



MSA Support

Krones Lifecycle Service



24 Stunden für Sie da: der Krones MSA Support



Mit dem Lifecycle Service Produkt „MSA Support“ erhalten Sie eine zentrale Anlaufstelle des technischen Kundendiensts von Krones, die sich um alle Fragen zu Ihren Anlagen und Maschinen kümmert. Dank der Krones **Service Line** können Sie rund um die Uhr schnell zu unseren Support-Spezialisten Kontakt aufnehmen.

Unterstützung erhalten Sie dann entweder direkt am **Telefon** beziehungsweise via **E-Mail** über den **Remote Service** oder unseren **Augmented Reality Support Argos**.

Auf einen Blick

- Rund-um-die-Uhr-Support: 24 Stunden am Tag, sieben Tage pro Woche
- LCS Dienstleistungen einzeln buchbar oder im Rahmen eines MSA Support
- Dank GRS Plattform: sichere, schnelle und dokumentierte Kommunikation mit Ihren Maschinen und umfassende Funktionen für Remote-Dienstleistungen bzw. -Interaktionen
- Soforthilfe von Krones über Augmented Reality Support Argos



Europa:

+49 9401 70-8090
serviceline@krones.com



Nordamerika:

+1 414 409-4440
serviceline@kronesusa.com



Lateinamerika:

+55 11 40759740
serviceline@krones.com.br



Östliche Welt:

+7 495 580-6666
serviceline@ru.krones.com



Afrika/Mittlerer Osten:

+49 9401 70-8090
serviceline@krones.com



Asien/Pazifik:

+66 2763-6509
serviceline@krones.co.th



China:

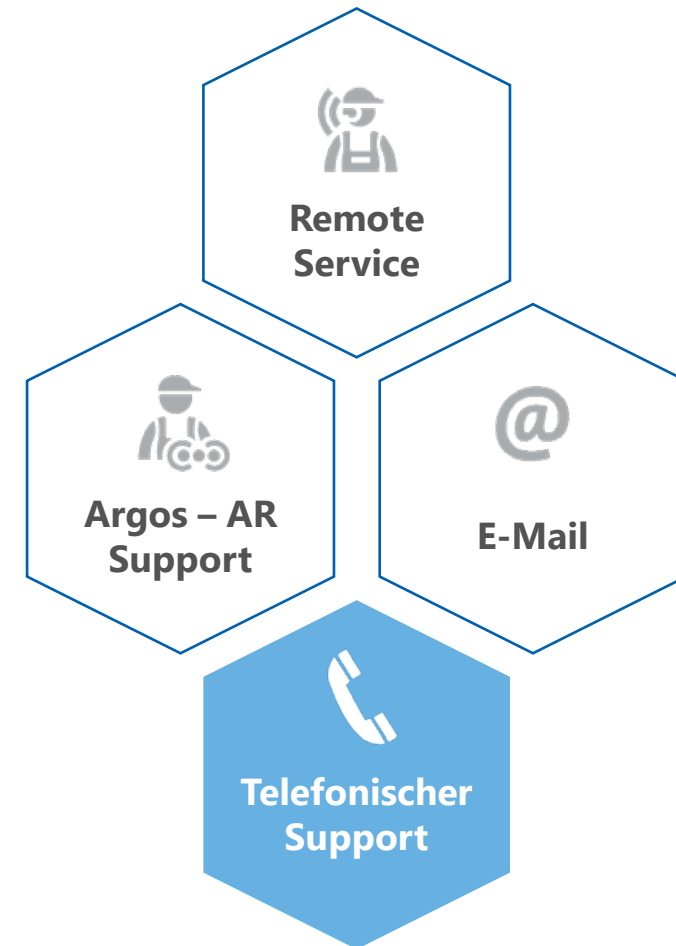
+86 512-53739588
serviceline@cn.krones.com

Telefonischer Support



Support 24/7

- Telefonische Unterstützung bei der Fehlersuche und -behebung im Störfall
- Gezielte und schnelle Weiterleitung zum richtigen Krones Ansprechpartner:
 - **1st Level:** technischer Ansprechpartner mit maschinenübergreifendem Wissen
 - **2nd Level:** Spezialisten mit maschinenbezogenem Wissensspektrum
- Ticket-System für jeden Anruf mit spezifischer Nummer
- In dringenden Notfällen: Bestellung und Versandabwicklung von Krones Lagerteilen auch außerhalb der Geschäftszeiten
- **Für jedes Krones Equipment möglich**

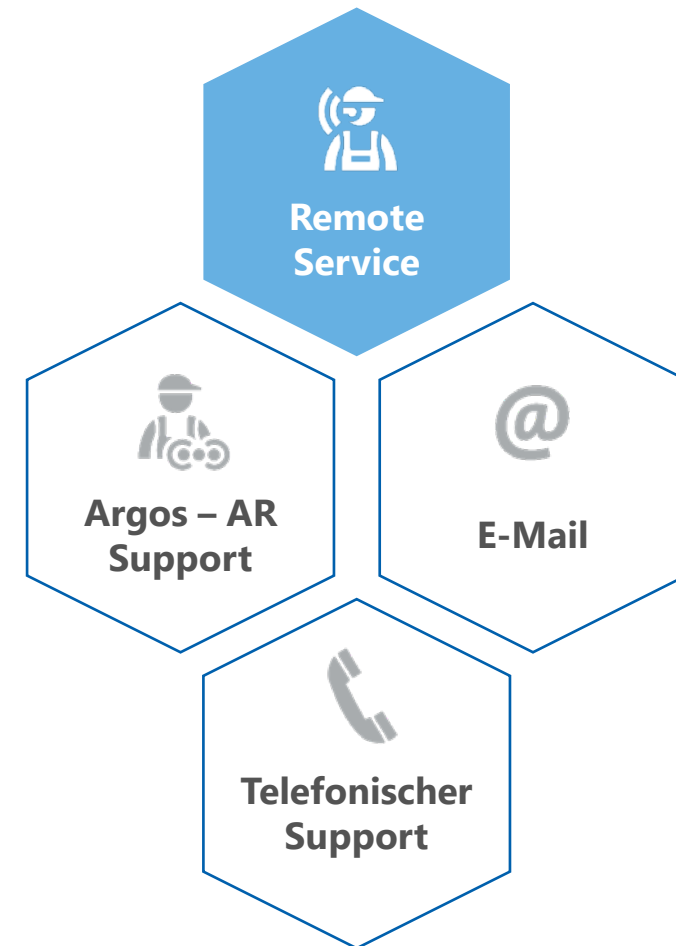


Remote Service



Support 24/7

- Schnelle Fehlerbehebung durch Fernzugriff auf Maschinen (Touchscreen-Panel, Computersysteme und Steuerungen)
- Online-Optimierung von Parametern und Unterstützung bei Software-Updates
- Jeder Remote-Service-Einsatz nur in Anwesenheit eines Ansprechpartners vor Ort (eigenes Personal oder Krones Vor-Ort-Personal)
- Ticket-System für jeden Anruf mit spezifischer Nummer
- Technische Voraussetzungen für einen Remote-Service-Einsatz:
 - Internetverbindung mit einer empfohlenen Bandbreite von 6 Mbit/s (DSL)
 - Netzwerkfähige betroffene Maschine, die mit dem Internetanschluss (Router) in Ihrem Netzwerk verbunden sein muss



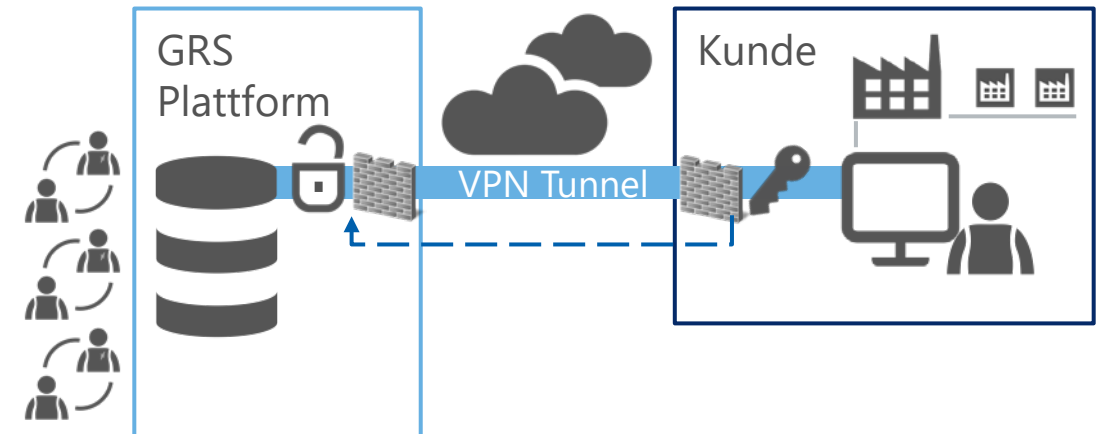
GRS: Global Remote Service



Die GRS Plattform bietet eine ganzheitliche und von Krones zentral gemanagte State-of-the-Art-Plattform. Diese bildet die Basis für eine den höchsten Sicherheitsstandards entsprechende Fernüberwachung beziehungsweise -wartung (Remote Service) Ihrer Krones Maschinen und Anlagen.

- Protokolle und Verschlüsselung nach aktuellstem Stand der Technik
- Sichere Zwei-Faktor-Authentifizierung für die Anmeldung des Technikers an der Plattform
- Nachvollziehbarkeit: Protokollierung jeder Verbindung
- Rechtssichere Dokumentation von Remote-Service-Zugriffen

Digitalisierung – aber sicher!



Argos

Augmented Reality Support



Support 24/7

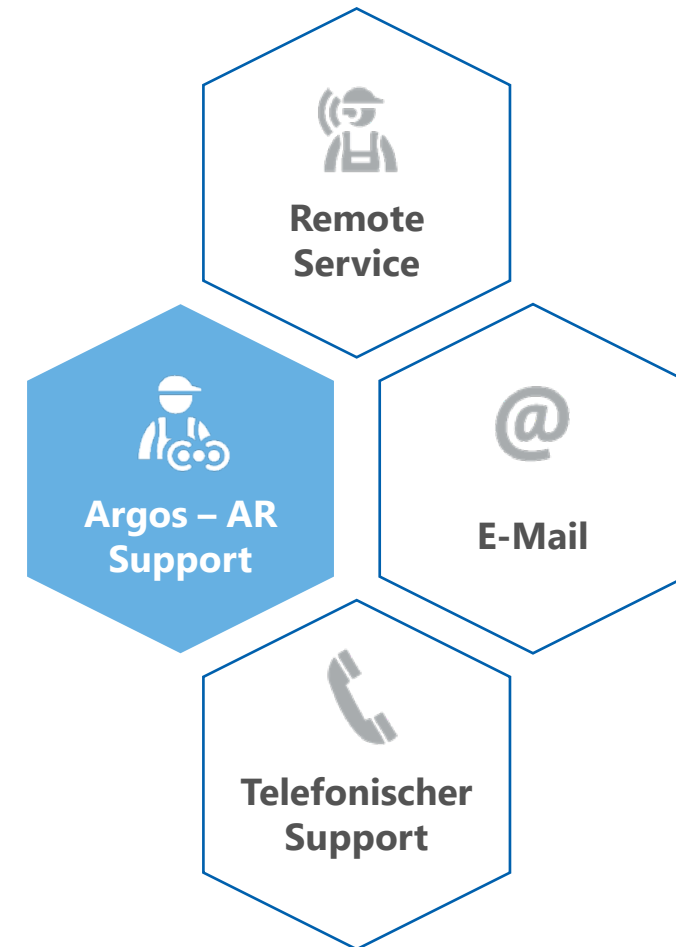
Zusätzlich zum bestehenden Telefon- und Remote-Support bietet Krones auch den Augmented Reality Support „Argos“. Hier erhalten Sie mithilfe sogenannter Smart Glasses, Smartphones oder Tablets sofortige Unterstützung durch einen Krones Support-Spezialisten an Ihrer Maschine – und zwar so, als ob dieser direkt bei Ihnen vor Ort wäre.

Auf einen Blick

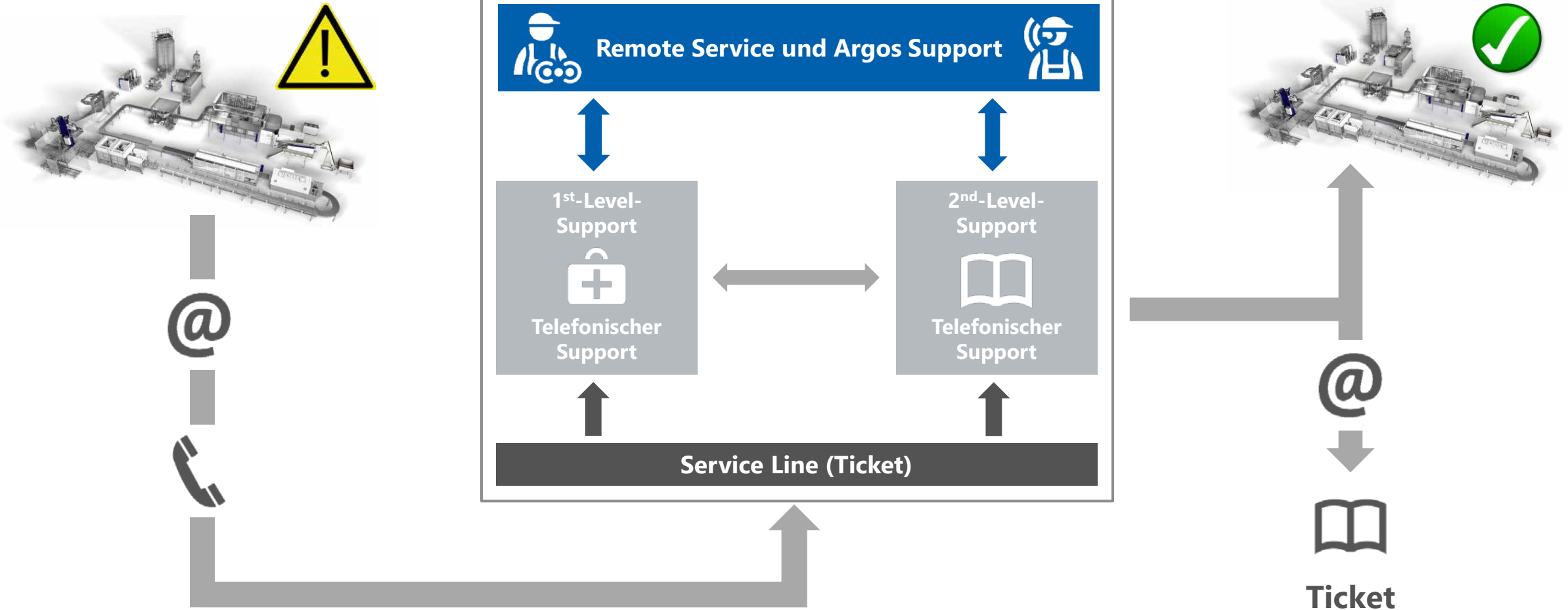
Live-Video- und Audioübertragung

- Aufnehmen, Bearbeiten und – nach Zustimmung des lokalen Users – Speichern von Videos und Bildern
- Mehrgerätefähigkeit gewährleistet flexiblen Einsatz
- Teilen von Dateien während eines Anrufs für klare Anweisungen
- 3D-Anmerkungen und OCR für visuelle Anweisungen*
- Hinzunahme zusätzlicher Support-Spezialisten möglich
- Kontinuierlicher Ausbau weiterer Funktionen

* Die angebotenen Funktionen variieren je nach Gerät und Version



Ablauf eines Support-Einsatzes





Vorteile

- **Garantierte Reaktionszeit*** von maximal 60 Minuten
- Schnellere Reaktion durch bereits hinterlegte Kundendaten
- Wegfall der schriftlichen Einzelanforderung sowie der Einwahlgebühr für Remote Service sowie AR-Support-Einsätze
- Automatische Benachrichtigung der individuell definierbaren Ansprechpartner nach jedem Support-Einsatz
- **Kostensparnis** durch Minimieren der Servicepersonal-Einsätze vor Ort
- **Audiovisuelle Unterstützung** bei der Fehlersuche mit **Argos**: Direkte Anleitung durch einen Krones Support-Spezialisten mittels Augmented Reality.

* Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung durch den Auftraggeber und Beginn der Unterstützung durch den technischen Support von Krones.



Ihre Vorteile



| | Ohne Service Agreement | Mit MSA Support |
|--|------------------------|-----------------|
| Telefonischer Support/E-Mail-Support | ○ | ● |
| Remote Service | ○ | ● |
| Argos: Augmented Reality Support | ○ | ● |
| 1 st -Level-Support | ○ | ● |
| 2 nd -Level-Support | ○ | ● |
| 24/7-Erreichbarkeit | ○ | ● |
| Priorisierte Behandlung | | |
| Garantierte Reaktionszeit (max. 60 Minuten) | – | ● |
| Benachrichtigung mehrerer Ansprechpartner | – | ● |
| Kostenvorteile | | |
| Planbarkeit der Kosten | – | ● |
| Vergünstigte Support-Stunden: | | |
| – Telefonischer Support/E-Mail-Support | – | ● |
| – Remote Service | – | ● |
| – Argos: Augmented Reality Support | – | ● |
| – Entfall von Single-Request-Gebühr und -Prozessen | – | ● |

● Im MSA Support enthalten | ○ Verrechnung gemäß Inanspruchnahme | – Nicht möglich

**SOLUTIONS
BEYOND
TOMORROW**

