



Modular Service Agreements

Krones Lifecycle Service



Ayuda inmediata en la que confiar



Con los Modular Service Agreements (MSA) de Krones matará dos pájaros de un tiro: Puede confiar en que su línea va a funcionar con fiabilidad sin tener que pensar usted mismo en intervalos regulares de servicio.

Dependiendo de sus necesidades personales puede adaptar su paquete de servicios individual y completarlo, por ejemplo, con otros módulos, como una asistencia 24 horas, análisis de las instalaciones o formación para sus empleados: La minuciosa configuración de los acuerdos ofrece a todos los clientes, dependiendo de su presupuesto y necesidades específicas, un paquete de servicios adaptado.

De un vistazo

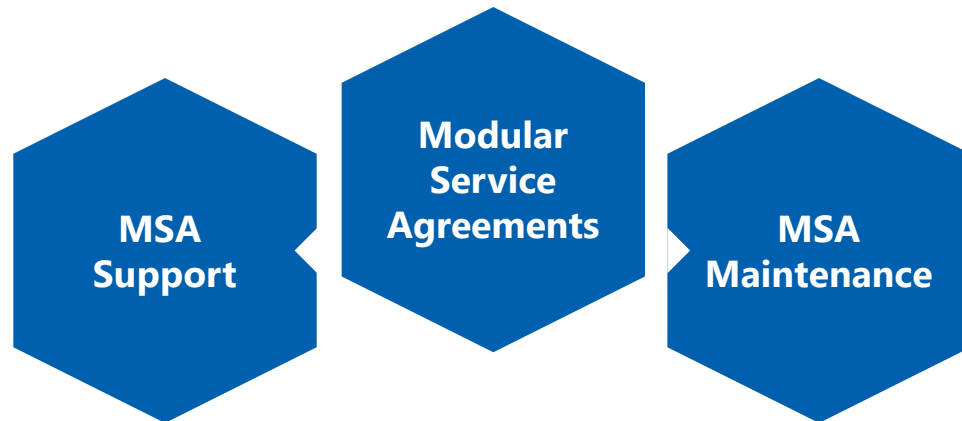
- Concepto individual basado en sus necesidades personales
- La línea directa Krones Service Line: un número para cualquier pregunta las 24 horas
- Estrecha cooperación entre Krones y nuestros clientes
- Base para un trabajo fiable de sus instalaciones



Modular Service Agreements de Krones LCS



Los Modular Service Agreements (MSA) del Krones Lifecycle Service forman la base de una ayuda sencilla, práctica y competente para sus líneas. A la medida de sus necesidades y de su presupuesto, le ofrecemos las siguientes variantes:





El Krones Support ofrece a todos los clientes un punto de contacto central con el servicio de asistencia técnica al cliente, a cualquier hora del día, los siete días de la semana, dedicado a resolver todos los problemas e incidentes que puedan producirse en sus líneas y máquinas. En caso de necesidad, todas las prestaciones se pueden juntar en un MSA Support.

Asistencia telefónica y por correo electrónico

- Asistencia telefónica durante la búsqueda y la resolución de errores en caso de incidente
- Derivación rápida y precisa a la persona adecuada dentro de Krones
- Documentación continuada sobre la naturaleza, la duración y el motivo mediante el sistema de tickets
- Los pedidos de piezas de repuesto y documentos para la tramitación del envío están disponibles incluso fuera del horario de trabajo

Remote Service

- Resolución rápida de errores mediante acceso remoto a los datos de sus máquinas
- Parametrización online del sistema y asistencia durante las actualizaciones de software
- Acceso a datos de máquinas solo previo consentimiento explícito del cliente
- Cada operación de servicio remoto se realiza únicamente en presencia de una persona de contacto in situ
- Documentación continuada sobre la naturaleza, la duración y el motivo mediante el sistema de tickets

Argos - Augmented Reality Support

- Ayuda inmediata del especialista del Krones Support mediante transmisión de fotos y vídeos en directo mediante terminales inteligentes
- Grabar, procesar y – tras autorización por el usuario local – memorizar vídeos y fotos
- La capacidad para múltiples dispositivos garantiza una aplicación flexible
- Compartir archivos durante una llamada permite que las indicaciones sean más claras
- Observaciones en 3D y OCR para indicaciones visuales*
- Posibilidad de integrar otros especialistas de asistencia técnica
- Ampliación continua de funciones suplementarias

MSA Support



Ventajas

- Tiempo de reacción garantizado* de 60 minutos como máximo
- Posibilidad de reaccionar más rápidamente gracias a la disponibilidad de los datos del cliente
- Notificación automática de la persona de contacto en cuestión tras la intervención de asistencia
- Acceso en cualquier momento a los tickets pendientes y tramitados dentro de la tienda Krones.shop
- Ahorro de costes por la minimización de las intervenciones del personal de asistencia in situ
- **Asistencia audiovisual** durante la búsqueda de errores con **Argos**: Instrucción directa por parte de un especialista del Krones Support mediante realidad aumentada.

● Contenido en MSA Support ○ Costes según el uso – Imposible

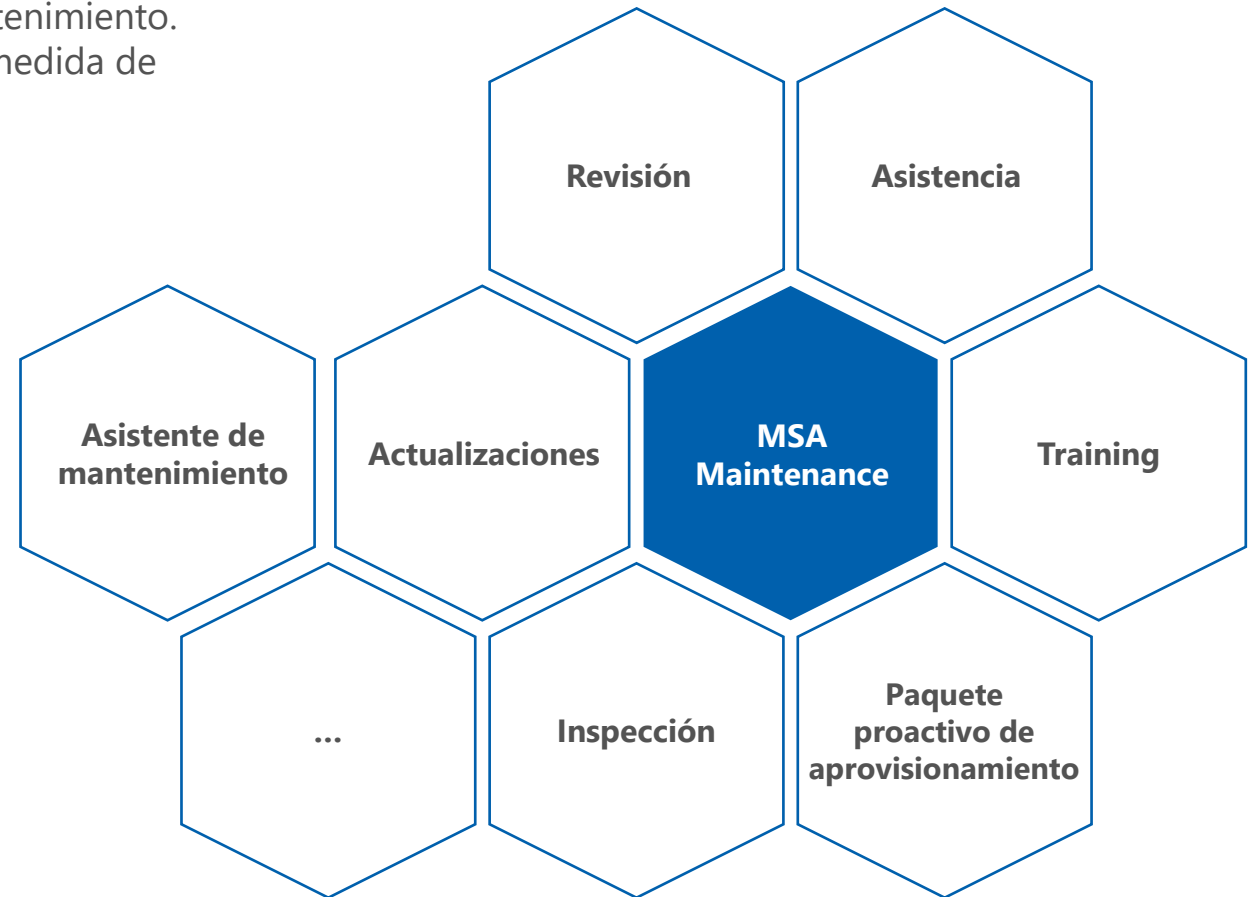
* Tiempo transcurrido entre la notificación de incidente por parte del cliente y el comienzo de la asistencia por parte de la asistencia técnica de Krones

	Sin Service Agreement	Con MSA Support
Asistencia telefónica/por correo electrónico	○	●
Remote Service	○	●
Argos: Augmented Reality Support	○	●
Asistencia de primer nivel	○	●
Asistencia de segundo nivel	○	●
Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana	○	●
Tratamiento priorizado		
Tiempo de reacción garantizado (como máximo 60 minutos)	–	●
Notificación de varias personas de contacto	–	●
Ventajas económicas		
Previsibilidad de los costes	–	●
Horas de asistencia más económicas:		
– Asistencia telefónica/por correo electrónico	–	●
– Remote Service	–	●
– Argos: Augmented Reality Support	–	●
– Supresión de los procesos y tasas por solicitud puntual de servicio	–	●

MSA Maintenance



Krones le ofrece diversos productos para su estrategia de mantenimiento. Estos pueden definirse y guardarse en MSA Maintenance a la medida de sus necesidades.



MSA Maintenance



Ventajas

- Conjunto de asistencia técnica individual ajustado a la perfección a su volumen de suministro Krones
- Persona de contacto fija en Krones
- Aseguramiento sostenible de la disponibilidad técnica de su instalación
- Integración directa de su personal en las medidas de mantenimiento con la correspondiente transferencia de conocimientos
- Gracias a la planificación profesional de las medidas de mantenimiento: Prevención de, p. ej., paradas no planificadas, costes suplementarios, etc.



**SOLUTIONS
BEYOND
TOMORROW**

