

The provided documents are created and owned by Mercedes-Benz Group. Processes and contents may vary for customer of Daimler Truck AG.



Mercedes-Benz

---

## MANUAL XENTRY PASS THRU

---

### Manual XENTRY Pass Thru

#### Finalidad

El presente documento le ofrece unas instrucciones para su Xentry Pass Thru y abarca temas como los requisitos mínimos del PC, la puesta en servicio del software, el saldo y la asistencia técnica. Para obtener más información sobre el manejo de XENTRY Diagnosis puede asistir a los cursos de formación ofrecidos en "Global Training".

#### Índice

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Puesta en servicio .....   | 2  |
| 2 | Información general .....  | 5  |
| 3 | Nuevo proceso de registro vinculante para una mayor seguridad a partir de 2021 ..... | 8  |
| 4 | Requisitos mínimos para el PC .....  | 9  |
| 5 | Software .....   | 11 |
| 6 | Saldo de tiempo de diagnóstico .....   | 14 |
| 7 | Asistencia técnica .....   | 15 |





## MANUAL XENTRY PASS THRU

### 1 Puesta en servicio

#### Inicie su ordenador y establezca una conexión online.

La conexión online se necesita para poder llevar a cabo la instalación. Asegúrese de que tiene derechos de administrador en su ordenador para la instalación del software. También necesitará derechos de administrador para el uso de la aplicación XENTRY.



#### En XENTRY Shop, diríjase al enlace de descarga para acceder al Programa de instalación básico:

XENTRY Shop > Inicio de sesión > Productos > Soluciones de diagnóstico para PC estándar > XENTRY Pass Thru EU > Programa de instalación básico

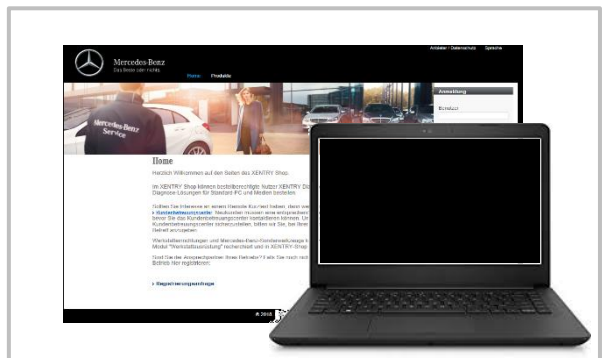
La configuración básica se ofrece a través del **enlace de descarga**.

Dado el caso, configure su cortafuegos para que esté garantizada la ejecución del archivo EXE.

Ahora descargue el **programa de instalación básico**, descomprima el archivo e instale el software.

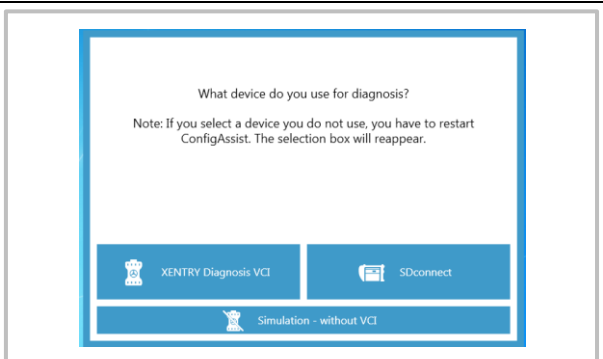
El programa de instalación le guía a través de la instalación. El proceso puede durar cierto tiempo en función del rendimiento del sistema.

Si introduce una ruta para la instalación, no utilice espacios ni caracteres especiales. El asistente de instalación no puede procesarlos. Tras instalar correctamente el programa de instalación básico, debe reiniciar.



Al reiniciar el sistema aparece la ventana de selección de hardware. Seleccione "Simulación - sin VCI".

A continuación se abre la herramienta ConfigAssist.



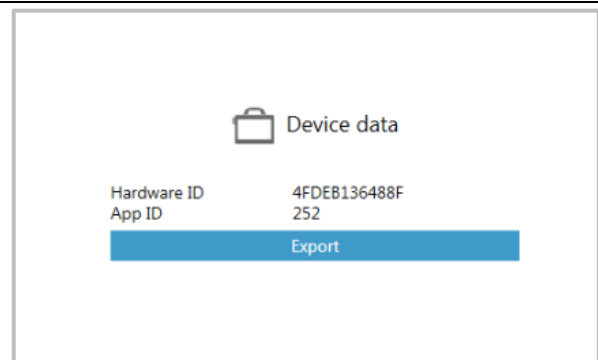


## MANUAL XENTRY PASS THRU

### Vaya a "Instalar StartKey" en ConfigAssist.

Consulte en la ventana "Instalar StartKey" el ID de hardware de su ordenador.

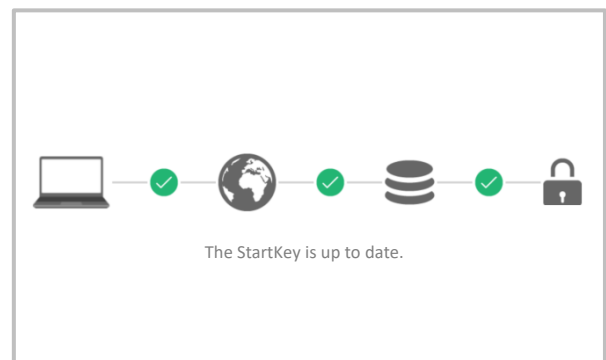
Necesita este ID de hardware para pedir su StartKey en **XENTRY Shop**.



La StartKey específica del sistema se genera automáticamente en el transcurso del proceso de pedido y se ofrece online para su descarga. Para ello, en ConfigAssist vaya al paso "Instalar StartKey". Ahora se comprueba la **autorización de acceso (StartKey) online**.

Después de que se ha realizado satisfactoriamente la **comprobación online** (y dado el caso, la descarga automática) de la StartKey, junto al globo terráqueo aparece **una marca de verificación verde**. ✓

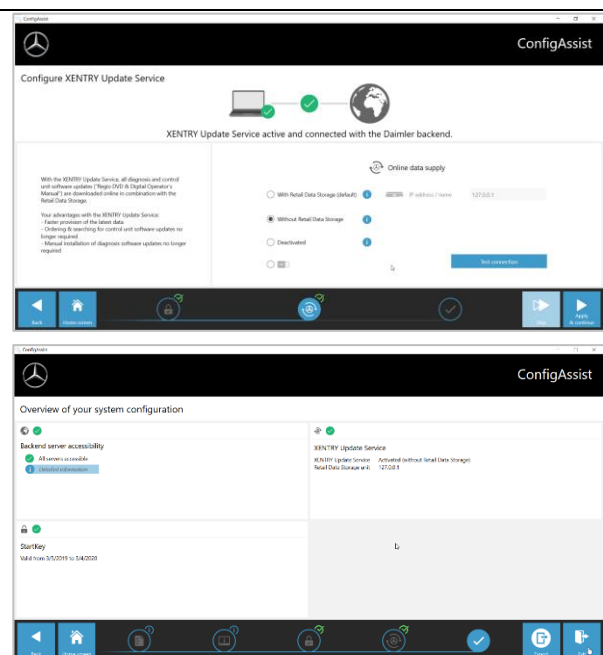
Si la "marca de verificación verde" o el botón "Inicio" no son visibles, es posible que no exista ninguna StartKey o que dicha StartKey haya expirado. **Puede pedirla en XENTRY Shop**.



Abra ConfigAssist para activar la herramienta **"XENTRY Update Service"**. XENTRY Update Service buscará el último release y a continuación lo descargará para que usted pueda instalarlo en su ordenador.

Seleccione "Sin Retail Data Storage", compruebe la conexión y haga clic en "Aplicar y continuar".

Al final verá la vista de conjunto de la configuración de su sistema, incl. la de XENTRY Update Service.



The provided documents are created and owned by Mercedes-Benz Group. Processes and contents may vary for customer of Daimler Truck AG.



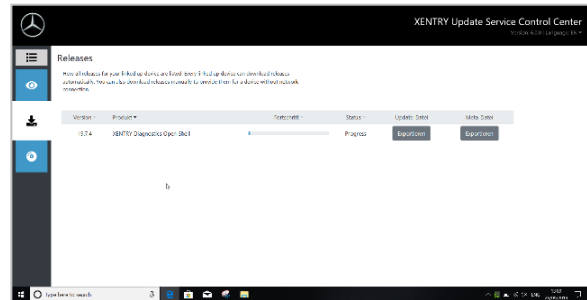
Mercedes-Benz

## MANUAL XENTRY PASS THRU

Abra el "XENTRY Update Service Control Center" a través del icono del mismo nombre en el menú de inicio de Windows, en la carpeta "Mercedes-Benz".

Vaya a la pestaña "Vista de conjunto de release". XENTRY Update Service buscará automáticamente las últimas actualizaciones (release) y las descargará.

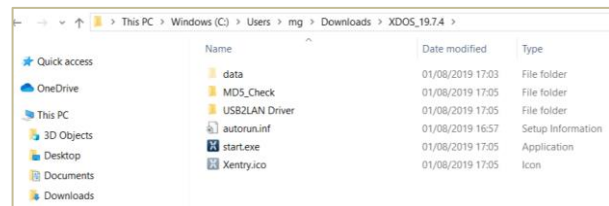
En cuanto haya finalizado la descarga, haga clic en "Exportar" para guardar el archivo zip en su ordenador.



### Instale el release de diagnóstico.

Descomprima el archivo y haga clic en el archivo Start.EXE para instalar el release de diagnóstico (=software de diagnóstico). Siga las instrucciones del InstallShieldWizard.

Tras finalizar la instalación, encontrará todos los iconos (p. ej., "XENTRY Diagnosis") en su escritorio.





## MANUAL XENTRY PASS THRU

### 2 Información general

#### Reglamento europeo

De acuerdo con los reglamentos CE 715/2007 y 692/2008, así como 595/2009 y los reglamentos de ejecución 582/2011 y 64/2012, Mercedes-Benz AG ofrece el producto XENTRY Pass Thru para permitir los procesos de programación flash y codificación de los vehículos certificados según la norma Euro 5/Euro 6/Euro VI en un PC estándar.

#### Saldo

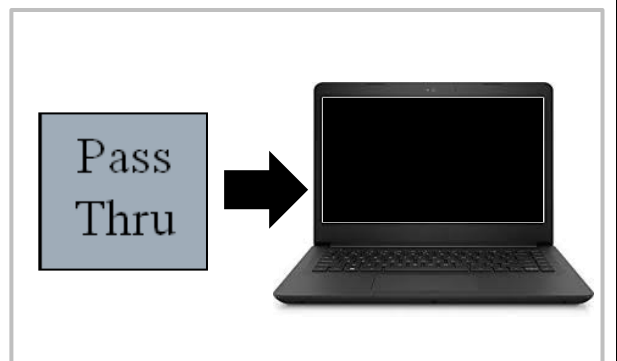
Para poder utilizar XENTRY Pass Thru, necesita **saldo de tiempo de diagnóstico** que se obtiene en XENTRY Shop <https://xentry-shop.mercedes-benz.com/>. Con el saldo de tiempo de diagnóstico adquiere los derechos de uso de los datos de diagnóstico. El saldo de tiempo de diagnóstico se divide en paquetes de datos (turismos, vehículos industriales, etc.) y duración (hora, día, mes...). Adicionalmente necesita un equipo Pass Thru que puede obtener en el comercio especializado. El equipo Pass Thru no puede adquirirse en Mercedes-Benz AG.

#### Vehículos incluidos

En XENTRY Pass Thru únicamente están incluidos aquellos grupos montados en un vehículo certificado según el reglamento **EURO 5/6/VI**. Para los procesos de programación flash y codificación con otros vehículos necesita un sistema XENTRY Diagnosis Kit 3 / 4. Las funciones de diagnóstico que van más allá de la programación flash y la codificación también pueden realizarse únicamente con un sistema XENTRY Diagnosis Kit 3 / 4.

#### Adicionalmente al software, necesita un equipo Pass Thru.

Puede adquirir un equipo Pass Thru en el comercio especializado, pero no puede adquirirse en Mercedes-Benz AG. El fabricante del equipo Pass Thru le proporcionará las instrucciones de instalación del mismo. Indicación: sin un equipo Pass Thru instalado, los diagnósticos no se pueden iniciar.



The provided documents are created and owned by Mercedes-Benz Group. Processes and contents may vary for customer of Daimler Truck AG.



Mercedes-Benz

## MANUAL XENTRY PASS THRU

### **Función Diagnosis over IP:**

Diagnosis over IP (Ethernet) "DoIP" se admite en general si el dispositivo Pass Thru utilizado está habilitado para DoIP. De lo contrario, no es posible que la Headunit y el instrumento de racimo centelleante para las series recientes de modelos de turismos y furgonetas hasta la introducción de las series de modelos **206 y 223**.

**Tenga en cuenta:** Para la serie de modelos DoIP pura (con la introducción de las series de modelos **206 y 223**), estos adaptadores DoIP se pueden operar:

Star Cooperation Adaptor

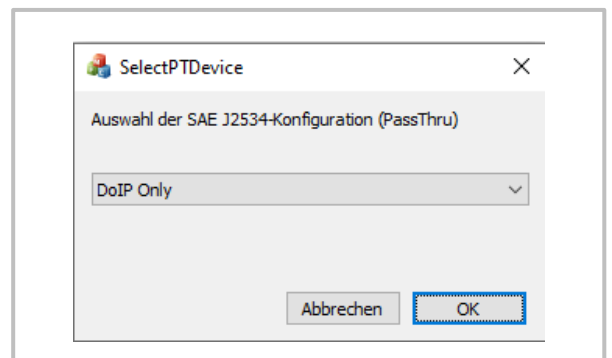
<https://startools.de/conexiva/detail/index/sArticle/143634>

Softing OBD Adaptor en RJ45

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

Estos adaptadores DoIP han sido probados por Mercedes-Benz AG y deben utilizarse con XENTRY Pass Thru **exclusivamente** para vehículos DoIP. Mercedes-Benz AG no se hace responsable de ningún otro adaptador.

Seleccione "Solo DoIP" en la herramienta "SelectPTDevice" en su escritorio para usar el modo DoIP.

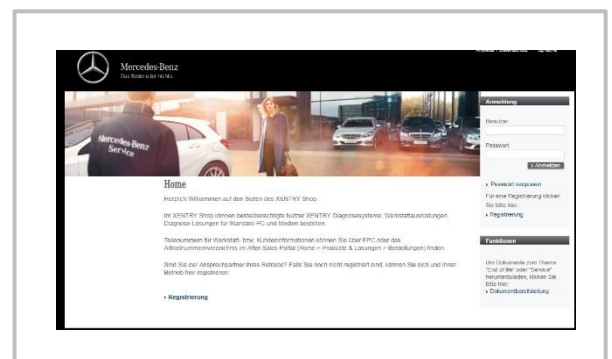


### **Visite el sitio web**

"XENTRY Shop" <https://xentry-shop.mercedes-benz.com/> y realice un pedido de saldo de tiempo de diagnóstico.

Necesita suficiente saldo de tiempo de diagnóstico para la gama de vehículos con la que desea trabajar.

Puede encontrar las instrucciones para realizar el pedido de saldo en XENTRY Shop o también en Support Tool.



The provided documents are created and owned by Mercedes-Benz Group. Processes and contents may vary for customer of Daimler Truck AG.



Mercedes-Benz

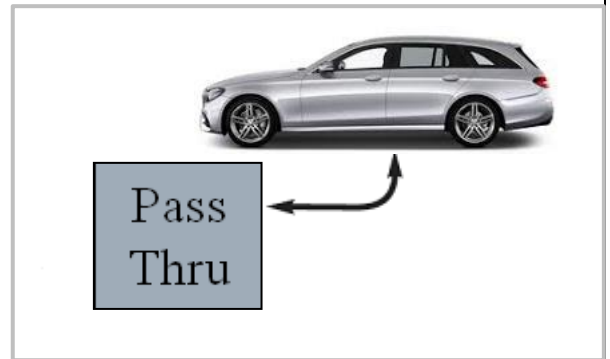
---

## MANUAL XENTRY PASS THRU

---

**Conecte el equipo Pass Thru al vehículo e inicie XENTRY Diagnosis con el icono de su escritorio.**

La puesta en servicio ha finalizado y el sistema está disponible para el servicio.





## MANUAL XENTRY PASS THRU

### 3 Nuevo proceso de registro vinculante para una mayor seguridad a partir de 2021


Con el release 06/2020 se ha implementado un estricto concepto de seguridad para proteger el acceso al diagnóstico y a los servicios back-end. **Desde entonces, se ha necesitado un inicio de sesión personalizado para las series de turismos 213 reestilización 2020 y 223.**

A partir del release 03/2021, se ampliará este nivel de seguridad a todas las marcas y gamas, es decir, todos los usuarios de diagnóstico deben iniciar sesión personalmente en el equipo de diagnóstico. Esto significa que ya no es posible el acceso anónimo a vehículos y a servicios backend.

A partir del release 06/2021 siempre necesitará la función de diagnóstico estándar para el rol de diagnóstico. Para la puesta en servicio de la UC es necesaria la nueva función avanzada XENTRY-Flash.

El rol de diagnóstico estándar se asigna de la siguiente manera:

Cada usuario de diagnóstico debe solicitar de forma independiente el derecho de diagnóstico estándar a través de <https://umas.daimler.com/umas> y realizar la identificación una sola vez. Si, como proveedor de servicios independiente (taller independiente), aún dispone usted de un ID de usuario, puede solicitarlo a través del siguiente enlace: <https://umas.daimler.com/orgprocess/>. Seleccione el punto Nuevo registro si aún no está registrado como cliente Daimler. O seleccione Organización registrada, si su organización es un cliente registrado pero aún no dispone de un ID de usuario.

Póngase en contacto con su administrador de informática local. Como alternativa, puede ponerse en contacto con la asistencia técnica, mediante el botón de asistencia  del lado extremo derecho en la página UMAS (icono de auriculares).

También podrá encontrar toda la información en **Service & Parts net**, en Diagnose Welt > Derechos de usuario de diagnóstico o en el Mercedes-Benz B2Bconnect Portal debajo de "Workshop solutions" >

#### **Tenga en cuenta lo siguiente:**

Sin un inicio de sesión personalizado, a partir del release 09/2021, los usuarios ya no podrán realizar trabajos de diagnóstico en un vehículo.

Después de que se le hayan asignado el derecho de acceso a diagnóstico mencionado anteriormente, se debe activar una sola vez este derecho de acceso.

Para ello, inicie sesión en un equipo XENTRY Diagnosis conectado a internet (el equipo de diagnóstico no debe estar conectado con el vehículo). Haga clic en la parte superior izquierda del menú XENTRY Diagnosis y seleccione "Inicio de sesión XENTRY".

Después de iniciar sesión una vez, el acceso se activa automáticamente; este proceso puede demorar hasta 4 horas.

Mientras tanto, el equipo de diagnóstico se puede seguir usando, y varios usuarios pueden iniciar y cerrar sesión uno tras otro.

La tarea solo debe realizarse en **un equipo** y no en todos los equipos utilizados en el taller.







MANUAL XENTRY PASS THRU

**4 Requisitos mínimos para el PC**

El PC para el uso de la aplicación de diagnóstico no está incluido en el volumen de suministro. Puede utilizar cualquier ordenador disponible en el mercado. Sin embargo, deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Derechos de administrador para la instalación y las actualizaciones
- PC/ordenador portátil compatible con Windows, con procesador Intel I5 como mínimo o modelo comparable
- Sistema operativo: Windows 10 (64 Bit)
- Como mín., 8 GB de memoria de trabajo (RAM), recomendado 16 GB
- Como mín., 150 GB de espacio de memoria libre, se recomienda un disco duro SSD (por razones de rendimiento y resistencia mecánica)
- Navegador: Edge para Windows
- Conexión a internet de banda ancha a través de LAN/WLAN
- Microsoft .NET 4.0 (o superior) instalado (<http://www.microsoft.com>)
- Diversos puertos habilitados en el cortafuegos local y de red (véase la tabla situada abajo)

| <b>Finalidad</b>                       | <b>URL</b>  | <b>Puerto</b>                 |
|--|---|-------------------------------|
| EPC, WIS/ASRA                          | <a href="https://retailfactory.mercedes-benz.com">https://retailfactory.mercedes-benz.com</a><br>(Dado el caso, debe habilitarse su servidor EPC, WIS/ASRA correspondiente)   | 443                           |
| GoToAssist                             | <a href="http://gotoassist.com">http://gotoassist.com</a><br><a href="https://gotoassist.com">https://gotoassist.com</a><br>(Para prestar asistencia técnica remota)  | 80<br>443                     |
| Service24h Europe                      | <a href="https://compass.i.daimler.com/m4t">https://compass.i.daimler.com/m4t</a>   | 443                           |
| XENTRY TIPS                            | <a href="https://nga.aftersales.i.daimler.com/XentryFrameWeb/Welcome.do">https://nga.aftersales.i.daimler.com/XentryFrameWeb/Welcome.do</a>   | 443                           |
| Enlaces de actualización de Windows 10 | <a href="http://windowsupdate.microsoft.com">http://windowsupdate.microsoft.com</a><br>(Se requiere activación para *.microsoft.com)  | 80                            |
| XENTRY (AKT)                           | <a href="https://aftersales.i.daimler.com">https://aftersales.i.daimler.com</a>   | 443                           |
| XENTRY Flash                           | <a href="https://aftersales.i.daimler.com">https://aftersales.i.daimler.com</a><br>(Para la puesta en servicio de unidades de control)  | 443                           |
| AddOns                                 | <a href="http://openshell.aftersales.daimler.com/msi-updates/*">http://openshell.aftersales.daimler.com/msi-updates/*</a><br><a href="http://stardiagnosis-int.aftersales.daimler.com/*">http://stardiagnosis-int.aftersales.daimler.com/*</a><br><a href="https://daimlerdownloads-a.akamaihd.net/*">https://daimlerdownloads-a.akamaihd.net/*</a><br><a href="https://api-em1.emea.corpinter.net/*">https://api-em1.emea.corpinter.net/*</a><br><a href="https://api-em1-int.emea.corpinter.net/*">https://api-em1-int.emea.corpinter.net/*</a> | 80<br>80<br>443<br>443<br>443 |
| XENTRY Update Service                  | Para el funcionamiento de XENTRY Update Service con y sin RDS deben estar siempre disponibles las siguientes URL, y no pueden bloquearse, incluso si no se ha efectuado una comunicación a través de las mismas durante un tiempo prolongado: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://xentryvpn01.daimler.com">xentryvpn01.daimler.com</a></li> <li>▪ <a href="http://xentryvpn02.daimler.com">xentryvpn02.daimler.com</a></li> <li>▪ <a href="http://xentryvpn03.daimler.com">xentryvpn03.daimler.com</a></li> </ul>            | 443<br>443<br>443             |



The provided documents are created and owned by Mercedes-Benz Group. Processes and contents may vary for customer of Daimler Truck AG.



Mercedes-Benz

## MANUAL XENTRY PASS THRU

|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
|                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ xentryvpn04.daimler.com</li> <li>▪ xentryvpn05.daimler.com</li> <li>▪ xentryvpn06.daimler.com</li> <li>▪ retaildatastoragesupport01.daimler.com</li> <li>▪ retaildatastoragesupport02.daimler.com</li> <li>▪ https://daimlerdownloads-a.akamaihd.net/*</li> <li>▪ http://stardiagnosis-int.aftersales.daimler.com/*</li> <li>▪ https://api-em1.emea.corpinter.net/*</li> <li>▪ https://api-em1-int.emea.corpinter.net/*</li> <li>▪ akubisvpn.daimler.com</li> </ul> | <p>443</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>80</p> <p>443</p> <p>443</p> <p>443</p> |
| Activación central mediante dominio | <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                   | http://service-parts.mercedes-benz.com/  | 80   |





## MANUAL XENTRY PASS THRU

### 5 Software

Se puede acceder a las siguientes aplicaciones y herramientas desde el menú principal de Windows y mediante los iconos del escritorio de su ordenador de diagnóstico.

➔ **Nota:** Mercedes-Benz AG no se responsabiliza de los procesos de programación flash y codificación si se utiliza otro software paralelamente a XENTRY. También se exime de la responsabilidad para otro software y sus procesos de trabajo. Si trabaja con XENTRY, cierre antes el resto de aplicaciones y herramientas. Si quiere trabajar con otras aplicaciones y herramientas, cierre primero XENTRY. El uso en paralelo de XENTRY con otro software no se ha comprobado.

#### 5.1 Visión general del software suministrado

##### **XENTRY Pass Thru**

Se trata de la aplicación central para los procesos de programación flash y codificación. El icono para iniciar el programa también se encuentra en el escritorio. El uso de Xentry Pass Thru EU requiere personal formado. Puede beneficiarse de la oferta de formación de la academia de formación de Mercedes-Benz AG "Global Training". En el sitio web <http://gt.mercedes-benz.com> encontrará los cursos de formación presenciales y online (Computer-Based Trainings CBT).

Este manual da una primera impresión.

Para utilizar XENTRY Pass Thru en su ordenador debe haber iniciado sesión como administrador.

##### **XENTRY DAS**

Se debe utilizar el sistema de asistencia al diagnóstico para los procesos de programación flash y codificación de series anteriores. Está integrado en XENTRY y no se puede abrir por separado. Al igual que para XENTRY Pass Thru, para el uso de XENTRY DAS se requiere personal formado. Puede asistir a los cursos de formación que ofrece la academia de formación de Mercedes-Benz AG "Global Training".

##### **XENTRY Update Service Control Center**

Puede descargar el correspondiente programa de instalación actual del release a través del XENTRY Update Service Control Center (=software de diagnóstico). Además, mediante esta herramienta obtendrá de inmediato datos de programación flash.

##### **Mercedes-Benz AddOn Center**

Esta herramienta descarga AddOn y permite su instalación. Podrá encontrar el Mercedes-Benz AddOn Center en el menú principal, en Mercedes-Benz > Mercedes-Benz AddOn Center o en la bandeja del sistema, con el símbolo de la estrella Mercedes-Benz.

##### **ConfigAssist**

ConfigAssist comprueba si el servidor ZBUS está disponible y si está registrada la StartKey para XENTRY. Necesita esta herramienta ya en el momento de pedir la StartKey, puesto que se debe leer con ella el ID de hardware necesario. Puede acceder a ConfigAssist a través del icono del escritorio o mediante Inicio > Programas > Mercedes-Benz para comprobar la accesibilidad del servidor de diagnóstico de Mercedes-Benz.

##### **Support Tool**

En el icono del mismo nombre del escritorio (o mediante Inicio > Programas > Mercedes-Benz > Support Tool) encontrará una serie de instrucciones para los distintos componentes de XENTRY Pass Thru.





## MANUAL XENTRY PASS THRU

### 5.2 Mensajes para XENTRY Pass Thru en XENTRY (sobre la StartKey y el saldo)

Para obtener una explicación completa de la aplicación XENTRY, puede asistir a los cursos de formación de la academia de formación de Mercedes-Benz AG "Global Training".

Para la versión XENTRY Pass Thru existen algunas indicaciones especiales para el usuario que presentamos brevemente aquí.

#### Al iniciar la aplicación XENTRY

**2221-47: No se puede establecer la conexión con el servidor.**

El servidor con la StartKey debe estar accesible para el diagnóstico. Vuelva a iniciar XENTRY más tarde. En caso de que se haya desconectado el servidor temporalmente para realizar una medida de mantenimiento prevista, habrá recibido con antelación una información de mantenimiento. En caso de preguntas, diríjase al User Help Desk (UHD).

**2221-45: No se ha encontrado ninguna autorización de acceso para XENTRY en el servidor.**

El servidor está activo y no ha encontrado su StartKey. Si utiliza XENTRY, asegúrese de haber iniciado sesión como administrador en su ordenador. En caso de que haya iniciado sesión como administrador y no se encuentre ninguna StartKey, póngase en contacto con el centro de atención al cliente (KBC) para aclarar la situación. Véase el capítulo 7 Asistencia técnica.

**2221-54: Se ha actualizado la autorización de acceso y debe reiniciar XENTRY ahora.**

El servidor ha facilitado una nueva StartKey y esta ha sido descargada. Cierre XENTRY y vuelva a abrirlo. No es necesario que reinicie el PC. La actualización de la StartKey solo se produce raramente.

#### Al abrir un grupo de productos

**2173-43: El saldo de tiempo disponible es de (...) minutos. El saldo de tiempo disponible para este grupo de productos es de (...) minutos.**

Si abre un grupo de productos, XENTRY le mostrará una indicación sobre el saldo del que dispone para este grupo de productos.

**2173-42 y 44: No dispone de saldo para este grupo de productos**

Si abre un grupo de productos, XENTRY le mostrará una indicación si no dispone de más saldo para este grupo de productos.

#### Al iniciar la función de diagnóstico

**2173-42 y 44: No dispone de saldo de tiempo de diagnóstico para este grupo de productos.**

Debe adquirir nuevo saldo de tiempo de diagnóstico para el grupo de productos antes de poder iniciar esta función de diagnóstico. Encontrará las instrucciones para la adquisición del saldo de tiempo de diagnóstico en XENTRY Shop.





---

## MANUAL XENTRY PASS THRU

---

### Errores generales

**2173-39:** Hay un problema de red local o un fallo de la conexión de red. Póngase en contacto con su administrador de informática local.

Si no se puede comunicar con el servidor, significa que hay un problema de red local en su ordenador, en su red o en su proveedor de internet. En este caso, el User Help Desk de XENTRY no puede ayudarle. Póngase en contacto con su administrador de informática local.

**2173-40:** Se ha producido un error durante la comprobación de la autorización de acceso o del saldo de tiempo de diagnóstico.

Este mensaje de error no es muy concreto porque XENTRY no ha podido establecer la causa para el error desconocido. Puede que se dé un fallo en el sistema operativo o en otra aplicación. Reiniciar el ordenador puede ayudar a volver a estabilizar todo el sistema. Y si utiliza XENTRY, asegúrese de haber iniciado sesión como administrador en su ordenador.





---

## MANUAL XENTRY PASS THRU

---

### 6 Saldo de tiempo de diagnóstico

Para poder utilizar XENTRY Pass Thru, además del software XENTRY, necesita saldo de tiempo de diagnóstico que también puede adquirir en XENTRY Shop. Con el saldo de tiempo de diagnóstico adquiere los derechos de uso de los datos de diagnóstico. El saldo de tiempo de diagnóstico se divide en paquetes de datos (turismos, vehículos industriales) y en duración (horas, días, meses, año).

Puede encontrar las instrucciones para adquirir saldo de tiempo de diagnóstico en XENTRY Shop:  
<https://xentry-shop.mercedes-benz.com/>

Los mensajes de indicación de XENTRY referentes al saldo de tiempo de diagnóstico están descritos en el capítulo 5 Software.

#### **Observe las condiciones básicas aplicables al saldo de tiempo de diagnóstico:**

- El importe de los saldos de tiempo pedidos por error o no necesarios no será reembolsado.
- Después del vencimiento del contrato tampoco se reembolsarán los saldos de tiempo no utilizados. Sin embargo, si se prolonga el contrato sí es posible utilizar el saldo.
- Mercedes-Benz AG solo es responsable de la accesibilidad del servidor back-end (StartKey y saldo de tiempo de diagnóstico, servidor online) y no de la conexión de internet en su conjunto.





## MANUAL XENTRY PASS THRU

### 7 Asistencia técnica

#### Actualizaciones/AddOn

Para XENTRY Pass Thru se ponen a su disposición actualizaciones online 4 veces al año. Usted recibe dichas actualizaciones a través de **XENTRY Update Service**. Los AddOn se descargan como siempre a través del AddOn Center de Mercedes-Benz.

De este modo, su sistema siempre contará con el estado de datos más actual. Las actualizaciones deben instalarse: si el estado de datos estuviera obsoleto, XENTRY se lo indicará.

Para poder ofrecerle un producto y un servicio a precios económicos, se reduce a un mínimo la cantidad de actualizaciones.

#### UHD y KBC

Las consultas comerciales y técnicas se tratan por separado.

- Consultas comerciales

Para asuntos de carácter comercial (p. ej., pedidos, gestión de pedidos, saldo de tiempo, procesos específicos para XENTRY Pass Thru, StartKeys, entregas, envíos, facturas y posibilidades de pago) se puede poner en contacto con el centro de atención al cliente (KBC).

Puede contactar con el KBC por correo electrónico en [xentry.customer.support@daimler.com](mailto:xentry.customer.support@daimler.com).

El KBC tramita consultas de asistencia durante el siguiente horario: Lu-Vi de 08:00 - 18:00 (CET)

Las consultas dirigidas al KBC se pueden formular en alemán o inglés.

- Consultas técnicas

Para todos los asuntos técnicos como, por ejemplo, consultas sobre la instalación, configuración, aplicación, software, así como sobre todos los contenidos de datos, puede dirigirse al User Help Desk de diagnóstico (UHD).

Puede ponerse en contacto con el UHD por correo electrónico [xentry.diagnosis-support@daimler.com](mailto:xentry.diagnosis-support@daimler.com).

Rogamos tenga en cuenta que no se presta ninguna asistencia técnica para el hardware (p. ej., equipo Pass Thru) y la infraestructura de red propios.

Si lo necesita, puede consultar su número de contrato (=número de sistema) al centro de atención al cliente (KBC) o verlo en XENTRY Shop en "Mi cuenta" → "Mis sistemas".

#### Información y tienda

Puede obtener información actual, saldo y productos en XENTRY Shop:

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

#### Servidor online

En el servicio posventa también se incluyen servicios online de XENTRY Flash (programación flash y parametrización de unidades de control) y los sistemas back-end para las StartKey y el saldo necesarios. Todas estas funciones online están integradas en XENTRY Diagnosis.

