



# 模块化服务协议

克朗斯 LCS 生命周期服务

---



# 可靠地即时帮助



通过克朗斯模块化服务协议 Modular Service Agreements (MSA)，您可一举两得：您可以放心，生产线将可靠运行，甚至无需考虑定期的服务约定。根据您的个人需要，可以单独调整个人服务方案并添加其他模块，例如：二十四小时全天候支持，设备分析和员工培训：周到的协议设计为每一位客户提供根据预算和特殊需要制定的服务包。

## 一览

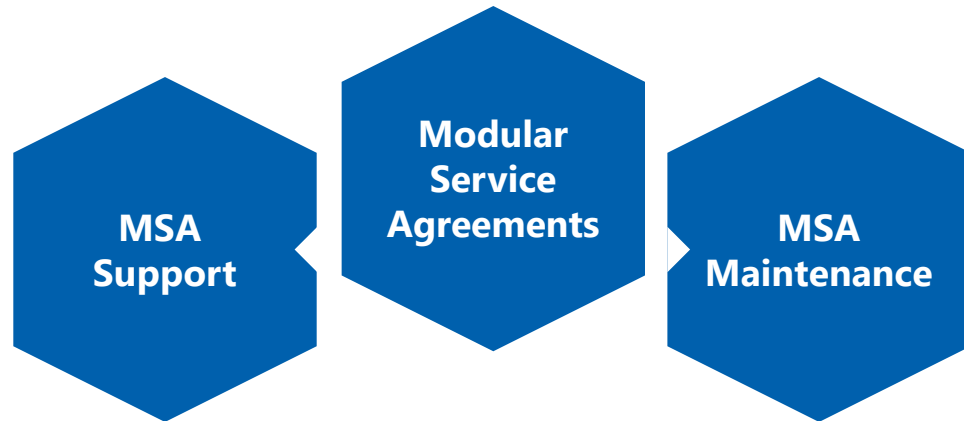
- 基于您个性化需求的定制服务方案
- 克朗斯服务热线：全天候，一个号码解决所有问题
- 客户和克朗斯公司之间的紧密合作
- 您设备可靠工作的基础



# 克朗斯生命周期服务的模块化服务协议



克朗斯生命周期服务的模块化服务协议 Modular Service Agreements (MSA) 是为您的设备提供快速、简单和专业帮助的基础。将会根据您的需求和预算提供以下变型：





克朗斯支持可为所有客户提供一站式技术服务，每周七天全天候二十四小时为您解决设备和机器上出现的所有问题和故障。如有必要，可将这些服务捆绑至 MSA Support 中。

## 电话和电子邮件支持

- 在故障情况下进行错误查找和排除时的电话支持
- 有针对性地快速联系到克朗斯公司中正确的联系人
- 通过售票系统连续记录类型、持续时间和原因
- 即使在上班时间外也可以订购备件以及记录发货办理情况

## 远程服务

- 通过远程访问您的机器数据快速排除错误
- 在软件升级时在线设置系统参数并提供支持
- 仅允许在客户明确批准后方可访问机器数据
- 仅在联系人在现场时使用各项远程服务
- 通过售票系统连续记录类型、持续时间和原因

## Argos - 增强现实支持

- 借助通过智能设备提供的实时视频及音频传输，可获得克朗斯支持专家的即时帮助
- 记录、编辑以及（经本地用户同意后）保存视频和图片
- 多台设备同时工作确保灵活使用
- 通话同时配有文档，以便进行明确指导
- 3D 注释和 OCR 用于视觉指导\*
- 可额外增加支持专家
- 不断扩展其它功能

# MSA Support



## 优点

- 担保的反应时间\* 最多 60 分钟
- 通过已存储的客户数据更快地提出应对方案
- 在每次使用支持后自动通知可个性化定义的联系入
- 在 Krones.shop 中随时查看已完结或未完结的工单
- 可以通过最大限度地减少现场服务人员的使用节省成本
- 在用 **Argos** 进行错误查找时的**视听支持**：由克朗斯支持专家借助增强现实技术进行直接指导。

● 包含在 MSA Support 中

○ 按需求进行的结算

- 不可行

\* 从委托方发送故障消息之时起到克朗斯技术支持部开始提供支持的这段时间

	无服务协议	具有 MSA Support
电话支持/电子邮件支持	○	●
远程服务	○	●
Argos: 增强现实技术支持	○	●
1 级-支持	○	●
二级支持	○	●
24/7 可达性	○	●
<b>优先处理</b>		
担保的反应时间（最多 60 分钟）	-	●
通知多个对话伙伴	-	●
<b>成本优势</b>		
成本可计划性	-	●
优惠的支持小时数:		
– 电话支持/电子邮件支持	-	●
– 远程服务	-	●
– Argos: 增强现实技术支持	-	●
– 免除单次请求的费用和流程	-	●

# MSA Maintenance



克朗斯为您的维修保养方案提供不同的产品。可以在考虑您需求的前提下在一个 MSA Maintenance 中进行定义和规定。





## 优点

- 个性化的服务包与您的克朗斯供货范围完美匹配
- 克朗斯处的固定联系人
- 持续确保您设备的技术可用性
- 通过相应的知识传递将您的工作人员有针对性地纳入到维修保养措施中
- 通过专业规划维修保养措施：避免诸如计划外停机、多余成本等等



**SOLUTIONS  
BEYOND  
TOMORROW**

