

Die bereitgestellten Dokumente sind Eigentum der Mercedes-Benz Group. Abläufe und Inhalte können für Kunden der Daimler Truck AG abweichen.



Mercedes-Benz

HANDBUCH XENTRY PASS THRU

Handbuch XENTRY Pass Thru

Zielsetzung

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

Inhaltsübersicht

1	Inbetriebnahme.....	2
2	Allgemeine Informationen	5
3	Neues Verbindliches Anmeldeverfahren für mehr Sicherheit ab 2021	8
4	Mindestanforderungen für den PC.....	9
5	Software	11
6	Diagnose-Zeitguthaben	14
7	Support.....	15



HANDBUCH XENTRY PASS THRU

1 Inbetriebnahme

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 benötigen Sie Administrator-Rechte.

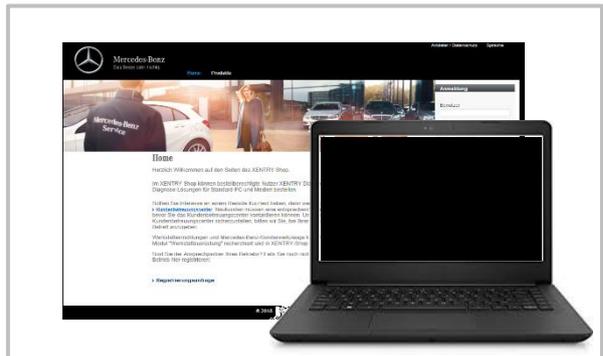


Gehen Sie in XENTRY Shop, um zum Download-Link für das Basis-Setup zu gelangen:

XENTRY Shop > Anmeldung > Produkte > Diagnoselösungen für Standard-PC > XENTRY Pass Thru EU > Basis Setup

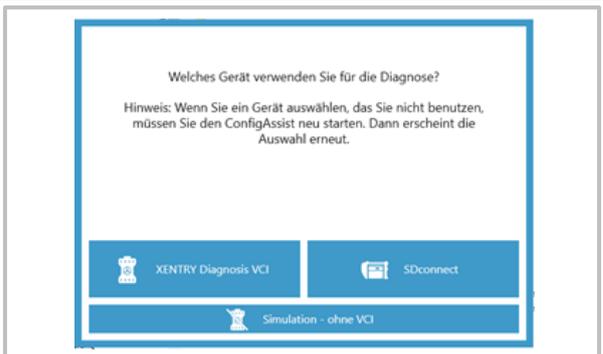
Das Basis-Setup wird per **Download-Link** bereitgestellt.

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



Nach dem Neustart erscheint das Hardware-Auswahlfenster. Bitte selektieren Sie „Simulation - ohne VCI“.

Danach öffnet sich das Tool ConfigAssist.



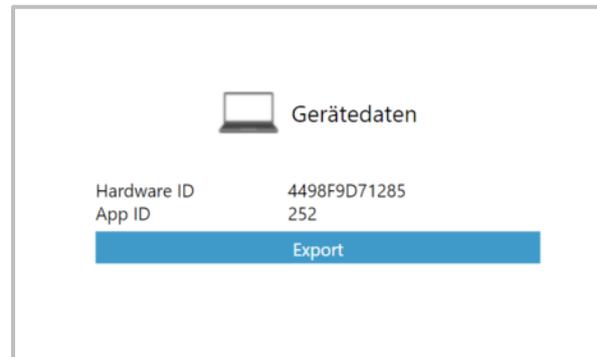


HANDBUCH XENTRY PASS THRU

Gehen Sie in ConfigAssist zu „StartKey einspielen“.

Lesen Sie im Fenster „StartKey einspielen“ die Hardware ID Ihres Rechners aus.

Sie benötigen diese Hardware ID, um nun in **XENTRY Shop** Ihren StartKey zu bestellen.



Der systemspezifische StartKey wird im Zuge des Bestellprozesses automatisch erstellt und online zum Download bereit gestellt. Bitte gehen Sie hierzu in ConfigAssist zum Schritt „StartKey einspielen“. Nun wird die **Zugriffsberechtigung (StartKey) online** geprüft.

Nach erfolgreicher **Online-Prüfung** (und ggf. automatischem Download) des StartKeys erscheint bei der Weltkugel ein **grüner Haken**. ✓

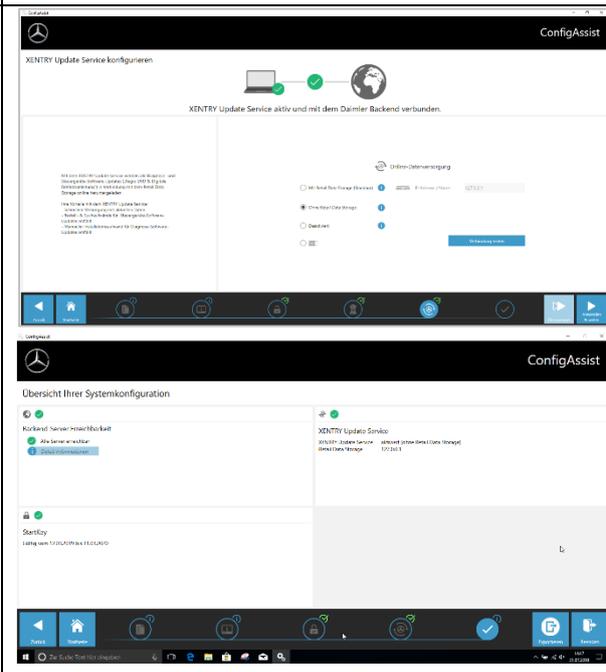
Sollten der „grüne Haken“ bzw. der „Start“-Button nicht sichtbar werden, liegt vermutlich kein StartKey vor oder der StartKey ist abgelaufen. Sie können diesen in **XENTRY Shop** bestellen.



Bitte öffnen Sie ConfigAssist, um das Tool „**XENTRY Update Service**“ zu aktivieren. XENTRY Update Service wird nach dem aktuellen Release suchen und dieses anschließend herunterladen, damit Sie es auf dem Rechner installieren können.

Selektieren Sie „Ohne Retail Data Storage“, testen Sie die Verbindung und klicken Sie auf „Anwenden & weiter“.

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



Die bereitgestellten Dokumente sind Eigentum der Mercedes-Benz Group. Abläufe und Inhalte können für Kunden der Daimler Truck AG abweichen.



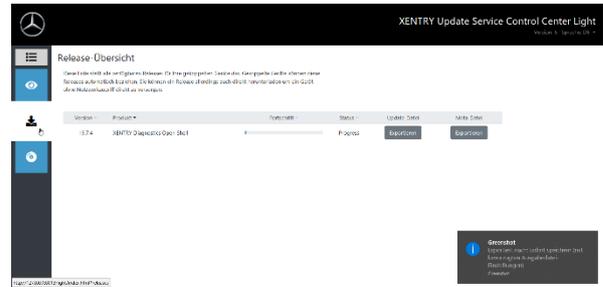
Mercedes-Benz

HANDBUCH XENTRY PASS THRU

Öffnen Sie „XENTRY Update Service Control Center“ über das gleichnamige Icon im Windows-Startmenü im Ordner „Mercedes-Benz“.

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

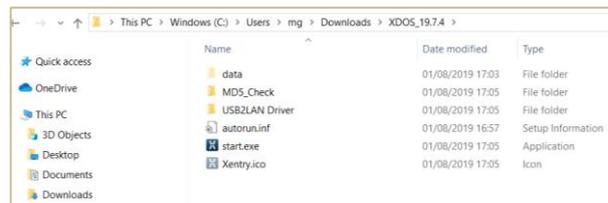
Sobald der Download abgeschlossen ist, klicken Sie auf „Exportieren“, um die ZIP-Datei auf Ihrem Rechner zu speichern.



Installieren Sie das Diagnose-Release.

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

Nach Abschluss der Installation finden Sie alle Icons (z.B. „XENTRY Diagnosis“) auf Ihrem Desktop.





HANDBUCH XENTRY PASS THRU

2 Allgemeine Informationen

EU Verordnung

Entsprechend den EG-Verordnungen 715/2007 und 692/2008 sowie 595/2009 und den Durchführungsverordnungen 582/2011 und 64/2012 bietet die Mercedes-Benz AG das Produkt XENTRY Pass Thru an, um Flash- und Codier-Vorgänge an Fahrzeugen, die nach EU5/EU6/EURO VI zertifiziert sind, auf Standard-PCs zu ermöglichen.

Guthaben

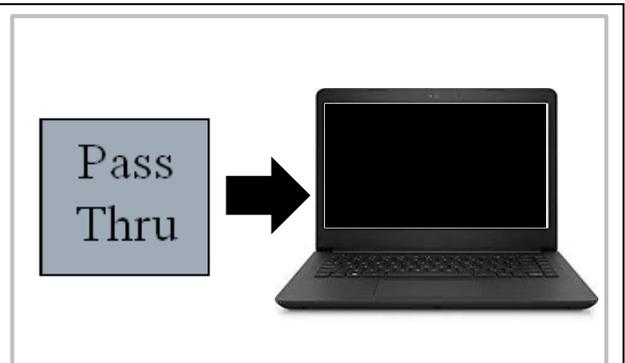
Um XENTRY Pass Thru nutzen zu können, benötigen Sie **Diagnose-Zeitguthaben**, welches Sie im XENTRY Shop <https://xentry-shop.mercedes-benz.com/> erhalten. Mit dem Diagnose-Zeitguthaben erwerben Sie Nutzungs-Rechte für die Diagnose-Daten. Das Diagnose-Zeitguthaben wird unterschieden in Daten-Pakete (Pkw, Nfz, etc.) und Zeitdauer (Stunde, Tag, Woche, Monat, ...). Zusätzlich benötigen Sie ein Pass Thru Gerät aus dem Fachhandel. Ein Pass Thru Gerät können Sie nicht von der Mercedes-Benz AG beziehen.

Enthaltene Fahrzeuge

In XENTRY Pass Thru sind nur Baugruppen enthalten, die in einem Fahrzeug verbaut sind, das nach der **EURO 5/6/VI**-Verordnung zertifiziert ist. Für Flash- und Codier-Vorgänge mit anderen Fahrzeugen benötigen Sie ein XENTRY Diagnosis Kit 3 / 4 System. Diagnose-Funktionen über das Flashen und Codieren hinaus sind ebenfalls nur mit einem XENTRY Diagnosis Kit 3 / 4 System möglich.

Zusätzlich zur Software benötigen Sie ein Pass Thru Gerät.

Ein Pass Thru Gerät erhalten Sie im Fachhandel und kann nicht bei der Mercedes-Benz AG erworben werden. Eine Installationsanleitung für das Pass Thru Gerät erhalten Sie vom Hersteller.
Hinweis: Ohne ein installiertes Passthru-Gerät kann die Diagnose nicht gestartet werden.



Die bereitgestellten Dokumente sind Eigentum der Mercedes-Benz Group. Abläufe und Inhalte können für Kunden der Daimler Truck AG abweichen.



Mercedes-Benz

HANDBUCH XENTRY PASS THRU

Diagnosis over IP (DoIP) Funktion:

Diagnosis over IP (Ethernet) „DoIP“ ist grundsätzlich möglich, wenn das Pass Thru Gerät DoIP unterstützt; andernfalls ist kein Flashen von Headunit und Kombiinstrument für aktuelle Pkw- und Van-Baureihen bis Einführung **BR 206 und BR 223** möglich.

Hinweis: Für reine DoIP-Baureihen (**mit Einführung der Baureihen BR 206 und BR 223**) können diese DoIP-Adapter verwendet werden:

Star Cooperation OBD2-Adapter

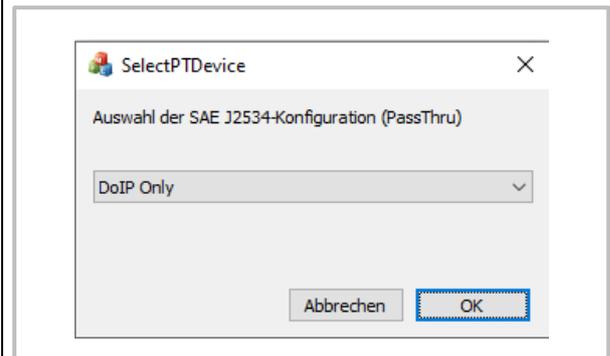
<https://startools.de/conexiva/detail/index/sArticle/143634>

Softing OBD Adapter auf RJ45

<https://automotive.softing.com/>

Diese Adapter wurden von der Mercedes-Benz AG getestet und dürfen in Verbindung mit XENTRY Pass Thru ausschließlich für DoIP-Fahrzeuge verwendet werden. Für alle anderen Adapter übernimmt die Mercedes-Benz AG keine Haftung.

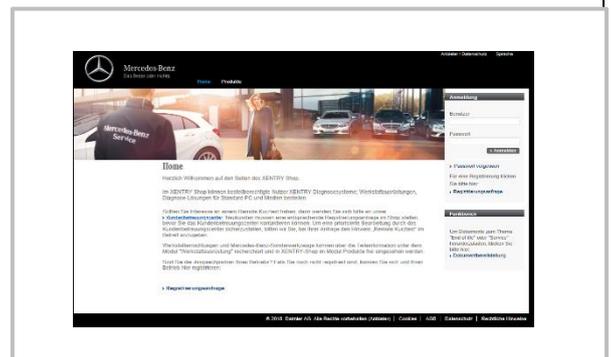
Wählen Sie im "SelectPTDevice"-Tool auf Ihrem Desktop, um den DoIP-Modus zu verwenden.



Besuchen Sie die Website „XENTRY Shop“ <https://xentry-shop.mercedes-benz.com/> und bestellen Sie Diagnose-Zeitguthaben.

Sie benötigen ausreichend Diagnose-Zeitguthaben für die Fahrzeug-Sparte, mit der Sie arbeiten möchten.

Eine Anleitung, wie das Guthaben bestellt wird, finden Sie im XENTRY Shop oder auch im Support Tool.



Die bereitgestellten Dokumente sind Eigentum der Mercedes-Benz Group. Abläufe und Inhalte können für Kunden der Daimler Truck AG abweichen.

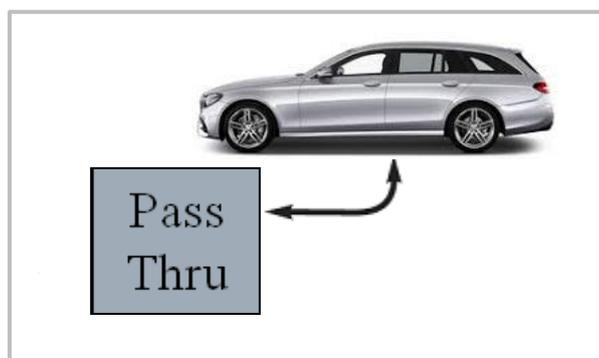


Mercedes-Benz

HANDBUCH XENTRY PASS THRU

Verbinden Sie das Pass Thru Gerät mit dem Fahrzeug und starten Sie XENTRY Diagnosis mit dem Icon auf Ihrem Desktop.

Die Inbetriebnahme ist abgeschlossen und das System einsatzbereit.





HANDBUCH XENTRY PASS THRU

3 Neues Verbindliches Anmeldeverfahren für mehr Sicherheit ab 2021

Mit Release 06/2020 wurde ein strenges Sicherheitskonzept zur Absicherung des Diagnosezugriffs sowie der Backend-Services umgesetzt. Seitdem wird für die **Pkw-Baureihen 213 Modellpflege 2020 sowie 223 ein personalisierter Login benötigt.**

Ab Release 03/2021 wird dieses Sicherheitslevel auf alle Marken und Sparten ausgeweitet, d.h. alle Diagnose-Anwender müssen sich persönlich am Diagnosegerät anmelden. Somit sind anonyme Zugriffe auf Fahrzeuge und Backend-Services nicht mehr möglich.

Ab Release 09/2021 benötigen Sie grundsätzlich für Diagnose-Tätigkeiten die Standard-Diagnose Rolle. Für die SG-Inbetriebnahme ist die neue erweiterte XENTRY-Flash Rolle notwendig.

Die Vergabe der Standard-Diagnose-Rolle erfolgt folgendermaßen:

Jeder Diagnose-Anwender muss eigenständig das Standard-Diagnose Recht über <https://umas.daimler.com/umas> beantragen und die einmalige Identifizierung durchführen. Sollten Sie als Independent Service Provider (unabhängige Werkstatt) noch keine User ID haben, so können Sie diese über den folgenden Link beantragen: <https://umas.daimler.com/orgprocess/>
Wählen Sie bitte den Punkt Neu-Registrierung wenn Sie noch nicht als Daimler Kunde registriert sind. Oder Sie wählen Registrierte Organisation, wenn Ihre Organisation zwar ein registrierter Kunde ist, Sie aber noch keine User-ID haben.

Bitte kontaktieren Sie Ihren lokalen IT-Administrator. Alternativ können Sie über den Support-Button  ganz rechts auf UMAS-Seite (Headset-Icon) den Support kontaktieren.

Alle Informationen finden Sie auch im **Service & Parts net** unter Diagnose Welt > Diagnose-Benutzerrechte.

Bitte beachten Sie:

Ohne einen personalisierten Login ist es den Anwendern ab Release 09/2021 nicht mehr möglich, Diagnosearbeiten an einem Fahrzeug durchzuführen.

Nachdem Ihnen das o.g. Diagnose-Zugriffsrecht zugewiesen wurde, muss dieses Zugriffsrecht einmalig aktiviert werden.

Hierzu melden Sie sich bitte an einem XENTRY Diagnosis-Gerät an, das mit dem Internet verbunden ist (das Diagnosegerät muss nicht mit einem Fahrzeug verbunden sein). Bitte klicken Sie hierzu auf das XENTRY Diagnosis Menü oben links und wählen Sie „XENTRY Login“.

Nachdem Sie sich einmalig eingeloggt haben, wird der Zugriff automatisch aktiviert – dieser Vorgang kann bis zu 4 Stunden dauern.

Das Diagnosegerät kann in der Zwischenzeit weiterverwendet werden, und es können sich auch hier mehrere User hintereinander ein- und ausloggen.

Der Vorgang muss nur an **einem Gerät** durchgeführt werden und nicht an allen in der Werkstatt eingesetzten Geräte!



HANDBUCH XENTRY PASS THRU

4 Mindestanforderungen für 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
- Windows-kompatibler PC/Laptop mit mindestens Intel I5 Prozessor oder vergleichbarer Typ
- Betriebssystem: Windows 10 (64 Bit)
- Mind. 8 GB Arbeitsspeicher (RAM), empfohlen 16 GB
- Mind. 150 GB freier Speicherplatz, Empfehlung SSD-Festplatte (wegen Performance und mechanischer Festigkeit)
- Browser: Edge für Windows
- Breitband-Internetanbindung über LAN/WLAN
- Microsoft .NET 4.0 (oder höher) installiert (<http://www.microsoft.com>)
- Diverse Ports in der lokalen bzw. Netzwerk-Firewall freigeschaltet (siehe Tabelle unten)

Zweck	URL	Port
EPC, WIS/ASRA	https://retailfactory.mercedes-benz.com (Ggf. muss Ihr entsprechender EPC, WIS/ASRA Server freigeschaltet werden)	443
GoToAssist	http://gotoassist.com https://gotoassist.com (Um Remote Support zu leisten)	80 443
Service24h Europe	https://compass.i.daimler.com/m4t	443
XENTRY TIPS	https://nga.aftersales.i.daimler.com/XentryFrameWeb/Welcome.do	443
Windows 10 Update Links	http://windowsupdate.microsoft.com (Freischaltung für *.microsoft.com erforderlich)	80
XENTRY (AKT)	https://aftersales.i.daimler.com	443
XENTRY Flash	https://aftersales.i.daimler.com (Zur Steuergeräte-Inbetriebnahme)	443
AddOns	http://openshell.aftersales.daimler.com/msi-updates/* http://stardiagnosis-int.aftersales.daimler.com/* https://daimlerdownloads-a.akamaihd.net/* https://api-em1.emea.corpinter.net/* https://api-em1-int.emea.corpinter.net/*	80 80 443 443 443
XENTRY Update Service	Für den Betrieb des XENTRY Update Service mit und ohne RDS müssen die folgenden URLs immer erreichbar sein und dürfen nicht geblockt werden, auch wenn über längere Zeit keine Kommunikation darüber erfolgt ist: <ul style="list-style-type: none"> ▪ xentryvpn01.daimler.com ▪ xentryvpn02.daimler.com ▪ xentryvpn03.daimler.com ▪ xentryvpn04.daimler.com ▪ xentryvpn05.daimler.com 	443 443 443 443 443

Die bereitgestellten Dokumente sind Eigentum der Mercedes-Benz Group. Abläufe und Inhalte können für Kunden der Daimler Truck AG abweichen.



Mercedes-Benz

HANDBUCH XENTRY PASS THRU

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ xentryvpn06.daimler.com ▪ retaildatastoragesupport01.daimler.com ▪ retaildatastoragesupport02.daimler.com ▪ https://daimlerdownloads-a.akamaihd.net/* ▪ http://stardiagnosis-int.aftersales.daimler.com/* ▪ https://api-em1.emea.corpinter.net/* ▪ https://api-em1-int.emea.corpinter.net/* ▪ akubisvpn.daimler.com 	<p>443</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>80</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>443</p>
Zentrale Freischaltung über Domäne	<p>http://daimler.de</p> <p>https://daimler.com</p> <p>http://mercedes-benz.com</p> <p>http://mercedes-benz.de</p>	<p>80</p> <p>443</p> <p>80</p> <p>80</p>
WIS Service Media	<p>http://service-parts.mercedes-benz.com/</p>	<p>80</p>



HANDBUCH XENTRY PASS THRU

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 ist nicht getestet worden.

5.1 Überblick über die mitgelieferte Software

XENTRY Pass Thru

Dies ist die zentrale Applikation für Flash- und Codier-Vorgänge. Sie finden das Icon zum Starten auch auf dem Desktop. Die Verwendung von XENTRY Pass Thru erfordert geschultes Personal und Sie können das Schulungsangebot bei der Trainings-Akademie der Mercedes-Benz AG „Global Training“ nutzen. Schulungen und Computer-Based Trainings (CBTs) finden Sie auf der Webseite: <http://gt.mercedes-benz.com/>.

Einen ersten Eindruck vermittelt dieses Handbuch.

Für die Verwendung von XENTRY Pass Thru 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 Pass Thru 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 Control Center

Über XENTRY Update Service Control Center können Sie das jeweils aktuelle Release-Setup (=Diagnosesoftware) herunterladen und installieren. Des Weiteren erhalten Sie ab sofort Flashdaten über dieses Tool.

Mercedes-Benz AddOn Center

Dieses Tool lädt AddOns herunter und ermöglicht deren Installation. Sie finden das Mercedes-Benz AddOn Center im Startmenü unter Mercedes-Benz > Mercedes-Benz AddOn Center oder im Systray unter dem Mercedes-Benz Stern Symbol.

ConfigAssist

ConfigAssist prüft, ob der ZBUS 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 Diagnose Server zu testen.

Support Tool

Über das gleichnamige Icon auf dem Desktop (oder über Start > Programme > Mercedes-Benz > Support Tool) finden Sie eine Reihe von Anleitungen für die verschiedenen Komponenten von XENTRY Pass Thru.



HANDBUCH XENTRY PASS THRU

5.2 Meldungen für XENTRY Pass Thru 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 Pass Thru 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 User Help Desk (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 (KBC) 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 XENTRY Shop.



HANDBUCH XENTRY PASS THRU

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 User Help Desk 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 unbekanntem Fehler feststellen konnte. Evtl. liegt der Fehler im Betriebssystem oder einer anderen Applikation. Ein Neustart des kompletten Rechners kann helfen, das Gesamt-System wieder zu stabilisieren. Und stellen Sie bitte sicher, dass Sie als Administrator an Ihrem Rechner angemeldet sind, wenn Sie XENTRY verwenden.



HANDBUCH XENTRY PASS THRU

6 Diagnose-Zeitguthaben

Um XENTRY Pass Thru nutzen zu können, benötigen Sie neben der XENTRY Software auch Diagnose-Zeitguthaben, welches Sie ebenfalls im XENTRY Shop erhalten. Mit dem Diagnose-Zeitguthaben erwerben Sie Nutzungs-Rechte für die Diagnose-Daten. Das Diagnose-Zeitguthaben wird unterschieden in Daten-Pakete (Pkw, Nfz) und Zeitdauer (Stunden, Tage, Monate, Jahr).

Eine Anleitung, wie Sie das Diagnose-Zeitguthaben erwerben können, finden Sie im XENTRY Shop: <https://xentry-shop.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.



HANDBUCH XENTRY PASS THRU

7 Support

Updates / AddOns

Für XENTRY Pass Thru werden Ihnen 4mal pro Jahr Updates online bereitgestellt. Sie erhalten diese Updates über den **XENTRY Update Service**. AddOns werden wie gehabt 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.

UHD & KBC

Kaufmännische und technische Anfragen werden getrennt behandelt.

- Kaufmännische Anfragen

Für kaufmännischen Angelegenheiten (z.B. Bestellung, Bestellabwicklung, Zeitguthaben, spezifische Prozesse für XENTRY Pass Thru, StartKeys, Lieferungen, Versand, Rechnungen und Zahlungsmöglichkeiten) kann das Kundenbetreuungscenter (KBC) kontaktiert werden.

Sie erreichen das KBC per E-Mail unter xentry.customer.support@daimler.com.

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

- Technische Anfragen

Für alle technischen Angelegenheiten wie Anfragen zu Installation, Konfiguration, Applikation, Software sowie zu allen Dateninhalten wenden Sie sich bitte an das Diagnose User Help Desk (UHD).
Sie erreichen das UHD per E-Mail unter xentry.diagnosis-support@daimler.com.

Bitte beachten Sie, dass für eigene Hardware (z. B. Pass Thru Gerät) und Netzwerkinfrastruktur kein Support geleistet wird.

Sie können Ihre Vertragsnummer (=Systemnummer) bei Bedarf beim Kundenbetreuungscenter (KBC) nachfragen oder in XENTRY Shop unter „Mein Konto“ → „Meine Systeme“ einsehen.

Informationen & Shop

Aktuelle Informationen, Guthaben und Produkte beziehen Sie über den XENTRY Shop:

<https://xentry-shop.mercedes-benz.com/>

Online Server

Zum Service gehören auch die Online Dienste XENTRY Flash (Flashen und Parametrieren von Steuergeräten) und die Backendsysteme für notwendige StartKeys und Guthaben. Diese Online Funktionen sind alle in XENTRY Diagnosis integriert.