



PRODUKTDATENBLATT– REMOTE SUPPORT CASE WK

01.10.2024

Remote Support bezeichnet den technischen Support, der aus der Ferne durchgeführt wird, ohne dass ein Techniker physisch vor Ort ist. Diese Art von Support nutzt das Internet und andere Kommunikationsmittel, um Kunden bei technischen Problemen zu helfen.

1. Remote Support Überblick

Der Remote Support ist ein Experten Service Helpdesk und bietet hochqualifizierte und spezialisierte technische Unterstützung für komplexe Probleme. Durch den Einsatz von erfahrenen Fachleuten und fortschrittlichen Tools kann dieser Helpdesk nicht nur schnelle und präzise Problemlösungen bieten, sondern auch proaktiv zur Optimierung und Wartung der technischen Infrastruktur beitragen.

Schnelle Eskalation: Probleme, die nicht auf der ersten Experten Support-Ebene gelöst werden können, werden schnell an den nächsten Experten Servicelevel weitergeleitet, wodurch lange Ausfallzeiten minimiert werden.

Fokussierte Expertise: Kunden erhalten Zugang zu Fachwissen, was die Qualität und Präzision der Problemlösung erhöht.

2. Voraussetzung

Gültig für Maschinen des Geschäftsbereich Wirkmaschinen, in Abhängigkeit des Maschinenalters:

Maschinenalter 0-1 Jahr (Warranty) - Kein Remote Support Case
Maschinenalter 1-10 Jahre - Ein Remote Support Case pro Fall
Maschinenalter 11-20 Jahre - Zwei Remote Support Cases pro Fall
Maschinenalter ab 21 Jahre - auf Anfrage

KAMCOS Version:

Maschinen mit einem KAMCOS 1 bzw. KAMCOS 2 System.

3. Gültigkeit

3.1 Remote Support Case

Sie kann zu einem beliebigen Zeitpunkt im Vorfeld erworben werden und im Servicefall individuell für eine Maschine aus dem gesamten Maschinenpark eingelöst werden. Siehe hierzu Absatz 2.+4. Jeder Remote Support Case ist ab dem Kaufdatum 36 Monate gültig. Danach verfällt er. Es besteht kein Anspruch auf anteilige oder vollständige Rückzahlung.

Wenn der Servicetechniker das Problem innerhalb von bis zu 15 Minuten lösen kann, wird der Remote Support Case nicht verwendet. Der Kunde kann diesen dann für einen weiteren Servicefall verwenden.

Im Falle das der Servicefall nicht gelöst werden kann und ein Servicetechnikereinsatz angeboten werden muss, wird der Remote Support Case anteilig auf den Angebotswert als Rabatt angerechnet.

3.2 Service bei Software Produkten der KARL MAYER Gruppe:

Bei Störungen kann der Kunde im Rahmen seiner, durch den KARL MAYER STOLL Service angebotenen Eingangskanäle, ein Ticket eröffnen. Falls nicht anders definiert, gelten die SLA`s aus dem Connectivity Vertrag. <https://www.karlmayer.com/saas/>

4. Produktumfang

4.1 Service – Remote Support Case Online

Sobald mindestens ein gültiger Connectivity Vertrag im Maschinenpark und Maschine/n ist/ aktiv an die KM.ON Cloud angeschlossen, erhält der Kunde automatisch den günstigeren „**Service – Remote Support Case Online WK**“ Tarif.

Dieser beinhaltet 1x Remote Support Case Online

- Unterstützung und Beratung per Telefon, E-Mail, Remote Service und Customer Portal Ticket durch den Remote Support bei allen Anfragen bezüglich der Elektronik, Mechanik und Textiltechnik
- Fehlbedienungen erkennen und das Maschinen- und Instandhaltungspersonal bezüglich der Korrektur unterstützen
- Einsehen von Logfiles zur Analyse der Situation (Übersandt der Logfiles per E-Mail/Dateianhang zum Ticket bei nicht vernetzten Maschinen)

Bei an KM.ON Cloud angeschlossenen Maschinen; Durchführung von Ferndiagnosen durch den Remote Support wie:

- „Service Case“ bezogener Zugriff der KARL MAYER Spezialisten auf die Maschine. (nur Erreichbar via Customer Portal “myKM.ON” - Remote Service)
- Remote Fehlersuche in der Maschine/ Anlage
- Anpassen von Parametern bzw. Eingabe von Werten in Prozessoren der übergeordneten Steuerungsebene
- Abrufen der Logfiles zur Analyse der Situation
- “Chat-Funktion” zur direkten Kommunikation von der Maschine aus mit unseren Servicespezialisten.
- "Whiteboard" zur gemeinsamen Ansicht von z.B. Bildmaterial, mit der Möglichkeit Kommentare und Anmerkungen einzufügen

Gültig für Maschinen, bis zu einem Maschinenalter von 20 Jahren.
Jeder Remote Support Case ist ab dem Kaufdatum 36 Monate gültig.

4.2 Service – Remote Support Case

Dieser beinhaltet 1x Remote Support Case

- Unterstützung und Beratung per Telefon, E-Mail, Remote Service und Customer Portal Ticket durch den Remote Support bei allen Anfragen bezüglich der Elektronik, Mechanik und Textiltechnik
- Fehlbedienungen erkennen und das Maschinen- und Instandhaltungspersonal bezüglich der Korrektur unterstützen

- Einsehen von Logfiles zur Analyse der Situation (Übersandt der Logfiles per E-Mail /Dateianhang zum Ticket)

5. Pflichten des Kunden:

Um einen Fehler an einer Maschine effektiv zu beschreiben und eine schnelle Lösung zu ermöglichen, sollte ein Kunde die folgenden Informationen bereitstellen:

1. Maschinendaten:

- Maschinentyp und Seriennummer der Maschine.

2. Fehlerbeschreibung:

- Eine detaillierte Beschreibung des Fehlers: Was genau passiert (oder passiert nicht)?
- Wann und wie oft tritt der Fehler auf?
- Unter welchen Umständen (Betriebsbedingungen, spezifische Aufgaben) tritt der Fehler auf?

3. Fehlermeldungen:

- Genaue Wortlaute von Fehlermeldungen oder Codes, die auf dem Display oder Kontrollpanel angezeigt werden.

4. Vorherige Maßnahmen:

- Alle bisherigen Maßnahmen zur Fehlerbehebung, die bereits durchgeführt wurden.
- Ersatzteile, die bereits ausgetauscht wurden.

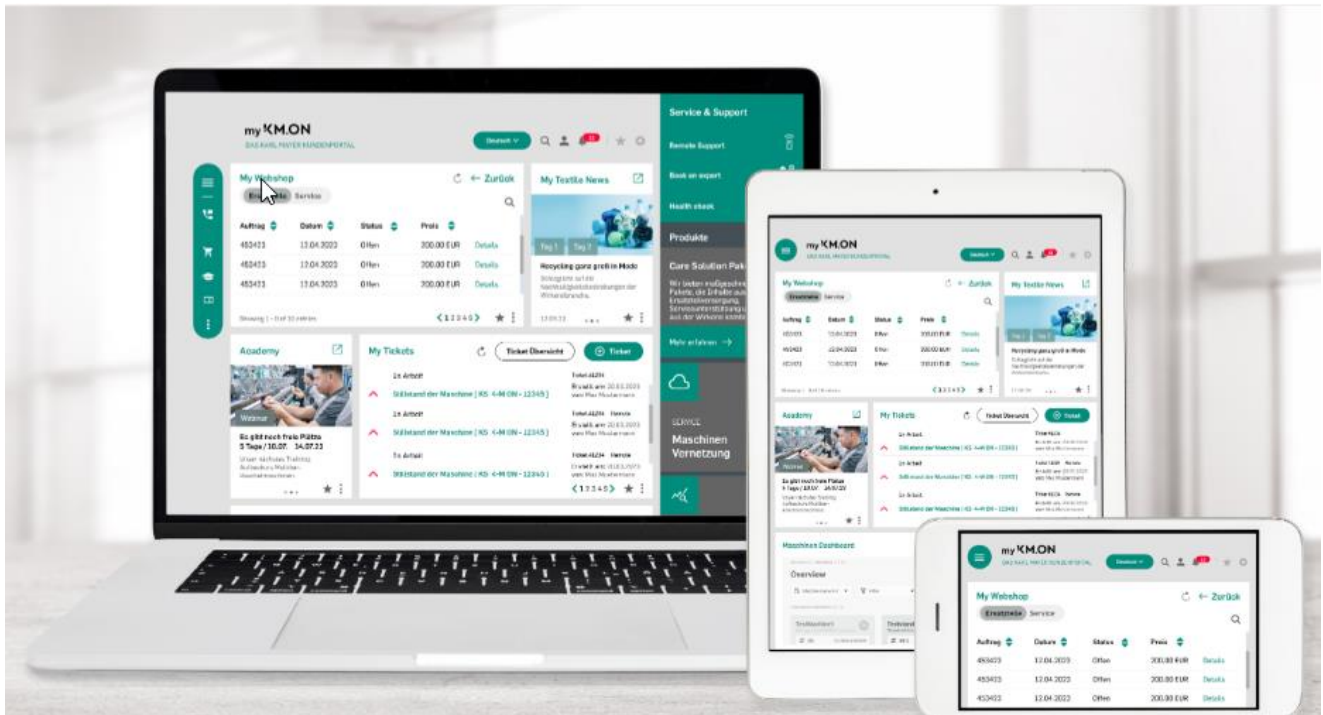
5. Visuelle Beweise:

- Fotos oder Videos des Fehlers oder der Maschine im Fehlerzustand.

6. Protokolle:

- Log-Dateien der Maschine.

6. Customer Portal “myKM.ON”



Log In:

Nach Freischaltung der Lösung durch den KARL MAYER STOLL Service, kann der Kunde die Anwendung nutzen. Der Zugriff auf Das Ticket erfolgt webbasiert mittels Logins über das KARL MAYER STOLL Kundenportal myKM.ON.

Kundenportal: <https://customerportal.karlmayer.com>

Hierzu ist eine Registrierung im Kundenportal notwendig. Durch den Registrierungsprozess im Kundenportal findet automatisch ein Abgleich mit den Nutzerberechtigungen des jeweiligen Users statt. Um ein Single Sign On sowohl für das Kundenportal als auch für den Zugriff auf die digitalen Lösungen von KARL MAYER STOLL sicherzustellen, muss sich der Kunde mit einer eindeutigen und immer gleichen E-Mail-Adresse registrieren.

7. Erreichbarkeit Service und Servicelevel

Der globale Service ist mindestens zu den folgenden Zeiten erreichbar und Sprachen verfügbar (jeweils Ortszeit des Servicestandortes). Es können zusätzliche Telefongebühren entstehen.

Telefon: Deutschland +49 6104/402-1000

E-Mail: service4you@karlmayer.com

	Weltweit	
Tage	Montag- Donnerstag	Freitag
Betriebszeiten	08:00 Uhr - 17:00 Uhr (MEZ)	08:00 Uhr - 13:30 Uhr (MEZ)
Sprache	Englisch/Deutsch	Englisch/Deutsch

Wir arbeiten stetig an einer Optimierung unseres Service Support, bitte entnehmen sie ggf. erweiterte Servicetelefonnummern und -zeiten unserer Website

[Service Hotlines | KARL MAYER](#)

Die Reaktionszeit erfolgt spätestens innerhalb 48 Stunden, gemäß örtlichen Arbeitstagen ist der Zeitraum, in dem KARL MAYER STOLL mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.