



Modular Service Agreements

Krones Lifecycle Service



Sofort-Hilfe, auf die Sie zählen können



Mit den Krones Modular Service Agreements (MSA) schlagen Sie gleich zwei Fliegen mit einer Klappe: Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre Linie zuverlässig arbeitet – ohne selbst an regelmäßige Service-Termine denken zu müssen.

Je nach persönlichem Bedarf können Sie Ihr individuelles Service-Konzept anpassen und um weitere Bausteine wie zum Beispiel einen Rund-um-die-Uhr-Support, Anlagenanalyse oder Trainings für Ihre Mitarbeiter ergänzen: Die durchdachte Gestaltung der Agreements bietet jedem Kunden, je nach Budget und spezifischem Bedarf, ein passendes Service-Paket an.

Auf einen Blick

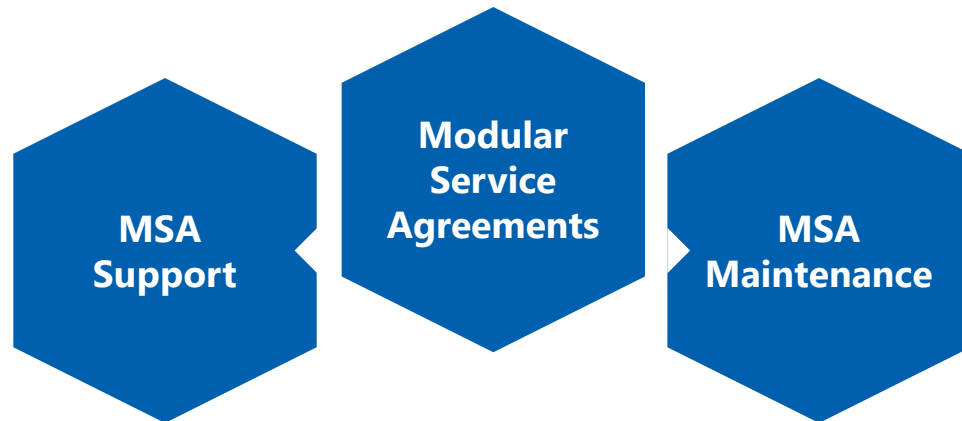
- Individuelles Konzept basierend auf Ihren persönlichen Bedürfnissen
- Die Krones Service Line: rund um die Uhr eine Nummer für alle Fragen
- Enge Zusammenarbeit zwischen Krones und unseren Kunden
- Grundlage für eine zuverlässige Arbeit Ihrer Anlagen



Die Modular Service Agreements des Krones LCS



Die Modular Service Agreements (MSA) des Krones Lifecycle Service bilden die Basis für schnelle, unkomplizierte und kompetente Hilfe für Ihre Anlagen. Angepasst an Ihre Bedürfnisse und Ihr Budget stehen folgende Varianten zur Verfügung:





Der Krones Support bietet allen Kunden eine zentrale Anlaufstelle des technischen Kundendiensts, welche sich rund um die Uhr an jedem Tag der Woche um alle auftretenden Probleme und Störungen bei Ihren Anlagen und Maschinen kümmert. Bei Bedarf lassen sich die Leistungen in einem MSA Support bündeln.

Telefon- und E-Mail-Support

- Telefonische Unterstützung bei der Fehlersuche und Behebung in einem Störfall
- Gezielte und schnelle Weiterleitung zum richtigen Ansprechpartner im Hause Krones
- Fortlaufende Dokumentation von Art, Dauer und Grund durch das Ticket-System
- Ersatzteilbestellungen und Dokumente zur Versandabwicklung auch außerhalb der Geschäftszeiten erhältlich

Remote Service

- Schnelle Fehlerbehebung durch Fernzugriff auf Ihre Maschinendaten
- Online-Systemparametrierung und -Unterstützung bei Software-Updates
- Zugriff auf Maschinendaten nur durch vorherige explizite Zustimmung des Kunden
- Jeder Remote-Service-Einsatz nur in Anwesenheit eines Ansprechpartners vor Ort
- Fortlaufende Dokumentation von Art, Dauer und Grund durch das Ticket-System

Argos - Augmented Reality Support

- Soforthilfe von Krones Support-Spezialisten mithilfe von Live-Video- und Audioübertragung via Smart Devices
 - Aufnehmen, Bearbeiten und – nach Zustimmung des lokalen Users – Speichern von Videos und Bildern
 - Mehrgerätaefähigkeit 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

MSA Support



Vorteile

- Garantierte Reaktionszeit* von maximal 60 Minuten
- Schnellere Reaktionsmöglichkeit durch bereits hinterlegte Kundendaten
- Automatische Benachrichtigung der individuell definierbaren Ansprechpartner nach jedem Support-Einsatz
- Jederzeit Einsicht in offene und abgeschlossene Tickets im Krones.shop
- Kostenersparnis durch Minimieren der Service-Personal-Einsätze vor Ort möglich
- **Audiovisuelle Unterstützung** bei der Fehlersuche mit **Argos**: Direkte Anleitung durch einen Krones Support-Spezialisten mittels Augmented Reality.

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

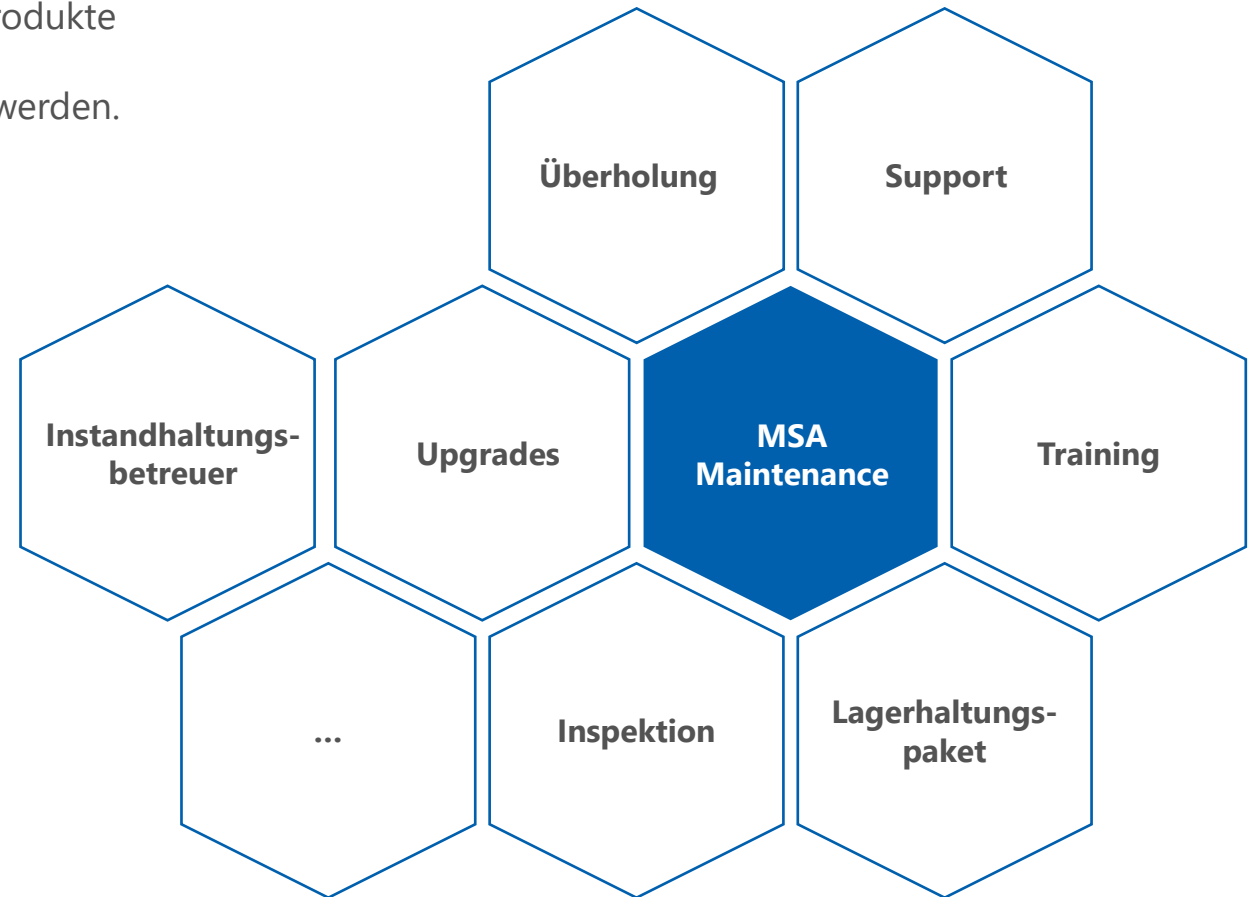
* Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung durch den Auftraggeber und Beginn der Unterstützung durch den technischen Support von Krones

	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	–	●

MSA Maintenance



Krones bietet für Ihre Instandhaltungsstrategie verschiedene Produkte an. Diese können in einem MSA Maintenance, unter der Berücksichtigung Ihrer Bedürfnisse, definiert und festgehalten werden.



MSA Maintenance



Vorteile

- Individuelles Service-Paket perfekt auf Ihren Krones Lieferumfang abgestimmt
- Fester Ansprechpartner bei Krones
- Nachhaltiges Sicherstellen der technischen Verfügbarkeit Ihrer Anlage
- Gezieltes Einbinden Ihres Personals in Instandhaltungsmaßnahmen mit entsprechendem Wissenstransfer
- Durch professionelle Planung von Instandhaltungsmaßnahmen: Vermeiden von beispielsweise ungeplanten Stillständen, Mehrkosten, etc.



**SOLUTIONS
BEYOND
TOMORROW**

