

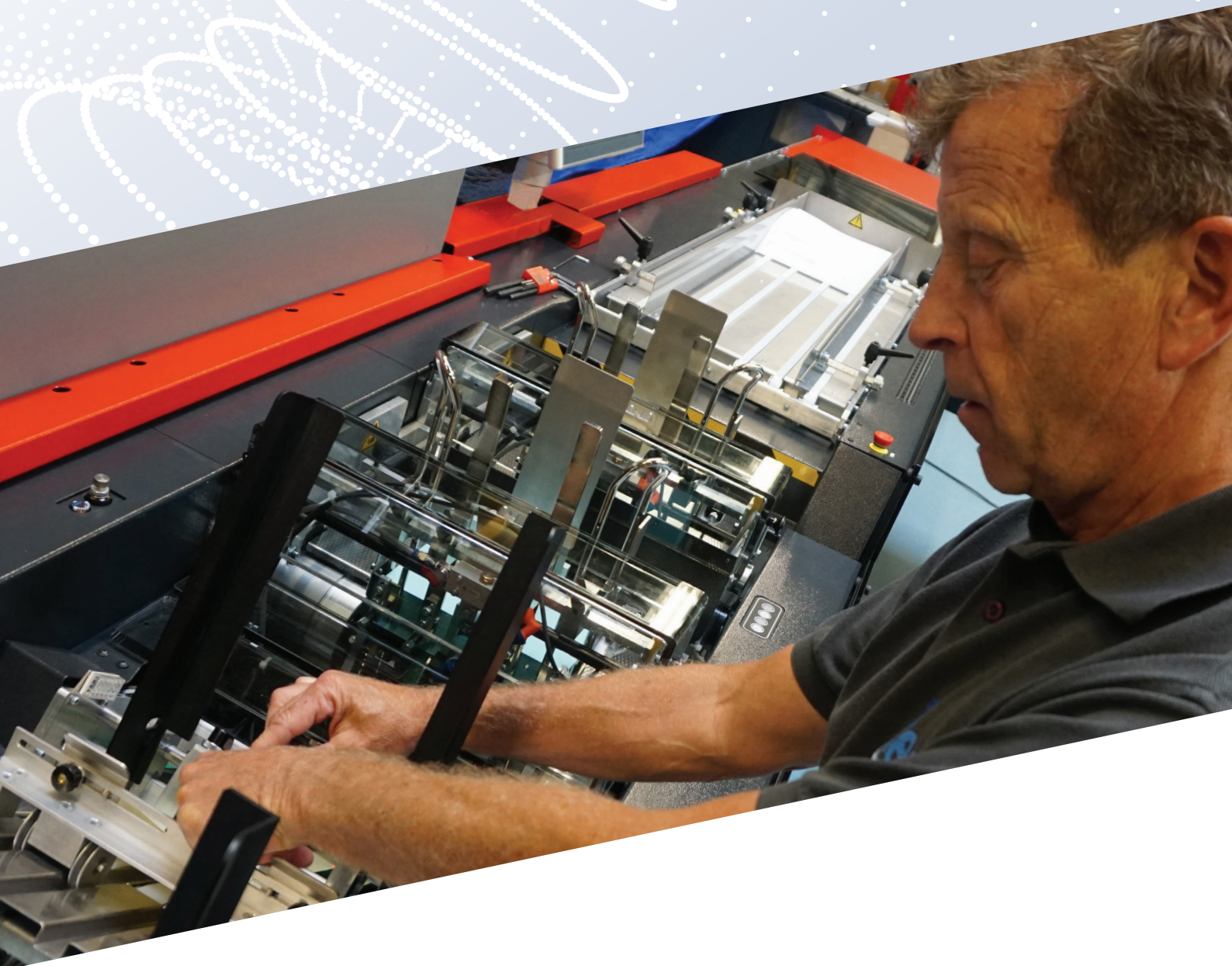


kern**Service**

# Prestations de Service

## Un service client fiable

Service après-vente



Your technology partner | **kern**

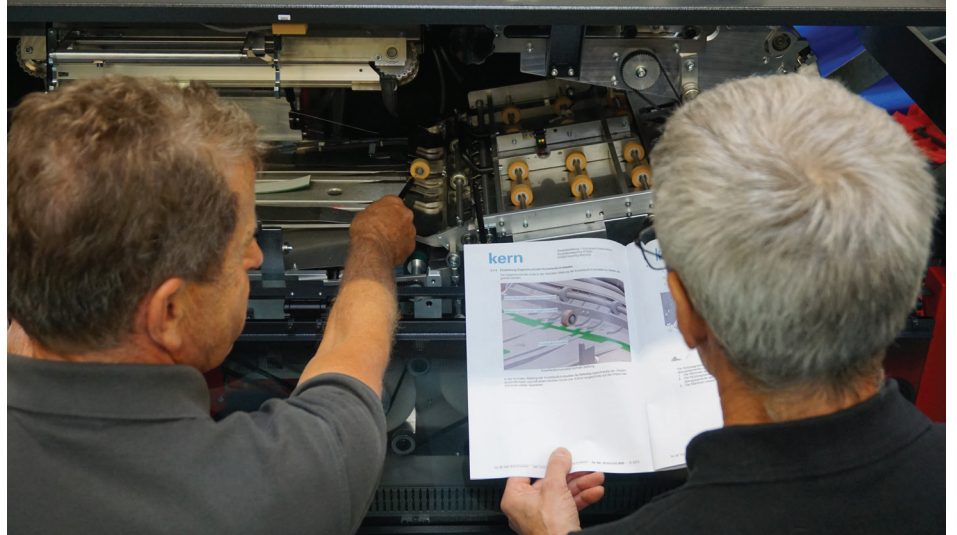
# Kern Service ...vous garantit un fonctionnement optimal

**Les conseils avant l'achat, le support et l'assistance après l'achat d'un système Kern sont des services très importants. Une équipe de supports efficace est l'un des atouts majeurs du groupe Kern. Le groupe Kern propose dans le monde entier un programme de services complet et fiable pour garantir une disponibilité et une productivité optimale des systèmes.**

**Les clients Kern bénéficient d'une large gamme de services qui garantissent la plus haute efficacité, fiabilité des processus et disponibilité pour leurs systèmes. Grâce à un réseau de vente et de service mondial, le groupe Kern peut assurer une assistance rapide et des délais de réponses très courts.**

Chez Kern, la proximité avec le client est définie de manière globale : en plus de conseils personnalisés, la gestion de projet dans sa globalité comprend également l'installation des systèmes et la formation ainsi que la maintenance et le service. La formation continue du personnel et des équipes opérationnelles est également très importante.

Le Groupe Kern est là pour ses clients. La première étape consiste en une analyse des besoins et des attentes respectifs du client afin de concevoir la solution la plus appropriée. Les systèmes sur mesure sont une force de Kern. Après l'achat, un programme de service fiable est indispensable. Offrir un service complet à nos clients est l'un des critères les plus importants de l'entreprise. Kern propose des modèles de service orientés vers le client, complets et fiables pour garantir une disponibilité et une productivité optimales des systèmes.



## Documents Techniques

Le client reçoit une documentation technique détaillée ou un manuel d'utilisation pour chaque système et chaque solution. À l'aide de ces documents, il trouvera des informations détaillées sur l'installation, l'utilisation, la maintenance, la réparation, etc.

## Service et assistance

Kern s'engage à fournir un service sans faille pour garantir les performances de production des systèmes Kern installés. En cas de difficultés, le client peut compter sur une assistance efficace - que ce soit par téléphone, en ligne ou sur place. L'objectif étant de résoudre le problème le plus rapidement possible.

Les options suivantes sont disponibles :

- Contacter la personne en charge chez Kern - assistance et résolution via un partenaire local
- Assistance téléphonique pour des sujets simples
- Accès direct au système par l'équipe de supports techniques via une connexion à distance
- Support international de 2ème ou 3ème niveau depuis le siège Kern
- Déplacement sur place en cas de problèmes complexes

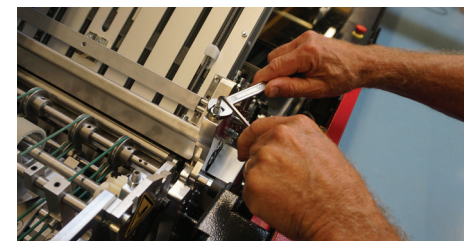
## Contrats de maintenance et de services

Le groupe Kern propose différents contrats de maintenance et de service. Chaque système nécessite un entretien après une certaine période d'usage pour garantir un fonctionnement efficace et fiable dans la continuité. Des contrôles réguliers augmentent la fiabilité et la durée de vie des systèmes Kern.

Inspection et maintenance des systèmes : Les conseillers clientèle Kern sont là pour aider chaque client à déterminer le type de contrat le plus adapté à ses besoins.

Principaux avantages de ces contrats :

- Augmentation de la durée de vie
- Amélioration de la sécurité opérationnelle
- Optimisation des processus opérationnels
- Amélioration de l'efficacité
- Planification des coûts prévisibles





## Assistance Software

### Systèmes de mise sous pli Kern

Les solutions de mise sous enveloppe Kern offrent un suivi complet des plis grâce à la Suite logicielle Kern MailFactory®. À des fins d'analyse, les données pertinentes pour l'insertion sont stockées en permanence dans une base de données afin que des rapports puissent être générés ultérieurement. Pour pouvoir traiter les demandes de support le plus rapidement possible, une équipe est disponible via une connexion à distance. Un déploiement sur site peut être réalisé si nécessaire.

### Systèmes d'emballage Kern

Le logiciel des systèmes d'emballage Kern dispose d'une connexion en ligne. Afin de traiter les demandes de support le plus rapidement possible, une équipe est disponible via une connexion à distance. Dans les cas complexes, un déploiement sur site peut également être planifié.

### Consignes de retrait/dépôt colis Kern Terminals

Le support software pour les Smart Terminals est assuré par l'équipe Kern ou par un partenaire local 24/7. Afin de répondre le plus rapidement possible aux demandes de maintenance, une équipe est disponible via une connexion à distance. Dans certains cas, un déploiement sur site peut être pertinent.

Le cumul d'un service client 24/7 et d'un SLA garantit un niveau de service optimal.

### Service de pièces de rechange

Seules des pièces de rechange d'origine doivent être utilisées pour garantir le bon fonctionnement des dispositifs Kern. Ce sont des pièces et des composants de haute qualité fabriqués ou testés par Kern. Le groupe Kern assure la sécurité de ses installations dans le monde entier avec une gamme complète de pièces de rechange. Il est important de pouvoir obtenir rapidement la pièce de rechange appropriée. Les pièces de rechange peuvent être commandées via le catalogue de pièces de

## Vue d'ensemble de l'offre

- Conseils personnalisés sur site
- Analyse des besoins, développement d'une solution optimale
- Installation des systèmes Kern
- Intégration des systèmes
- Formation individuelle pour vos collaborateurs sur-place
- Documents techniques, mode d'emploi
- Assistance complète durant la phase d'exploitation
- Programme de service fiable : service client 24h/7 selon SLA
- Service de pièces de rechange
- Modèles de maintenance et de service annuels

## Comment nous contacter ?

### Service Client Suisse

T 0800 790 790

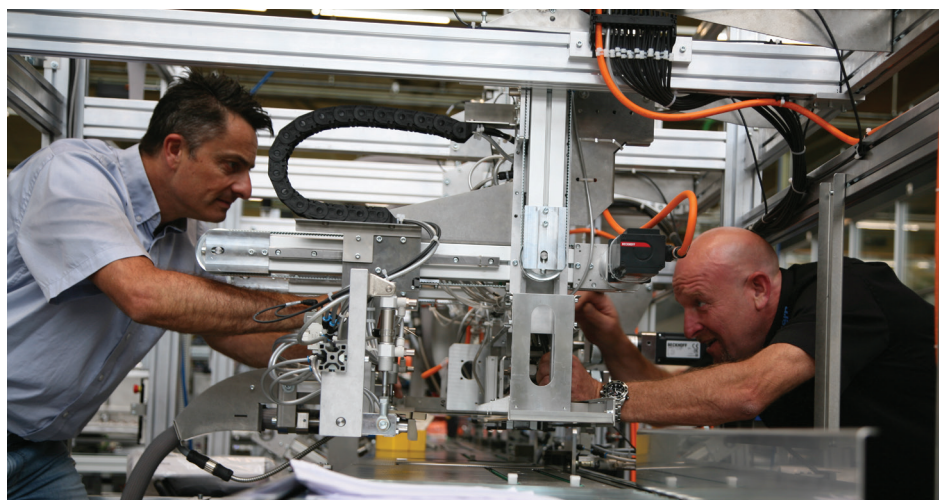
[service.switzerland@kernworld.com](mailto:service.switzerland@kernworld.com)

### Service client – Assistance technique internationale

T +41 31 790 35 20

[service.international@kernworld.com](mailto:service.international@kernworld.com)

rechange ou le service des pièces de rechange. Veuillez contacter votre interlocuteur local afin que la commande puisse être établie.





## Les services Kern

### La confiance est la base d'un bon partenariat

Avec l'achat de nos produits nous vous garantissons une coopération permanente en toute confiance. Offrir un service fiable est un des fondements de notre entreprise. Pour garantir une disponibilité et une productivité optimales de ses solutions Kern propose un programme complet de services.

- Conseils personnalisés sur site
- Analyse des besoins et élaboration de la solution la plus adaptée
- Installation des solutions Kern
- Intégration de systèmes
- Formation sur site de vos collaborateurs
- Support complet durant la phase de démarrage
- Modèles de prestations de service et de maintenance après l'achat orientés client.

### Siège principal

Kern AG  
3510 Konolfingen  
Suisse

Téléphone +41 31 790 35 35  
info.switzerland@kernworld.com  
www.kernworld.com

## Kern dans le monde

### Des systèmes innovants pour le traitement des documents et la logistique colis

Kern AG est un fabricant suisse et un fournisseur mondial de produits, de solutions et de services dans le domaine des systèmes d'insertion et d'emballage ainsi que des consignes de retrait/dépôt de colis. Les logiciels et les plateformes adaptés au produit et au client complètent l'environnement du système de base.

Depuis plus de soixante-dix ans, les produits Kern sont synonymes d'innovation, de qualité, de flexibilité et de fiabilité. Et ce qui nous caractérise par-dessus tout: le très haut niveau de sécurité et de services offerts.

Tout ceci est lié d'une part à notre planning de production et de contrôle des process particulièrement flexible et d'autre part à notre équipe hautement qualifiée de spécialistes du développement mécanique et logiciel.

Le groupe est présent dans plus de 50 pays au travers du monde et emploie environ 750 personnes. Avec une équipe de 450 techniciens, les services Kern sont disponibles dans le monde entier 365 jours par an.

### Filiales

Belgique [www.kernnv.be](http://www.kernnv.be)  
Allemagne [www.kerngmbh.de](http://www.kerngmbh.de)  
France [www.kernfrance.fr](http://www.kernfrance.fr)  
Grande-Bretagne [www.kern.co.uk](http://www.kern.co.uk)  
Pays-Bas [www.kernbv.nl](http://www.kernbv.nl)  
Espagne/Portugal [www.kern.es](http://www.kern.es)  
USA/Canada [www.kerninc.com](http://www.kerninc.com)

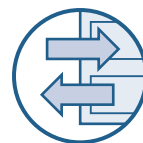
## Business Units



kernMail



kernPack



kernTerminal



kernService