

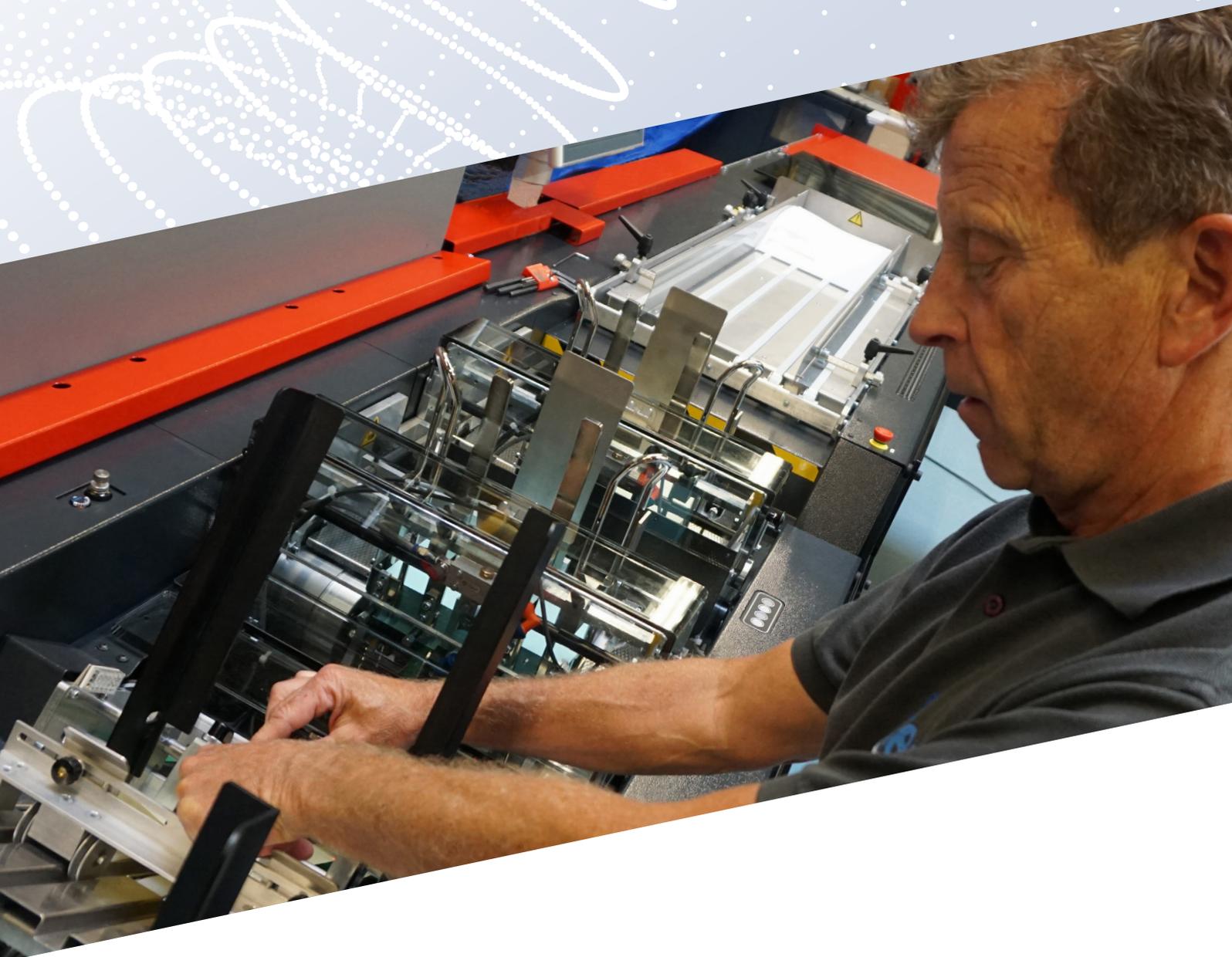


kern**Service**

Características del Servicio

Fiabilidad en atención al cliente

Servicio Post-venta



Your technology partner | **kern**

Kern Service ...y todo irá sobre ruedas

Consulta pre-compra, soporte y asistencia post-venta de un sistema Kern son elementos clave. Un soporte eficiente es uno de los componentes más importantes del Grupo Kern. El Grupo Kern ofrece un programa de servicio completo y fiable disponible en todo el mundo para garantizar una productividad óptima de los sistemas.

Los clientes de Kern se benefician de una amplia gama de servicios y, por lo tanto, garantizan la máxima eficiencia, fiabilidad del proceso y disponibilidad de sus sistemas. Gracias a una red mundial de ventas y servicio, Kern Group puede garantizar un soporte rápido y tiempos de respuesta breves.

En Kern, la proximidad al cliente se define de manera integral: además de la consultoría detallada, la gestión integral del proyecto también incluye la instalación de los sistemas, la introducción y la formación, así como el mantenimiento y el servicio. También es muy importante la formación continua del personal operativo y de servicio.

Kern Group está ahí para sus clientes. Esto comienza con un análisis conjunto de las necesidades del cliente para diseñar la solución adecuada. Los sistemas hechos a medida son uno de nuestros puntos fuertes.

Tras la compra de un sistema Kern, disponer de un programa de servicio es imprescindible. Kern ofrece modelos de servicio fiables, completos y orientados al cliente para garantizar una disponibilidad y productividad óptimas de los sistemas.



Base: Documentación técnica

El cliente recibe documentación técnica detallada y/o un manual de usuario para cada sistema y cada solución. Con el apoyo de estos documentos, se describe en detalle la instalación, uso, mantenimiento, reparación, etc.

Servicio y soporte

Kern entiende que "Servicio" significa garantizar el rendimiento de los sistemas Kern. Si surge alguna incidencia, el cliente puede contar con un soporte eficiente, ya sea por teléfono, en línea o en el lugar de instalación. El objetivo es resolver el problema de forma rápida y sencilla.

Las siguientes opciones están disponibles:

- Contacto a través de la persona de contacto de Kern: soporte y solución a través de un socio local
- Asistencia telefónica para asuntos sencillos.
- Acceso directo al sistema a través de conexión remota.
- Soporte internacional de segundo o tercer nivel desde la sede de Kern.
- Asistencia in situ en caso de incidencias graves.

Mantenimiento y contratos de servicio

Kern Group ofrece varios contratos de mantenimiento y servicio. Todos los sistemas requieren un mantenimiento para garantizar el funcionamiento seguro y fiable. Los chequeos periódicos aumentan la fiabilidad y la vida útil de los sistemas Kern.

Los asesores de clientes de Kern estarán encantados de organizar los servicios adecuados para determinar el alcance del servicio y definir el paquete adecuado a sus necesidades.

Esto tiene las siguientes ventajas:

- Mayor vida útil
- Mejora de la seguridad operativa
- Optimización de procesos operativos
- Mejora de la eficiencia
- Planificación de costes predecible





Soporte de Software

Kern Inserting Systems

Los sistemas de ensobrado de Kern ofrecen un seguimiento completo del correo con Kern mailFactory® Suite. Para fines de análisis, los datos relevantes del sistema se almacenan permanentemente en una base de datos para generar informes posteriormente. Para poder procesar las solicitudes de soporte lo más rápido posible, un equipo está disponible a través de una conexión remota. Se puede realizar asistencia in situ si es necesario.

Kern Packaging Systems

El software de los sistemas de packaging Kern está conectado en línea. Para procesar las solicitudes de soporte lo más rápido posible, un equipo está disponible a través de una conexión remota. En casos complejos, también se puede planificar una visita in situ.

Kern terminals

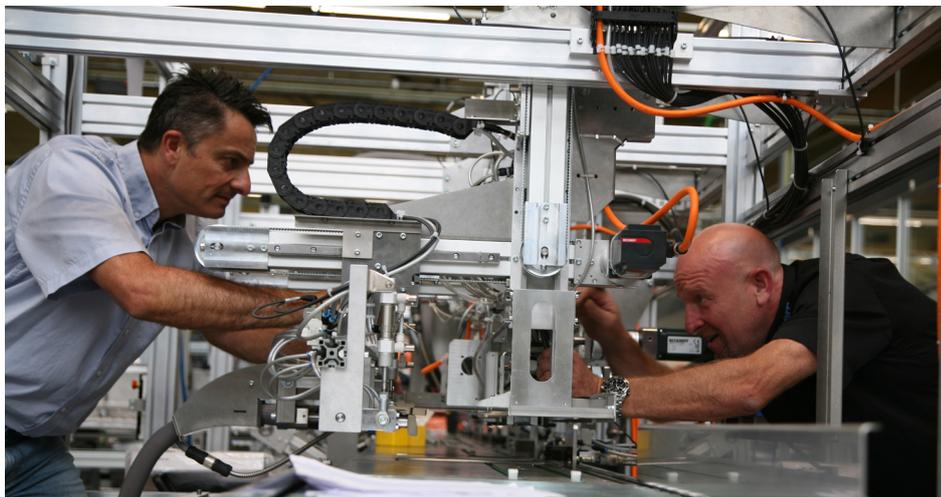
El equipo de Kern o el socio local proporcionan soporte de software para terminales inteligentes 24/7. Para responder a las solicitudes de soporte lo más rápido posible, un equipo está disponible a través de una conexión remota. En situaciones especiales, la asistencia in situ también puede ser útil. La interacción del servicio al cliente 24/7 y el acuerdo de nivel de servicio asegura un servicio óptimo.

Servicio de repuestos

Para garantizar el funcionamiento, se deben utilizar siempre repuestos originales. Se trata de piezas y componentes de alta calidad fabricados o probados por Kern.

El Grupo Kern garantiza la seguridad operativa con una amplia gama de repuestos.

Es importante poder obtener rápidamente la pieza de repuesto adecuada. Los repuestos se pueden pedir a través del catálogo de repuestos o del servicio de repuestos. Póngase en contacto con su persona de contacto local para que se pueda iniciar el pedido.



Visión general

- Consulta personal in situ
- Análisis de necesidades, desarrollo de una solución óptima
- Instalación de los sistemas Kern
- Integración del sistema
- Formación individual in situ de sus empleados
- Documentación técnica, instrucciones de funcionamiento
- Soporte integral en la fase operativa
- Programa de servicio: servicio al cliente las 24 horas / 7 días con el acuerdo de nivel de servicio correspondiente
- Servicio de repuestos
- Modelos de mantenimiento / servicio anual

Contacto

Customer Service Switzerland

T 0800 790 790
service.switzerland@kernworld.com

Customer Service - Technical Support International

T +41 31 790 35 20
service.international@kernworld.com



Kern Service

La confianza es la base de una buena cooperación

La decisión de comprar un producto Kern es elegir una relación continua y de confianza. Ofrecer un servicio de confianza es uno de los pilares clave de nuestra empresa. Para una óptima disponibilidad y productividad del sistema que ha adquirido, Kern Group le ofrece una completa cartera de servicios.

- Asesoramiento personal in situ
- Análisis de requisitos y propuesta de solución según las necesidades del cliente
- Instalación de los sistemas Kern
- Integración del sistema
- Formación on-site a los empleados
- Soporte y mantenimiento durante la operación
- Modelos de servicio y mantenimiento orientados al cliente

Oficinas centrales

Kern AG
3510 Konolfingen
Suiza

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

Kern worldwide

Sistemas innovadores de procesamiento de documentos y logística

Kern AG es un fabricante suizo y proveedor mundial de productos, soluciones y servicios en el campo de los sistemas de inserción y embalaje, así como terminales inteligentes de paquetería. Un software y plataformas que se adaptan al producto y al cliente completan la gama de productos de los sistemas Kern.

Durante más de siete décadas, Kern ha sido sinónimo de gran innovación, calidad, flexibilidad y fiabilidad. Factores que significan una cosa: el más alto nivel de seguridad y servicio.

La base para ello es, por un lado, la planificación flexible de la producción y el control de procesos y, por otro, un equipo de expertos en desarrollo cualificado.

El Grupo Kern opera en alrededor de 50 países en todo el mundo y emplea a unas 750 personas. Kern Service está disponible en todo el mundo con 450 técnicos de servicio, los 365 días del año.

Subsidiarias

Bélgica www.kernnv.be
Francia www.kernfrance.fr
Alemania www.kerngmbh.de
Reino Unido www.kern.co.uk
Países Bajos www.kernbv.nl
España/Portugal www.kern.es
EE.UU./Canadá www.kerninc.com

Business Units



kernMail



kernPack



kernTerminal



kernService