



# Service-Abonnements Häufige Fragen und Antworten

<b><u>Service-Abonnements</u></b>	<b>1</b>
<b><u>Allgemeine Informationen</u></b>	<b>2</b>
Welche verschiedenen Ressourcen stehen für die Diagnose und Reparatur von Tesla-Fahrzeugen zur Verfügung?	2
Wie kann ich Abonnements bezahlen?	3
Werden Abonnements automatisch verlängert?	3
<b><u>Diagnosesoftware</u></b>	<b>3</b>
Ich habe gerade das Abonnement für Diagnosesoftware erworben. Wie kann ich auf mein Software-Abonnement, die Dokumentation und Handbücher zugreifen?	3
Gibt es Computeranforderungen?	3
Wie bestelle ich Diagnosekabel?	4
Wie verbinde ich mich mit einem Fahrzeug?	5
Wie führe ich die Fehlersuche im Fahrzeug durch?	5
<b><u>Servicemodus und Servicemodus Plus</u></b>	<b>5</b>
Was sind die Unterschiede zwischen Servicemodus und Servicemodus Plus?	5
Wie kann ich in den Servicemodus wechseln?	7
<b><u>Toolbox</u></b>	<b>7</b>
Welche Funktionen bietet die Toolbox-Diagnosesoftware?	7
Welche Informationen sind in der Toolbox-Wissensdatenbank verfügbar?	7
<b><u>Service- und Reparaturinformationen</u></b>	<b>8</b>
Ich habe das Service- und Reparatur-Abonnement erworben, kann aber nicht auf die Dokumentation und Servicehandbücher zugreifen. Was soll ich tun?	8
Kann unsere Werkstatt Garantiarbeiten im Rahmen von Rückruf-Bulletins ausführen?	8
Bedeutet das Servicehandbuch, dass wir Fahrzeuge innerhalb der Garantie reparieren können?	8
Wie bestelle ich Ersatzteile?	8
Wie bestelle ich Werkzeuge?	8



## Allgemeine Informationen

Welche verschiedenen Ressourcen stehen für die Diagnose und Reparatur von Tesla-Fahrzeugen zur Verfügung?

Ohne Abonnement kostenlos erhältlich

- [Do-It-Yourself-Anleitungen](#) für grundlegende Wartungs- und Reparaturarbeiten.
- [Fahrzeuggarantien](#) für Neu- und Gebrauchtfahrzeuge sowie Teile von Tesla, die direkt von Tesla, im Handel, online gekauft oder vom Tesla Service oder einer Tesla autorisierten Karosseriewerkstatt gekauft und installiert wurden.
- [Software-Updates](#) für Informationen zum Software-Update-Vorgang und über grundlegende Schritte zur Fehlersuche.
- [Fehlersuchhinweise](#) im Handbuch, die zusätzliche Informationen und den Kontext einer Warnmeldung enthalten, die möglicherweise im Fahrzeug vorliegt.
- Der Servicemodus versetzt das Fahrzeug in einen Diagnosemodus, um zusätzliche Informationen zur Fehlerbehebung und die gängigsten elektronischen Reparaturmaßnahmen anzuzeigen.

Erhältlich mit kostenlosem Abonnement für Service- und Reparaturinformationen

- Service-Handbuch mit Empfehlungen für die Durchführung von Reparaturen.
- Ersatzteilkatalog, um Tesla-Ersatzteile direkt von Tesla zu beziehen.
- Karosserie-Reparaturhandbuch für die empfohlenen Karosseriereparaturverfahren.
- Werkzeugkatalog zum Kauf von Werkzeugen für Karosseriereparaturen und allgemeine Servicearbeiten.
- Schaltpläne und Steckerreferenzen zum Verständnis der Fahrzeugkabelbaum- und Steckerarchitektur.
- Servicebulletins mit Anweisungen und Richtlinien für Reparaturverfahren, die nicht von den Ausbau- und Austauschverfahren im Servicehandbuch abgedeckt werden.
- Arbeitszeitcodes und Richtzeiten, um die voraussichtliche Dauer einer Reparatur zu verstehen und den Kunden die Reparatur genau in Rechnung zu stellen.

Erhältlich mit einem kostenpflichtigen Diagnose-Software-Abonnement

- Toolbox Diagnose-Software zum Anzeigen von Fahrzeuginformationen, Ausführen von Befehlen, Versetzen des Fahrzeugs in den Servicemodus Plus und Durchsuchen der Wissensdatenbank zur Fehlerbehebung.
- Der Servicemodus Plus versetzt die Fahrzeuge in einen erweiterten Diagnosemodus mit zusätzlichen Funktionen wie Live-CAN-Viewer und Lastwarnsignalen.
- Separates Versandzustandsbewertungs-Tool für HV-Batterien, um den Ladezustand einer Hochspannungsbatterie zu ermitteln, die sich nicht mehr im Fahrzeug befindet.



Wie kann ich Abonnements bezahlen?

Sie können mit Kreditkarte bezahlen. Gegenwärtig gibt es keine ACH- oder PO-Option.

Werden Abonnements automatisch verlängert?

Nein, Verlängerungen erfolgen nicht automatisch. Um Ihr Abonnement zu verlängern, [klicken Sie bitte hier](#).

## Diagnosesoftware

Ich habe gerade das Abonnement für Diagnosesoftware erworben. Wie kann ich auf mein Software-Abonnement, die Dokumentation und Handbücher zugreifen?

Zugriff auf Fahrzeugdokumentation und Handbücher:

1. Gehen Sie zu <https://service.tesla.com>.
2. Klicken Sie auf **Tesla-Konto** in der oberen rechten Ecke.
3. Melden Sie sich mit demselben Konto an, über das Sie das Abonnement erworben haben.

Zugriff auf die Toolbox-Diagnosesoftware:

1. Rufen Sie mit Google Chrome <https://toolWbox.tesla.com> auf.
2. Geben Sie die E-Mail-Adresse und das Passwort für das Diagnosesoftware-Abonnement ein.

Gibt es Computeranforderungen?

<b>Formfaktor</b>	Laptop empfohlen.
<b>Ethernet-Anschluss</b>	Ein Ethernet-Anschluss (zum Anschluss an das Fahrzeug). Wenn im Laptop kein Ethernet-Anschluss integriert ist, kann ein USB-zu-Ethernet-Dongle verwendet werden. In diesem Fall ist jedoch ein verfügbarer USB-Anschluss erforderlich.
<b>Sekundärnetzwerk</b>	Neben dem kabelgebundenen Ethernet-Anschluss ist eine zusätzliche Methode zum Herstellen einer Internetverbindung erforderlich. Dies kann jede drahtlose oder kabelgebundene Verbindung sein, wie z. B. ein zweiter Ethernet-Anschluss, WLAN usw.
<b>Betriebssystem</b>	Windows 10 oder Windows 11



Wie bestelle ich Diagnosekabel?

Diagnosekabel sind im Tesla EPC-Werkzeugkatalog (Elektronischer Ersatzteilkatalog) oder direkt vom Lieferanten erhältlich. Die Positionen und die Kabel unterscheiden sich je nach Modell und Herstellungsdatum. In der Tabelle unten finden Sie eine Zusammenfassung:

Erweiterte Diagnose-Schnittstelle					
	Kommunikationsprotokoll	Steckerform	Steckerposition	Diagnose-Kabelbaum Tesla-Teilenr.	Zusätzliche Hardware erforderlich
Model S (2012 bis Aug 2014)	100BASE-T	Hochgeschwindigkeitsdaten (HSD)	Hinter der linken Abdeckung der Instrumententafel	1013230-00-A	Keine
Model S (Aug. 2014 bis 2020)			Mittelkonsole unter Mediensteuergerät (MCU)		
Model X (2015-2020)					
Model 3 (2017 bis Dez. 2021)		Sumitomo	Fahrerfußraum	1137658-00-A	
Model Y (2020 bis Dez. 2021)					
Model S (2021 bis Feb. 2022)	1000BASE-T1	Modulare Hochgeschwindigkeits-Twisted-Pair-Daten (H-MTD)		1669075-00-A	Aktive Medienkonverterbox
Model X (2021 bis )					



Feb. 2022)					
Model S (Feb. 2022+)	100BASE-T	RJ45	Unter dem Mediensteuengerät (MCU) hinter der Abdeckung der Instrumententafel (IP)	Standard-Ethernet-Kabel	Keine
Model X (Feb. 2022+)					
Model 3 (Dez. 2021+)			Fahrerfußraum		
Model Y (Dez. 2021+)					

Wie verbinde ich mich mit einem Fahrzeug?

Gehen Sie zu **Serviceanleitung > Allgemeine Informationen > Tipps für die Praxis > Position des Diagnosesteckers**, um herauszufinden, wo Sie Ihren Laptop an das Fahrzeug anschließen können.

Wie führe ich die Fehlersuche im Fahrzeug durch?

Es gibt viele Methoden, die zur Diagnose eines Fahrzeugs verwendet werden könnten, aber unten ist der empfohlene Vorgang beschrieben:

1. Verwenden Sie den Servicemodus, um die aktuellen Warnmeldungen aus dem Fahrzeug abzurufen.
2. Lesen Sie die Hinweise zur Fehlersuche auf dem Touchscreen im Servicemodus.
3. Falls der Reparaturvorgang noch unklar ist, den Diagnoseartikel mit Hinweisen zur einschlägigen Warnmeldung in der Toolbox aufrufen, um weitere Informationen und mögliche Ursachen anzuzeigen.

## Servicemodus und Servicemodus Plus

Was sind die Unterschiede zwischen Servicemodus und Servicemodus Plus?

Der Servicemodus ist ein Benutzeroberflächenmodus, der für den Tesla-Service und Drittanbieter bestimmt ist, um die Arbeit in der Werkstatt zu erleichtern. Es begrenzt die Geschwindigkeit / das Drehmoment des Fahrzeugs für erhöhte Sicherheit und setzt einige



Einstellungen auf Standardwerte, die für Techniker hilfreich sind. Es bietet auch Funktionen, die dem Service vorbehalten sind.

Der Servicemodus Plus erweitert die Funktionen des Servicemodus um spezielle Funktionen für Reparaturoptionen mit einem Diagnosesoftware-Abonnement. Das Fahrzeug muss vor Ort mit einem Computer verbunden sein, auf dem "Toolbox" installiert ist, um in diesen Modus wechseln zu können.

### Zusammenfassung der Merkmale des Servicemodus:

- Geschwindigkeitsbegrenzung auf 11 km/h.
- Drehmomentsbegrenzung auf Lässig-Modus.
- Energieeinsparung aktiviert (nur Model S/X)
- Fahrzeugmerkmale, die deaktiviert sind:
  - Kriechen
  - Mobiles Bluetooth
  - Zugriff auf Mobile App
  - Dashcam-Aufzeichnung und -Wiedergabe
  - Fahrerprofile
  - Easy-Entry-Einstiegshilfe
  - Kindersicherung
  - Klimaanlage (kann wieder aktiviert werden)
  - Audiosystem (kann wieder aktiviert werden)
  - Verschluss des Ladegriffs
  - Selbstparken
  - Beim Entfernen verriegeln
  - Hupe beim Verriegeln
  - Wächter-Modus
  - Sicherheitsalarm
  - Einbruchsensor
  - eCall (bei entsprechend ausgerüsteten Fahrzeugen)
  - Auto-Vordertür (nur Model X)
  - Immer verbunden (nur Model S/X)
  - Auto-Scheibenwischer (nur Model 3)
- Schaltfläche **Servicemodus verlassen**
- Schaltfläche **Serviceeinstellungen**, um das Popup-Fenster erneut zu öffnen / einige Einstellungen zu übersteuern.
- Schaltfläche **Software erneut installieren**, um eine vollständige Neuinstallation der Fahrzeugsoftware auszulösen.
- **Diagnosetaste**, mit der Techniker nach Eingabe des Diagnosecodes Routinevorgänge auslösen können.
- Schaltfläche **Servicemeldungen**, um eine Seite zu öffnen, auf der Warnmeldungen mit ihren Metadaten angezeigt werden, die für Servicearbeiten optimiert sind.
- Schaltfläche **Touch Test**, um ein Skizzenfeld im Vollbildmodus zu öffnen, mit dem falsche Berührungen (Fehlbedienungen) erkannt werden können.
- Schaltfläche Einfahren der Bremsen, um eine Seite zu öffnen, die den Techniker durch die Sequenz führt, um neu installierte Bremsen durch Beschleunigungen und scharfes Bremsen einzufahren.



## Zusammenfassung der Merkmale des Servicemodus Plus:

- Alle Merkmale des Servicemodus
- Auf der Registerkarte "Servicemodus":
  - Schaltfläche **CAN-Viewer**, um eine Liste der aktiven CAN-Signale zu überwachen.
  - Registerkarte "Zusätzliche **Systemprüfung**" im Diagnosefeld.
  - Zusätzliche Zielgruppe - **Service** im Popup-Menü "Servicewarnungen".
- Auf der Registerkarte "Software":
  - USB-Kartenupdate
  - USB -Firmware-Update (Schaltfläche nur sichtbar, wenn USB-Speicherträger mit Firmware erkannt wird)

Wie kann ich in den Servicemodus wechseln?

Siehe **Servicehandbuch > Servicemodi**, um zu erfahren, wie der Servicemodus bzw. der Servicemodus Plus aufgerufen und beendet wird.

## Toolbox

Welche Funktionen bietet die Toolbox-Diagnosesoftware?

- Möglichkeit zur physischen Verbindung mit dem Fahrzeug über einen Laptop, um Informationen anzuzeigen und Befehle auszuführen.
- Möglichkeit, das Fahrzeug in den Servicemodus Plus zu versetzen, um direkt über den Touchscreen des Fahrzeugs auf erweiterte Service- und Diagnoseanwendungen zuzugreifen.
- Zugriff auf die Wissensbasis zur Fehlerbehebung in der Toolbox.

Um auf Fahrzeuginformationen zugreifen und Befehle ausführen zu können, **muss** der Computer, auf dem Toolbox läuft, lokal mit dem Fahrzeug verbunden sein. Für lokale Verbindungen ist ein Ethernet-Diagnosekabel erforderlich.

Welche Informationen sind in der Toolbox-Wissensdatenbank verfügbar?

Die Toolbox-Website enthält eine Wissensdatenbank mit "Artikeln". Diese Artikel enthalten spezifische Informationen über potenzielle Tesla-Fahrzeugprobleme, deren mögliche Ursachen und Reparaturen. Es gibt drei Methoden, um die Wissensdatenbank zu durchsuchen:

- Sucht nach dem spezifischen Warnungsnamen oder der Meldung, die auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird.



- Weitergehende Suche anhand einer kurzen, einfachen Beschreibung der Fahrzeugsymptome.
- Suche nach einem fehlgeschlagenen Fahrzeugtest.

Sobald Sie sich auf <https://toolbox.tesla.com> angemeldet haben, wird der Artikel "Erste Schritte in der Toolbox" angezeigt. Lesen Sie diesen Artikel, um mehr über die Verwendung der Wissensdatenbank und das Verbinden der Toolbox-Software mit dem Fahrzeug zu erfahren.

## Service- und Reparaturinformationen

Ich habe das Service- und Reparatur-Abonnement erworben, kann aber nicht auf die Dokumentation und Servicehandbücher zugreifen. Was soll ich tun?

Melden Sie sich über Ihr Tesla-Konto ab und wieder an. Wenn dies nicht funktioniert, leeren Sie den Cache Ihres Browsers und versuchen Sie es erneut.

Kann unsere Werkstatt Garantiarbeiten im Rahmen von Rückruf-Bulletins ausführen?

Zu diesem Zeitpunkt sollten freie Werkstätten Kunden an einen Tesla Service verweisen, um Reparaturen im Rahmen eines Rückruf zu buchen.

Bedeutet das Servicehandbuch, dass wir Fahrzeuge innerhalb der Garantie reparieren können?

Durch Zugriff auf das Servicehandbuch können alle aufgeführten Fahrzeugreparaturen unabhängig vom Garantiestatus durchgeführt werden. Falls die Reparatur unter die Fahrzeuggarantie fällt, aber nicht vom Tesla-Service oder einer Tesla autorisierten Karosseriewerkstatt durchgeführt wird, gewährt Tesla keine Rückerstattung.

Wie bestelle ich Ersatzteile?

Der Teilekatalog ist Teil des elektronischen Ersatzteilkatalogs (EPC). Klicken Sie auf **Ersatzteilkatalog (EPC)** und wählen Sie **Tesla Fahrzeuge** aus dem Produkt-Dropdown-Menü. Von dort aus wählen Sie das Modell und den Zeitraum, in dem das Fahrzeug produziert wurde, um in den entsprechenden Teilekatalog zu gelangen.

Wie bestelle ich Werkzeuge?

Der Werkzeugkatalog ist Teil des elektronischen Ersatzteilkatalogs (EPC). Klicken Sie auf **Ersatzteilkatalog (EPC)** und wählen Sie **Tesla-Werkzeuge** aus dem Produkt-Dropdown-Menü.