

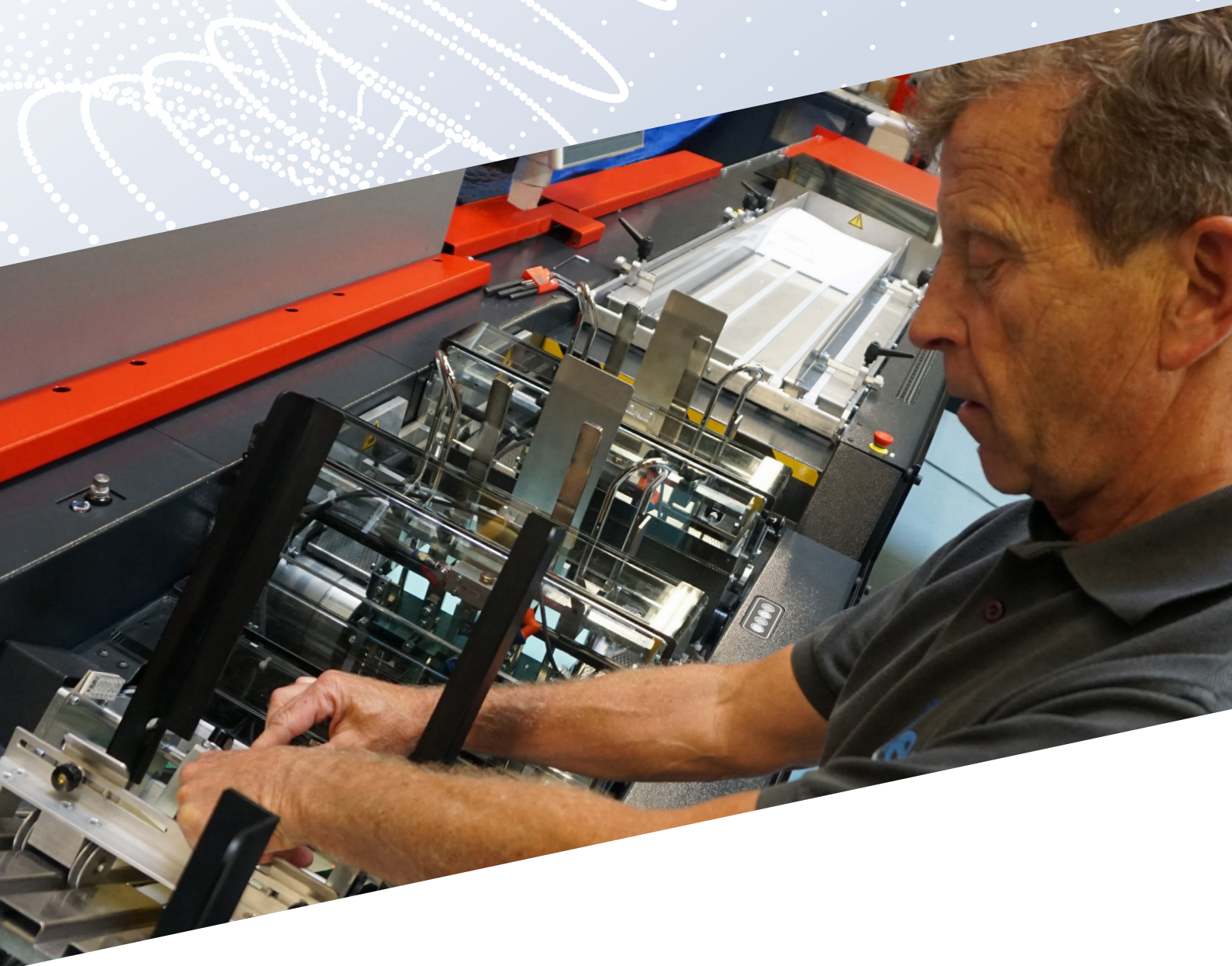


kern**Service**

Serviceleistungen

Zuverlässige Funktionalität

Betreuung nach dem Kauf



Kern Service ...und alles läuft rund

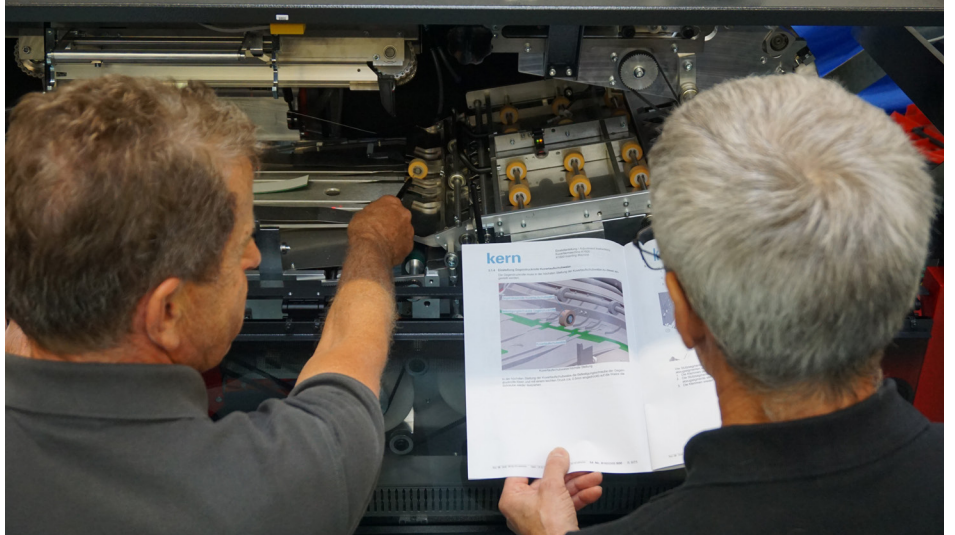
Die Beratung vor dem Kauf, Betreuung und Begleitung nach dem Erwerb eines Kern-Systems ist das A und O. Eine effiziente Begleitung gehört zu den wichtigsten Bausteinen der Kern Gruppe. Für eine optimale Verfügbarkeit und Produktivität der Systeme bietet die Kern Gruppe weltweit ein umfangreiches und zuverlässiges Serviceprogramm.

Kern Kunden profitieren von einem breiten Serviceangebot und sichern sich dadurch höchste Effizienz, Prozesssicherheit und Verfügbarkeit für ihre Systeme. Dank eines weltweiten Vertriebs- und Servicenetzwerks kann die Kern Gruppe schnellen Support und kurze Reaktionszeiten sicherstellen.

Kundennähe wird bei Kern umfassend definiert: Das ganzheitliche Projektmanagement beinhaltet nebst der ausführlichen Beratung auch die Installation der Anlagen, die Einführung und Schulung sowie die Wartung und Pflege. Auch die stete Weiterbildung der Service- und Bedienpersonals ist dabei sehr wichtig.

Die Kern Gruppe ist für Ihre Kunden da. Das fängt damit an, dass die jeweiligen Bedürfnisse gemeinsam analysiert werden, um anschliessend die passende Lösung zu gestalten. Denn massgeschneiderte Systeme sind Kern-Stärke.

Nach dem Kauf darf ein zuverlässiges Serviceprogramm nicht fehlen. Ein umfassender Service gehört zu den wichtigsten Bausteinen des Unternehmens. Für eine optimale Verfügbarkeit und Produktivität der Systeme bietet Kern kundenorientierte umfangreiche und zuverlässige Servicemodelle an.



Basis: Technische Dokumentation

Zu jedem System und jeder Lösung erhält der Kunde eine ausführliche technische Dokumentation bzw. ein Benutzerhandbuch. Mit Hilfe dieser Unterlagen werden Installation, Nutzung, Wartung, Reparatur, etc. detailliert beschrieben.

Service und Unterstützung

Unter Service versteht Kern das Sicherstellen der einwandfreien Produktionsleistungen der Kern Systeme im Markt. Wenn es irgendwo klemmt, kann der Kunde auf eine effiziente Unterstützung zählen - entweder per Telefon, Online oder vor Ort, wo das System steht. Ziel ist eine schnelle und unkomplizierte Behebung der Problematik.

Dabei stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Kontakt mit Kern-Ansprechpartner aufnehmen - Hilfestellung und Lösung via lokalen Partner
- Telefonische Hilfestellung bei einfachen Themen.
- Via Remote-Verbindung direkter Zugang auf das System vom Support-Team
- Internationaler 2nd oder 3rd Level Support von der Kern Zentrale
- Einsätze vor Ort bei schwerwiegenden Herausforderungen.

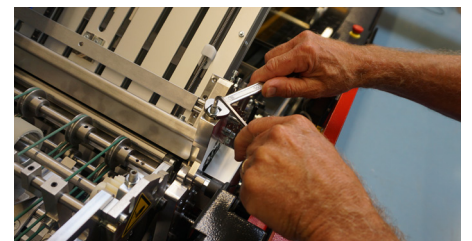
Wartungs- und Service-Verträge

Die Kern Gruppe bietet unterschiedliche Wartungs- und Service-Verträge an. Jede Anlage benötigt nach einer bestimmten Betriebszeit Pflege und Wartung, damit sie sicher und zuverlässig arbeitet. Regelmässige Kontrollen erhöhen die Zuverlässigkeit und Lebensdauer der Kern Systeme.

Inspektion und Wartung von Kundensystemen: Die Kern Kundenberater stellen gerne mit dem Kunden die entsprechenden Serviceleistungen zusammen, um den Umfang des Service festzulegen und das entsprechende Paket zu definieren.

Dies bietet folgenden Vorteile:

- Erhöhung der Lebensdauer
- Verbesserung der Betriebssicherheit
- Optimierung von Betriebsabläufen
- Effizienzverbesserung
- Vorhersehbare Kostenplanung





Support Software

Kern Kuvertiersysteme

Die Kern Kuvertiersysteme bieten mit der mailFactory® Suite vollständige Sendungsverfolgung. Zu Analysezwecken werden kuvertierrelevante Daten permanent in eine Datenbank gespeichert, um später Berichte erstellen zu können. Um Supportanfragen möglichst rasch abarbeiten zu können steht ein Team mittels Remote-Verbindung zur Verfügung. Ein Einsatz vor Ort kann bei Bedarf erfolgen.

Kern Verpackungssysteme

Die Software der Kern Verpackungssysteme weisen eine Online-Anbindung auf. Um Supportanfragen möglichst rasch abzuarbeiten, steht ein Team mittels Remote-Verbindung zur Verfügung. Bei komplexen Fällen kann auch ein Einsatz vor Ort geplant werden.

Kern Terminals

Der Software-Support der 24/7 Smart Terminals wird durch das Kern-Team oder durch den lokalen Partner ausgeführt. Um Supportanfragen möglichst rasch zu beantworten, steht ein Team mittels Remote-Verbindung zur Verfügung. Bei speziellen Situationen kann auch ein Einsatz vor Ort sinnvoll sein. Mit dem Zusammenspiel von 24/7 Kundendienst und Service Level Agreement wird ein optimaler Service geboten.

Ersatzteildienst

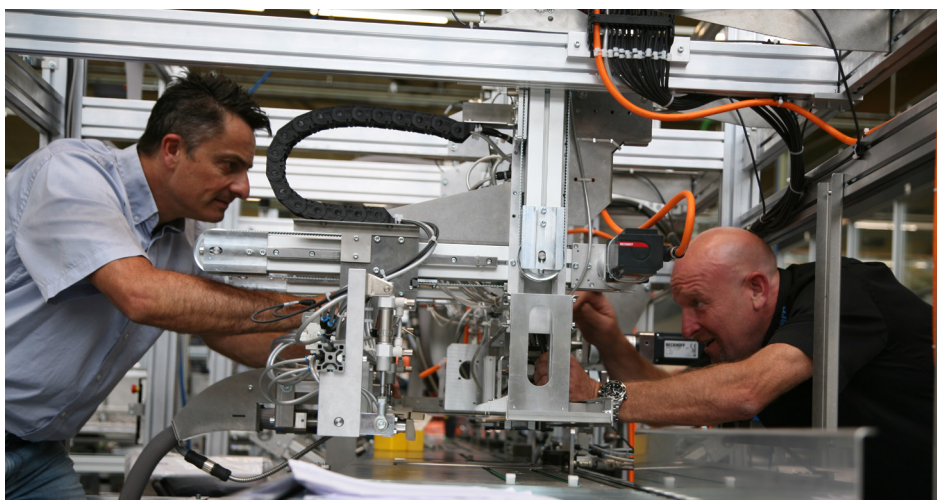
Um die Funktionsfähigkeit zu gewährleisten, sollte immer auf Originalersatzteile zurückgegriffen werden. Dabei handelt es sich um hochwertige von Kern hergestellte oder geprüfte Teile und Komponenten.

Die Kern Gruppe stellt weltweit mit einem umfassenden Ersatzteilangebot die Betriebssicherheit der Anlagen sicher.

Es ist wichtig, schnell das entsprechende Ersatzteil beziehen zu können.

Die Ersatzteile sind via Ersatzteilkatalog oder Ersatzteildienst bestellbar.

Bitte nehmen Sie mit Ihrem Ansprechpartner vor Ort Kontakt auf, damit die Bestellung in die Wege geleitet werden kann.



Übersicht

- Persönliche Beratung vor Ort
- Bedarfsanalyse, Ausarbeitung einer optimalen Lösung
- Installation der Kern-Systeme
- Systemintegration
- Individuelle Vor-Ort-Schulung Ihrer Mitarbeitenden
- Technische Dokumentation, Betriebsanleitung
- Umfassender Support in der Betriebsphase
- Zuverlässiges Serviceprogramm: 24 Stunden / 7 Tage Kundendienst mit entsprechendem Service Level Agreement
- Ersatzteildienst
- Jahres-Wartungs-/Service-Modelle

So erreichen Sie uns

Kundendienst Schweiz

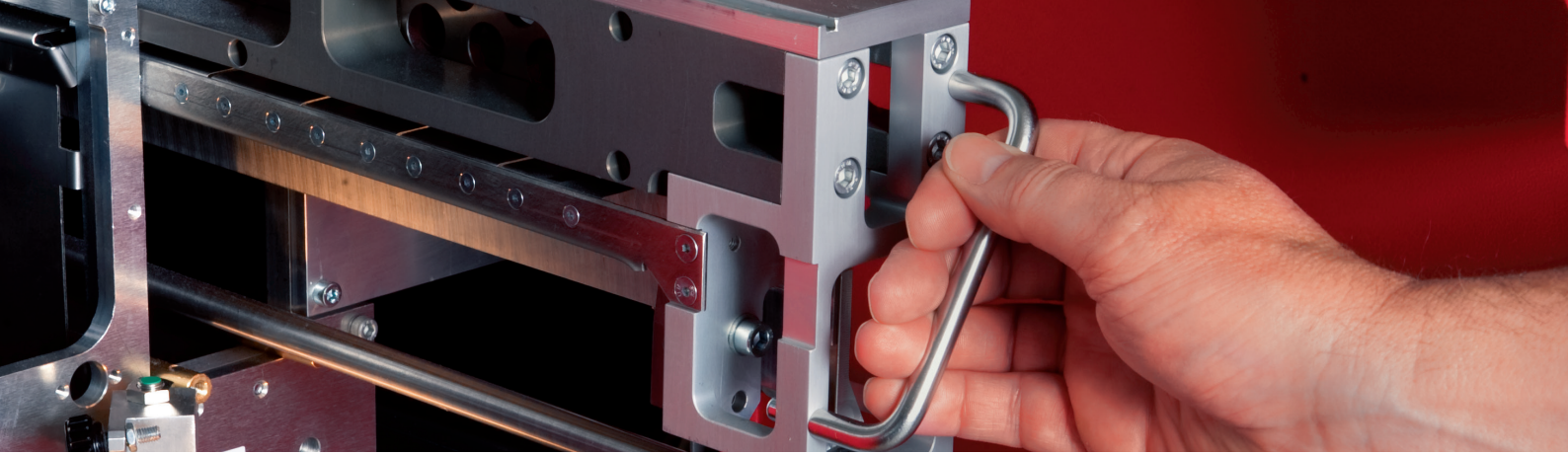
T 0800 790 790

service.switzerland@kernworld.com

Kundendienst - Technischer Support International

T +41 31 790 35 20

service.international@kernworld.com



Kern Service

Vertrauen als Basis einer guten Zusammenarbeit

Der Erwerb unserer Produkte ist eine Entscheidung für eine kontinuierliche, vertrauensvolle Zusammenarbeit. Ein qualitativ hochstehender, zuverlässiger Service dient einer effizienten Betreuung. Für eine optimale Verfügbarkeit und Produktivität der Systeme bietet die Kern Gruppe ein umfangreiches und zuverlässiges Serviceprogramm an.

- Persönliche Beratung vor Ort
- Bedarfsanalyse, Ausarbeitung einer optimalen Lösung
- Installation der Kern-Systeme
- Systemintegration
- Vor-Ort-Schulung Ihrer Mitarbeitenden
- Umfassender Support in der Betriebsphase
- Kundenorientierte Service- und Wartungsmodelle nach dem Kauf.

Hauptsitz

Kern AG
3510 Konolfingen
Schweiz

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

Kern weltweit

Innovative Systeme zur Dokumentenverarbeitung und für die Logistik

Kern AG ist ein Schweizer Hersteller und weltweiter Lieferant von Produkten, Lösungen und Dienstleistungen im Bereich Kuvertier- und Verpackungssysteme sowie Paket-Terminals. Die entsprechend auf Produkt und Kunde abgestimmte Software und Plattformen vervollständigen die Kern-Systemlandschaft.

Kern steht seit über sieben Jahrzehnten für hohe Innovationskraft, Qualität, Flexibilität und Zuverlässigkeit. Faktoren, die vor allem eines bedeuten: ein Höchstmass an Sicherheit und Service.

Grundlage dazu bilden einerseits die flexible Produktionsplanung und Prozesssteuerung, andererseits ein langjähriges und qualifiziertes Team an Fachleuten in der Entwicklung.

Die Gruppe ist in über 50 Ländern präsent und beschäftigt rund 750 Mitarbeitende. Kern Service ist weltweit mit 450 Servicetechnikern an 365 Tagen verfügbar.

Tochtergesellschaften

Belgien www.kernnv.be
Deutschland www.kerngmbh.de
Frankreich www.kernfrance.fr
Grossbritannien www.kern.co.uk
Niederlande www.kernbv.nl
Spanien/Portugal www.kern.es
USA/Kanada www.kerninc.com

Business Units



kernMail



kernPack



kernTerminal



kernService