

# Remote Service Center

## DiSA-Erweiterung (Digitaler Service Assistent) für den Fahrzeug-Fernzugriff

DiSA – der digitale Service-Assistent von IAV – bildet die Basis des zukünftigen Smart Service: kundenorientierte Serviceprozesse, optimierte Werkstatteffizienz und die Einführung neuer Technologien in die Werkstatt. Die Implementierung eines Fernzugriffs auf Diagnose- und Messdaten wird bereits heute bei Neufahrzeugen in den Markt eingeführt und gewinnt für zukünftige Fahrzeuge weiter an Relevanz. Damit wird auch die Durchführung einer Vielzahl von Diagnoseaufgaben aus der Ferne selbstverständlich, ohne dass das Fahrzeug physisch in der Werkstatt stehen muss. Besonders hilfreich ist dies in Situationen, in denen der Fahrer während der Fahrt sofortige Unterstützung benötigt.

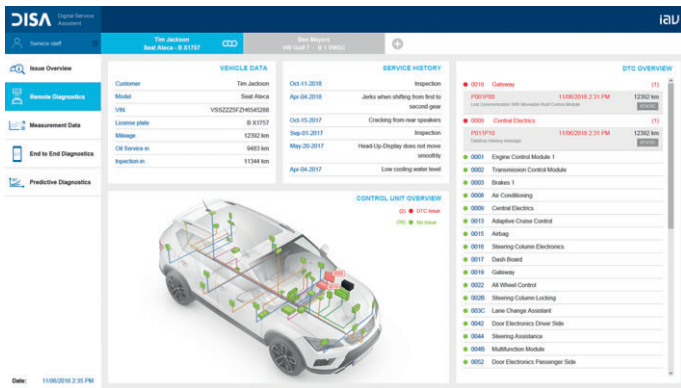
Mit dem Remote Service Center wird DiSA um eine wichtige Komponente erweitert. Das vollwertige Dashboard unterstützt Servicetechniker bei der Fernwartung – eine Aufgabe, die in den heutigen Servicezentren kaum vorhanden ist, aber immer mehr an Bedeutung gewinnen wird. Das Dashboard des Remote Service Centers von DiSA implementiert Funktionen wie das Auslesen von Diagnosedaten, z. B. der DTCs eines Autos, das Auslesen, Anzeigen und Analysieren von CAN-Rohdaten, also der Mess- und Aktordaten eines Fahrzeugs, eine Vielzahl prädiktiver Diagnosemöglichkeiten sowie die Durchführung von End-2-End-Diagnosen insbesondere für Online-Dienste.

Damit ist es möglich, den Status eines Fahrzeugs aus der Ferne umfassend zu erschließen. Sogar der Status einer ganzen Fahrzeugflotte lässt sich darstellen. Zudem kann das Remote Service Center dem Fahrer Hinweise geben, ob eine Weiterfahrt im Servicefall möglich ist, oder er kann zur Selbsthilfe angeleitet werden.

*Mit dem nächsten Entwicklungsschritt von DiSA haben wir die Portierbarkeit des gesamten Systems optimiert: Die Java-basierte In-Car-Software ist kompatibel mit einer Vielzahl von Steuergeräten. Alle Cloud-Funktionen sind jetzt in AWS (Amazon Web Services) integriert und können problemlos in verschiedenen Regionen und Märkten ausgerollt werden. Aber auch der Transfer auf weitere Cloud-Systeme anderer Anbieter ist möglich. Sie können das Dashboard auf unterschiedlichen Plattformen und Geräten ausführen und auch in bestehende Systeme integrieren.*

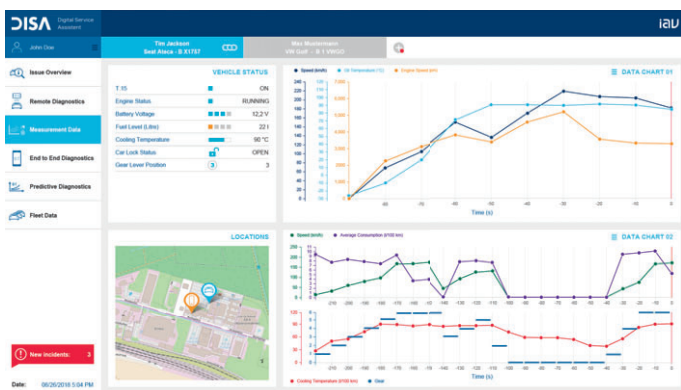
# DiSA





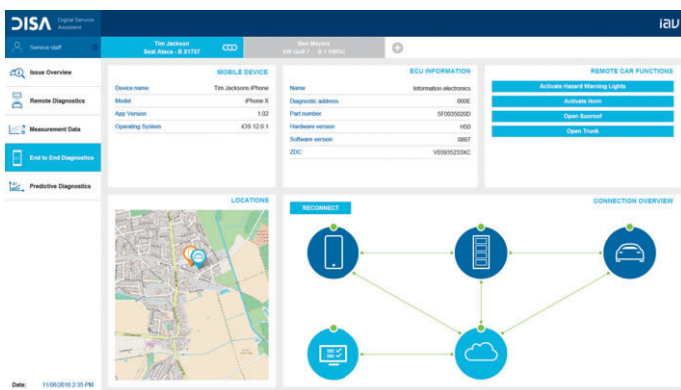
Mit dem Remote Service Center kann der Status oder „Gesundheitszustand“ eines Fahrzeugs einfach erfasst werden, indem der Servicetechniker z. B. Diagnosedaten (DTCs) oder Messdaten abrufen.

Im Falle eines Servicefalles wird automatisch ein Serviceticket generiert und im Remote Service Center gelistet. Bei kleineren Problemen, die der Fahrer beispielsweise im direkten Kontakt mit dem Servicetechniker meldet, erstellt dieser das Ticket manuell.



Alle Daten werden automatisch in der DiSA-Cloud gespeichert. Auch wenn das Fahrzeug vorübergehend nicht online ist, werden die notwendigen Daten anschließend automatisch erfasst.

Basierend auf ausgewählten aggregierten Messdaten können mit DiSA diverse prädiktive Diagnosen durchgeführt werden – entweder an einem einzelnen Fahrzeug oder auch an einer ganzen Flotte von Fahrzeugen.



Mit der End-2-End-Diagnosefunktion kann der Servicetechniker Online-Dienste wie Fernverriegelung, Einschalten der Standheizung oder Vorklimatisierung analysieren, um den Endkunden präzise zu informieren, welche Probleme im Zuge der Prozesskette aufgetreten sind.



Mit dem Wissen aus der End-2-End-Diagnosefunktion kann der Servicetechniker eine intelligente Hilfe zur Selbsthilfe auf dem Smartphone des Fahrers aufrufen – nach vorheriger Genehmigung durch den Benutzer.