



Handbuch XENTRY Diagnosis Lite

Hardware Variante	Betriebssystem	Netzwerk
XENTRY Diagnosis VCI	Windows 10 oder 11 (64 Bit)	Online-Verbindung erforderlich

Zielsetzung

Das vorliegende Dokument bietet Ihnen eine Anleitung für Ihr XENTRY Diagnosis Lite und umfasst die Themen Inbetriebnahme der Software, Allgemeine Informationen, Mindestanforderungen an den PC, Guthaben und Support. Um mehr über die Bedienung von XENTRY Diagnosis zu erfahren, können Sie Schulungen bei „Global Training“ belegen.

Inhaltsangabe

1	Inbetriebnahme XENTRY Diagnosis Lite	2
2	Allgemeine Informationen	7
3	Neues verbindliches Anmeldeverfahren	8
4	Mindestanforderungen an den PC	9
5	Software	11
5.1	Überblick über die mitgelieferte Software	11
5.2	Meldungen in XENTRY (zu StartKey und Guthaben)	12
6	Diagnose-Zeitguthaben	14
7	Support	15



1 Inbetriebnahme XENTRY Diagnosis Lite

1.1 Inbetriebnahme der XENTRY Diagnosis Software

Starten Sie Ihren Rechner und stellen Sie eine Online Verbindung her.

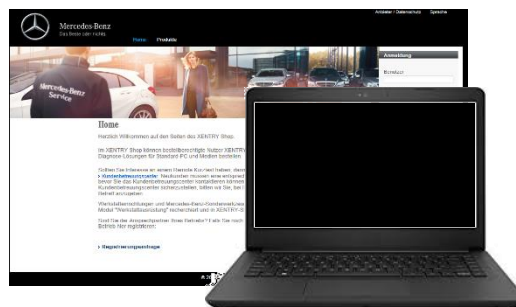
Die Online Verbindung ist nötig, um die Installation durchführen zu können. Stellen Sie sicher, dass Sie für die Installation der Software Administrator-Rechte auf Ihrem Rechner haben. Auch für den Betrieb der Applikation XENTRY Diagnosis benötigen Sie Administrator-Rechte.



Klicken Sie auf den Download-Link, um das Basis-Setup herunterzuladen und zu installieren:

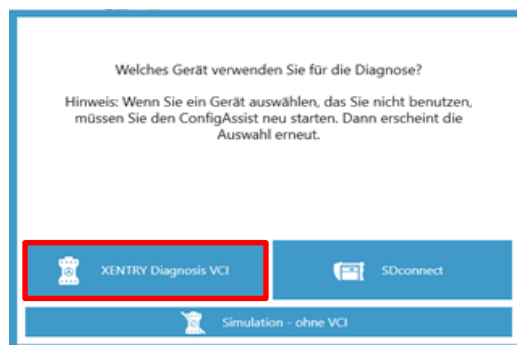
Mercedes-Benz B2B Connect → Software → XENTRY Diagnosis Lite → Systeme → Bereiten Sie Ihren PC vor → Grundkonfiguration herunterladen...

Stellen Sie bitte ggf. Ihre Firewall so ein, dass die Ausführung der EXE-Datei gewährleistet ist.
Nun laden Sie das sogenannte **Basis-Setup** herunter und installieren dieses. Das Setup führt Sie durch die Installation und kann je nach System-Leistung einige Zeit dauern.
Wenn Sie für die Installation einen eigenen Pfad eingeben, dann verwenden Sie bitte keine Leerzeichen oder Sonderzeichen. Der Installations-Assistent kann diese nicht verarbeiten. Nach erfolgreicher Installation des Basis-Setups müssen Sie einen Neustart vornehmen.


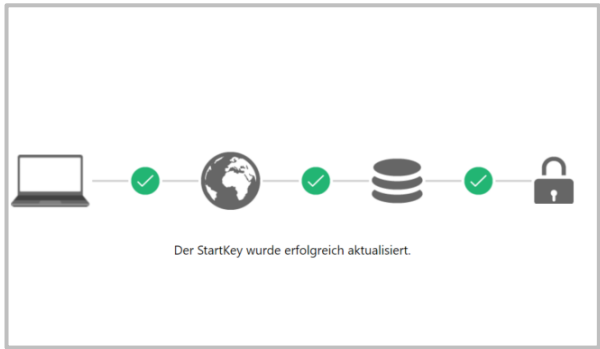
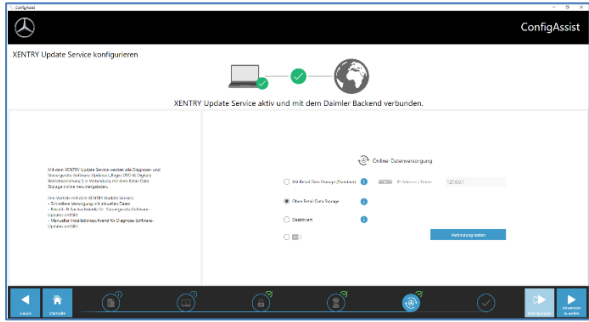


Nach dem Neustart erscheint das Hardware-Auswahlfenster. Bitte selektieren Sie „XENTRY Diagnosis VCI“.

Danach öffnet sich das Tool „ConfigAssist“.



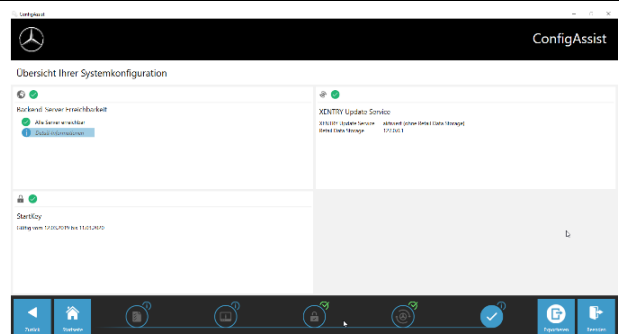


<p>Gehen Sie in ConfigAssist zu „StartKey einspielen“.</p> <p>Lesen Sie im Fenster „StartKey einspielen“ die Hardware ID Ihres Rechners aus.</p> <p>Sie benötigen diese Hardware ID, um nun in Mercedes-Benz B2B Connect (https://B2BConnect.mercedes-benz.com/) Ihren StartKey zu bestellen.</p> <p>Melden Sie sich hierzu in Mercedes-Benz B2B Connect an und gehen Sie zu → Software → XENTRY Diagnosis Lite → Systeme → Grundgebühr Kaufsystem . Geben Sie in dem Feld „HW-ID Ihres Computers“ die Hardware-ID ein und schließen Sie die Bestellung ab. Nach Erstellung des StartKeys erhalten Sie eine E-Mail.</p>	
<p>Anschließend wird die Zugriffsberechtigung (StartKey) online geprüft. Der systemspezifische StartKey wird im Zuge des Bestellprozesses automatisch erstellt und online zum Download bereit gestellt.</p> <p>Nach erfolgreicher Online-Prüfung (und ggf. automatischem Download) des StartKeys erscheint bei der Weltkugel ein grüner Haken. ✓</p> <p>Sollten der „grüne Haken“ bzw. der „Start“-Button nicht sichtbar werden, liegt vermutlich kein StartKey vor oder der StartKey ist abgelaufen. Sie können diesen in Mercedes-Benz B2B Connect bestellen (siehe vorheriger Absatz).</p>	
<p>Bitte öffnen Sie ConfigAssist, um das Tool „XENTRY Update Service“ zu aktivieren. XENTRY Update Service wird nach dem aktuellen Diagnose-Release suchen und dieses anschließend herunterladen, damit Sie es auf dem Rechner installieren können.</p> <p>Selektieren Sie „Ohne Retail Data Storage“, testen Sie die Verbindung und klicken Sie auf „Anwenden & weiter“.</p>	



HANDBUCH XENTRY DIAGNOSIS LITE

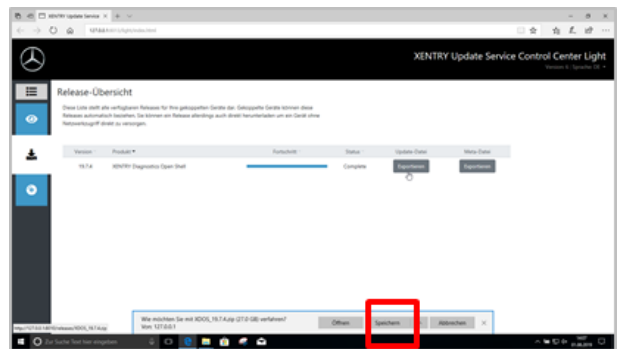
Am Ende sehen Sie die Konfigurations-Übersicht Ihres Systems inkl. des XENTRY Update Service.



Öffnen Sie „XENTRY Update Service“ über das gleichnamige Icon auf Ihrem Desktop.

Gehen Sie zum Reiter „Release Übersicht“. XENTRY Update Service wird automatisch nach dem neuesten Update (Diagnose-Release) suchen und es herunterladen.

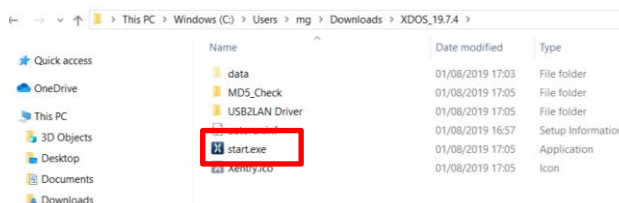
Sobald der Download abgeschlossen ist, klicken Sie auf „Exportieren“, um die ZIP-Datei auf Ihrem Rechner zu speichern.



Installieren Sie das aktuelle Diagnose-Release.

Entpacken Sie die Datei und klicken Sie auf die Start.EXE Datei, um das aktuelle Release (=Diagnose-Release) zu installieren. Bitte folgen Sie den Anweisungen des InstallShieldWizards.

WICHTIG: Stellen Sie vorab sicher, dass Sie genügend Speicherplatz (ca. **150 GB**) auf Ihrer Festplatte zur Verfügung haben!

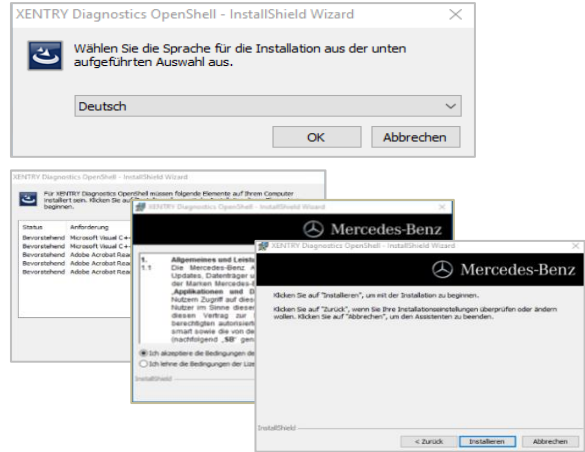




HANDBUCH XENTRY DIAGNOSIS LITE

Führen Sie wie zuvor bei der Installation des Basis-Releases nun auch die Installationsschritte für das Diagnoserelease durch.
Nach Durchführen aller Installationsschritte klicken Sie bitte auf „Fertigstellen“. Danach müssen Sie Ihren Computer neu starten.

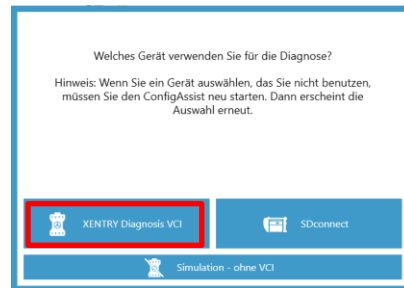
Nach dem Neustart finden Sie wie gewohnt das XENTRY Diagnosis Icon sowie alle anderen Icons auf Ihrem Desktop.



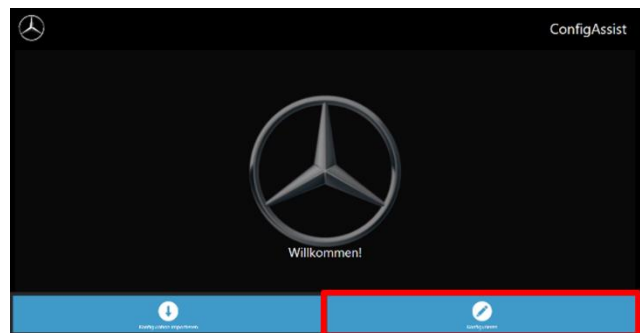
1.2 Inbetriebnahme des XENTRY Diagnosis VCI

Nach dem Neustart öffnet sich das Hardware-Auswahlfenster automatisch auf dem Desktop.

Bitte wählen Sie „XENTRY Diagnosis VCI“.



Klicken Sie anschließend auf „Konfigurieren“.





HANDBUCH XENTRY DIAGNOSIS LITE

Koppeln des XENTRY Diagnosis VCI

WICHTIG: Bitte stecken Sie den WiFi-Stick in Ihren Diagnoserechner ein!

Verbinden Sie den XENTRY Diagnosis VCI per USB-Kabel mit Ihrem Diagnose-Rechner und warten Sie den Piepton ab.

Anschließend klicken Sie auf „XENTRY Diagnosis VCI koppeln“ und warten auf die Herstellung der Verbindung.

Bitte entfernen Sie das USB-Kabel wieder.

Der XENTRY Diagnosis VCI ist nun per WLAN mit Ihrem Diagnose-Rechner verbunden und einsatzbereit für die Diagnose.

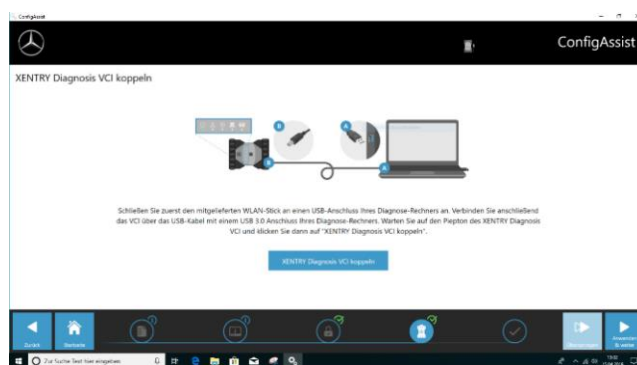
Sie sehen auf Ihrem Desktop kontinuierlich das VCI-Icon:



Verbundenes VCI per WLAN (VCI muss an Stromversorgung/Fahrzeug angeschlossen sein)



Verbundenes VCI per USB-Kabel

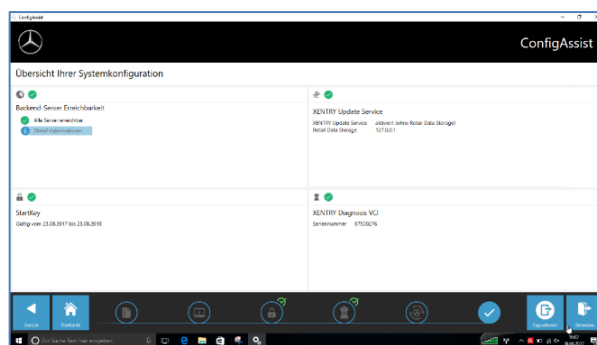


Abschluss der Konfiguration

Zum Abschluss wird Ihnen die Übersicht der Systemkonfiguration mit VCI angezeigt.

Die grünen Haken-Symbole weisen auf einen bestehenden, aktuellen StartKey, den aktivierten XENTRY Update Service sowie eine korrekte Verbindung zwischen XENTRY Diagnosis VCI und Diagnose-Rechner hin.

Beenden Sie den ConfigAssist mit „Beenden“ und bestätigen Sie mit „Ja“.





2 Allgemeine Informationen

Diagnose-Zeitguthaben (Credits)

Um XENTRY Diagnosis Lite nutzen zu können, benötigen Sie Diagnose-Zeitguthaben, welche Sie in Mercedes-Benz B2B Connect (<https://B2BConnect.mercedes-benz.com>) erhalten. Mit dem Diagnose-Zeitguthaben erwerben Sie Nutzungsrechte für die Diagnose-Daten. Das Diagnose-Zeitguthaben wird unterschieden in Daten-Pakete (Mercedes-Benz - Pkw, VAN, smart, EQ, Maybach) und Zeitdauer (Stunde, Tag, Woche, Monat, Jahr).

Enthaltene Fahrzeuge

In XENTRY Diagnosis Lite sind alle Marken und Sparten der Mercedes-Benz Group AG enthalten (Mercedes-Benz - Pkw, VAN, smart, EQ, Maybach). D.h. Sie können alle dort verbauten Steuergeräte aller Baureihen (inkl. DAS Baureihen bis ca. 2002 sowie alle XENTRY Baureihen - HHTWin wird nicht unterstützt) diagnostizieren.

XENTRY Diagnosis Lite enthält die Funktionen Kurztest, Basisdiagnose (Ist-Werte, Ansteuerungen), Inbetriebnahme (Flashen, Codieren, Parametrieren), das Lesen/Löschen von Fehlerspeichern sowie die Geführte und Funktionale Diagnose.

Bitte beachten Sie, dass Sie für die Inbetriebnahme von Steuergeräten XENTRY Flash Userrechte separat beantragen müssen (siehe bitte in Mercedes-Benz B2B Connect).

Hardware

Im Lieferumfang ist die Standard-Hardware **XENTRY Diagnosis VCI** (inkl. Hardware-Koffer mit Zubehör) enthalten, der während der Diagnose mit dem Fahrzeug kommuniziert.

Bitte beachten Sie, dass für die Hardware sowohl **Garantie als auch Gewährleistung auf 42 Monate** begrenzt sind.



3 Neues verbindliches Anmeldeverfahren

Alle Erläuterungen zu den notwendigen Berechtigungen (zum Beispiel Flash-Berechtigungen, das Standard-Diagnose Recht, die Multi-Faktor-Authentifizierung) sowie verpflichtenden Authentifizierungen und Identifizierungen, welche Sie für die Nutzung der XENTRY Diagnose Anwendungen benötigen, finden Sie unter:

<https://B2BConnect.mercedes-benz.com/de/workshop-solutions/diagnosis/xentry-flash>



4 Mindestanforderungen an den PC

Ein PC für den Betrieb der Diagnose-Applikation ist nicht im Lieferumfang enthalten. Sie können einen handelsüblichen Rechner verwenden. Mindestens jedoch muss er den folgenden Anforderungen genügen:

- Administrator-Rechte für Installation und Updates
- Personalisierter Login inkl. Standard-Diagnose Recht (verbindliches Anmeldeverfahren)
- Windows-kompatibler PC oder Laptop mit mindestens Intel i5 Prozessor oder vergleichbarer Typ
- Betriebssystem: Windows 10 (64 Bit) oder Windows 11 (64 Bit)
- Mindestens 8 GB Arbeitsspeicher (RAM), empfohlen 16 GB
- Mindestens 150 GB freier Speicherplatz, Empfehlung SSD-Festplatte (wegen Performance und mechanischer Festigkeit)
- Browser: Edge für Windows
- Eine USB 3.0 Schnittstelle zur Verbindung des XENTRY Diagnosis VCI per USB-Kabel
- Eine freie USB-Schnittstelle für den WiFi-Stick zur Kommunikation des Diagnose-Rechners mit dem VCI per WLAN
- Breitband-Internetanbindung über LAN/WLAN
- Microsoft .NET 4.0 (oder höher) installiert (<http://www.microsoft.com>)
- Diverse URLs und Ports in der lokalen bzw. Netzwerk-Firewall/Proxy freigeschaltet (siehe Folgeseite)

Die folgenden URLs und Ports müssen für einen XENTRY Diagnosis Open Shell Rechner in der Firewall bzw. im Proxy-Server freigeschaltet sein. Bitte sprechen Sie mit Ihrem IT-Verantwortlichen und stellen Sie sicher, dass alle Freischaltungen erfolgt sind.

Zweck	URL/Domäne	Port
XENTRY Portal	https://xentry.mercedes-benz.com	443 (https)
XENTRY WIS	https://retailfactory.mercedes-benz.com/iri-gui/	443 (https)
XENTRY Operation Time	https://xentry.mercedes-benz.com/xot/	443 (https)
GoToAssist (Um Remote Support zu leisten)	http://gotoassist.com https://gotoassist.com https://goto.com	80 (http) 443 (https)
Service24h Europe	https://compass.i.daimler.com/m4t	443 (https)
XENTRY TIPS	https://xentry-tips.mercedes-benz.com/neo-reader/index.html	443 (https)
Windows Update Links	http://windowsupdate.microsoft.com (Freischaltung für *.microsoft.com erforderlich)	80 (http)
XENTRY (AKT)	https://aftersales.mercedes-benz.com	443 (https)
XENTRY Flash	https://aftersales.mercedes-benz.com (Zur Steuergeräte-Inbetriebnahme)	443 (https)
XENTRY Diagnosis Domänen	Für den Betrieb der XENTRY Diagnosis Software mit und ohne RDS müssen die folgenden Domänen immer erreichbar sein und dürfen nicht geblockt werden, auch wenn über längere Zeit keine Kommunikation darüber erfolgt ist: <ul style="list-style-type: none"> ▪ *.daimler.com ▪ *.daimler.de ▪ *.mercedes-benz.com ▪ *.mercedes-benz.de ▪ *.corpinter.net ▪ *.akamaihd.net ▪ *.fastsupport.com 	80 (http) 443 (https)



HANDBUCH XENTRY DIAGNOSIS LITE

	<ul style="list-style-type: none">▪ *.go2assist.me▪ *.gofastchat.com▪ *.gotoassist.com▪ *.gotoassist.at▪ *.gotoassist.me▪ *.goto.com▪ *.helpme.net▪ *.logmeinrescue.com▪ *.tokbox.com▪ *.opentok.com▪ *.pingone.eu▪ *.pingidentity.eu▪ *.startekinfo.com (MBUSA)▪ *.microsoft.com▪ *.windowsupdate.com▪ *.windows.com▪ *.time.windows.com	123 (UDP)
AddOns	http://openshell.aftersales.daimler.com/msi-updates/ *	80 (http) 443 (https)
Retail Data Storage zum Internet	<ul style="list-style-type: none">▪ *.daimler.com▪ *.mercedes-benz.com▪ *.corpinter.net▪ *.akamaihd.net	80 (http) 443 (https)
XENTRY Diagnosis zu Retail Data Storage		80 (http) 443 (https) 9000 (http) 7001 (tcp) 7002 (tcp)



5 Software

Die folgenden Applikationen und Tools lassen sich über das Windows Startmenü bzw. über Icons auf dem Desktop Ihres Diagnoserechners aufrufen.

➔ **Hinweis:** Die Mercedes-Benz AG schließt die Haftungsübernahme für die Flash- und Codier-Vorgänge aus, wenn parallel zu XENTRY andere Software betrieben wird. Für die andere Software und ihre Arbeits-Vorgänge wird ebenfalls die Haftung ausgeschlossen. Wenn Sie mit XENTRY arbeiten, müssen Sie alle anderen Applikationen und Tools vorher beenden. Wenn Sie mit anderen Applikationen und Tools arbeiten möchten, beenden Sie XENTRY zuvor. Der parallele Betrieb von XENTRY mit anderer Software wurde nicht getestet.

5.1 Überblick über die mitgelieferte Software

XENTRY Diagnosis Lite

Dies ist die zentrale Applikation für Flash- und Codier-Vorgänge. Sie finden das Icon zum Starten auch auf dem Desktop. Die Verwendung von XENTRY Diagnosis Lite erfordert geschultes Personal und Sie können das Schulungsangebot bei der Trainings-Akademie der Mercedes-Benz AG „Global Training“ nutzen. Schulungen und Computer-Based Trainings (CBT) finden Sie auf der Webseite:

<http://gt.mercedes-benz.com/>

Für die Verwendung von XENTRY Diagnosis Lite auf Ihrem Rechner müssen Sie als Administrator angemeldet sein.

XENTRY DAS

Das Diagnose Assistenz System ist für die Flash- und Codier-Vorgänge bei älteren Baureihen zu benutzen. Es ist in XENTRY integriert und kann nicht separat aufgerufen werden. Wie für XENTRY Diagnosis Lite ist für die Verwendung von XENTRY DAS geschultes Personal erforderlich und Sie können Schulungen bei der Trainings-Akademie der Mercedes-Benz AG „Global Training“ besuchen.

XENTRY Update Service

Über XENTRY Update Service können Sie das jeweils aktuelle Setup (=Diagnose-Release) herunterladen und installieren. Des Weiteren erhalten Sie darüber auch alle Flashdaten.

Mercedes-Benz AddOn Center

Dieses Tool lädt AddOns herunter und ermöglicht deren Installation. Eine Anleitung finden Sie im Support Tool.

ConfigAssist

ConfigAssist prüft, ob der ZBUS Online Server erreichbar ist und der StartKey für XENTRY vorliegt. Sie benötigen das Tool bereits, wenn Sie den StartKey bestellen, da Sie hierüber die benötigte HW-ID auslesen müssen. Sie können ConfigAssist über das Icon auf dem Desktop oder über Start > Programme > Mercedes-Benz aufrufen, um die Erreichbarkeit der Mercedes-Benz Backend Server zu testen.

Mit ConfigAssist koppeln Sie auch den XENTRY Diagnosis VCI mit dem Rechner.



Support Tool

Das Support Tool finden Sie als Verknüpfung auf dem Desktop und kann von dort aufgerufen werden. Es bietet eine schnelle Möglichkeit, alle notwendigen Daten und Informationen für den Support zusammenzustellen, sowie Onlineangebote, Hilfedokumente und Anleitungen aufzurufen. Zudem bietet es eine einfache Möglichkeit, Screenshots zu erstellen.

Dieses Tool dient in erster Linie dazu, die für ein Support Ticket erforderlichen Daten für die Supportstelle zusammenzustellen, die diese zur raschen Analyse und Abhilfe benötigt.

5.2 Meldungen in XENTRY (zu StartKey und Guthaben)

Für eine komplette Erläuterung der Applikation XENTRY können Sie bei der Trainings-Akademie der Mercedes-Benz AG „Global Training“ Schulungen besuchen.

Für die Version XENTRY Diagnosis Lite gibt es ein paar besondere Anwender-Hinweise, die hier kurz vorgestellt werden.

Beim Start der XENTRY Applikation

2221-47 : Keine Verbindung zum Server möglich.

Der Server mit dem StartKey muss für die Diagnose erreichbar sein. Bitte starten Sie XENTRY zu einem späteren Zeitpunkt erneut. Falls der Server für eine geplante Wartungs-Maßnahme vorübergehend abgeschaltet worden ist, haben Sie im Vorfeld eine Wartungs-Information erhalten. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an den UHD.

2221- 45 Es wurde keine Zugriffsberechtigung für XENTRY auf dem Server gefunden.

Der Server ist aktiv und hat Ihren StartKey nicht gefunden. Stellen Sie bitte sicher, dass Sie an Ihrem Rechner als Administrator angemeldet sind, wenn Sie XENTRY verwenden. Falls Sie als Administrator angemeldet sind und kein StartKey gefunden wird, rufen Sie bitte das Kundenbetreuungs-Center (XCA) an, um den Sachverhalt zu klären. Siehe [Kapitel 7 Support](#).

2221-54 Die Zugriffsberechtigung wurde aktualisiert und XENTRY muss jetzt neu gestartet werden.

Der Server hat einen neuen StartKey bereitgestellt und dieser wurde heruntergeladen. Bitte schließen Sie XENTRY und starten Sie es neu. Sie müssen nicht den ganzen PC neu starten. Eine Aktualisierung des StartKeys wird nur sehr selten erfolgen.

Beim Öffnen einer Produktgruppe

2173-43: Verfügbares Zeitguthaben beträgt (...) Minuten. Verfügbares Zeitguthaben für diese Produktgruppe beträgt (...) Minuten.

Wenn Sie eine Produktgruppe öffnen, wird Ihnen XENTRY einen Hinweis anzeigen, über wie viel Guthaben Sie für diese Produktgruppe verfügen.

2173-42 und 44: Für diese Produktgruppe ist kein Guthaben vorhanden

Wenn Sie eine Produktgruppe öffnen, wird Ihnen XENTRY einen Hinweis anzeigen, wenn Sie über kein Guthaben mehr für diese Produktgruppe verfügen.



Beim Starten der Diagnosefunktion

2173-42 und 44: Es ist kein Diagnose-Zeitguthaben für diese Produktgruppe vorhanden.

Sie müssen neues Diagnose-Zeitguthaben für die Produktgruppe beziehen, bevor Sie diese Diagnose-Funktion starten können. Eine Anleitung für den Erwerb von Diagnose-Zeitguthaben finden Sie im Mercedes-Benz B2B Connect Portal, welches Sie unter folgender URL erreichen:

<https://B2BConnect.mercedes-benz.com/>

Allgemeine Fehler

2173-39: Es liegt ein lokales Netzwerkproblem oder eine Störung der Netzwerk-Verbindung vor. Bitte wenden Sie sich an Ihren lokalen IT-Administrator.

Wenn der Server nicht erreicht werden kann, liegt ein lokales Netzwerk-Problem auf Ihrem Rechner, in Ihrem Netzwerk oder bei Ihrem Internet-Provider vor. Der UHD für XENTRY kann Ihnen hierbei nicht weiterhelfen. Bitte wenden Sie sich an Ihren lokalen IT-Administrator.

2173-40: Bei der Überprüfung der Zugriffsberechtigung oder des Diagnose-Zeitguthabens ist ein Fehler aufgetreten.

Diese Fehlermeldung ist sehr allgemein gehalten, da XENTRY keine Ursache für den unbekannteten Fehler feststellen konnte. Evtl. liegt der Fehler im Betriebssystem oder einer anderen Applikation. Ein Neustart des kompletten Rechners kann helfen, das Gesamtsystem wieder zu stabilisieren. Und stellen Sie bitte sicher, dass Sie als Administrator an Ihrem Rechner angemeldet sind, wenn Sie XENTRY verwenden.



6 Diagnose-Zeitguthaben

Um XENTRY Diagnosis Lite nutzen zu können, benötigen Sie neben der XENTRY Software auch Diagnose-Zeitguthaben, welches Sie ebenfalls im B2B Connect Portal erhalten. Mit dem Diagnose-Zeitguthaben erwerben Sie Nutzungsrechte für die Diagnose-Daten. Das Diagnose-Zeitguthaben wird unterschieden in Daten-Pakete und Zeitdauer (Stunde, Tag, Woche, Monat, Jahr).

Eine Anleitung, wie Sie das Diagnose-Zeitguthaben erwerben können, finden Sie im B2B Connect Portal:

<https://B2BConnect.mercedes-benz.com/>

XENTRY Hinweis-Meldungen zum Diagnose-Zeitguthaben werden im [Kapitel 5 Software](#) beschrieben.

Bitte beachten Sie die Rahmenbedingungen für das Diagnose-Zeitguthaben:

- Fälschlicherweise erworbene oder nicht mehr benötigte Zeitguthaben können nicht zurückgegeben oder erstattet werden.
- Bei Vertragsablauf nicht aufgebrauchte oder nicht angebrochene Zeitguthaben können ebenso nicht zurückerstattet werden. Allerdings ist im Falle einer Vertragsverlängerung der Übertrag möglich.
- Die Mercedes-Benz AG ist nur verantwortlich für die Erreichbarkeit des Backend-Server (StartKey und Diagnose-Zeitguthaben Online-Server) und nicht für die Internet-Verbindung im Allgemeinen.



7 Support

Updates / AddOns

Für XENTRY Diagnosis Lite werden Ihnen 4mal jährlich Updates online bereitgestellt. Sie erhalten diese Updates über den **XENTRY Update Service**. AddOns werden über das Mercedes-Benz AddOn Center heruntergeladen.

Ihr System bleibt so immer auf dem aktuellen Datenstand. Die Updates müssen installiert werden. Sollte der Datenstand veraltet sein, wird XENTRY Sie darauf hinweisen.

Um Ihnen Produkt und Service preiswert anbieten zu können, wird die Anzahl der Updates auf ein Minimum reduziert.

XCA (XENTRY Commercial Administration) & UHD (User Help Desk)

Kaufmännische und technische Anfragen werden getrennt behandelt.

- Kaufmännische Anfragen

Für kaufmännische Angelegenheiten (z.B. Bestellung, Bestellabwicklung, Zeitguthaben, spezifische Prozesse für XENTRY Diagnosis Lite, StartKeys, Lieferungen, Versand, Rechnungen und Zahlungsmöglichkeiten) kann das Kundenbetreuungszentrum (XCA) kontaktiert werden.

E-Mail: xentry.customer.support@mercedes-benz.com

Das XCA bearbeitet Supportanfragen während der Geschäftszeiten: Mo-Fr 08:00 - 18:00 (CET). Anfragen an das XCA können in Deutsch oder Englisch gestellt werden.

- Technische Anfragen

Wenn Sie technische Fragen oder Feedback zu den XENTRY Diagnosis Produkten haben, kontaktieren Sie den XENTRY Diagnosis User Helpdesk (UHD), indem Sie ein Ticket im **Support Tool** (Schraubenschlüssel-Symbol auf dem Desktop Ihres XENTRY Diagnose Geräts) erstellen oder in der **XENTRY Diagnose Anwendung** auf die **Sprechblasen** oben rechts klicken. Alternativ können Sie im XENTRY Portal auf die Kachel "XSF" klicken oder den direkten Link zum XSF Ticket System verwenden: <https://xsf.i.mercedes-benz.com/support/arsys/SingleSignOn>.

Bitte beachten Sie, dass für eigene Hardware (z. B. Standard-PC) und Netzwerkinfrastruktur **kein** Support geleistet wird.

Sie können Ihre Vertragsnummer (=Systemnummer) bei Bedarf beim Kundenbetreuungszentrum (XCA) nachfragen oder in Mercedes-Benz B2B Connect unter „Meine Werkstatt“ einsehen.