

Wiadomości dotyczące pomocy technicznej

Sprawiliśmy, że nasza strona pomocy jest bardziej przejrzysta, abyś mógł szybciej znaleźć odpowiedzi na swoje pytania w przyszłości.

Nasz nowy system wsparcia oferuje również szybsze kanały komunikacji i opcje interakcji z naszym doświadczonym zespołem wsparcia.

Podparcie – Potrzebujesz pomocy?

Najczęściej zadawane pytania w każdej kategorii są wyświetlane domyślnie.

Wszystkie pytania dotyczące poszczególnych produktów można teraz znaleźć w menu nawigacyjnym. Kliknij na produkt, a pojawią się podkategorie. Wszystkie dostępne pytania są wymienione po prawej stronie.

The screenshot shows the Mercedes-Benz help page. At the top, the Mercedes-Benz logo is on the left, and navigation links for 'Product information', 'Need help?' (circled in blue), 'Standardised navigation', 'Provider / Data privacy', and 'EN' are on the right. There are also 'Log in' and 'Register' buttons. The main heading is 'How can we help you?' with a subtext: 'Find answers to the most frequently asked questions below or have a look into our help documentation categories at the bottom of the page.' Below this is a search bar with the placeholder text 'Search for keywords'. On the left, a navigation menu is shown, with the 'Account' section highlighted by a blue circle. The 'Account' section includes: Registration, Sign-in, Password, User Management, Mercedes-Benz Genuine Parts and Products, Payment & Billing, Software, Orders, Technical issues, and SERMI authentication. On the right, the 'Account - the most frequently asked questions' section is highlighted by a blue circle. It lists several questions with expandable arrows: 'How do I register a company even though I am not yet a customer of Mercedes-Benz AG?', 'Does a switch to B2B Connect incur expenses?', 'I already have access to various workshop solutions. Will this access be migrated to Mercedes-Benz B2B Connect?', 'What is Mercedes-Benz B2B Connect and which advantages does it offer?', 'Do you need help with registration?', and 'Which user ID shall I use to sign in to Mercedes-Benz B2B Connect?'. At the bottom, there are two sections: 'Need more help?' with 'Contact your retailer' (including 'Log in' and 'Register' buttons) and 'Ask for help' (including a 'Create a new support ticket' button).

Podparcie – Potrzebujesz pomocy?

Do Państwa dyspozycji jest również autoryzowany partner Mercedes-Benz. Dane kontaktowe Twojego sprzedawcy są dostępne w obszarze logowania.

Możesz też przesłać zgłoszenie do naszego zespołu pomocy technicznej. Aby to zrobić, kliknij "Utwórz nowe zgłoszenie do pomocy technicznej".

Mercedes-Benz

Product information | **Need help?** | Standardised navigation | Provider / Data privacy | EN | Log in | Register

How can we help you?

Find answers to the most frequently asked questions below or have a look into our help documentation categories at the bottom of the page.

Search for keywords

- Account
 - Registration
 - Sign-in
 - Password
 - User Management
- Mercedes-Benz Genuine Parts and Products
- Payment & Billing
- Software
- Orders
- Technical issues
- SERMI authentication

Account - the most frequently asked questions

- How do I register a company even though I am not yet a customer of Mercedes-Benz AG?
- Does a switch to B2B Connect incur expenses?
- I already have access to various workshop solutions. Will this access be migrated to Mercedes-Benz B2B Connect?
- What is Mercedes-Benz B2B Connect and which advantages does it offer?
- Do you need help with registration?
- Which user ID shall I use to sign in to Mercedes-Benz B2B Connect?

Need more help?

Contact your retailer
Please log in or create an account to view the contact details.
Log in | Register

or

Ask for help
Please be as specific as possible and allow for waiting times. For urgent inquiries, please contact your retailer.
Create a new support ticket

Podparcie Tworzenie wniosku o pomoc techniczną

Kwestionariusz dla B2B Connect otwiera się w systemie wsparcia Xentry (XSS).

1. Opcjonalnie i tylko w razie potrzeby możesz tutaj zmienić dealera i przyznać współpracownikom dostęp do swojego zapytania.
2. Teraz wybierz temat swojego zapytania.
3. W zależności od tematu wymagane są dalsze informacje. Prosimy o odpowiednie wypełnienie go.
4. Teraz kliknij "Wyślij zgłoszenie".

The screenshot shows the B2B Connect support ticket creation interface. The form is titled "Request for" and "Quantity" (1). It includes a "Submit ticket" button in the top right corner. The form is divided into several sections:

- Request for:** A dropdown menu with "a" selected.
- Quantity:** A text input field with "1" entered.
- Field description:** "This field will be filled by the app B2B Connect".
- Radio buttons:** Three options: "Login or registration Issues (API)", "Enabling the preparation of a ticket (by API)", and "None" (selected).
- Outlet:** A section with a dropdown menu showing "11 - Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V.". A callout "1" points to this dropdown.
- Access:** A section titled "Which colleagues from your outlet should be able to access the ticket apart from you?" with a dropdown menu showing "Select". A callout "1" points to this dropdown.
- Ticket content:** A section titled "Ticket content:" with a dropdown menu showing "What type of support request do you have? (required)". A callout "2" points to this dropdown.
- Workshop equipment ordering:** A section with a dropdown menu showing "Workshop equipment ordering". A callout "3" points to this dropdown.
- Instructions:** "Please create the ticket in English or German." and "Please provide an UMAS Order number here".
- Text area:** A text input field with the instruction "Please describe your problem in a few sentences. (required)".
- Attachments:** A section titled "Please attach any relevant files" with a file upload button and the instruction "E.g. Invoice, Return Shipment forms, Location Change forms, liquidation form or any other relevant forms or screenshots".
- Footer:** "Maximum file size: 10,00 MB" and "Maximum file count: 15".

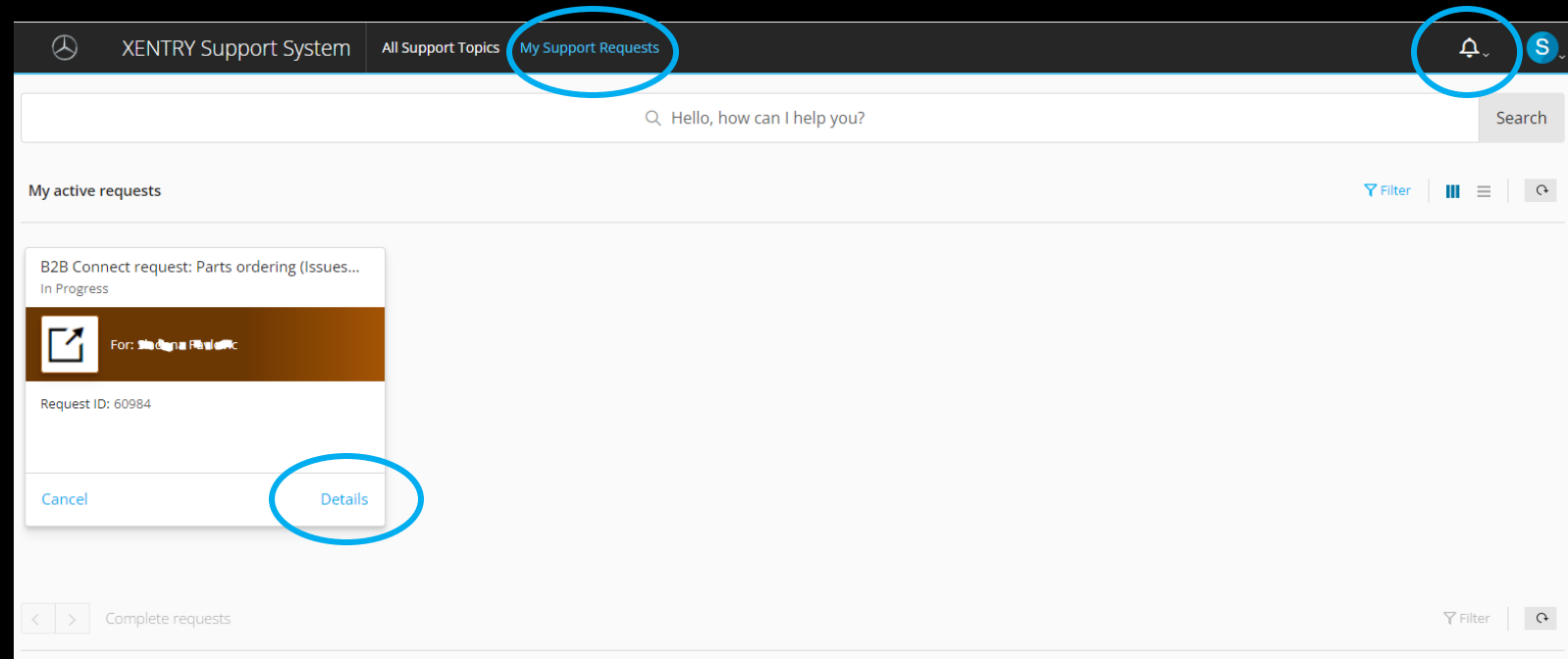
Callouts 1, 2, 3, and 4 are blue circles with numbers, pointing to the outlet dropdown, the access dropdown, the ticket content dropdown, and the submit ticket button, respectively.

Wsparcie Śledź zgłoszenie do pomocy technicznej

Twoja prośba pojawi się teraz na stronie głównej systemu wsparcia Xentry (XSS) w sekcji "Moje zgłoszenia do pomocy technicznej". Kliknij "Szczegóły", aby otworzyć zgłoszenie.

W tym samym czasie otrzymasz automatyczną wiadomość e-mail z linkiem do XSS i swoim zapytaniem.

Do każdej nowej wiadomości od naszego supportu otrzymasz kolejny e-mail z linkiem. W XSS liczba nowych wiadomości pojawia się obok symbolu dzwonka.



Wsparcie Śledź zgłoszenie do pomocy technicznej

Po otwarciu wniosku zobaczysz przegląd ze statusem wniosku i wszystkimi szczegółami.

W sekcji "Komentarze" komunikujesz się z naszym zespołem pomocy technicznej i czytasz wiadomości, zapytania lub rozwiązania.

Kliknij "Dodaj komentarz", aby odpowiedzieć.

< My Support Requests Details

B2B Connect request: Parts ordering (Issues with parts catalogue/dealer locator/shopping basket)
In Progress

Status	Request ID	Quantity	Request for
In Progress	60984	1	ar /lo /mercedes-b...

Progress

Submitted Approval **In Progress** Completed

Details

Submitted Oct 25, 2024 at 11:01 AM	Last updated Oct 25, 2024 at 11:01 AM	Requested for email sladana.pavlovic@mercedes-benz.com
Requested for phone +49 160 8668796	Requested for company Mercedes-Benz AG	This field will be filled by the app B2B Connect None
Outlet 11 - Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V.	Which colleagues from your outlet should be able to access the ticket apart from you? Paloma Vigre Notario	What type of support request do you have? Parts ordering
What kind of problem do you have? Usage and technical issues with parts catalogue/dealer locator/shopping basket	Please describe your problem or question in a few sentences test	Please enter the VIN/FIN below WWZZZ1JZXW123456
Please enter the part number A123654	Please provide us with the name and address of your Authorized Service Partner any	

Comments (0)

Add comment

Cancel
Duplicate ticket
Collaborators
F...mi...V...-...K...ri...>

Wsparcie Śledź zgłoszenie do pomocy technicznej

Możesz teraz napisać wiadomość i w razie potrzeby przesłać załączniki.

Kliknij "Prześlij", aby wysłać wiadomość.

The screenshot shows a comment form interface. At the top, there is a header "Comments (1)". Below it is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), link (link icon), and unlink (unlink icon). The main text area contains the placeholder text "Antwort". Below the text area, there is a section for file attachments with the text "Maximum image count: 3" and a button labeled "Attach Files" next to the instruction "or drag and drop files here". Below this, it specifies "Maximum file size: 10.00 MB" and "Maximum file count: 3". At the bottom right of the form, there are two buttons: "Cancel" and "Submit". The "Submit" button is highlighted with a blue circle. In the bottom left corner, there is a user profile icon and the text "Test comment". In the bottom right corner, there is a timestamp "Oct 25, 2024 at 11:35 AM". Three blue circles are drawn on the image to highlight the rich text editor toolbar, the "Attach Files" button, and the "Submit" button.

Wsparcie Śledź zgłoszenie do pomocy technicznej

Gdy zapytania zostaną rozwiązane lub jeśli w ciągu ok. nie otrzyma odpowiedzi od osoby żądającej. Po 2 dniach wniosek zostaje zamknięty.

Zamknięte zgłoszenie możesz otworzyć ponownie w ciągu 7 dni. Aby to zrobić, kliknij "Otwórz ponownie".

Możesz też skorzystać z funkcji "Duplikuj bilet", jeśli Twój problem nie został rozwiązany.

< My Support Requests Details

B2B Connect request: Purchasing / access issues (XENTRY WIS (Workshop Information System))
Completed

How was your experience requesting this item?
Click on a smiley face to begin. 😞 😟 😐 😊 😄

Status	Request ID	Quantity	Request for
Completed	47429	1	[Redacted]

Progress

Submitted Approval In Progress **Completed**

Details

Submitted Oct 16, 2024 at 12:13 PM	Last updated Oct 25, 2024 at 11:55 AM	Requested for email [Redacted]
Requested for company Mercedes-Benz AG	This field will be filled by the app B2B Connect None	Outlet [Redacted]
Which colleagues from your outlet should be able to access the ticket apart from you? Lorena Becker	What type of support request do you have? Purchasing / access issues	For which product do you require support? XENTRY WIS (Workshop Information System)
Please specify your issue Problem with purchasing or access	Please describe your problem in a few sentences. test	

Collaborators
[Redacted]

Reopen Duplicate ticket