



MSA Support

克朗斯 LCS 生命周期服务



24 小时为您服务：克朗斯支持部门



技术客服部门通过生命周期服务产品“MSA Support”提供一站式服务，为您解决设备和机器上出现的所有问题。克朗斯为您提供全天候**热线服务**，拨打热线即可快速联系到我们的支持专家。

然后，您可以直接通过**电话或电子邮件就远程服务**或我们的**增强现实支持 Argos** 获得技术支持。

一览

- 二十四小时全天候支持：每周七天，每天 24 小时
- 生命周期服务可以单独或作为 MSA Support 的一部分订购
- 凭借 GRS 平台：安全、快速并且有记录地与您的机器进行通讯并提供用于远程服务或互动的全面功能
- 克朗斯通过增强现实支持 Argos 为您提供即时帮助



欧洲：
+49 9401 70-8090
serviceline@krones.com



北美洲：
+1 414 409-4440
serviceline@kronesusa.com



拉丁美洲：
+55 11 40759740
serviceline@krones.com.br



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



非洲/中东：
+49 9401 70-8090
serviceline@krones.com



亚洲及太平洋地区：
+66 2763-6509
serviceline@krones.co.th



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

电话支持



全天候支持

- 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正确的克朗斯联系人：
 - **1级**：具备跨机器知识的技术联系人
 - **2级**：具备跨机器知识范围的专家
- 具备特定号码的、用于各种呼叫的售票系统
- 在重大的紧急情况下：即使在非营业时间，克朗斯也能处理您的订单并安排发货
- 适用于各种克朗斯设备

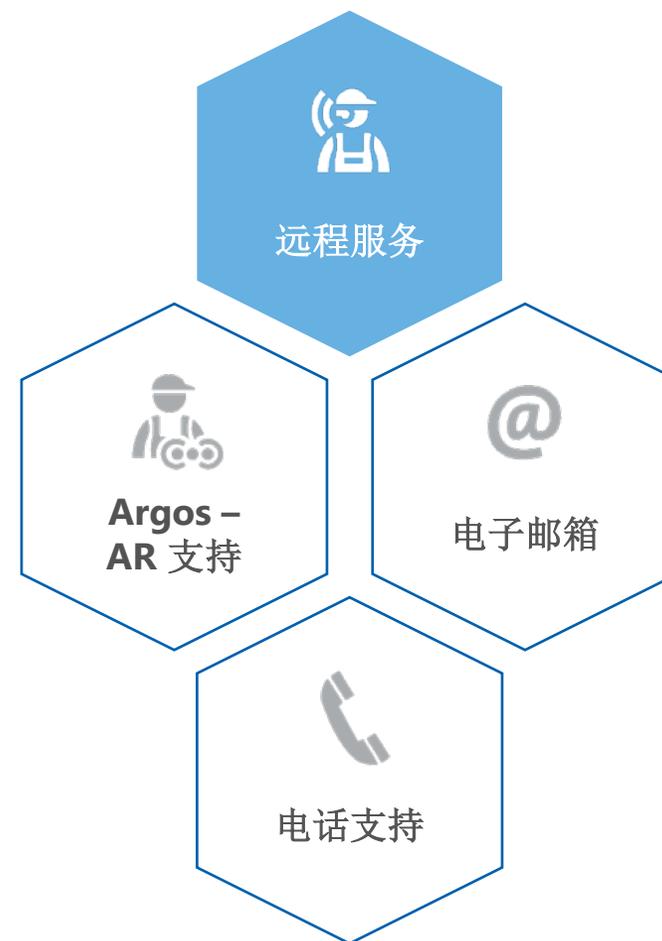


远程服务



全天候支持

- 通过远程访问机器（触摸屏面板、计算机系统和控制系统）快速排除错误
- 在线优化参数并在软件升级时提供支持
- 仅在联系人在现场时使用各项远程服务（自家工作人员或克朗斯现场工作人员）
- 具备特定号码的、用于各种呼叫的售票系统
- 使用远程服务的技术前提：
 - 建议使用带宽为 6 Mbit/s (DSL) 的因特网连接
 - 可以上网的机器，必须利用因特网接口（路由器）连接到您的网络中



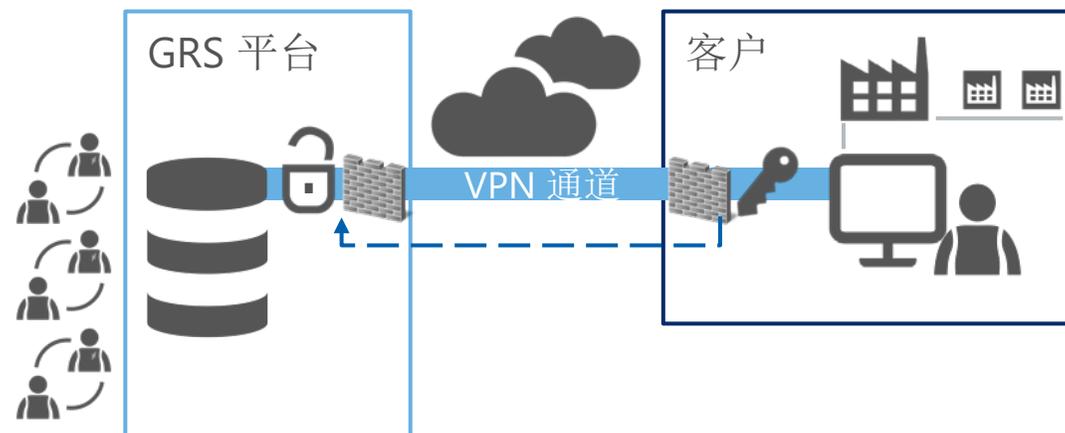
GRS: 全球远程服务



GRS 平台由克朗斯集中管理，是一个完全统一的先进平台。它是克朗斯机器和设备远程监控或维护（远程服务）最高安全标准的基础。

- 符合最新技术水平的协议和加密
- 技术人员登录平台时进行双重安全验证
- 可追溯性：记录各个连接
- 及时记录远程服务访问

数字化 - 但安全!



Argos

增强现实支持



全天候支持

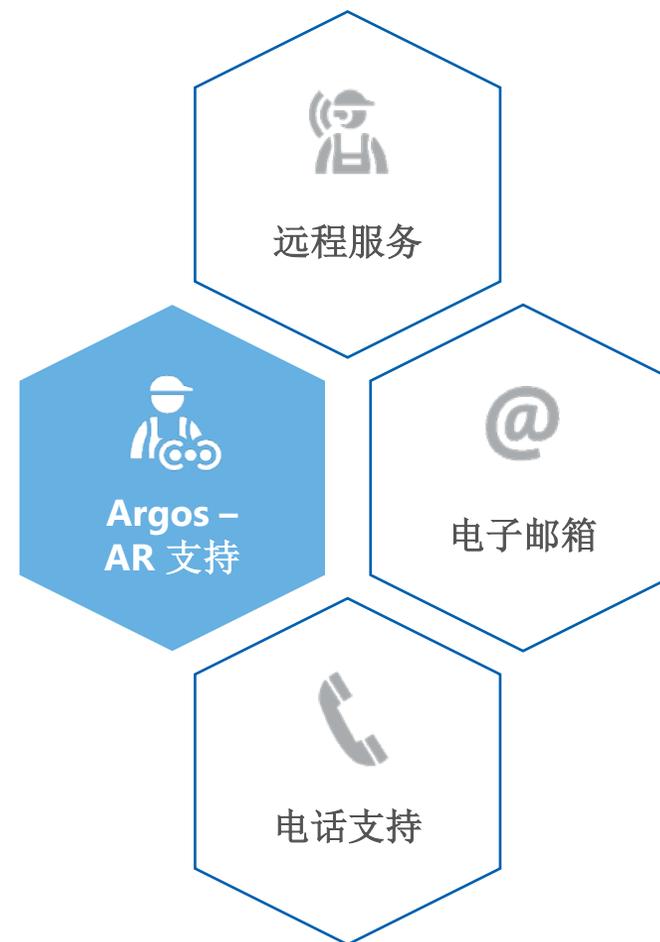
除了现有的电话和远程支持之外，克朗斯还提供增强现实支持“Argos”。在此，您可以借助所谓的智能眼镜、智能手机或平板电脑，在您的机器上获得克朗斯支持专家的即时帮助，如同亲临现场。

一览

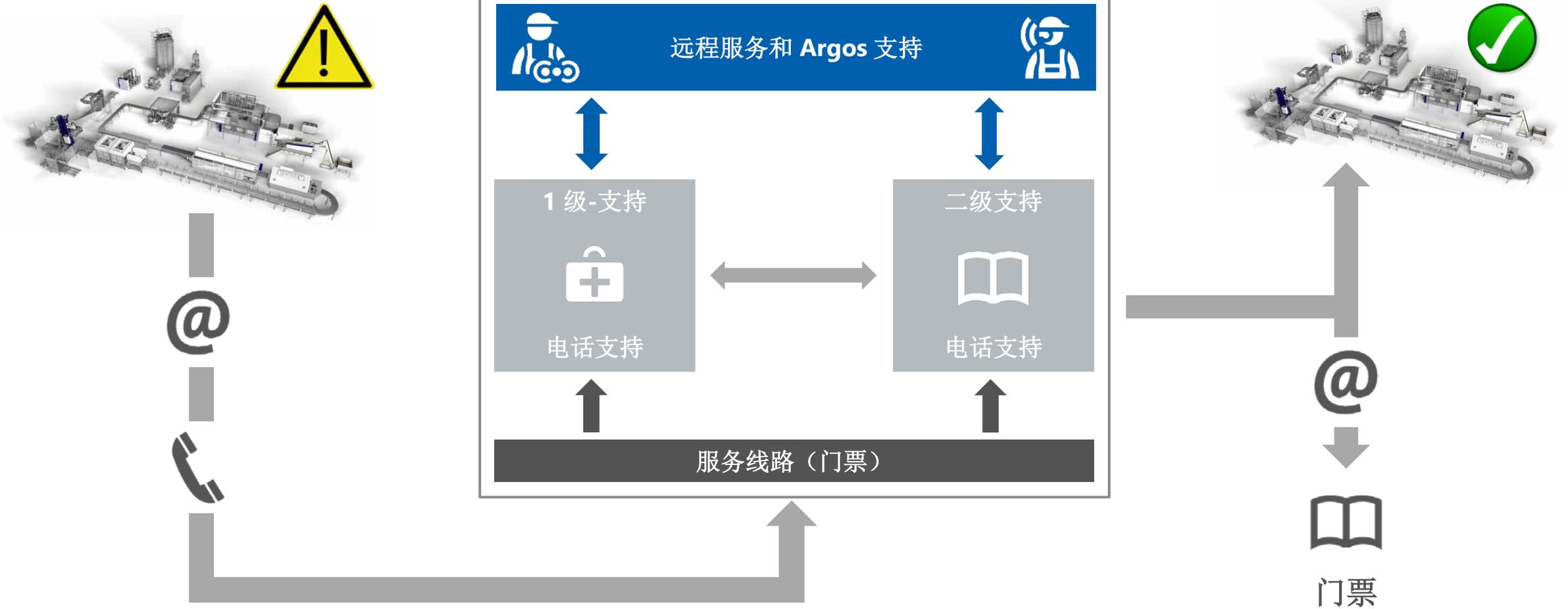
实时视频及音频传输

- 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

* 提供的功能因设备和版本而异



支持使用过程



MSA Support



优点

- 担保的反应时间* 最多 60 分钟
- 凭借已保存的客户数据可以更快做出反应
- 取消了书面单次请求，并省去了远程服务和增强现实支持服务的电话拨打费用
- 在每次使用支持后自动通知可个性化定义的联系入
- 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。

* 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。



您的优势



	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	○	●
优先处理		
担保的反应时间（最多 60 分钟）	-	●
通知多个对话伙伴	-	●
成本优势		
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	-	●

● 包含在 MSA Support 中 | ○ 按需结算 | - 不可行

**SOLUTIONS
BEYOND
TOMORROW**

