



Manual XENTRY Diagnosis Lite

| Hardware Variante | Betriebssystem | Netzwerk |
|----------------------|---------------------------|---------------------------|
| XENTRY Diagnosis VCI | Windows 10 ou 11 (64 Bit) | Ligação online necessária |

Objetivo

O presente documento fornece instruções para o seu XENTRY Diagnosis Lite e cobre os tópicos sobre colocação em funcionamento do software, informações gerais, requisitos mínimos para o computador, crédito e assistência. Para saber mais sobre o funcionamento do XENTRY Diagnosis, pode frequentar cursos de formação em «Global Training».

Índice

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Colocação em funcionamento XENTRY Diagnosis Lite | 2 |
| 2 | Informações gerais..... | 7 |
| 3 | Novo procedimento de registo obrigatório | 8 |
| 4 | Requisitos mínimos do computador | 9 |
| 5 | Software..... | 11 |
| 5.1 | Visão geral do software fornecido | 11 |
| 5.2 | Mensagens em XENTRY (sobre StartKey e créditos)..... | 12 |
| 6 | Crédito de tempo de diagnóstico..... | 14 |
| 7 | Support | 15 |



1 Colocação em funcionamento XENTRY Diagnosis Lite

1.1 Colocação em funcionamento do XENTRY Diagnosis Software

Inicie o seu computador e estabeleça uma ligação online.

A ligação online é necessária para efetuar a instalação. Certifique-se de que tem direitos de administrador no seu computador para instalar o software. Também precisa de direitos de administrador para operar a XENTRY Diagnosis.



Clique no link para descarregar e instalar o setup base:

Mercedes-Benz B2B Connect → Software → XENTRY Diagnosis Lite → Sistemas → Prepare o seu computador → Descarregar configuração base...

Se necessário, defina a sua firewall de modo a que a execução do ficheiro EXE seja garantida.

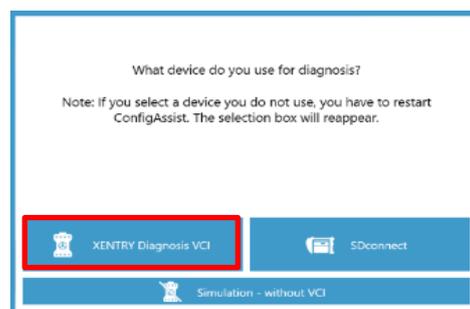
Agora descarregue e instale o chamado **Setup base**. O Setup irá guiá-lo através da instalação e pode demorar algum tempo, dependendo do desempenho do sistema.

Se introduzir um caminho próprio para a instalação, não utilize espaços ou caracteres especiais. O Installations-Assistent não os pode processar. Após a instalação do Setup base, é necessário reiniciar.



Após o reinício, aparece a janela de seleção de hardware. Por favor, selecione «XENTRY Diagnosis VCI».

A seguir a ferramenta «ConfigAssist» é aberta.



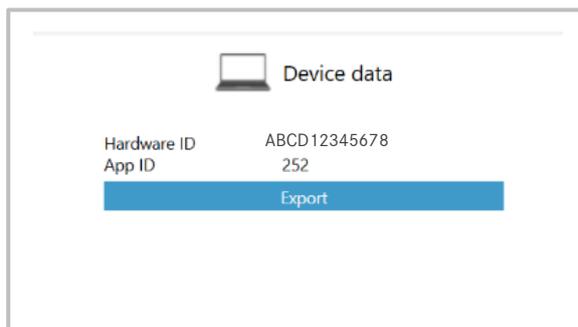


MANUAL XENTRY DIAGNOSIS LITE

Em ConfigAssist, aceda a «Importar StartKey».

Na janela «Importar StartKey», leia a ID do hardware do seu computador.

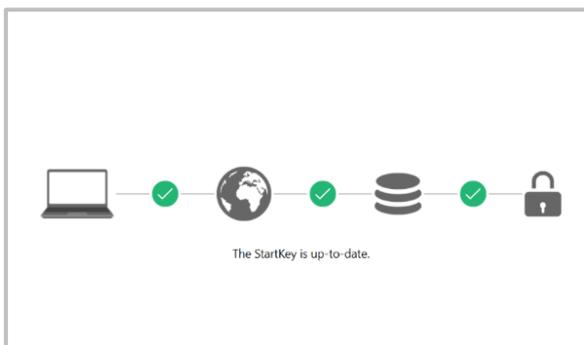
Precisa desta ID de hardware para encomendar a sua StartKey na Mercedes-Benz B2B Connect (<https://B2BConnect.mercedes-benz.com/pt>). Para o fazer, inicie sessão na Mercedes-Benz B2B Connect e vá a → Software → XENTRY Diagnosis Lite → Sistemas → taxa base do sistema de compra. Introduza a ID do hardware no campo «HW-ID do seu computador» e conclua a encomenda. Após criação da StartKey irá receberá um e-mail.



Por último, a **autorização de acesso (StartKey) online** é verificada. O StartKey específico do sistema é automaticamente criado durante o processo de encomenda e disponibilizado online para download.

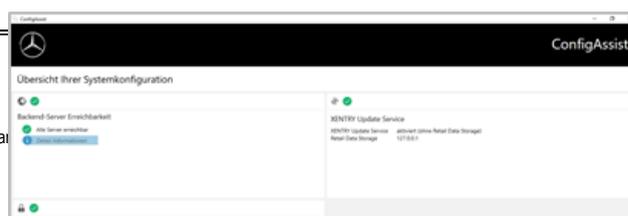
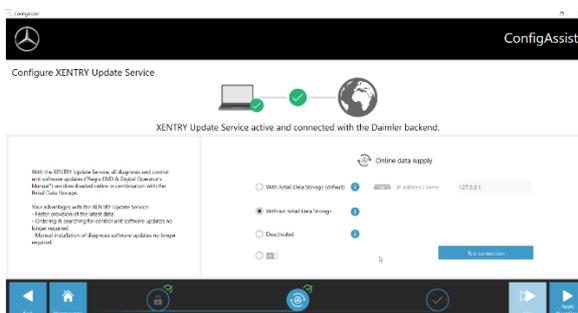
Após uma **verificação online** bem sucedida (e, se aplicável, o download automático) do StartKey, **um sinal verde aparece ao lado do globo.**

Se o «sinal verde» ou o botão «Iniciar» não estiverem visíveis, provavelmente não há nenhum StartKey ou o StartKey expirou. Pode encomendar isso Mercedes-Benz B2B Connect (ver parágrafo anterior).



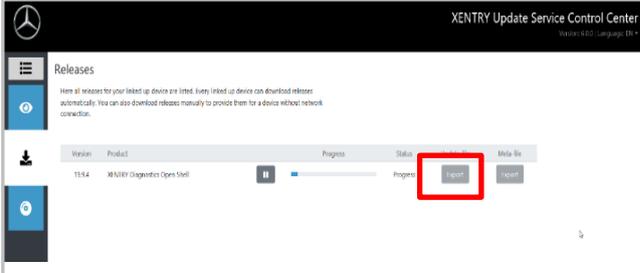
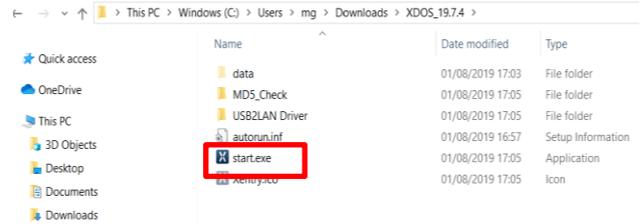
Abra o ConfigAssist para ativar a ferramenta "XENTRY Update Service". XENTRY Update Service irá procurar o atual **Diagnostic Release** e depois descarregá-lo para que possa ser instalado no computador.

Selecione «Sem Retail Data Storage», teste a ligação e clique em «Aplicar e continuar».





MANUAL XENTRY DIAGNOSIS LITE

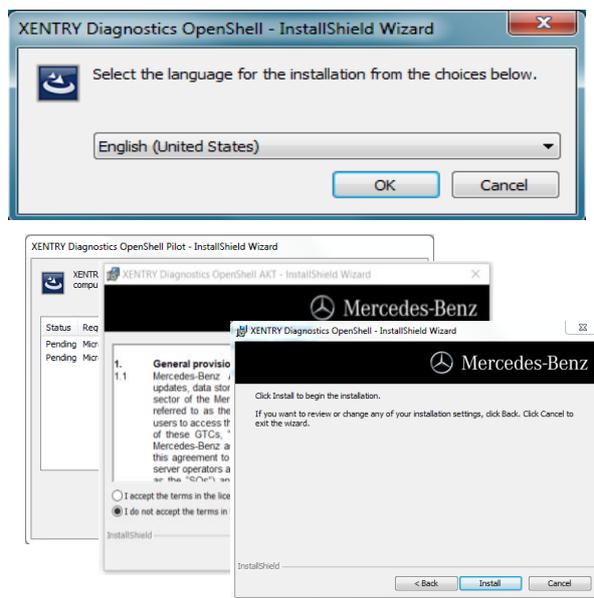
| <p>No final, verá a visão geral da configuração do seu sistema, incluindo o XENTRY Update Service.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|---------------|-----------|--------|------------------|-------------|-----------------------------|------------------|-------------|----------------|------------------|-------------|-------------|------------------|-------------------|-----------|------------------|-------------|------------|------------------|------|
| <p>Abra o «XENTRY Update Service» através do ícone com o mesmo nome no seu ambiente de trabalho.</p> <p>Ir para o separador «Visão geral das versões». O XENTRY Update Service procura automaticamente a última atualização (versão de diagnóstico) e descarrega-a.</p> <p>Uma vez terminado o download, clique em «Exportar» para guardar o ficheiro ZIP no seu computador.</p> |  <table border="1"><thead><tr><th>Version</th><th>Product</th><th>Progress</th><th>Status</th><th>File Size</th></tr></thead><tbody><tr><td>19.7.4</td><td>XENTRY Diagnosis Open Shell</td><td>100%</td><td>Export</td><td>100 MB</td></tr></tbody></table> | Version | Product | Progress | Status | File Size | 19.7.4 | XENTRY Diagnosis Open Shell | 100% | Export | 100 MB | | | | | | | | | | | |
| Version | Product | Progress | Status | File Size | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19.7.4 | XENTRY Diagnosis Open Shell | 100% | Export | 100 MB | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Instalar a última versão de diagnóstico.</p> <p>Descompactar o ficheiro e clique no ficheiro Start.EXE para instalar a versão atual (=Versão de diagnóstico). Siga as instruções do InstallShieldWizard.</p> <p>IMPORTANTE: Certifique-se com antecedência de que tem espaço de memória suficiente (aproximadamente 150 GB) no seu disco rígido!</p> |  <table border="1"><thead><tr><th>Name</th><th>Date modified</th><th>Type</th></tr></thead><tbody><tr><td>data</td><td>01/08/2019 17:03</td><td>File folder</td></tr><tr><td>MD5_Check</td><td>01/08/2019 17:05</td><td>File folder</td></tr><tr><td>USB2LAN Driver</td><td>01/08/2019 17:05</td><td>File folder</td></tr><tr><td>autorun.inf</td><td>01/08/2019 16:57</td><td>Setup Information</td></tr><tr><td>start.exe</td><td>01/08/2019 17:05</td><td>Application</td></tr><tr><td>Xentry.ico</td><td>01/08/2019 17:05</td><td>Icon</td></tr></tbody></table> | Name | Date modified | Type | data | 01/08/2019 17:03 | File folder | MD5_Check | 01/08/2019 17:05 | File folder | USB2LAN Driver | 01/08/2019 17:05 | File folder | autorun.inf | 01/08/2019 16:57 | Setup Information | start.exe | 01/08/2019 17:05 | Application | Xentry.ico | 01/08/2019 17:05 | Icon |
| Name | Date modified | Type | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| data | 01/08/2019 17:03 | File folder | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MD5_Check | 01/08/2019 17:05 | File folder | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| USB2LAN Driver | 01/08/2019 17:05 | File folder | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| autorun.inf | 01/08/2019 16:57 | Setup Information | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| start.exe | 01/08/2019 17:05 | Application | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Xentry.ico | 01/08/2019 17:05 | Icon | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



MANUAL XENTRY DIAGNOSIS LITE

Efetue os passos para a instalação da versão base anterior para instalar a versão de diagnóstico. Após completar todas os passos de instalação em clique em «Concluir». Depois deve reiniciar o seu computador.

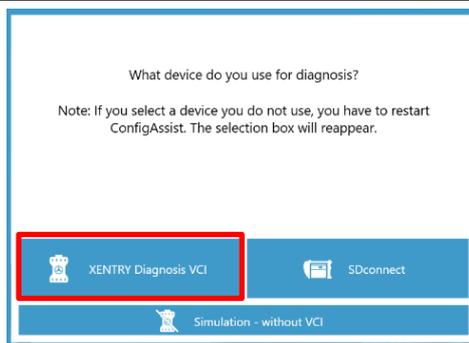
Após o reinício, encontrará o ícone XENTRY Diagnosis, bem como todos os outros ícones no seu ambiente de trabalho, como de costume.



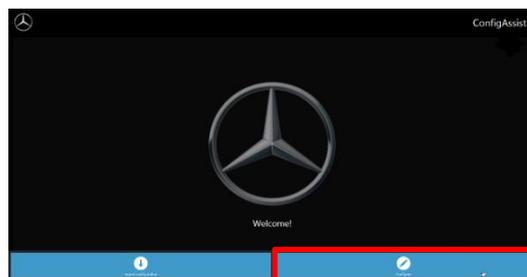
1.2 Colocação em funcionamento do XENTRY Diagnosis VCI

Após o reinício, a janela de seleção de hardware abre-se automaticamente no ambiente de trabalho.

Selecione «XENTRY Diagnosis VCI».



Depois clique em «Configurar».





MANUAL XENTRY DIAGNOSIS LITE

Emparelhe o XENTRY Diagnosis VCI

IMPORTANTE: Insira a pen drive WiFi no seu computador de diagnóstico!

Ligue o XENTRY Diagnosis VCI ao seu computador de diagnóstico através da ligação USB e aguarde o sinal sonoro.

Depois clique em «Emparelhar XENTRY Diagnosis VCI» e aguarde que a ligação seja estabelecida.

Remova novamente o cabo de conexão USB.

O XENTRY Diagnosis VCI está agora ligado ao seu computador de diagnóstico via WLAN e pronto para o diagnóstico.

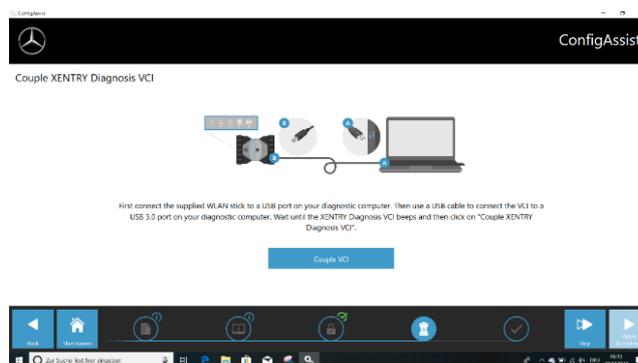
Irá ver continuamente o ícone VCI no seu ambiente de trabalho:



VCI ligado via WLAN (o VCI deve ser ligado à fonte de alimentação/veículo).



VCI ligado através de cabo de conexão USB

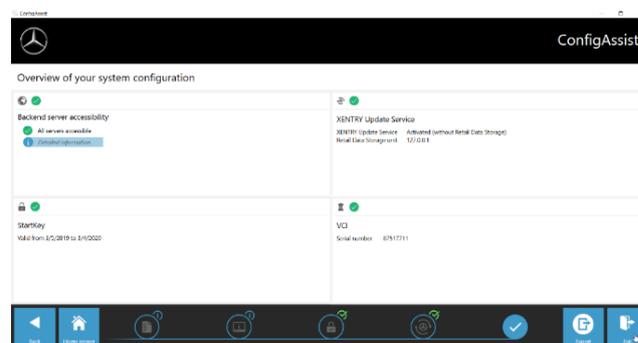


Acabamento da configuração

Por último, é apresentada a visão geral da configuração do sistema com VCI.

Os símbolos verdes indicam um StartKey existente e atual, o XENTRY Update Service ativado, bem como uma ligação correta entre o XENTRY Diagnosis VCI e o computador de diagnóstico.

Termine o ConfigAssist com «Terminar» e confirme com «Sim».





2 Informações gerais

Créditos de tempo de diagnóstico (Credits)

Para poder utilizar o XENTRY Diagnosis Lite, necessita de créditos de tempo de diagnóstico, que pode obter em Mercedes-Benz B2B Connect (<https://B2BConnect.mercedes-benz.com/pt>). Com o crédito de tempo de diagnóstico, adquire direitos de utilização para os dados de diagnóstico. O crédito de tempo de diagnóstico é calculado com os pacotes de dados (Mercedes-Benz - veículos ligeiros de passageiros, smart, EQ, Maybach) e período (hora, dia, semana, mês, ano).

Veículos incluídos

XENTRY Diagnosis Lite inclui todas as marcas e divisões da Mercedes-Benz Group AG (Mercedes-Benz - automóveis ligeiros de passageiros, veículos comerciais ligeiros, smart, EQ, Maybach). Isto é Pode diagnosticar todos os módulos de comando de todas as séries aí instaladas (incluindo a série DAS até 2002, bem como todas as séries XENTRY - HHTWin não é suportado).

XENTRY Diagnosis Lite contém as funções de teste breve, diagnóstico básico (valores reais, controlos), colocação em funcionamento (testes flash, codificação, parametrização), leitura/eliminação de memórias de falhas, bem como o diagnóstico orientado e funcional.

Note que deve solicitar separadamente os direitos de utilizador do XENTRY Flash para a colocação em serviço dos módulos de comando (consulte por favor o Mercedes-Benz B2B Connect).

Hardware

O âmbito da entrega inclui o hardware padrão **XENTRY Diagnosis VCI** (incl. caixa de hardware com acessórios), que comunica com o veículo durante o diagnóstico.

Note que para o hardware tanto a garantia **como a garantia legal estão limitadas a 42 meses.**





3 Novo procedimento de registo obrigatório

Todas as explicações das autorizações necessárias (por exemplo, autorizações de flash, direito de diagnóstico padrão, autenticação multifator), bem como autenticações e identificações obrigatórias que você precisa para usar os aplicativos de diagnóstico XENTRY, podem ser encontradas em:

<https://b2bconnect.mercedes-benz.com/pt/workshop-solutions/diagnosis/xentry-flash>





4 Requisitos mínimos do computador

Um computador para o funcionamento da aplicação de diagnóstico não está incluído no volume de fornecimento. Pode utilizar um computador disponível comercialmente. No entanto, deve, no mínimo, cumprir os seguintes requisitos:

- Direitos de administrador para instalação e atualizações
- Login personalizado incl. direito de diagnóstico padrão (procedimento de login vinculativo)
- Computador ou notebook compatível com Windows com pelo menos processador Intel i5 ou tipo comparável
- Sistema operativo: Windows 10 (64 bit) ou Windows 11 (64 bit)
- Pelo menos 8 GB de memória de trabalho (RAM), recomenda-se 16 GB
- Pelo menos 150 GB de espaço de memória livre, disco rígido SSD recomendado (para desempenho e resistência mecânica)
- Browser: Edge para Windows
- Uma interface USB 3.0 para ligar o XENTRY Diagnosis VCI através da ligação USB
- Uma interface USB gratuita para a pen drive WiFi para comunicação do computador de diagnóstico com o VCI via WLAN
- Ligação à Internet de banda larga via LAN/WLAN
- Microsoft .NET 4.0 (ou superior) instalado (<http://www.microsoft.com>)
- Vários URLs e portas ativados na firewall/proxy local ou de rede (ver página seguinte).

Os seguintes URLs e portas devem ser ativados para um computador XENTRY Diagnosis Open Shell na firewall ou servidor proxy. Fale com o seu gestor de TI e certifique-se de que foram realizadas todas as ativações foram.

| Finalidade | URL/Domínio | Porto |
|--|--|--------------------------|
| XENTRY Portal | https://xentry.mercedes-benz.com | 443 (https) |
| Informação sobre peças, WIS/ASRA | https://retailfactory.mercedes-benz.com (Se necessário, o seu EPC, servidor WIS/ASRA correspondente deve ser activado) | 443 (https) |
| GoToAssist (Para fornecer apoio remoto) | 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 (Ativação para *.microsoft.com necessária) | 80 (http) |
| XENTRY (AKT) | https://aftersales.mercedes-benz.com | 443 (https) |
| XENTRY Flash | https://aftersales.mercedes-benz.com (Para a entrada em funcionamento da unidade de controlo) | 443 (https) |
| XENTRY Diagnosis Domínios | Para o funcionamento do Software de Diagnóstico XENTRY com e sem RDS, os seguintes domínios devem estar sempre acessíveis e não devem ser bloqueados, mesmo que não tenha havido comunicação através deles durante um período de tempo mais longo: <ul style="list-style-type: none">▪ *.daimler.com▪ *.daimler.de▪ *.mercedes-benz.com▪ *.mercedes-benz.de▪ *.corpinter.net | 80 (http) 443 (https) |





MANUAL XENTRY DIAGNOSIS LITE

| | | |
|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">▪ *.akamaihd.net▪ *.fastsupport.com▪ *.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 para a Internet | <ul style="list-style-type: none">▪ *.daimler.com▪ *.mercedes-benz.com▪ *.corpinter.net▪ *.akamaihd.net | 80 (http) 443 (https) |
| XENTRY Diagnosis a Retail Data Storage | | 80 (http) 443 (https) 9000 (http) 7001 (tcp) 7002 (tcp) |
| WIS Service Media | http://service-parts.mercedes-benz.com/ | 80 (http) |



5 Software

As seguintes aplicações e ferramentas podem ser acedidas através do menu principal do Windows ou através de ícones no ambiente de trabalho do seu computador de diagnóstico.

➔ **Nota:** A Mercedes-Benz AG exclui a responsabilidade por operações de programação e codificação se outro software for operado em paralelo com o XENTRY. A responsabilidade também está excluída para o outro software e os seus processos de trabalho. Se estiver a trabalhar com o XENTRY, deve fechar previamente todas as outras aplicações e ferramentas. Se quiser trabalhar com outras aplicações e ferramentas, encerre previamente o XENTRY. O funcionamento paralelo do XENTRY com outro software não foi testado.

5.1 Visão geral do software fornecido

XENTRY Diagnosis Lite

Esta é a aplicação central para operações de programação e codificação. Também pode encontrar o ícone de iniciar no ambiente de trabalho. A utilização do XENTRY Diagnosis Lite requer pessoal formado e pode tirar partido da formação oferecida na academia de formação «Global Training» da Mercedes-Benz AG. Os cursos de formação e as formações baseadas em computador (CBT) podem ser encontrados na página:

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

Para utilizar o XENTRY Diagnosis Lite no seu computador, deve fazer o login como administrador.

XENTRY DAS

O sistema de assistência ao diagnóstico (DAS) deve ser utilizado para operações de programação e codificação em séries de modelos mais antigos. Está integrado no XENTRY e não pode ser consultado separadamente. Tal como para o XENTRY Diagnosis Lite, a utilização do XENTRY DAS requer pessoal formado, e pode frequentar cursos de formação na academia de formação «Global Training» da Mercedes-Benz AG.

XENTRY Update Service

Pode descarregar e instalar a última versão do Setup (=Diagnose-Release) através do XENTRY Update Service. Receberá também todos os dados flash através deste serviço.

Mercedes-Benz AddOn Center

Esta ferramenta descarrega AddOns e permite a sua instalação. Encontrará instruções em Support Tool

ConfigAssist

O ConfigAssist verifica se o servidor online ZBUS é acessível e se o StartKey para XENTRY está disponível. Precisa da ferramenta logo quando encomendar o StartKey, porque tem de ler o HW-ID necessário.

Pode consultar o ConfigAssist através do ícone no ambiente de trabalho ou através de Iniciar > Programas > Mercedes-Benz para testar a acessibilidade dos servidores de back end da Mercedes-Benz.

O ConfigAssist também permite ligar o XENTRY Diagnosis VCI ao computador.





Support Tool

A Support Tool pode ser encontrada como um link no ambiente de trabalho e pode ser acessada a partir daí. A Support Tool oferece uma forma rápida de compilar todos os dados e informações necessárias para apoio e para acessar ofertas online, documentos de ajuda e instruções. Também oferece uma forma fácil para efetuar screenshots.

O principal objetivo desta ferramenta é compilar os dados necessários para um Support Ticket para que o centro de assistência possa analisar e resolver rapidamente o problema.

5.2 Mensagens em XENTRY (sobre StartKey e créditos)

Para uma explicação completa da aplicação XENTRY, pode frequentar cursos de formação na academia de formação «Global Training» da Mercedes-Benz AG.

Para a versão XENTRY Diagnosis Lite, há algumas notas de utilizador especiais que serão aqui brevemente apresentadas.

Ao iniciar a aplicação XENTRY

[2221-47](#) : Não é possível qualquer ligação ao servidor.

O servidor com o StartKey deve estar acessível para o diagnóstico. Por favor, reinicie o XENTRY mais tarde. Se o servidor estiver temporariamente desligado para uma tarefa de manutenção programada, terá recebido uma notificação de manutenção com antecedência. Se tiver alguma dúvida, contacte a UHD.

[2221-45](#) Não foi encontrada nenhuma autorização de acesso para o XENTRY no servidor.

O servidor está ativo e ainda não encontrou o seu StartKey. Por favor, assegure-se de que efetuou o login no seu computador como administrador quando utiliza o XENTRY. Se tiver feito o login como administrador e não for encontrado nenhum StartKey, por favor contacte o Centro de Atendimento ao Cliente (XCA) para esclarecer a questão. Ver [Capítulo 7 Support](#).

[2221-54](#) A autorização de acesso foi atualizada e o XENTRY tem agora de ser reiniciado.

O servidor disponibilizou um novo StartKey e este foi descarregado. Por favor, feche o XENTRY e reinicie-o. Não é necessário reiniciar todo o computador. Uma atualização do StartKey só ocorrerá muito raramente.

Ao abrir um grupo de produtos

[2173-43](#): O crédito de tempo disponível é de (...) minutos. O crédito de tempo disponível para este grupo de produtos é de (...) minutos.

Quando abre um grupo de produtos, o XENTRY exibirá uma indicação do crédito que tem para esse grupo de produtos.

[2173-42 e 44](#): Não há crédito disponível para este grupo de produtos

Quando abre um grupo de produtos, o XENTRY exibirá uma indicação se já não tiver qualquer crédito para esse grupo de produtos.





Ao iniciar a função de diagnóstico

2173-42 e 44: Não há crédito de tempo de diagnóstico disponível para este grupo de produtos.

Deve obter um novo crédito de tempo de diagnóstico para o grupo de produtos antes de poder iniciar esta função de diagnóstico. As instruções para aquisição de créditos de tempo de diagnóstico podem ser encontradas no portal Mercedes-Benz B2B Connect, que pode ser acedido no seguinte URL:

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

Erros gerais

2173-39: Existe um problema de rede local ou uma falha na ligação à rede. Por favor, contacte o seu administrador de TI local.

Se o servidor não for acessível, existe um problema de rede local no seu computador, na sua rede ou com o seu fornecedor de Internet. O UHD para o XENTRY não o pode auxiliar a este respeito. Por favor, contacte o seu administrador de TI local.

2173-40: Ocorreu um erro durante a verificação da autorização de acesso ou do crédito de tempo de diagnóstico.

Esta mensagem de erro é muito geral, uma vez que o XENTRY não conseguiu determinar uma causa para o erro desconhecido. Possivelmente o erro está no sistema operativo ou numa outra aplicação. Um reinício de todo o computador pode ajudar a estabilizar novamente o sistema global. E certifique-se, por favor, de que fez login no seu computador como administrador, quando utiliza o XENTRY.





6 Crédito de tempo de diagnóstico

Para poder utilizar o XENTRY Diagnosis Lite, necessita de créditos de tempo de diagnóstico para além do software XENTRY, que também pode obter no portal B2B Connect. Com o crédito de tempo de diagnóstico, adquire direitos de utilização para os dados de diagnóstico. O crédito de tempo de diagnóstico é dividido em pacotes de dados e duração do tempo (hora, dia, semana, mês, ano).

Pode encontrar instruções sobre como obter o crédito de tempo de diagnóstico no portal B2B Connect:

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

As mensagens de aviso de crédito de tempo de diagnóstico XENTRY são descritas em [Capítulo 5 Software](#).

Por favor, tenha em atenção as condições gerais para o crédito de tempo de diagnóstico:

- Os créditos de tempo adquiridos por engano ou que já não são necessários não podem ser devolvidos ou reembolsados.
- Os créditos de tempo não utilizados ou não esgotados no final do contrato também não podem ser reembolsados. No entanto, em caso de prorrogação do contrato, a respetiva transferência é possível.
- A Mercedes-Benz AG é apenas responsável pela acessibilidade do servidor de back end (StartKey e servidor online de crédito de tempo de diagnóstico) e não pela ligação à Internet em geral.





7 Support

Updates / AddOns

Para XENTRY Diagnosis Lite, as atualizações são fornecidas online 4 vezes por ano. Pode obter estas atualizações através do **XENTRY Update Service**. Os AddOns são descarregados através do Mercedes-Benz AddOn Center.

Desta forma, o seu sistema permanece sempre atualizado. As atualizações devem ser instaladas. Se o estado dos dados estiver desatualizado, será informado pelo XENTRY.

A fim de poder oferecer-lhe produtos e serviços a um preço acessível, o número de atualizações é reduzido ao mínimo.

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

Os pedidos comerciais e técnicos são tratados separadamente.

- Pedidos comerciais

Para assuntos comerciais (p. ex., encomendas, processamento de encomendas, créditos de tempo, processos específicos para o XENTRY Diagnosis Lite, StartKeys, entregas, expedição, faturas e opções de pagamento), pode ser contactado o Centro de Atendimento ao Cliente (XCA).

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

O XCA processa os pedidos de apoio durante o horário comercial: Seg-Sex 08:00 - 18:00 (CET).

Os pedidos ao XCA podem ser feitos em alemão ou inglês.

- Pedidos técnicos

Para todos os assuntos técnicos, tais como pedidos relativos à instalação, à configuração, à aplicação, ao software, hardware bem como a todos os conteúdos de dados, contacte o User Help Desk para diagnóstico (UHD).

O número de telefone atual do UHD de Diagnóstico válido para o seu país ou outros dados de contacto pode ser encontrado em Support-Tool no separador «Informações».

Também pode contactar o UHD por e-mail em xentry.diagnosis.support@mercedes-benz.com.

Note que **não** é fornecido apoio para o seu próprio hardware (por exemplo, computador standard) e infraestrutura de rede.

Se necessário, pode pedir o seu número de contrato (= número do sistema) no Centro de Atendimento ao Cliente (XCA) ou vê-lo no Mercedes-Benz B2B Connect em «A Minha Oficina».

