

Expertos en automoción: ESI[tronic] ayuda a los talleres a afrontar el futuro con confianza



En un mundo de “influencers”, Bosch es una gran opción. Somos auténticos influencers del sector automovilístico porque nuestro profundo conocimiento del sector se ha forjado a lo largo de 100 años, nuestras innovaciones han transformado el panorama automovilístico y millones de clientes en todo el mundo confían en nuestros productos y servicios. En nuestra nueva serie "Expertos en automoción", descubrimos más sobre los servicios más conocidos de Bosch, hablando con quienes están detrás de ellos. Desde el sistema de software ADAS hasta ESI[tronic], nuestros expertos nos presentan cómo funcionan estos

servicios: su historia, su evolución a lo largo de los años y cómo están capacitando a talleres y propietarios de vehículos para afrontar el futuro con confianza.

Hoy hablamos con Florian Laenge y Joel Trescher, los expertos detrás del software de diagnóstico ESI[tronic] de Bosch.

En primer lugar, ¿podrías explicarme qué es ESI[tronic]?

ESI[tronic] es la última versión

del software de diagnóstico de Bosch, que permite a los talleres realizar tareas de mantenimiento, servicio y reparación de forma rápida, eficiente y eficaz. Desde la amplia cobertura de vehículos convencionales hasta más de 200 vehículos eléctricos e híbridos en todo el mundo, ESI[tronic] ofrece una amplia gama de capacidades de diagnóstico.

¿Puedes contarnos un poco más sobre la historia de ESI[tronic]?

Nuestra trayectoria evolutiva comenzó en 1976, cuando se suministró información técnica a los Servicios Bosch en microtarjetas y casetes. Desde entonces, el software ha estado en constante evolución, a medida que la tecnología de los vehículos se volvió más compleja y se lanzaron más modelos. A mediados de los 90, se desarrolló ESI[tronic] para Windows junto con un PC estándar para Bosch Car Service, mientras que en el año 2000 se introdujo por primera vez en el mercado de posventa independiente.

¿Qué diferencia a ESI[tronic] de otras soluciones disponibles en el mercado actual?

ESI[tronic] cuenta con cuatro elementos principales, o “pilares”: Con estos cuatro pilares, puede diagnosticar la mayoría de los

“Como influencers, nos mantenemos al día con las últimas tendencias. Por eso, nuestro software de diagnóstico Bosch ESI[tronic] se actualiza constantemente con la última tecnología.”

coches que llegan al taller en un único paquete a un precio competitivo. Todas las funciones intuitivas siguen el mismo diseño.



1. El software ESI[tronic], que incluye diagnóstico de unidades de control de mantenimiento, esquemas eléctricos, manuales de reparación y resolución de problemas, así como información de reparación basada en la experiencia (más sobre esto más adelante).



2. El Acceso a la Diagnóstico Segura (SDA), que proporciona a los técnicos una solución estandarizada para la diagnosis completa de la electrónica de vehículos modernos de diferentes fabricantes.



3. La función “Documentos Originales” permite a los técnicos acceder directamente desde el ESI[tronic] a los documentos originales de los fabricantes de vehículos. Esta función elimina la necesidad de buscar en los distintos portales de los fabricantes, ahorrando así mucho tiempo al usuario.



4. La integración de la función de diagnosis remota, que conecta a los técnicos con los especialistas de Bosch, ayudándolos a realizar diferentes tareas, desde la actualización de unidades de control hasta codificaciones clave y programación de componentes.



Esta solución distingue a Bosch en el mercado de la posventa de automoción: numerosos talleres de toda la UE confían en ESI[tronic] en su trabajo diario.

Una gran ventaja de ESI[tronic] es su amplia cobertura de vehículos. Nuestros clientes pueden trabajar en talleres totalmente digitales o analógicos, pero su objetivo será el mismo: diagnosticar y reparar el mayor número posible de vehículos, con los más altos estándares.

Dado que los vehículos evolucionan rápidamente, esta cobertura es importante. Bosch cuenta con una excelente cobertura para vehículos eléctricos y actualizamos el sistema periódicamente con nuevas marcas y modelos. Por ejemplo, este año añadiremos Tesla a nuestro sistema, para que los usuarios encuentren soporte técnico y manuales con el mismo nivel de detalle que los de equipo original de Tesla.

Además, Bosch ofrece diferentes paquetes de información para que los talleres puedan adaptar su software de diagnóstico a sus ofertas de servicios individuales. El modelo flexible de licencias permite a los talleres ampliar el software de diagnóstico en función de sus necesidades y de su crecimiento.

Danos un ejemplo de cómo ESI[tronic] ayuda a simplificar las complejidades de los problemas de los vehículos modernos.

La información de reparación basada en la experiencia es una parte invaluable del software de ESI[tronic]. Los usuarios obtienen acceso rápido, intuitivo y sencillo a una base de datos de 1,8 millones de casos de soluciones conocidas (soluciones para un problema específico que sabemos que es común) para más de 150 marcas. Los mecánicos son guiados paso a paso a través del proceso de solución, desde la localización del



problema hasta su diagnóstico y, finalmente, su solución. Conectamos toda esta información de reparación basada en la experiencia a nivel de componente, y además utilizamos IA para identificar cuándo se habla de un problema en diferentes foros. Esto indica al autor que un problema es frecuente en ese momento; el autor investiga el problema, lo diagnostica, encuentra una solución y la sube a ESI[tronic]. Nuestros clientes son una parte invaluable de la evolución de este proceso: son quienes están en el campo, lidiando con estos problemas a diario. Los mecánicos también pueden votar sobre la eficacia de los procedimientos, por lo que recibimos retroalimentación constante.

¿Hay alguna actualización o desarrollo en proceso?

Por supuesto, ESI[tronic] se actualiza y evoluciona constantemente. Actualmente se está probando un nuevo concepto de navegación y también habrá una nueva interfaz de usuario y funcionalidades que permitirán a los usuarios ver los documentos uno junto al otro en lugar de tener que

alternar entre ellos.

La cobertura de ESI[tronic] también seguirá aumentando. Dado que Bosch forma parte de un grupo de trabajo que define los estándares de diagnóstico del futuro, tenemos una visión directa de lo que vendrá en el diagnóstico de vehículos orientado al servicio y podemos planificar nuestras actualizaciones en consecuencia.



Característica destacada:

Servicio de Diagnóstico Remota (ReDi) a demanda

“La solicitud a demanda es una nueva y emocionante función del Servicio de Diagnóstico Remota. Los usuarios ya no tienen que reservar cita, sino que pueden obtener asistencia en 15 minutos a través del chat en vivo, con traducción al instante. Esto, junto con las opciones de asistencia telefónica, ayuda a proporcionar aún más apoyo a los talleres en más de 20 países de la UE.”

Joel Trescher, especialista de producto de Diagnóstico Remota en soluciones ESI[tronic] de Bosch.

Acerca de nuestros expertos:

Florian Laenge

Florian Laenge dirige ESI[tronic] a nivel mundial, junto con un equipo de seis especialistas de producto. Cuenta con una amplia experiencia en el sector del automóvil; sus padres eran dueños de un taller mecánico de motocicletas.

Trabaja en Bosch desde 2008 y se incorporó a ESI[tronic] en 2012.



Joel Trescher

Joel Trescher es el especialista de producto del Servicio de Diagnóstico Remota (ReDi) y compara su trabajo con el de una araña en una telaraña: intenta mantener todo conectado y trabaja con otros departamentos para realizar el trabajo.



Elige productos “influyentes”.

Para obtener más información sobre las soluciones de software ESI[tronic] orientadas al futuro de Bosch, visítanos en: boschaftermarket.com/es/es