



Wiederkehrende Diagnosearbeiten lassen sich jetzt ganz einfach aus der Ferne durchführen - ohne die Dienstleistungen eines Fahrzeugherstellers in Anspruch nehmen zu müssen: Die **Macs-Remote-Services** von **Hella Gutmann Solutions (HGS)** versprechen schnelle Ferndiagnosen per Smartphone oder Tablet.

Alle Werkstätten - auch die, die bislang keine Kunden von Hella Gutmann waren - können das Angebot nutzen. Aus der Ferne führt ein Techniker in der Hella-Gutmann-Zentrale ausgewählte Leistungen an Kundenfahrzeugen in der Werkstatt durch. Angeboten werden etwa Codierungen von Anhängerkupplungen oder Getriebesteuergeräten, Programmierungen von Schlüsselfernbedienungen oder FAS/ADAS-Kalibrierungen. Um **den Remote-Service nutzen** zu können, benötigt die Werkstatt lediglich ein Smartphone oder Tablet mit Internetzugang für den Chat und die Fahrzeugschnittstelle „Macs-Remote-VCI“. Das Vehicle Communication Interface (VCI) verbindet die OBD-Schnittstelle des Fahrzeugs mit der Hella-Gutmann-Zentrale.

Die Kosten für die Remote-Services können Werkstätten vorab online einsehen. Die Angebote sind Fixpreise von etwa 25 Euro bis hin zu 100 Euro. Für das Angebot fallen keine laufenden Kosten an. Es wird nur das abgerechnet, was wirklich genutzt wird. Für die Werkstatt fällt eine einmalige Zahlung von 929 Euro für das VCI an.

Beim Einbau eines neuen Scheinwerfers kann ein Fehlercode auftreten. Anstatt lange selbst nach der Ursache zu suchen oder zur nächsten Vertragswerkstatt zu fahren, steht Ihnen unser macsRemote Service für Werkstätten zur Verfügung. Wir erklären Ihnen, wie diese digitalen Spezialdienstleistungen aus der Ferne funktionieren, welche Tools Sie in Ihrer Werkstatt benötigen, und wie Sie den Service des Remote Centers von HELLA Gutmann nutzen können.

So funktioniert der Remote Service von HELLA Gutmann Fehlende Daten oder Zugangsberechtigungen?

Ist das Fahrzeug brandneu und noch nicht in der regulären Software des Diagnosegeräts enthalten? Die passende Kalibriertafel steht nicht zur Verfügung? Komplexe, softwarebasierte Fahrzeugsysteme können im Werkstattalltag an Grenzen stoßen. Bisher bedeutete dies, dass Sie eine Vertragswerkstatt aufsuchen mussten. Doch für Sie als Freund der freien Werkstätten haben wir eine praxistaugliche Lösung: den Remote Service für Werkstätten! Im Gegensatz zur rein beratenden Unterstützung durch das Technische Callcenter übernimmt das Remote Center von HELLA Gutmann auf Wunsch die fallspezifische Einzelmaßnahme am Kundenfahrzeug als Dienstleistung. Klingt kompliziert? Ist es aber nicht: Per Fernzugriff können die Experten von HELLA Gutmann zum Beispiel Codierungen, Softwarefreischaltungen und Kalibrierungen vornehmen – und das an rund 70 Fahrzeugmarken. Dafür stehen sie sowohl mit Ihnen als Werkstattprofis als auch mit dem Fahrzeug und dem Herstellerportal im Dialog. Übrigens: Auch viele unserer HELLA-Beleuchtungslösungen wie der Matrix LED Scheinwerfer sind mit dem Remote Service kompatibel.

Digitaler Support aus der Ferne:

Stabiles Internet und ein macsRemote-Device benötigt **Der Remote Service für Werkstätten von HELLA Gutmann** steht grundsätzlich allen Werkstätten offen – unabhängig von der Nutzung eines Diagnosegeräts der mega macs-Reihe. Einzige Grundvoraussetzung ist das macsRemote-Device mit einer stabilen Internetanbindung (WLAN oder LAN). Dann kann ein Remote-Experte auf Wunsch die benötigte digitale Maßnahme am jeweiligen Kundenfahrzeug vornehmen. Dazu schaltet er sich einfach remote auf das Fahrzeug auf und führt die Arbeiten durch. Die Nutzung von macsRemote-Services unterliegt keiner vertraglichen Bindung. Wer das Gerät macsRemote einmal käuflich erworben und sich kostenfrei unter <https://macsremote.obd.help> registriert hat, kann sofort seinen ersten Remote-Auftrag ordern. Übrigens: Die Bezahlung aller beauftragten Remote-Einzelleistungen erfolgt nach dem pay-per-use-Prinzip nach Rechnungstellung.

Praxisbeispiel Schritt für Schritt: Remote Service beauftragen Nehmen wir an, ein Kunde bringt sein Fahrzeug mit einem kleinen Frontschaden zu Ihnen in die Werkstatt. Schnell

stellt sich heraus, dass Sie den HELLA Matrix LED Scheinwerfer austauschen müssen. Eigentlich eine Routinearbeit, die schnell erledigt sein sollte - was Sie Ihrem Kunden auch zusagen. Dann aber die böse Überraschung: Der neu eingesetzte Scheinwerfer funktioniert nicht. Stattdessen ist der Fehlercode „Leistungsmodul Scheinwerfer rechts – Funktion fehlerhaft“ gespeichert. Und genau an diesem Punkt kommt der Remote Service für Werkstätten ins Spiel - und so gehen Sie vor:

Ihr schließt das macsRemote-Gerät an die OBD-Dose des Fahrzeugs an und wählt euch via Tablet, Notebook oder PC unter Angabe eurer Nutzerkennung ein. Das Fahrzeug identifiziert sich selbst über die VIN. Aus der Liste möglicher Maßnahmen wählt ihr „Scheinwerfer codieren“. Ein Festpreis wird angezeigt. Per Click beauftragt ihr die Leistung und wartet auf den Beginn eines Chats. Ein Remote-Experte meldet sich, fragt euch nach der Problemstellung und codiert aus der Ferne den HELLA Matrix LED Scheinwerfer. Danach müsst ihr den Scheinwerfer nur noch einstellen und eventuell den Fehlerspeicher löschen - fertig. Der Scheinwerfer funktioniert, euer Kunde bekommt sein Fahrzeug pünktlich zurück und ihr spart Zeit und Nerven.