

NEU!

**Nkw-Hotline
Remote
Diagnosis**



Know-how für die **Werkstatt:**
Technische Hotline und
Wissensdatenbank von Bosch



BOSCH

Technik fürs Leben

Der schnelle Weg vom Problem zur Werkstattlösung



Mechaniker ist auf ein Problem gestoßen

Zuerst Fehlersuche mit ESI[tronic]-Software und Bosch-Prüftechnik

Effiziente Fehlersuche in kürzester Zeit. Diese Sicherheit bietet Ihnen der Einsatz moderner Bosch-Prüftechnik in Verbindung mit der Werkstatt-Software ESI[tronic]. Dabei stehen Ihnen alle erforderlichen Daten für das jeweilige Fahrzeugmodell zur Verfügung. Übersichtliche Bildschirm-Dialoge führen Schritt für Schritt ans Ziel. So können Sie defekte Teile schnell lokalisieren und anschließend instandsetzen oder austauschen.



Mechaniker sucht in der Wissensdatenbank nach einer Lösung

Bei Problemen: Die Wissensdatenbank im Internet mit technischem Know-how von Bosch

Im alltäglichen Werkstattbetrieb tauchen immer wieder Problemfälle auf. Wichtig ist dann sofortige Unterstützung, denn Ihre Kunden erwarten von Ihnen eine möglichst schnelle Lösung. Mit der Wissensdatenbank im Internet steht Ihnen das Werkstatt Know-how von Bosch zur Verfügung. Das Beste daran: Sie können online kompetente Hilfe rund um die Uhr ohne Wartezeiten abrufen.



Die Berater der Hotline kommen aus der Praxis

Dadurch können Sie auf jahrelange Erfahrung in der Kfz-Technik zurückgreifen. Selbst Probleme bei komplexen Systemen werden schnell und kompetent gelöst. Dabei steht das umfassende Wissen von Bosch aus der Erstausrüstung zur Verfügung.

Wissensdatenbank und Hotline

sparen Zeit und Geld



Mechaniker behebt Fehler.
Problem gelöst

Lösung in
Wissensdatenbank

Lösung nicht in
Wissensdatenbank

Trouble Ticket ausfüllen

Hotline erarbeitet eine Lösung

Wenn es wirklich knifflig ist: Trouble Ticket System

Für spezielle technische Probleme, die noch nicht in der Wissensdatenbank gespeichert sind, können Sie sich mit dem Trouble Ticket einfach und schnell Hilfe holen. Die Antwort erhalten Sie umgehend per Telefon, Fax oder direkt per Ticket aus dem Trouble Ticket System.

Problem wird gelöst und als Information gespeichert

Die für Ihre spezielle Frage gefundene Lösung wird in der Wissensdatenbank abgespeichert und ist damit für alle Benutzer zugänglich. So profitieren alle Teilnehmer von der elektronischen Sammlung der Einzelfälle.

So hilft die Hotline bei Ihren Problemen

Ist Ihr Problem durch Abfrage der Datenbank noch nicht geklärt, führt ein persönliches Gespräch schnell zum Erfolg. Über die Technische Hotline von Bosch sprechen Sie direkt mit praxiserfahrenen Fachleuten. Das hilft Ihnen sofort und gezielt weiter. Überall, wo Probleme bei Service oder Reparatur von Kraftfahrzeugen auftauchen, sparen Sie mit der Technischen Hotline Zeit und Geld. Nutzen Sie das qualifizierte Wissen der Bosch-Experten für Ihren Erfolg.



Technisches Wissen im Zugriff

Gewusst wie – gewusst wo! Die Berater der Hotline können bei Bedarf den wissenschaftlichen Fundus der Forschungs- und Entwicklungsabteilungen von Bosch zur Lösungsfindung hinzuziehen. Außerdem haben sie Zugriff auf eine große Bibliothek mit technischer Fachliteratur sowie auf umfassende elektronische Datenbanken.

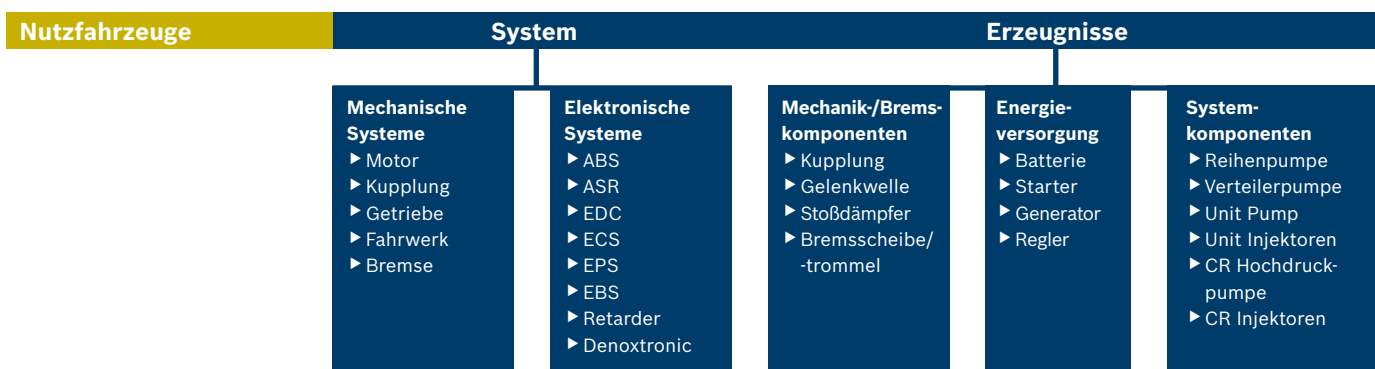
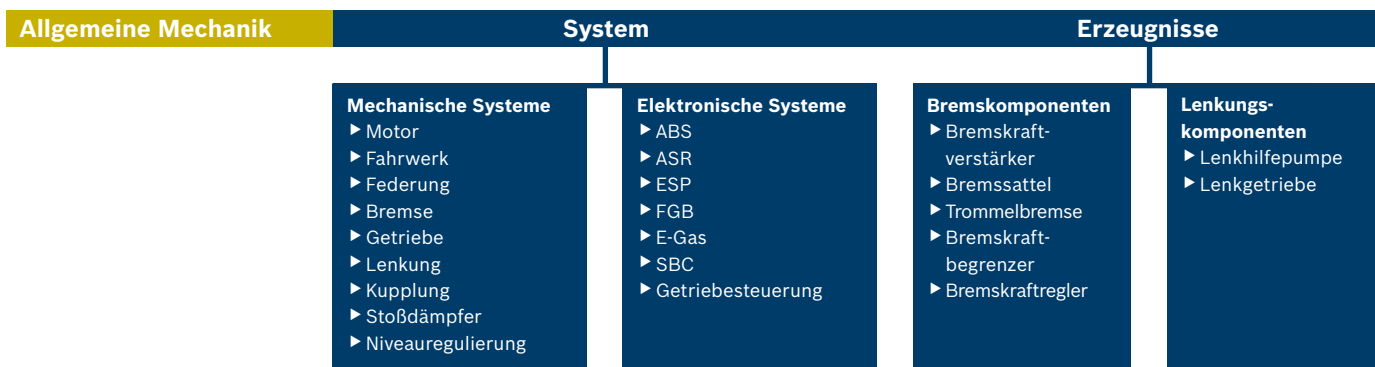
Kompetente Hilfe! Diesel, Benzineinspritzung, Elektrik / Elektronik und allgemeine Mechanik



Umfassendes Know-how für jedes Werkstatt-Problem

Die Vielfalt der Marken und Modelle bringt wieder neue unge löste Fragen im Werkstattalltag mit sich. Bosch steht Ihnen und Ihrem Team bei der Lösung zur Seite. Mit Wissensdatenbank und Hotline nutzen Sie das Wissen des Technologieführers Bosch und die umfassende Praxiserfahrung aus jahrzehntelanger Werkstattberatung. Markenübergreifend, praxisnah und leicht verständlich.

Neu! Hybridantriebe, Gasantrieb-Umbauten und alles zum Thema Nkw



Hersteller- und markenübergreifende Kompetenz

Die Übersicht zeigt auszugsweise die Bereiche der Kfz-Technik, für die wir eine umfassende Kompetenz aufgebaut haben. Das verdeutlichen die vielen tausend Fälle in der Wissensdatenbank und das Spezialwissen der Hotline-Experten. Für Sie bedeutet das, dass wir nicht nur Fragen zu Bosch-Systemen beantworten, sondern bei Werkstattproblemen auch hersteller- und markenübergreifend helfen.

Mit wenigen Mausklicks zur Lösung

Die Wissensdatenbank

Nur vier Mausklicks bringen Sie in der Wissensdatenbank zur Lösung vieler Reparaturprobleme

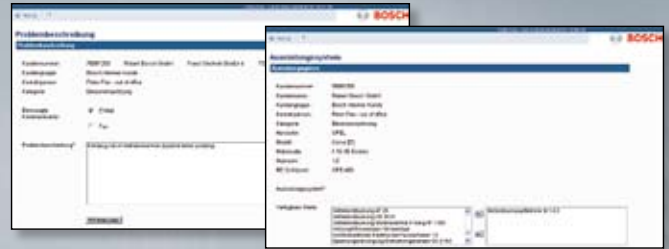
1. Login unter www.bosch-tts-new.de



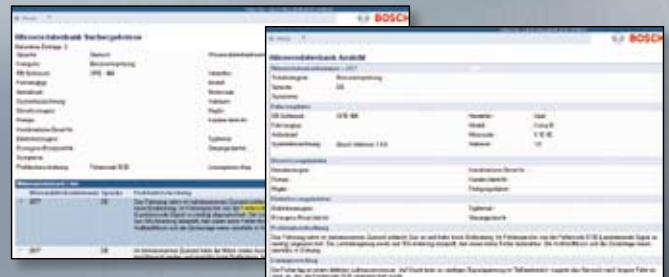
2. Fahrzeug- und Produktdaten eingeben



3. Lösungsvorschläge prüfen // abarbeiten



4. Trouble Ticket: Anfrage an Technische Hotline



Mit 4 Mausklicks zur Lösung: Die Wissensdatenbank
Nicht lange suchen, sondern rasch finden: In der Bosch-Wissensdatenbank werden Sie schnell fündig, weil alle Informationen leicht zugänglich und verständlich sortiert sind. So kommen Sie mit Ihrer Frage ohne Umwege direkt ans Ziel. Bei der Nutzung von Datenbank oder Hotline schöpfen Sie aus dem umfangreichen Wissensschatz des führenden Entwicklers in der Kraftfahrzeugtechnik. Darüber hinaus sind alle Lösungen aus gesammelten Problemfällen der Werkstattbetreuung berücksichtigt. Entweder beschreiben Sie Ihr Werkstattproblem in einem vorgegebenen Trouble Ticket oder Sie rufen die Hotline direkt an.

Remote Diagnosis: Hilfe per Datenzugriff

Mit einer neuartigen Diagnoseunterstützung über das Internet ist jetzt außerdem unmittelbar am Kundenfahrzeug Hilfestellung bei schwierigen technischen Diagnosen möglich. Der Experte der Technischen Hotline schaltet

sich dazu mit einem – Remote Diagnosis genannten – Programm direkt auf den Tester auf. Per Fernsteuerung nimmt er nötige Einstellungen und Bedienschritte vor. Am Telefon erläutert er dem Mechaniker dabei gleichzeitig Schritt für Schritt, was er tut.

Expertenwissen in der Werkstatt direkt nutzbar

Die Werkstatt erhält so direkte Unterstützung und in aller Regel die sofortige Lösung des Problems – ohne lange Erläuterungen und Nachfragen. Selbst knifflige Diagnoseaufgaben, die der Mechaniker das erste Mal durchführen muss, können mit der Remote Diagnosis problemlos bewältigt werden. Vor allem aber spart der Einsatz dieser Online-Diagnose wertvolle Zeit und vermeidet Fehler. So ist letztlich auch der Werkstatt-Kunde zufrieden, der eine kosten- und zeitsparende, effektive Lösung seines Fahrzeugproblems erhält.

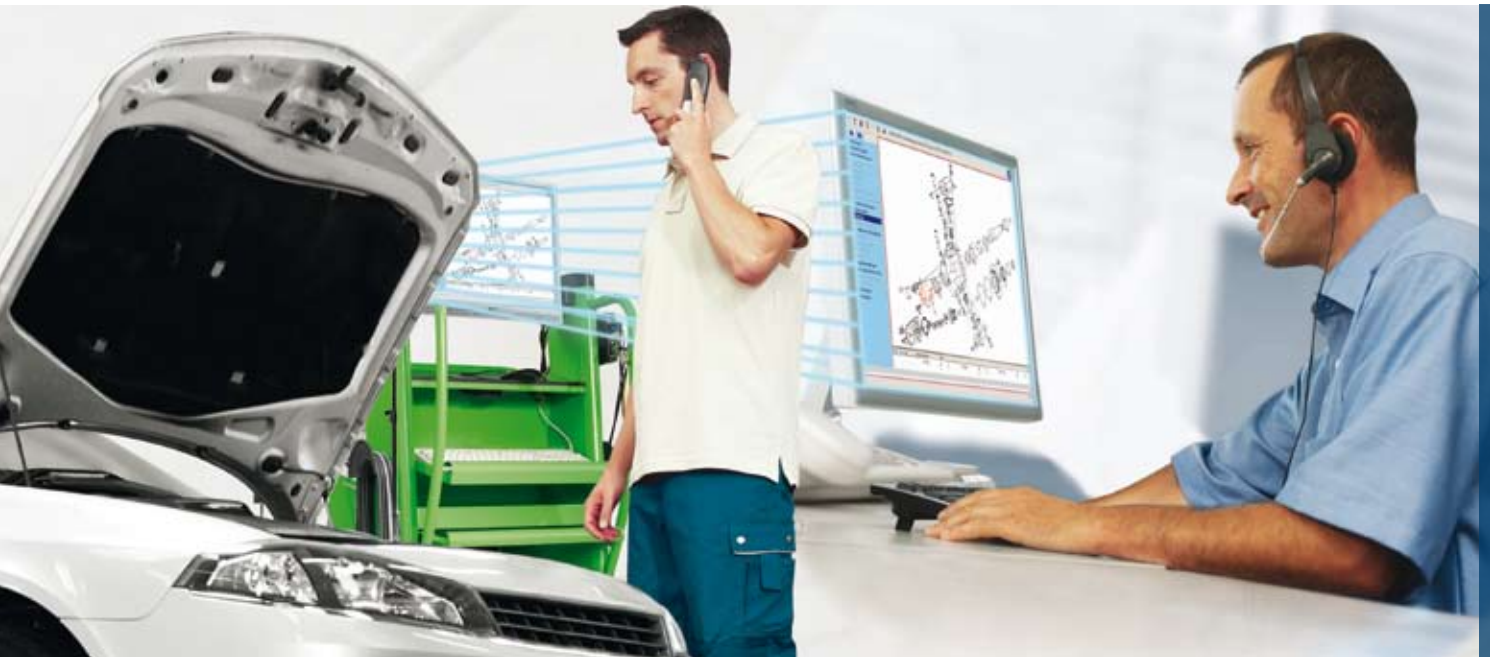


Remote Diagnosis: So hilft der Experte direkt auf Ihrem Computer

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

Problemlösung per Fernsteuerung



Voraussetzung für die Nutzung von Remote Diagnosis

- ▶ Testgerät 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.

Die Vorteile der Technischen Hotline auf einen Blick:

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

- ▶ **Zeitersparnis:** Einfacher und schneller bei Service und Reparatur
- ▶ **Entlastung des Werkstatteleiters bzw. Meisters:** Keine Ablenkungen mehr von wichtigeren Aufgaben wie z.B. der Kundenbetreuung
- ▶ **Kostensparnis:** Weniger unnötiger Einsatz von Mitarbeitern und Werkstattaufrüstung
- ▶ **Kundenzufriedenheit:** Einhaltung von Terminen und preiswerte Fahrzeugdiagnose und -reparatur
- ▶ **Mitarbeiterzufriedenheit:** Schnelle, kompetente Unterstützung zur Motivation bei der täglichen Arbeit durch Erfolgserlebnisse

Ein Problem – drei Möglichkeiten: Mit der Hotline schwarze Zahlen schreiben ...

▶ Monteur findet den Fehler nach 3 Std. Suche nicht	-165,- €
▶ Diagnose abgebrochen (ohne Rechnungstellung)	
▶ Entgangener Lohnumsatz	<u>-165,- €</u>
▶ Monteur ruft nach 2 Std. Diagnoseversuch den Meister	-110,- €
▶ Meister findet Fehler nach 0,5 Std.	-35,- €
▶ Reparatur-Durchführung	-25,- €
▶ Rechnung (lt. Kostenvoranschlag)	+125,- €
▶ Entgangener Lohnumsatz	<u>-45,- €</u>

▶ Monteur ruft nach 1 Std. die Hotline an	-55,- €
▶ Hotline hilft zielgerichtet	- *,- €
▶ Reparatur-Durchführung	-25,- €
▶ Rechnung (lt. Kostenvoranschlag)	+125,- €
▶ Gewinn	<u>+45,- €</u>

Hotline-Anruf

* abzüglich Kosten für Hotline: Abonnenten der ESI[tronic] Werkstatt-Software (mind. Freischaltung für Steuergeräte-Diagnose und Fehlersuchanleitungen) bezahlen neben der Pauschale von 25,- €/Monat nur Telefongebühren 0,90 €/Min. (Mobilfunkpreise können abweichen). Online über die Wissensdatenbank gestellte Anfragen ca. 0,015 €/Min. (Providerkosten).

... und den Meister wesentlich entlasten.

Angenommene Verrechnungssätze: Geselle 55,- €/Std, Meister 70,- €/Std

Eine einfache Rechnung: Die Hotline hilft Ihrer Rendite.

Bosch: Ihr Partner für die Zukunft der Werkstatt

Seit über 120 Jahren halten Innovationen von Bosch Fahrzeuge in Bewegung und bringen Menschen immer sicherer und entspannter von A nach B.

Bosch Automotive Aftermarket bietet Werkstätten und Handel eine weltweit einzigartige Kombination aus:

- ▶ effizienter Diagnose
- ▶ innovativer Werkstattausrüstung
- ▶ schnellem, zuverlässigem Lieferservice
- ▶ dem größten Ersatzteilangebot weltweit – für Neu- und Austauschteile
- ▶ Werkstattkonzepten für jeden Bedarf
- ▶ umfassendem Schulungsangebot
- ▶ gezielter Verkaufs- und Marketingunterstützung
- ▶ kompetenter Hotline
- ▶ 24 Stunden täglich verfügbarem Werkstattportal
- ▶ günstigen Leasingangeboten für Werkstattausrüstung und Software
- ▶ und vielen weiteren Services für Ihren Erfolg

Wo all das ineinandergreift, da passen nicht nur die Teile, sondern auch Zeitplan, Organisation und Ergebnis.

Werkstatt-Tipp:

Technische Hotline und Service Training von Bosch: Das ist Know-how und Problemlösung für die tägliche Arbeit in der Werkstatt. Schnell und zielgerichtet helfen Praxis-Experten bei der Wartung und Reparatur von Pkw und Nkw.

Diagnostics und Teile: Das kann nur Bosch.

Robert Bosch GmbH
Automotive Aftermarket
Business Unit Diagnostics

73201 Plochingen
Germany
www.bosch-diagnostics.com

Mehr Informationen unter:
www.werkstattportal.bosch.de
www.werkstattportal.bosch.at
www.werkstattportal.bosch.ch



Technische Änderungen und Programmänderungen vorbehalten.

AA / DGP-MKT WAW 4085 D 09.10



BOSCH

Technik fürs Leben