

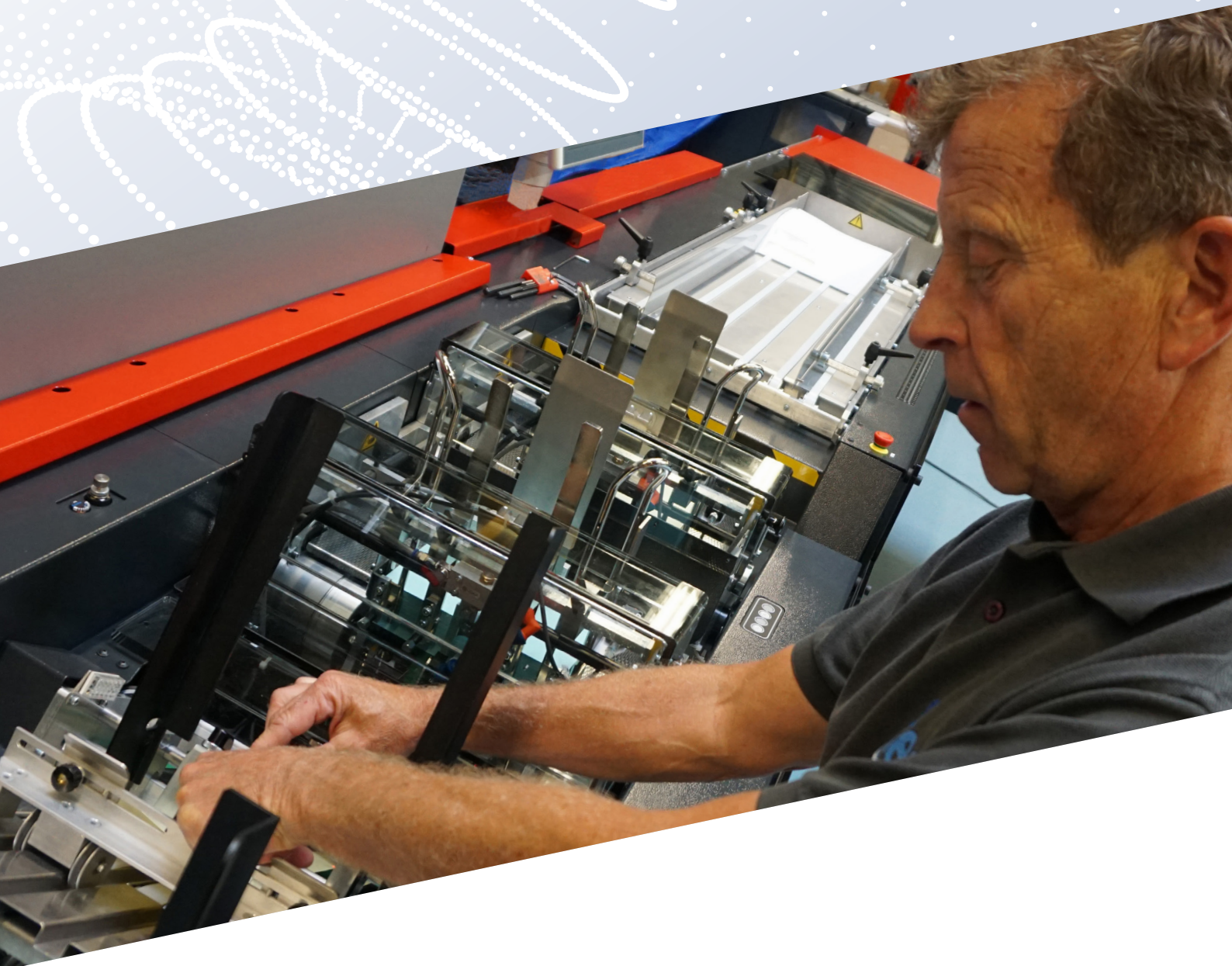


kern**Service**

Service kenmerken

Betrouwbare klantenservice

Dienstverlening na verkoop



Kern Service ...en alles verloopt op rolletjes

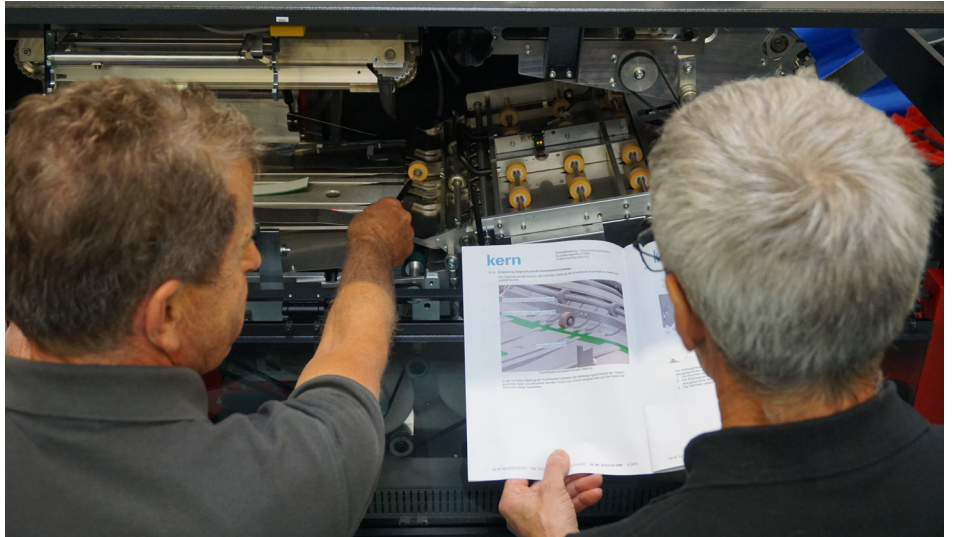
Overleg voor de aanschaf, over ondersteuning en assistentie na installatie van een Kern-systeem, is een belangrijk gegeven. Een efficiënte ondersteuning is één van de belangrijkste componenten van de Kern Group. De Kern Group biedt wereldwijd een uitgebreid en betrouwbaar serviceprogramma om een optimale beschikbaarheid en productiviteit van uw systemen te garanderen.

Kern-klienten profiteren van een breed scala aan diensten en garanderen zo de hoogste efficiëntie, procesbetrouwbaarheid en beschikbaarheid van hun systemen. Met dank aan het wereldwijde verkoop- en servicenetwerk kan de Kern Groep zorgen voor een snelle ondersteuning en korte reactie tijden.

Bij Kern wordt de nabijheid tot de klant uitgebreid gedefinieerd: naast gedetailleerd advies omvat holistisch projectbeheer ook de installatie van de systemen, introductie en training, evenals onderhoud en service. De voortdurende opleiding van service- en bedieningspersoneel is ook erg belangrijk.

De Kern Group is er voor haar klanten. Dit begint met een gezamenlijke analyse van de respectievelijke behoeften om de gepaste oplossing te ontwerpen. Tailor-made systemen zijn een sterk punt van Kern.

Na de aankoop is een betrouwbaar service programma een must. Uitgebreide service is één van de belangrijkste componenten. Kern biedt klantgerichte, uitgebreide en betrouwbare servicemodellen om een optimale systeembeschikbaarheid en productiviteit te garanderen.



Basis: technische documentatie

De klant ontvangt voor elk systeem en elke oplossing een gedetailleerde technische documentatie of een gebruikershandleiding. Met behulp van deze documenten worden installatie, gebruik, onderhoud, reparatie etc. in detail beschreven.

Service en ondersteuning

Kern verstaat onder service het waarborgen van de onberispelijke productieprestaties van Kern-systemen op de markt. Als dit onverhoopt niet het geval is kan de klant rekenen op efficiënte ondersteuning - per telefoon, online of op de locatie waar het systeem zich bevindt. Het doel is om het probleem snel en eenvoudig op te lossen.

De volgende opties zijn beschikbaar:

- Neem contact op met de contactpersoon van Kern – ter ondersteuning en oplossing via lokale partner
- Telefonische ondersteuning voor eenvoudig te verhelpen zaken.
- Directe toegang tot het systeem van het ondersteuningsteam via externe verbinding
- Internationale ondersteuning indien noodzakelijk vanuit het hoofdkantoor van Kern
- On-site interventie in het geval van grotere problemen.

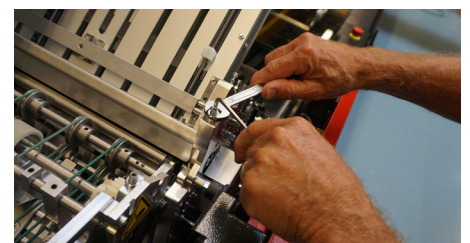
Onderhouds- en servicecontracten

De Kern Group biedt verschillende onderhouds- en servicecontracten aan. Elk systeem heeft na een bepaalde gebruiksperiode zorg en onderhoud nodig om ervoor te zorgen dat het veilig en betrouwbaar werkt. Regelmatige controles verhogen de betrouwbaarheid en levensduur van Kern-systemen.

Inspectie en onderhoud van klantensystemen: De adviseurs van Kern zullen graag met de klant de juiste services inrichten om de omvang ervan te bepalen en het juiste pakket te definiëren.

Dit biedt de volgende voordelen:

- Langere levensduur
- Verbetering van de operationele veiligheid
- Optimalisatie van operationele processen
- Verbetering van de efficiëntie
- Voorspelbare kostenplanning





Ondersteunende software

Kern Couverteer systemen

Kern couverteer systemen bieden volledige mail-tracking met gecombineerde inzet van de Kern mailFactory® Suite. Voor analyse doeleinden kunnen systeem gerelateerde data opgeslagen worden in een databank zodat hiermee op een later tijdstip rapporten gegenereerd kunnen worden. Ook is het mogelijk om via een remote verbinding interventie uit te voeren. Indien wenselijk kan met lokale kennis bij u on-site de implementatie worden uitgevoerd.

Kern Packaging Systems

De software van de Kern verpakking systemen hebben standaard een online verbinding zodat middels remote toegang direct inzage is. Vanuit de fabriek en uw lokale partner is een snelle interventie gewaarborgd. In complexe gevallen kan ook een bezoek ter plaatse worden gepland.

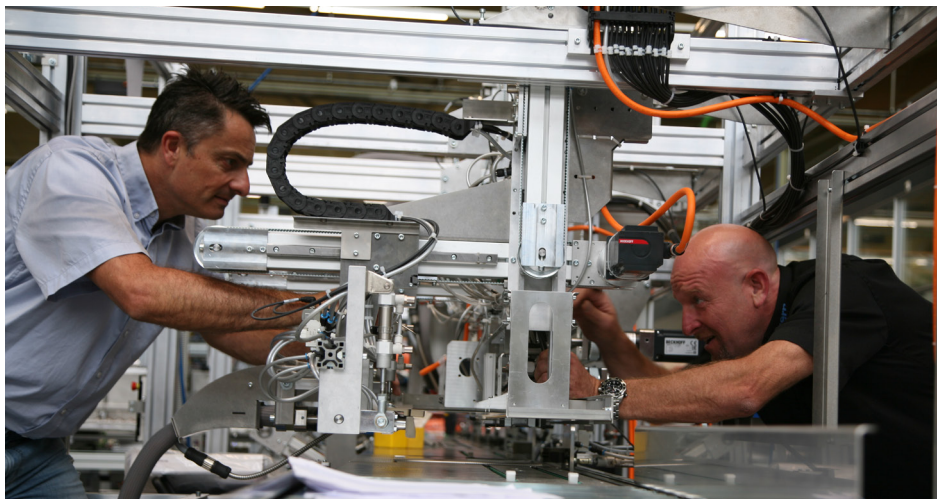
Kern Terminals

Software ondersteuning voor 24/7 slimme terminals wordt geleverd door het Kern-team of door de lokale partner en kan via een remote verbinding worden gerealiseerd. De interactie van de 24/7 klantenservice en de service level overeenkomst zorgt voor een optimale dienstverlening.

Reserve- onderdelen dienst

Om te garanderen dat de functionaliteit gewaarborgd is dienen originele reserve-onderdelen gebruikt te worden. Deze hoogwaardige onderdelen en componenten zijn door Kern vervaardigd of getest.

De Kern Group zorgt voor de operationele veiligheid over de hele wereld met een uitgebreid assortiment van reserve-onderdelen. Het is belangrijk om snel te kunnen beschikken over de juiste spare parts. Ze kunnen worden besteld via Kern Nederland die zorgdraagt voor de verwerking van uw opdracht.



Overzicht

- Persoonlijk advies ter plaatse
- Behoeft analyse , ontwikkelen van een optimale oplossing
- Installatie van de Kern- systemen
- Systeem integratie
- Individuele training op locatie van uw medewerkers
- Technische documentatie , operationele instructies
- Uitgebreide ondersteuning in de operationele fase
- Betrouwbare dienst programma : 24 uur / 7 dagen klantenservice
- Losse onderdelen dienst
- Modellen voor jaarlijks onderhoud / service

Hoe u ons kunt bereiken

Kern Nederland

T 079-3601250

info.nederland@kernworld.com

Customer Service - Technical Support International

T +41 31 790 35 20

service.international@kernworld.com



Kern-service

Vertrouwen is de basis van een goede samenwerking

De beslissing voor de aankoop van een Kern product is een keuze voor een continue en vertrouwde relatie. Betrouwbare service is één van de belangrijkste pijlers van ons bedrijf. Voor een optimale systeem beschikbaarheid en productiviteit beschikt de Kern Group over een uitgebreide diensten portfolio.

- Persoonlijk advies op locatie
- Analyseren van eisen en oplossingen om in een voorstel te vertalen in overeenstemming met de klant behoeften
- Installatie van de Kern- systemen
- Systeem integratie
- On-site training van uw medewerkers
- Betrouwbare ondersteuning en onderhoud tijdens bedrijf
- Klant- georiënteerde dienst en onderhoud modellen na aankoop.

Hoofdkantoor

Kern AG
3510 Konolfingen
Zwitserland

Telefoon +41 31790 35 35
info.switzerland@kernworld.com
www.kernworld.com

Kern wereldwijd

Innovatieve systemen voor document verwerking en logistiek

Kern AG is een Zwitserse fabrikant en wereldwijde leverancier van producten, oplossingen en diensten op het gebied van couverteuren, verpakken en pakket terminals. De software en platforms zijn afgestemd op het product en complementeren de inzetbaarheid van het Kern portfolio.

Al meer dan zeven decennia staat Kern voor grote innovatie, kwaliteit, flexibiliteit en betrouwbaarheid. Factoren die daarbij bovenaan staan: het hoogste haalbare niveau van beveiliging en de service.

De basis voor dit is aan de ene kant onze flexibele productie planning en proces controle, en aan de andere kant een gekwalificeerd team van experts en medewerkers in de ontwikkeling.

De Groep is actief in ongeveer 50 landen over de hele wereld en heeft ongeveer 750 mensen in dienst . Kern service is wereldwijd actief met 450 dienst technici, 365 dagen per jaar.

Dochterondernemingen

België www.kernnv.be
Frankrijk www.kernfrance.fr
Duitsland www.kerngbmh.de
Groot-Brittannië www.kern.co.uk
Nederland www.kernbv.nl
Spanje / Portugal www.kern.es
VS / Canada www.kerninc.com

Business Units



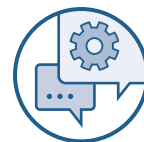
kernMail



kernPack



kernTerminal



kernService