



# KURZ Remote Service

**Interaktive Soforthilfe für Maschinenbediener**

# Sofort Support vor Ort dank KURZ Remote Service



Hochwertige Veredelung ist so vielfältig wie die Anforderungen Ihrer Kunden es sind. Ob Sie nun digital, per Heißprägung oder Kalttransfer veredeln, ob Sie im Kunststoff- und Grafiksegment zu Hause sind oder Tuben und Gläser dekorieren – letztendlich kommt es vor allem darauf an, dass Ihr Dekorationsprozess jederzeit reibungslos läuft. Zu jeder Zeit. An jedem Ort. Weltweit.

Doch was tun bei plötzlicher Fehlermeldung, unerklärlichem Druckfehler und Maschinenstillstand, mitten in der Nacht oder während eng terminierter Druckaufträge? Warten auf den Anwendungstechniker, der anreisen muss? Versuchen, einen Experten für Ihre Maschine über FaceTime zu erreichen – dringend, jedoch ohne direkten Kontakt?

Sparen Sie sich die Zeit und Mühe! Denn bei KURZ können Sie sich – anders als über FaceTime – per Durchwahl mit KURZ Remote Service, der App für interaktive Soforthilfe an Ihrer Maschine, Hilfe vom passenden Experten holen. Ein Anruf genügt, und Sie sind direkt mit Ihrem Spezialisten verbunden.

Sparen Sie sich die Zeit und Mühe! Denn bei KURZ können Sie sich – anders als über FaceTime – per Durchwahl mit KURZ Remote Service, der App für interaktive Soforthilfe an Ihrer Maschine, Hilfe vom passenden Experten holen. Ein Anruf genügt, und Sie sind direkt mit Ihrem Spezialisten verbunden.

## Vorteile auf einen Blick:

- ✓ Direkte Verbindung zum Experten
- ✓ Zugriff auf Dokumente wie zum Beispiel Bedienungsanleitung oder FAQ
- ✓ Einsicht in vergangene Problemlösungswege
- ✓ Kostenersparnisse
- ✓ Minimierung der Stillstandszeiten
- ✓ CO<sub>2</sub>-Einsparung durch Vermeiden von Dienstreisen

## Praktische Funktionen. Alles im Überblick.

KURZ Remote Service bietet zur Chatfunktion zusätzliche interaktive Funktionen. So lösen Sie kleine Probleme nicht nur schneller und damit kostensparender. Sie lernen Ihr System auch genauer kennen. Die Stillstandszeiten der Maschinen verringern sich. Und ganz nebenbei tun Sie noch etwas für Ihre Nachhaltigkeitsbilanz, weil Sie mit KURZ Remote Service Ihr Problem ohne Anreise eines Technikers lösen und damit CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen.

### Videofunktionen



- Stummschalten des Mikrofons
- Kamerawechsel
- De-/Aktivierung der Kamera
- Screenshot und dessen Bearbeitung
- Chatfunktion

### Chatfunktion



Über das Textbox-Symbol kann ein Chat geöffnet werden, der ebenso wie Screenshots in der Wissensdatenbank dem jeweiligen Support Case (Ihrer Maschine) zugeordnet und gespeichert wird.

### Dokumentationsfunktion



Ist der Remote Support abgeschlossen und das Problem gelöst, bietet die App eine Übersicht zu allen vergangenen Serviceanfragen, die Ihrem QR-Code (also Ihrer Maschine) zugeordnet sind.

# Per Smartphone oder Desktop. Direkter Draht zum Experten.

Mit KURZ Remote Service erhalten Sie an jeder bei uns registrierten Veredelungsmaschine im Handumdrehen Hilfe – nachhaltig, flexibel, orts- und zeitunabhängig. Das Wichtigste dabei: Sie haben die KURZ Remote Service App griffbereit.

# 1.

## Service App downloaden

Je nach Betriebssystem laden Sie sich dazu einfach unsere KURZ Remote Service App auf Ihr Smartphone oder nutzen alternativ unsere Desktopversion.

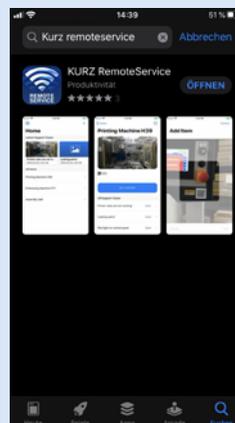
### Für iOS:

Download der Anwendung im App Store

### Für Android oder PC:

Zugriff über folgenden Link:

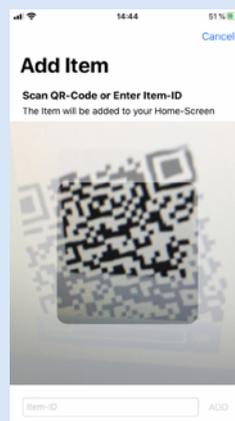
<https://remoteservice.kurz.info/scan-item>



# 2.

## Bei Bedarf QR-Code scannen

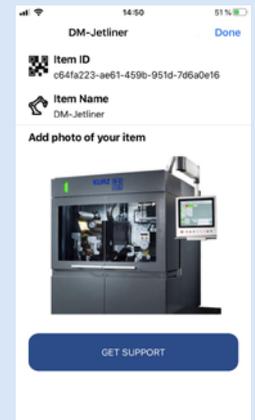
Tritt während des Veredelungsprozesses ein Problem auf, scannen Sie zuerst den QR-Code Ihrer Maschine mit der Service-App. Ihr Maschinenverkäufer zeigt Ihnen bei der Einrichtung der Anlage, wo Sie den QR-Code Ihrer Maschine finden.



# 3.

## Unterstützung anfordern

Haben Sie den QR-Code Ihrer Maschine per App eingescannt, öffnet sich die Übersichtsseite zu Ihrer Maschine. Die App erkennt also, um welche Anlage von welchem Hersteller es sich handelt. Klicken Sie auf „Get support“, wird die Verbindung zum zuständigen Support Agent hergestellt – automatisch und direkt. Auch ein möglicher Rückruf erfolgt direkt.



# 4.

## Probleme per Fernunterstützung lösen

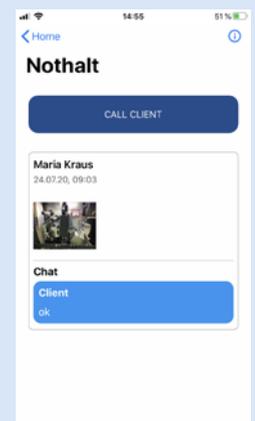
Sind Sie mit Ihrem Support Agent verbunden, wird automatisch ein Videochat aufgebaut. So können Sie in Echtzeit direkt an der Maschine mit Ihrem Anwendungstechniker betroffene Stellen markieren, sich beraten, bei Bedarf noch weitere Experten live dazuschalten und den Fehler direkt beheben.



# 5.

## Lösungsweg erneut nachvollziehen

Da jedem Support Case die Chats und Screenshots abgeschlossener Fälle zugeordnet sind, können Sie Lösungswege später zur selbstständigen Problemlösung aufrufen. Über die Info-Schaltfläche erhalten Sie Informationen zum Support Case wie Status, Störungsgrund und Beschreibung. Die Daten sind in der Wissensdatenbank von KURZ gespeichert.



[www.kurz.de](http://www.kurz.de)

Folgen Sie uns auf:



**LEONHARD KURZ Stiftung & Co. KG**

Schwabacher Str. 482  
90763 Fürth/Germany  
Telefon: +49 911 71 41-0  
E-Mail: [sales@kurz.de](mailto:sales@kurz.de)  
[www.kurz.de](http://www.kurz.de)

Die Angaben in diesem Dokument stützen sich auf den Stand unserer Kenntnisse und Erfahrungen zum Zeitpunkt seiner Erstellung. Sie wurden mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt, eine Haftung für Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch nicht übernommen werden. Die Angaben bedeuten keine Garantie oder Eignung für einen bestimmten Anwendungszweck. Sie bedeuten keine Erweiterung von Rechten und Pflichten aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis und befreien den Kunden nicht von seiner Verpflichtung zur sorgfältigen Prüfung, insbesondere der Wareneingangskontrolle und der Eignung des jeweiligen Produkts für seinen Anwendungszweck. Sämtliche Muster und Designs sind Eigentum von KURZ. Jegliche Nachahmung ist untersagt und wird verfolgt. Alle Rechte vorbehalten. Ausgabe 10/2020 – Dieses Dokument ersetzt vollständig alle vorangegangenen Ausgaben.