

## LIÇÃO N.º 4: IDENTIFICAR REPARAÇÕES CONHECIDAS BASEADAS NA EXPERIÊNCIA

Bem-vindo à quarta edição da nossa série KTS Diagnostics Made ESI – o seu Guia para desbloquear o potencial do seu software ESI[tronic] 2.0 da Bosch. À medida que continuamos a construir o seu conhecimento, passaremos dos fundamentos para as nossas mais avançadas dicas de especialistas.

### IDENTIFICAR E SOLUCIONAR REPARAÇÕES CONHECIDAS MAIS RAPIDAMENTE

Da última vez mergulhámos no potencial de poupança de tempo da nossa ferramenta 'Funções de Assistência Técnica'. Ao colocar todas as tarefas que a sua equipa precisa de completar na ponta dos dedos – em segundos – as 'Tarefas de Assistência' dão aos seus técnicos uma vantagem sobre o trabalho em mãos. Enquanto que a nossa Reparação Baseada na Experiência (EBR) – funcionalidade de Reparação Conhecida ajuda-os a ser ainda mais eficientes.

### REPARAÇÕES EM QUE PODE CONFIAR, NUM SÓ LUGAR

Com a troca de conhecimentos online a crescer a cada dia, muitas oficinas estão a recorrer ao Google para as suas instruções de reparação. Embora a Internet seja um enorme manancial de dados, muitos resultados não são confirmados e não verificados. Deixando muito tempo de trabalho de pernas para a sua equipa, mesmo que a busca inicial decorra sem problemas. Ao agregar conhecimentos de uma comunidade de diagnóstico mundial de 75.000 especialistas, o 'EBR – Known Fixes' corta as horas potencialmente desperdiçadas na pesquisa na web.

Desde a linha direta técnica e fóruns na Internet até às pesquisas de tendências do Google - o 'EBR-finder' utiliza um algoritmo inovador para identificar problemas comuns a partir de uma grande variedade de fontes e alertar os nossos experientes autores do ESI[tronic] SIS para quaisquer desafios emergentes que estejam a ser sentidos no terreno. Esta equipa de peritos verifica assim a plausibilidade das entradas e valida os dados para criar conteúdos de qualidade Bosch para o guiar através da reparação.

### ACEDER A 'EBR – KNOWN FIXES'

No separador 'Erros conhecidos',

o 'EBR – Known Fixes' permite-lhe encontrar em segundos a solução certa. Uma vez registado, pode escrever livremente qualquer texto no nosso agente de pesquisa para encontrar correções comuns por código de falha, sintoma, componente ou palavra-chave.

### CLASSIFICAÇÃO POR GOSTOS

Encontre – num ápice – as nossas reparações mais populares. Graças à funcionalidade de feedback, facilitamos a avaliação de uma correção no terreno pelos técnicos – ajudando-o a ver facilmente as melhores soluções do setor (ver Fig 1).

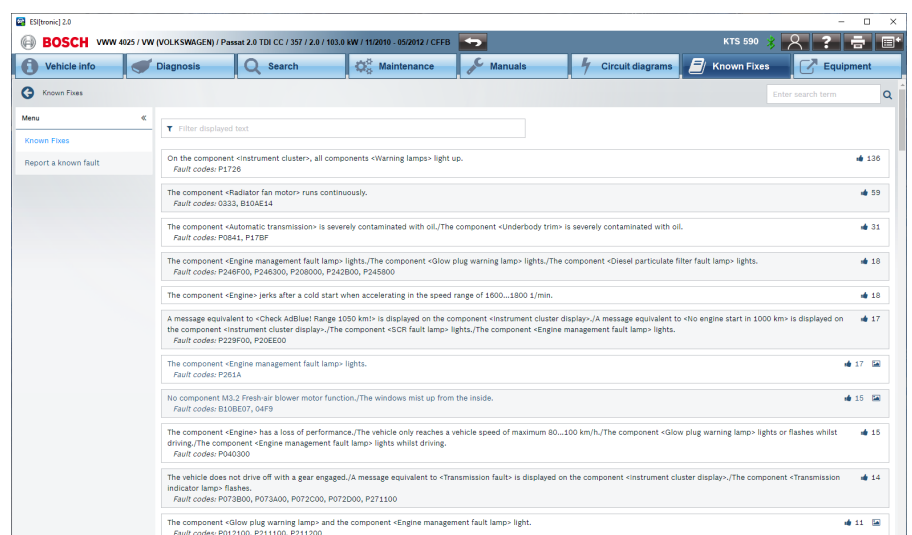


Figura 1

# KTS DIAGNOSTICS MADE ESI



**BOSCH**  
Tecnologia para a vida

Junho 2023

Permite também dar a sua opinião acerca da utilidade que encontrou numa reparação rápida.

## BARRA DE PESQUISA

Pode pesquisar rápida e facilmente na nossa base de dados de reparações por palavra-chave. Tal como você faria se estivesse a confiar nos motores de busca tradicionais. A maior diferença? Todos os resultados são aprovados pela Bosch (ver Fig. 2).

**PARA CONSISTÊNCIA E FIABILIDADE, TODAS AS CORREÇÕES APROVADAS PELA BOSCH SEGUEM O MESMO FORMATO (VER FIG 3):.**

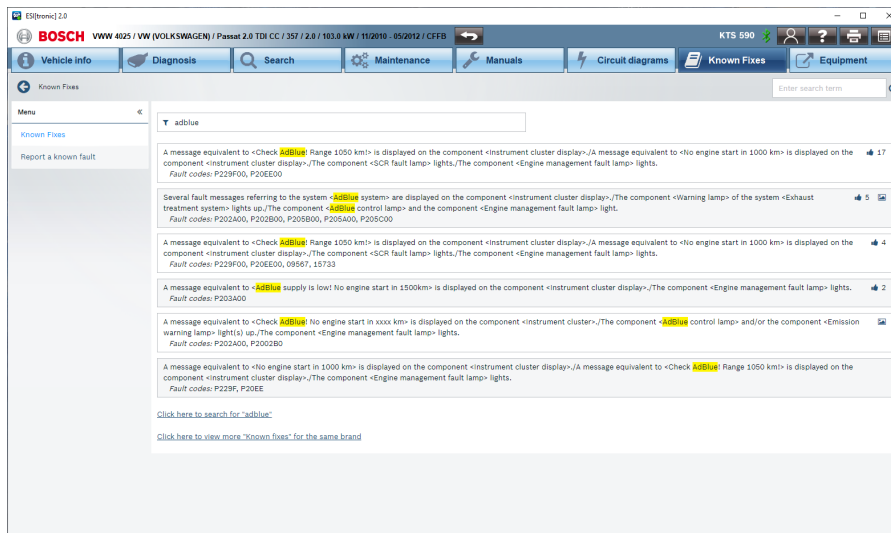


Figura 2

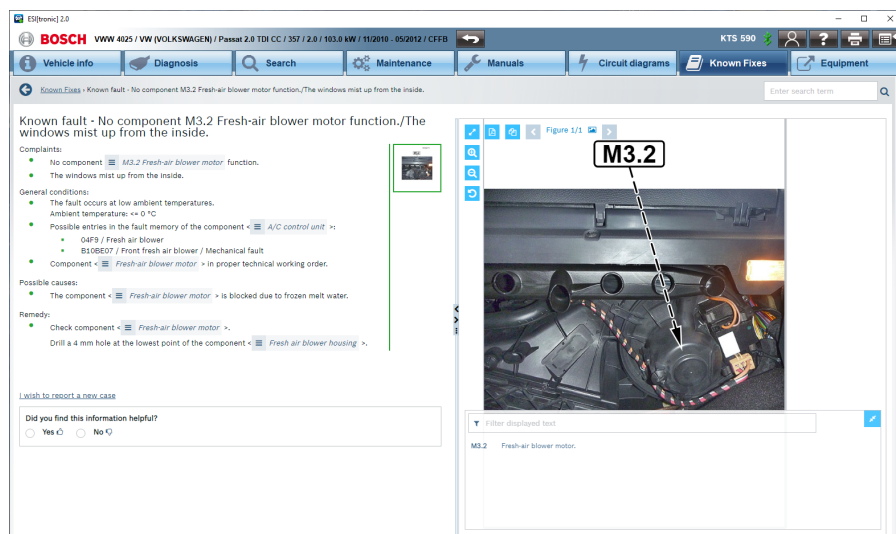


Figura 3

Reparações rápidas e fiáveis são a base para excelentes resultados e alta satisfação dos clientes. Com mais de 1.500.000 casos de utilização na vida real – e em crescimento – nunca foi tão fácil encontrar rapidamente a solução certa para o seu problema.

Como serviço online atualizado diariamente, o 'EBR - Known Fixes' irá sempre trazer-lhe as mais recentes reparações e adaptações da nossa base de dados em constante crescimento.

## PROBLEMA

Breve resumo da avaria

## CONDIÇÕES GERAIS

Lista de eventuais sintomas

## CAUSAS POSSÍVEIS

As razões mais comuns deste tipo de avaria

## SOLUÇÃO

A reparação conhecida para este tipo de problema



## O QUE LER A SEGUIR?

Junte-se a nós na nossa próxima lição para descobrir como o nosso Sistema de Informação de Serviços – ou SIS – pode guiá-lo desde a deteção de sintomas e código de problemas associados até à causa raiz e retificação. Passo a passo.