# Presse-Information
Mobility Aftermarket

August 2024
PI 11868 MA

## Bosch erweitert den Remote Diagnostics Service um neue Funktionen und für weitere Fahrzeughersteller
Online-Unterstützung durch Experten von Bosch bei komplexen Werkstattaufgaben jetzt auch ohne Termin

- Bosch baut den Remote Diagnostics Service und seine Fahrzeugabdeckung kontinuierlich weiter aus
- Remote Diagnostics Service „On Demand“ erhöht die Servicebereitschaft der Werkstatt bei komplexen technischen Aufgaben
- Werkstätten in weiteren europäischen Ländern profitieren von der Online-Unterstützung durch Experten von Bosch

Plochingen - Moderne Fahrzeugsysteme werden immer komplexer und stellen vor allem Mehrmarkenwerkstätten vor Herausforderungen. Nicht selten können Servicearbeiten nur mit Diagnosegeräten der Fahrzeughersteller durchgeführt werden. Für diese technisch komplexen Serviceaufgaben bietet Bosch mit dem Remote Diagnostics Service (RDS) schnelle und effektive Unterstützung. Hierbei greifen erfahrene Experten von Bosch für Diagnose- und Servicearbeiten aus der Ferne direkt auf das Fahrzeug in der Werkstatt zu. Bosch erweitert den hilfreichen Werkstattservice jetzt um neue Funktionen und baut seine Abdeckung weiter aus.

**Unterstützung „On Demand“ erhöht die Servicebereitschaft der Werkstatt**
Bislang musste die Werkstatt für den Remote Diagnostics Service über das RDS-Kundenportal oder die Diagnosesoftware ESI[tronic] von Bosch zunächst einen Termin buchen. Jetzt kann der Werkstattmitarbeitende auch per Chat eine Ad-hoc-Anfrage stellen. Er wird dann in eine virtuelle Warteschleife gesetzt und „On Demand“ bedient, sobald ein Experte verfügbar ist. Dazu wurde die Chat-Funktion, die bislang nur im RDS-Kundenportal angeboten wurde, auch in die ESI[tronic] integriert. Die Werkstatt hat damit die Chance auf kurzfristige Unterstützung, wenn der nächste freie Termin eine längere Wartezeit erfordert. Diese Sofort-Hilfe erhöht die Servicebereitschaft der Werkstatt bei Diagnose, Wartung und Reparatur, vor allem bei zeitkritischen Kundenaufträgen. Bisher ist die Funktion in Schweden, Norwegen und Finnland verfügbar und wird in den nächsten Monaten in weiteren Ländern bereitgestellt. Für eine hohe

Robert Bosch GmbH
Postfach 10 60 50
D-70049 Stuttgart

E-Mail Nico.Krespach@bosch.com
Telefon +49 721 942-2209
Twitter

Corporate Department
Communications & Governmental Affairs
Leitung: Prof. Dr. Christof Ehrhart
www.bosch-presse.de

Planungssicherheit bleibt neben der Sofort-Anfrage jedoch auch die Möglichkeit bestehen, einen Termin für den Remote Diagnostics Service zu buchen, zu dem sich der Bosch Experte dann zuverlässig meldet.

Darüber hinaus erweitert Bosch die Marktabdeckung für den Remote Diagnostics Service kontinuierlich. Aktuell sind hierbei chinesische Hersteller wie MG und BYD im Fokus. Zudem arbeitet Bosch daran, dass mit dem Remote Diagnostics Service zukünftig auch Servicearbeiten an Fahrzeugen mit DoIP (Diagnostic over Internet Protocol) unterstützen werden können – zunächst für Fahrzeuge der Hersteller Mercedes, Volvo und Volkswagen. Dank der zunehmenden Marktabdeckung durch die Diagnosesoftware ESI[tronic] zusammen mit dem Remote Diagnostics Service besteht für die Werkstatt immer seltener die Notwendigkeit, bei komplexen technischen Aufgaben die Unterstützung einer Markenvertrags-werkstatt in Anspruch nehmen zu müssen. Dies sorgt für einen schnelleren und effizienteren Arbeitsalltag in der Werkstatt.

**Remote-Unterstützung über RDS 500 oder KTS-Modul**

Für den Zugang zum Remote Diagnostics Service muss das Fahrzeug in der Werkstatt zunächst über die OBD-Schnittstelle mit dem speziellen Ferndiagnosegerät RDS 500 oder dem Diagnosemodul KTS 560 oder 590 von Bosch verbunden werden. Nachdem sich der Werkstattmitarbeitende mit seiner persönlichen Bosch Single Key ID eingeloggt hat, kann er im RDS-Kundenportal, über die Diagnosesoftware ESI[tronic] oder auch über die Workshop Service Assist App auf seinem Smartphone den Remote Diagnostics Service anfordern. Zum vereinbarten Termin oder jetzt auch „On Demand“ meldet sich der Bosch Experte am Telefon oder per Chat zur Identifizierung des Problems. Über die Workshop Service Assist App ist hier auch eine Kommunikation live per Video möglich. Anschließend führt der Bosch Experte die erforderlichen Diagnose- und Einstellarbeiten eigenständig über das angeschlossene Diagnosemodul aus der Ferne durch, während der Werkstattmitarbeitende anderen Aufgaben nachgehen kann.

Von der Online-Unterstützung durch Bosch Experten profitieren jetzt auch Werkstätten in weiteren europäischen Ländern. So steht der Service neuerdings in den drei baltischen Staaten, in Tschechien und der Slowakei zur Verfügung. Portugal, Großbritannien und Irland sollen bis Jahresende folgen.

**Leserkontakt:**
Robert Bosch GmbH
Mobility Aftermarket
Telefon 09001 942010
E-Mail: Kundenberatung.Kfz-Technik@de.bosch.com

**Journalistenkontakt:**
Nico Krespach,
Telefon: +49 721 942-2209
E-Mail: Nico.Krespach@de.bosch.com

*Der Geschäftsbereich Mobility Aftermarket (MA) bietet Handel und Werkstätten weltweit moderne Diagnose- und Werkstatttechnik sowie ein umfassendes Kfz- und Nfz-Ersatzteilsortiment - vom Neuteil über Austauschteile bis hin zur Reparaturlösung. Das Produktportfolio von MA besteht aus Erzeugnissen der Bosch Erstausrüstung, aus eigenentwickelten und spezifisch für den Aftermarket gefertigten Produkten sowie Dienstleistungen. Über 16 000 Mitarbeiter und ein weltweiter Logistikverbund stellen sicher, dass die Ersatzteile schnell und termingerecht zum Kunden kommen. MA bietet zudem Prüf- und Werkstatttechnik, Software für Diagnose, Service-Trainings sowie technische Informationen und Serviceleistungen. Der Geschäftsbereich ist auch verantwortlich für die Werkstattkonzepte Bosch Service, eine der größten unabhängigen Werkstattketten weltweit mit rund 13 000 Betrieben, sowie AutoCrew mit über 1 000 Betrieben in mehr als 100 Ländern. Darüber hinaus unterstützt MA mit Bosch Classic Besitzer von Oldtimern und Youngtimern mit einem breiten Sortiment an Ersatzteilen und Services.*

*Mehr Informationen unter http://www.boschaftermarket.com*

*Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen mit weltweit rund 429 000 Mitarbeitenden (Stand: 31.12.2023). Sie erwirtschaftete im Geschäftsjahr 2023 einen Umsatz von 91,6 Milliarden Euro. Die Geschäftsaktivitäten gliedern sich in die vier Unternehmensbereiche Mobility, Industrial Technology, Consumer Goods sowie Energy and Building Technology. Mit seiner Geschäftstätigkeit will das Unternehmen übergreifende Trends wie Automatisierung, Elektrifizierung, Digitalisierung, Vernetzung sowie die Ausrichtung auf Nachhaltigkeit technologisch mitgestalten. Die breite Aufstellung über Branchen und Regionen hinweg stärkt die Innovationskraft und Robustheit von Bosch. Mit seiner ausgewiesenen Kompetenz bei Sensorik, Software und Services ist das Unternehmen in der Lage, Kunden domänenübergreifende Lösungen aus einer Hand anzubieten. Zudem setzt Bosch sein Know-how in den Bereichen Vernetzung und künstliche Intelligenz ein, um intelligente, nutzerfreundliche und nachhaltige Produkte zu entwickeln und zu fertigen. Bosch will mit „Technik fürs Leben“ dazu beitragen, die Lebensqualität der Menschen zu verbessern und natürliche Ressourcen zu schonen. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH sowie ihre rund 470 Tochter- und Regionalgesellschaften in mehr als 60 Ländern. Inklusive Handels- und Dienstleistungspartnern erstreckt sich der weltweite Fertigungs-, Entwicklungs- und Vertriebsverbund von Bosch über fast alle Länder der Welt. Basis für künftiges Wachstum ist die Innovationskraft des Unternehmens. Bosch beschäftigt weltweit rund 90 000 Mitarbeitende in Forschung und Entwicklung an 136 Standorten, davon etwa 48 000 Software-Entwicklerinnen und -Entwickler.*

*Mehr Informationen unter www.bosch-presse.de, www.iot.bosch.com, www.bosch-mobility.de, www.bosch.com.*