents chapitres et mise à jour avec un design actuel. Vous verrez maintenant les éléments suivants :

- **Tableau de bord** : similaire à « Mon véhicule », cette section vous montre le résultat du contrôle d'état de votre véhicule, l'emplacement de votre véhicule et votre style de conduite de manière centralisée. Les éléments d'entretien ont également été placés sur la page principale pour vous permettre d'y accéder rapidement et simplement.
- **Historique des itinéraires** : ce service se trouve dans une section distincte du menu principal. Une fonctionnalité de filtrage des itinéraires par trajet individuel, par date ou par semaine ainsi que l'affichage de détails supplémentaires sur les alertes ont été ajoutés.
- **Profil** : vous pouvez maintenant retrouver votre profil dans le coin supérieur gauche du menu principal. Cliquez sur l'image de votre véhicule Honda pour afficher les détails de votre profil.



Comment le score correspondant à mon style de conduite est-il calculé ?

Sur la nouvelle plateforme, nous avons amélioré l'algorithme d'évaluation du style de conduite en fonction des commentaires clients. Cet algorithme s'appuie sur les trois paramètres ci-dessous, les accélérations soudaines et les freinages brusques pesant davantage dans la balance qu'une vitesse élevée, dans la mesure où ces paramètres ont davantage d'impact sur les économies de carburant et la sécurité de la conduite.

En fin de compte, plus le nombre d'accélérations soudaines, de freinages brusques et de circulation à une vitesse élevée est bas, plus votre score est élevé.

A) Accélérations soudaines (SA) : nombre d'accélérations supérieures à 20 km/h en 3 secondes

A) Freinages brusques (HB) : nombre de décélérations supérieures à 20 km/h en 3 secondes

C) Vitesse élevée (HS) : nombre de secondes de conduite à plus de 130 km/h (le témoin de consommation moyenne de carburant augmente fortement au-delà de 130 km/h, l'application le détecte comme un signal de style de conduite non efficient).

Essayez de terminer votre journée avec le plus de points possible !

« Très bonne conduite, bravo ! » À quoi correspondent ces commentaires ?

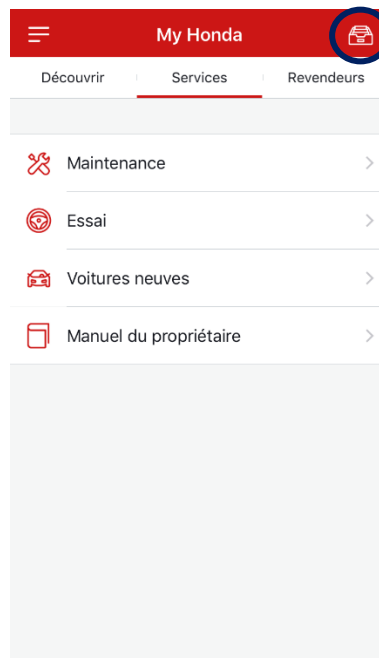
Sur la nouvelle plateforme, nous avons également ajouté des recommandations sous forme de conseils et de commentaires positifs pour vous aider à améliorer votre style de conduite. Que vous cherchiez à atteindre un score maximal de 100 ou simplement à améliorer votre style de conduite, ces recommandations sont fondées sur le nombre d'occurrences des trois paramètres suivants :

- a) Accélération soudaines
- b) Freinages brusques
- c) Circulation à vitesse élevée

Plus le nombre d'accélération soudaines, de freinages brusques et de circulation à une vitesse élevée est bas, plus votre score est élevé.

Où puis-je retrouver mes demandes de rendez-vous atelier ?

Si vous avez déjà envoyé une demande de rendez-vous atelier, celle-ci se trouve dans votre dossier de demandes. Cette icône se trouve dans le coin supérieur droit de la section « Entretien ».



Il y a un témoin « Fermée » ou « Annulée » à côté de ma demande d'entretien bien que je n'aie pas annulé ni fermé mes demandes d'entretien. Y a-t-il une raison à cela ?

Si vous avez fait une demande d'entretien et qu'aucun concessionnaire n'y a répondu dans un délai de 30 jours, via l'application (un concessionnaire peut par exemple vous avoir contacté par téléphone à la place), la demande est automatiquement « annulée ». Si vous avez fait une demande d'entretien et qu'un concessionnaire l'a confirmée, celle-ci est automatiquement « fermée » 30 jours après sa création.

À quoi correspondent les couleurs sur le résultat du contrôle d'état de mon véhicule ?

Votre véhicule est équipé de dispositifs de diagnostic embarqués qui effectuent des mesures et surveillent en continu les différents systèmes du véhicule. Si une anomalie est détectée, elle est enregistrée dans le système sous forme de code d'anomalie de diagnostic et My Honda a la capacité de la mettre en surbrillance dans le résultat du contrôle d'état de votre véhicule. Sur la nouvelle plateforme, le résultat du contrôle d'état de votre véhicule a été mis à jour avec un design moderne et des couleurs plus conviviales :

- Vert : aucune anomalie n'a été détectée
- Orange : une anomalie a été détectée*

*Si une anomalie est détectée, la barre d'état devient orange et un en-tête « Un dysfonctionnement a été détecté » apparaît, vous permettant d'effectuer une demande d'entretien ou de contacter votre concessionnaire Honda.

Comment puis-je modifier mon numéro de téléphone ?

Sur la nouvelle plateforme My Honda, vous pourrez modifier votre numéro de téléphone dans l'application directement, sans appeler le Centre de contact Honda. Cliquez simplement sur votre profil utilisateur dans les paramètres et remplacez le numéro auquel vous êtes joignable par votre nouveau numéro. Vous recevrez une notification pour confirmer le succès de la modification du numéro :

← Profil Enregistrer

Bloggs

Joe

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

+44 7769

CIVILITÉ

Civilité

Fermer le compte My Honda

Déconnexion

← Modifier

+33 1 40 00 00 00

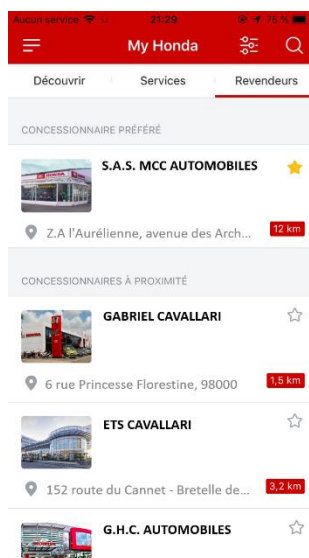
MODIFIER

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
+ * #	0	✕

J'ai remarqué que les sections Découverte, Entretien et Concessionnaires se trouvent au même endroit.

Comment puis-je utiliser cette fonctionnalité ?

Sur la nouvelle plateforme My Honda, nous avons facilité l'accès aux pages Découverte, Rechercher un concessionnaire et Entretien au moyen d'un onglet de défilement en haut de l'écran. Cette fonctionnalité est disponible dès lors que vous avez ouvert la page Découverte, Rechercher un concessionnaire ou Entretien et accessible par simple balayage vers la gauche ou vers la droite :



Nous espérons que vous apprécierez la nouvelle plateforme My Honda !

Pour de plus amples informations sur My Honda, veuillez visiter la FAQ My Honda sur le site Web suivant :

<http://auto.honda.fr/cars/owners/my-honda/my-honda.html>