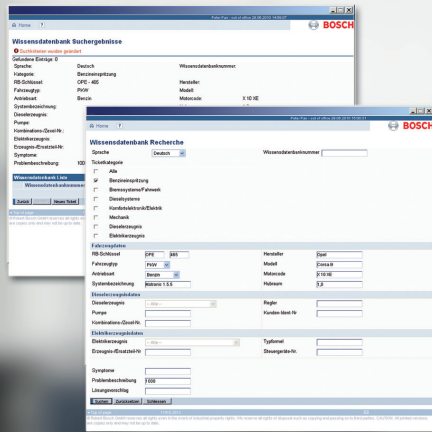


## Wissensdatenbank und Hotline: Hilfe auf schnellstem Wege



Trouble Ticket System mit Wissensdatenbank hilft weiter.

### Per Mausklick zur Lösung: Die Wissensdatenbank

Nicht lange suchen, sondern rasch finden: Mit der Bosch-Wissensdatenbank kommen Sie ohne Umwege direkt ans Ziel. Dort können Sie auf das gesammelte Know-how des führenden Entwicklers in der Kraftfahrzeugtechnik zurückgreifen.

### Wenn es wirklich knifflig wird: Das Trouble Ticket System

Fragen zu einem technischen Problem, das noch nicht in der Wissensdatenbank gespeichert ist? Trouble Ticket ausfüllen und die Antwort kommt sofort: per Telefon, Fax oder E-Mail. Gleichzeitig wird die Lösung in der Wissensdatenbank hinterlegt – für alle Benutzer zugänglich.

### Der direkte Draht: Die Hotline

Gewusst wie – gewusst wo! Das Gespräch mit der Technischen Hotline löst Ihre Probleme schnell. Sie sprechen mit erfahrenen Fachleuten aus der Praxis. Rufen Sie an. Nutzen Sie das Wissen.

### Voraussetzung für die Nutzung von Remote Diagnosis

- ▶ Diagnosegerät über Kabel oder WLAN mit dem Internet verbunden
- ▶ Online-Zugriff durch die Werkstatt aktiv freigegeben (in jedem Einzelfall erforderlich)

Nach Abschluss der Online-Diagnose wird die Internet-Verbindung zur Technischen Hotline wieder getrennt.

## Bosch: Ihr Partner in der Werkstatt



Moderne Werkstattarbeit

### Die Vorteile der Technischen Hotline auf einen Blick:

Die verschiedenen Hotline-Varianten haben eines gemeinsam: Sie rechnen sich und vereinfachen die Werkstattarbeit.

- ▶ **Zeit sparen:** Reparaturen und Service – einfacher und schneller durchgeführt
- ▶ **Kosten sparen:** Preiswerte Fahrzeugdiagnose und -reparatur
- ▶ **Freiräume gewinnen:** Werkstattleiter bzw. Meister wird entlastet und kann sich auf wichtige Aufgaben konzentrieren, wie z.B. die Kundenbetreuung
- ▶ **Kundenbindung steigern:** Durch gute Serviceleistung überzeugte Kunden kommen gerne wieder
- ▶ **Mitarbeiterzufriedenheit steigern:** Schnelle und kompetente Unterstützung schafft Erfolgserlebnisse und erhöht die Motivation

**Kontaktieren Sie Ihren Bosch-Großhändler. Er berät Sie gerne.**



[www.werkstattportal.bosch.de](http://www.werkstattportal.bosch.de)



## Hilfe bei technischen Problemen:

Einfach, bequem, sofort

**ESI[tronic] 2.0 bringt es auf den Punkt: Effiziente Fehlersuche in kürzester Zeit**  
Sämtliche Hotline-Lösungen, die Sie bei der Fahrzeugdiagnose unterstützen, basieren auf der Werkstatt-Software ESI[tronic] 2.0. Das heißt:

- ▶ Einfache Bedienung
- ▶ Schneller Zugriff
- ▶ Umfassende Markt-  
abdeckung
- ▶ Abgestimmt auf  
Bosch-Diagnosetester  
und -Prüftechnik



Remote Diagnosis: Der Experte löst Ihre Probleme

### Die Herausforderung: Immer komplexere Systeme

Die technischen Systeme in den Fahrzeugen werden immer komplexer und die Kunden immer anspruchsvoller. Dadurch sind die Anforderungen an die Werkstätten in den letzten Jahren immens gestiegen. So kommt es vor, dass selbst der beste Mechaniker gelegentlich vor scheinbar unlösbaren Problemen steht. Trotz modernster Prüf- und Diagnosetechnik.

### Die Lösung: Hotline, Wissensdatenbank, Remote Diagnosis

Umso wichtiger ist es, dass Sie einen erfahrenen und kompetenten Partner an Ihrer Seite haben. Bosch hilft Ihnen bei allen technischen Fragen. Einfach, bequem, sofort. Per Hotline, Wissensdatenbank – und jetzt auch online: per Remote Diagnosis. Das erspart Ihnen Zeit und Kosten und erhöht die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

### Remote Diagnosis: Problemlösung

Um die Partner vor Ort noch effektiver zu unterstützen, hat Bosch

seine Technische Hotline konsequent weiterentwickelt. Mit Hilfe eines neuartigen, speziellen Programms, Remote Diagnosis genannt, kann sich der Hotline-Experte via Internet direkt auf Ihren Rechner bzw. auf Ihre Testgeräte schalten.

So sieht er exakt dasselbe auf seinem Bildschirm wie der Mitarbeiter in der Werkstatt. Anschließend nimmt der Experte per Fernsteuerung notwendige Einstellungen und Bedienschritte vor. Parallel dazu erklärt er dem Werkstattmitarbeiter Schritt für Schritt die Vorgehensweise und begleitet ihn aktiv durch den Diagnoseprozess – bis zur erfolgreichen Problemlösung.

### Der Technikexperte unterstützt bei Fragen zur Bedienung

- ▶ bei neuen Prüfabläufen,
- ▶ bei nicht bekannten Systemen,
- ▶ bei der Interpretation von ausgelesenen Istwerten,
- ▶ bei der Durchführung von Anpassungen und Konfigurationen von Software

## Für jede Werkstatt

das richtige Programm

Kontaktieren Sie Ihren Bosch-Großhändler, um Remote Diagnosis zu erhalten.

**Grundgebühr** 50,- € /Jahr (zzgl. MwSt.)

**Verbindungspreis** 0,99 €/Minute

**Voraussetzung:** ESI[tronic] 2.0  
und Technische Hotline

**Bestellnummer** 1 987 P13 514

**Oder bestellen Sie jetzt die Grundpakete mit Remote Diagnosis gratis inklusive:**

- ▶ Grundpaket Mechanik + Technische Hotline
- ▶ Grundpaket Elektrik + Technische Hotline
- ▶ Grundpaket Master + Technische Hotline

- ▶ und er schlägt weitere Schritte für die Diagnose und Reparatur vor.

### Vorteile Remote Diagnosis:

- ▶ Online-Diagnose beschleunigt die Reparatur und spart Zeit und Kosten
- ▶ Effektive Lösungen sorgen für zufriedene Kunden
- ▶ Missverständnisse, die in der telefonischen Kommunikation auftreten können, werden ausgeschlossen
- ▶ Selbst knifflige Aufgaben, die Sie zum ersten Mal durchführen, werden schnell gelöst
- ▶ Ausgezeichnete Ergänzung zu Hotline und Wissensdatenbank

**Kurzum: Remote Diagnosis macht sich in jedem Fall bezahlt.**

**Bestellnummer**

1 987 P13 514



### Remote Diagnosis: So hilft der Experte direkt auf Ihrem Computer

Moderne Software macht es möglich: Wenn Sie bei der Lösung nicht weiterkommen, hilft Ihnen unser Hotline-Experte auf Ihrem Computer per kontrolliertem Datenzugriff weiter.

### Remote Diagnosis

Testen Sie jetzt die „ferngesteuerte“ Expertenhilfe am Fahrzeug zur Lösung von Reparaturproblemen!



### Unterstützung durch Remote Diagnosis bei folgenden Geräten:

FSA 7xx, KTS 5xx und  
KTS 6xx