

## **APP** | ASSISTENZA KAESERFORYOU

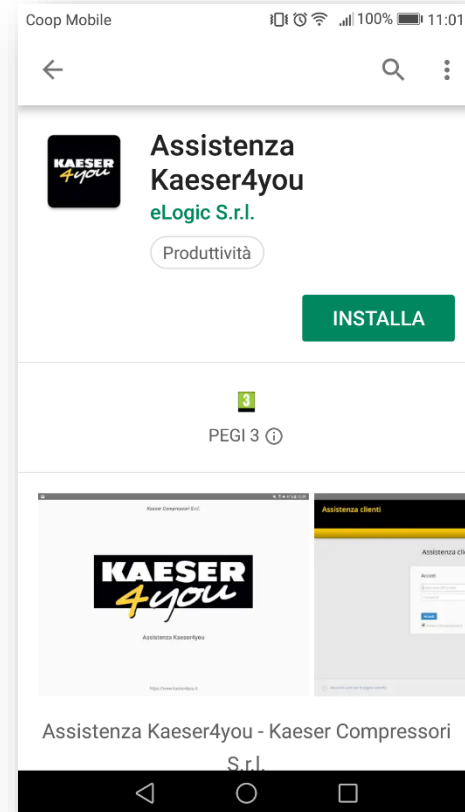
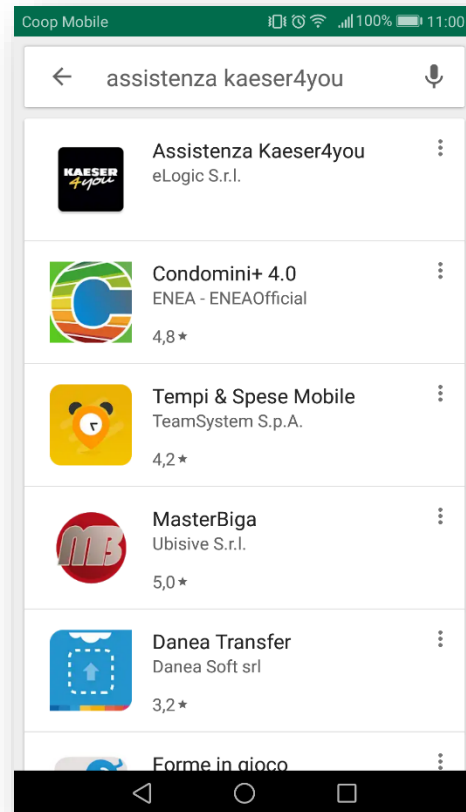
Da oggi è possibile scaricare la APP ufficiale  
**KAESERFORYOU!**

Tramite questa APP potrai aprire un ticket e richiedere assistenza in un modo semplice e rapido.

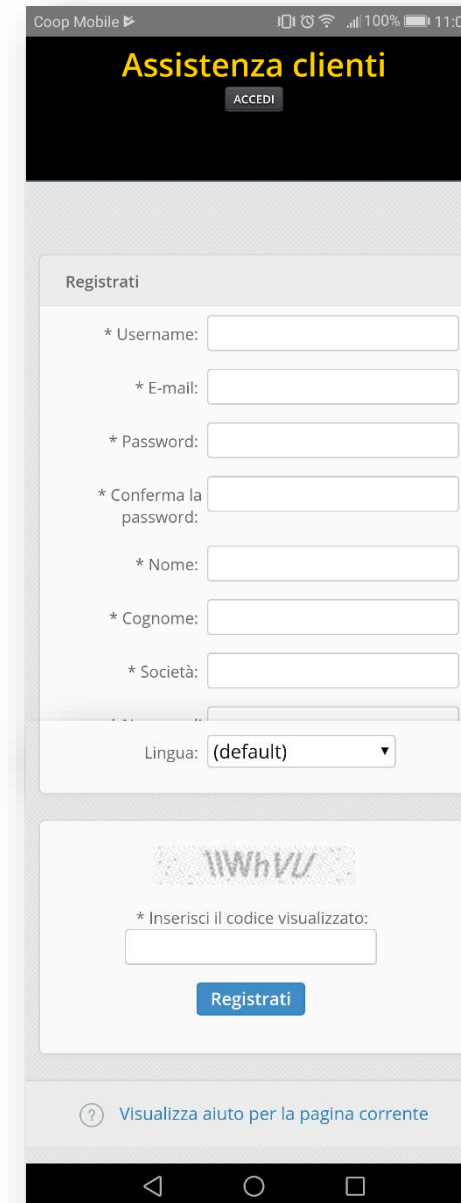
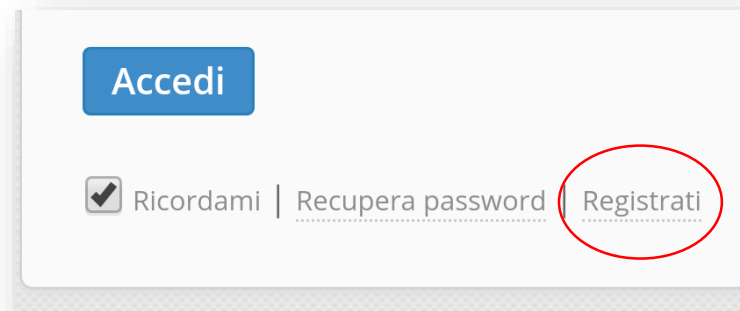
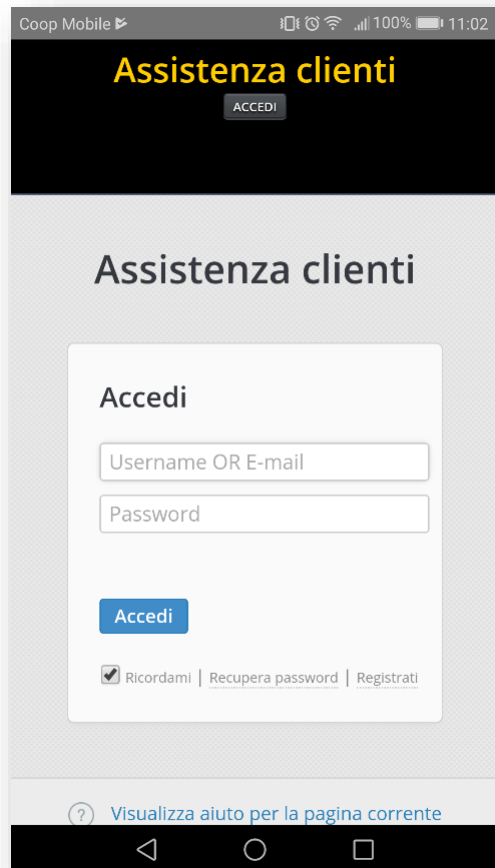


# Procedura

1. Vai su Play Store o Apple Store: Assistenza KaeserForYou e clicca su **installa**:



## 2. Registrati e compila tutti i campi obbligatori



3. Completa la registrazione e attendi che il tuo utente venga abilitato

4. Procedi quindi con la creazione del ***ticket***

Nuovo ticket

Invia per conto di un altro utente

priorità - Normale ▾

(Seleziona la categoria) ▾

Scegli un evento della categoria ▾

Presso cliente

Ha contratto di manutenzione

Codice prodotto  
Codice prodotto

Numero di serie del prodotto  
Numero di serie del prodotto

Nominativo chiamante  
Nominativo chiamante

Telefono chiamante  
Telefono chiamante

Email chiamante  
Email chiamante

Distributore  
Cerca un'azienda

Cliente finale  
Cerca un'azienda



Tutti i campi sono obbligatori

5. Scegli la priorità in base alla gravità del problema e della situazione

6. Scegli la categoria e l'evento del ticket.

7. Successivamente, seleziona l'evento della categoria.

Invia per conto di un altro utente

Normale ▾

Application ▾

SAM 4.0 ▾

Scegli un sotto evento della categoria ▾

Scegli un sotto evento della categoria

- Primo avviamento
- Avvertenze e/o allarmi
- Nuovo impianto

Invia per conto di un altro utente

Normale ▾

Commerciale ▾

Scegli un evento della categoria ▾

Scegli un evento della categoria

- Richiesta informazioni
- Richiesta contatto

Invia per conto di un altro utente

Normale ▾

Customer Service ▾

Scegli un evento della categoria ▾

Scegli un evento della categoria

- Avvertenze e/o allarmi
- Utilizzo HMI
- Ricerca guasti
- Informazione e/o richiesta garanzie
- Informazioni sui training
- Informazione su un reclamo specifico
- Ricambi
- Kaeser Service Shop
- Richiesta informazioni
- codice prodotto

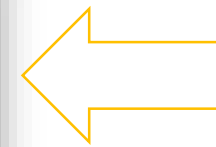
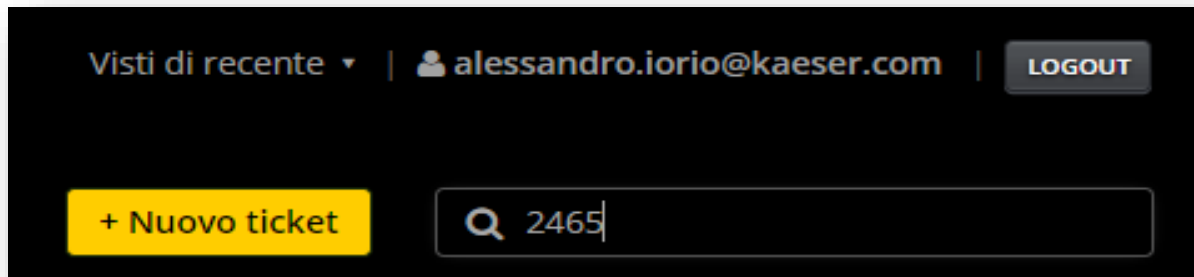
8. Terminata la compilazione, avrai la possibilità di verificare i dati e le informazioni inserite.

Oggetto	Priorità	Stato	Data	Data di scadenza	Gestito da	Ultimo aggiornamento	C. M.	Evento della categoria	Distributore	Cliente finale	Nominativo chiamante
<b>asd 60 sfc allarme generale 30003</b> <span style="color: red; font-weight: bold;">nuovo</span> #2467 Alessandro Iorio KAESER COMPRESSORI SRL Customer Service	Alta	Nuovo	2 secondi fa			2 secondi fa		Avvertenze e/o allarmi	KAESER COMPRESSORI SRL		
<b>SEGNALA MACCHINA IN BLOCCO , PRODUZIONE FERMA PERTANTO RICHIEDE INTERVENTO CON URGENZA COMUNICA AVVERTENZA 0500 io parameterisation incorrect in module 55</b> <span style="color: red; font-weight: bold;">nuovo</span> #2466 Linetech6 Linetech6 Linetech Customer Service	Critica	Nuovo	10 min fa			10 min fa		Avvertenze e/o allarmi			

9. Il ticket verrà preso in carico
10. Riceverai una mail di avviso da [assistenza@kaeser4you.it](mailto:assistenza@kaeser4you.it) all'indirizzo da te indicato
11. Quando il problema sarà risolto riceverai un'ulteriore mail di conferma ed il ticket verrà chiuso.
12. Se il problema si dovesse ripresentare, potrai riaprire il ticket in qualunque momento senza doverne creare uno nuovo.



## Come riaprire un ticket ?



Inserire nel campo ricerca il numero del ticket

**KAESER** Assistenza clienti

Ticket aperti | Risorse | Report | Amministrazione

+ Nuovo ticket | Ricerca ...

Ticket senza risposta (18) | Ticket non chiusi (49) | Solo ticket non assegnati | Ticket assegnati a te (22) | Mostra tutti (2361)

**Riapri** | Di più...

**101521.0 1307 COMPRESSORE IN BLOCCO PRESENTA CODICE ERRORE 0248 A**

101521.0 1307 COMPRESSORE IN BLOCCO PRESENTA CODICE ERRORE 0248 A  
SI RICHIEDE ASSISTENZA CON URGENZA

MODELLO COMPRESSORE BSD755FC

Rispondi al ticket...

Alessandro Iorio  
Il ticket è stato chiuso  
21 ore fa

Alessandro Iorio  
dopo aver aggiornato il sc2 l'allarme è sparito.  
lo terranno monitorato  
21 ore fa

Alessandro Iorio **solo per i tecnici**  
Presso il cliente è stato modificato: False ▶ True  
L'email del chiamante è stata modificata: assistenza.lc@pserve.it ▶ assistenza.lc@pserve.it  
L'email del chiamante è stata modificata: NF ▶ assistenza.lc@pserve.it

DETTAGLI

#2465 **Chiuso** **upd by tech**

Priorità: **Critica**

Categoria: Customer Service  
Avvertenze e/o allarmi  
Compressori a vite lubrificati SC2  
0248 Compressor motor FC off - STO?

Codice prodotto: 101521.0

Numero di serie del prodotto: 1307

Nominativo chiamante: ██████████

Telefono chiamante: ██████████

Email chiamante: ██████████@██████████.it

Distributore: ██████████

Cliente finale: ██████████

Presso cliente:

Contratto di manutenzione:



# Informazioni utili



## I professionisti Kaeser al tuo servizio.

### Come possiamo aiutarti?

Desidero un supporto tecnico.  
Ho bisogno di un codice ricambi.  
Ho bisogno di una garanzia.

**SERVICE  
SUPPORT**



(+39) 051 6009022  
support.italy@kaeser.com  
garanzie.italy@kaeser.com

Vorrei un preventivo per una  
manutenzione.  
Devo concordare un intervento.

**CUSTOMER  
SERVICE**



(+39) 051 6009022  
Service.italy@kaeser.com

Desidero una consulenza energetica.  
Desidero una consulenza tecnica.

**APPLICATION**



(+39) 051 6009022  
ada.italy@kaeser.com  
(*misurazioni ADA*)  
technical.italy@kaeser.com  
(*supporto tecnico pre-vendita*)

Ho già il codice ricambi,  
ho bisogno di un'offerta.

**SALES**



(+39) 051 6009022  
sales.italy@kaeser.com