



# MSA Support

Krones Lifecycle Service

---



# 24 horas al día a su servicio: la asistencia de Krones



Con el producto "MSA Support" del Lifecycle Service, obtendrá un punto de contacto central con el servicio de asistencia técnica al cliente de Krones que se ocupará de todas las cuestiones relacionadas con sus líneas y máquinas. Gracias a Krones **Service Line** podrá ponerse en contacto con nuestros técnicos de asistencia las 24 horas del día.

Recibirá **asistencia** o bien directamente por **teléfono** o **correo electrónico** a través del **servicio a distancia** o nuestra **asistencia mediante realidad aumentada Argos**.

## De un vistazo

- Asistencia las 24 horas: 24 horas al día y siete días a la semana
- Los servicios LCS se pueden contratar por separado o en el marco del MSA Support
- Gracias a la plataforma GRS, dispondrá de una comunicación segura, rápida y documentada con sus máquinas y amplias funciones para interacciones y servicios remotos
- Asistencia inmediata de Krones mediante la realidad aumentada Argos



### Europa:

+49 9401 70-8090  
serviceline@krones.com



### América del Norte:

+1 414 409-4440  
serviceline@kronesusa.com



### América Latina:

+55 11 40759740  
serviceline@krones.com.br



### Mundo oriental:

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



### África/Oriente Medio:

+49 9401 70-8090  
serviceline@krones.com



### Asia/Pacífico:

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



### China:

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

# Asistencia telefónica



## Asistencia 24 horas/7 días

- Asistencia telefónica durante la búsqueda y la resolución de errores en caso de incidente
- Derivación rápida y precisa a la persona de contacto adecuada dentro de Krones:
  - **Primer nivel:** técnico de contacto con conocimientos generales sobre maquinaria
  - **Segundo nivel:** especialistas con conocimientos sobre maquinaria específica
- Sistema de tickets para cada llamada con número específico
- En casos de emergencia: Encargo y tramitación del envío de piezas de almacén de Krones incluso fuera del horario de oficina
- **Posible para cualquier equipo Krones**



# Remote Service



## Asistencia 24 horas/7 días

- Rápida eliminación de errores con acceso remoto a las máquinas (pantalla táctil, sistemas de ordenadores y controladores)
- Optimización online de parámetros y asistencia durante las actualizaciones de software
- Cada operación de servicio remoto se realiza únicamente en presencia de una persona de contacto in situ (personal propio o personal de Krones in situ)
- Sistema de tickets para cada llamada con número específico
- Requisitos técnicos para la intervención del servicio a distancia:
  - Conexión a Internet con un ancho de banda recomendado de 6 Mbit/s (DSL)
  - La máquina afectada tiene que estar conectada en red y tener conexión a Internet (router) dentro de su red



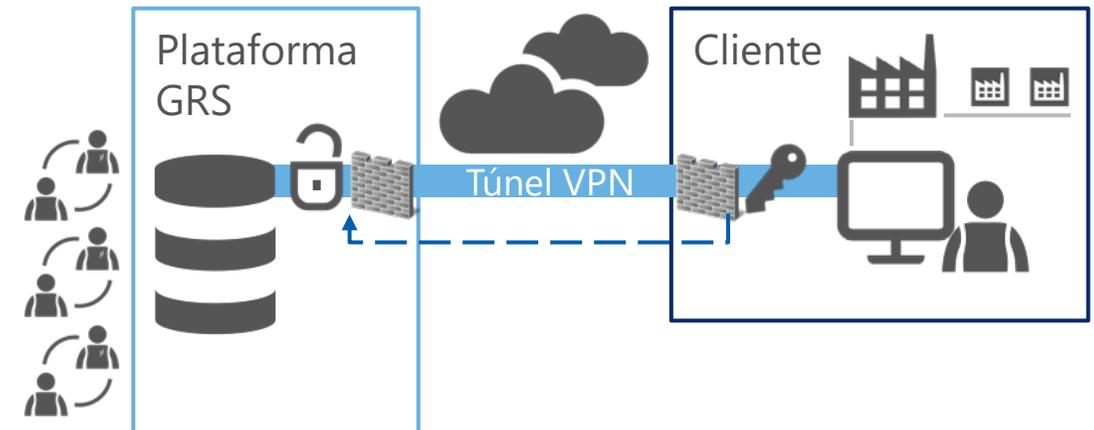
# GRS: Global Remote Service



La plataforma GRS constituye un moderno servicio integral y gestionado de forma centralizada por Krones. Conforma la base para la monitorización y el mantenimiento remotos (servicio a distancia) de sus máquinas e instalaciones de Krones en cumplimiento de las más estrictas normas de seguridad.

- Protocolos y cifrados según los últimos avances de la tecnología
- Autenticación segura de dos factores para el acceso del técnico a la plataforma
- Trazabilidad: protocolización de cualquier conexión
- Documentación de intervenciones del servicio a distancia con seguridad jurídica

**Digitalización ¡con seguridad!**



# Argos

## Augmented Reality Support



### Asistencia 24 horas/7 días

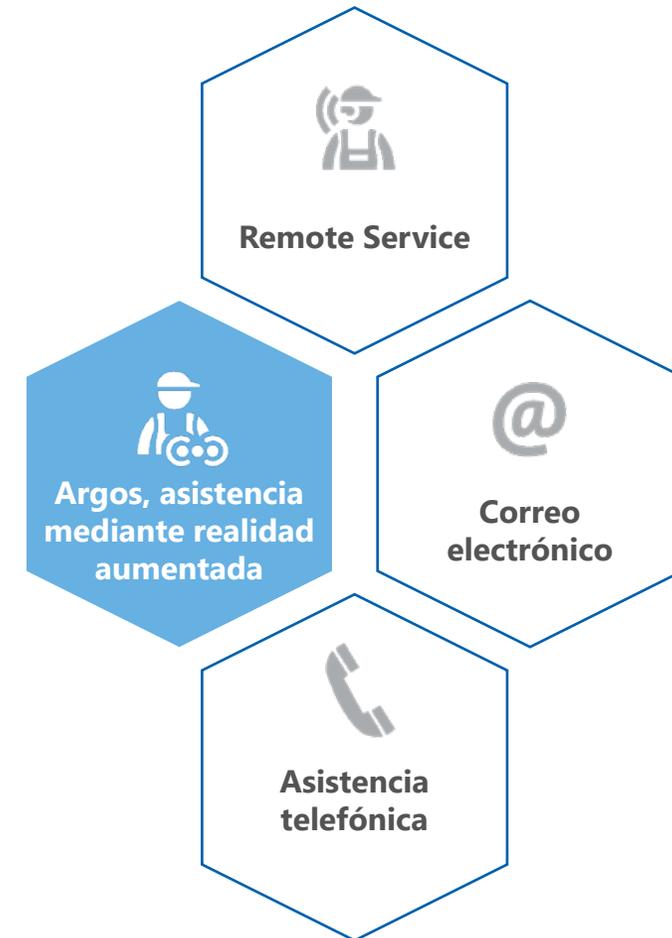
Además de la asistencia por teléfono y el servicio remoto existente, Krones ofrece también Argos, asistencia mediante realidad aumentada. Con la ayuda de gafas inteligentes, teléfonos o tabletas inteligentes, recibirá asistencia inmediata de un especialista en asistencia técnica de Krones en su máquina, como si estuviera directamente en el lugar donde se encuentra.

### De un vistazo

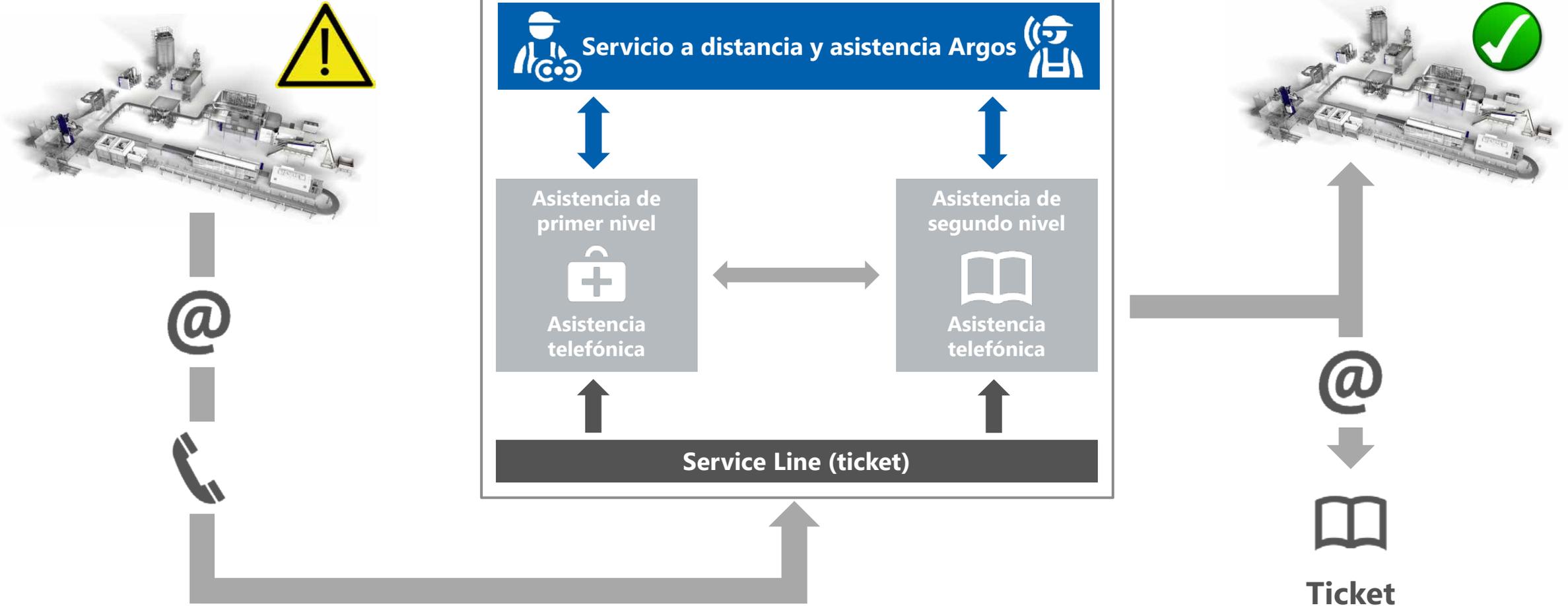
Transmisión de vídeo y audio en directo

- 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

\* Las funciones ofrecidas varían según dispositivo y versión



# Desarrollo de una intervención de asistencia





## Ventajas

- **Tiempo de reacción garantizado\*** de 60 minutos como máximo
- Reacción más rápida gracias a la disponibilidad de los datos del cliente
- Supresión de la solicitud puntual de servicio por escrito y de las tarifas de acceso para el servicio a distancia e intervenciones de soporte AR
- Notificación automática de la persona de contacto en cuestión tras la intervención de asistencia
- **Ahorro de costes** gracias a 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 de asistencia de Krones mediante realidad aumentada.

\* 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.



# Ventajas



	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	○	●
<b>Tratamiento priorizado</b>		
Tiempo de reacción garantizado (como máximo 60 minutos)	–	●
Notificación de varias personas de contacto	–	●
<b>Ventajas económicas</b>		
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	–	●

● Incluido en MSA Support | ○ Facturación según el uso | – No es posible

**SOLUTIONS  
BEYOND  
TOMORROW**

