

Il fornitore automotive internazionale FORVIA HELLA presenta oggi ufficialmente macsRemote, il servizio di diagnosi da remoto a marchio Hella Gutmann a disposizione di tutte le officine.

macsRemote rende possibile qualsiasi intervento di riparazione, indipendentemente dalla marca o dal modello del veicolo, supportando le officine anche negli interventi sui sistemi di veicoli più complessi e basati su software.

Il servizio macsRemote di Hella Gutmann consente di intervenire quando mancano i dati o le autorizzazioni di accesso da parte dei Costruttori, oppure quando il modello di veicolo è nuovo, e quindi non ancora incluso nel software del dispositivo diagnostico. In questi casi, l'unica soluzione sarebbe quella di rivolgersi a un'officina autorizzata della casa costruttrice del veicolo.

macsRemote risolve queste problematiche, rendendo possibili svariati interventi di riparazione sui veicoli di oltre 70 marchi automobilistici. macsRemote di Hella Gutmann non prevede alcun abbonamento; funziona come servizio pay-per-use con tariffe trasparenti ben evidenziate per ogni servizio richiesto prima della sua attivazione. E, per di più, non richiede alcuna prenotazione. Inoltre, c'è da sottolineare la grande rapidità nell'erogazione del servizio, aspetto che lo caratterizza notevolmente: il tempo medio di attesa per il cliente è, infatti, di soli 11 minuti per la presa in carico e di massimo 53 minuti per l'erogazione.

L'unico requisito indispensabile per l'officina è avere in dotazione il dispositivo macsRemote, un caricabatteria compatibile (è disponibile anche quello a marchio Hella Gutmann) e una connessione internet stabile.

I servizi che è possibile eseguire con macsRemote sono svariati: registrazione della manutenzione sui portali dei Costruttori di veicoli, codifiche, aggiornamenti software, diagnosi guidata, calibrazione telecamere, taratura sistemi radar e lidar, solo per citarne alcuni. Per usufruire dei servizi, l'officina deve semplicemente attivare la comunicazione tra il veicolo e il call center di Hella Gutmann via internet, tramite il dispositivo e il relativo sito web. Con un ticket di assistenza da remoto, il tecnico Hella Gutmann può accedere a distanza al veicolo in officina per prestare quindi il servizio richiesto. Per effettuare i servizi con macsRemote, i tecnici Hella Gutmann utilizzano gli stessi tool e database dei Costruttori di veicoli.

Per le vetture VAG, ad esempio, si utilizza il software ufficiale SVM - Software Version management, per gestire e modificare il software delle centraline. Per Mercedes-Benz, macsRemote utilizza i due software VeDOC - Vehicle Documents, piattaforma per

registrare modifiche ai veicoli e SCN - Software calibration Num-ber, codifica necessaria per aggiornare il software dei veicoli del marchio quando viene installata o aggiornata una centralina elettronica.

macsRemote di Hella Gutmann è già attivo in diversi Paesi tra cui l'Italia. I numeri a esso associati sono decisamente positivi: solo nel 2023, i dispositivi attivi sono stati più di 4.500 e più di 66.000 i ticket erogati, il 78% dei quali corrispondenti a richieste processate e risolte con successo.

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER



CAR SERVICE by
PNEUSNEWS

© riproduzione riservata pubblicato il 18 / 04 / 2024