



≡ SERVICE ≡





Hier, im bayerischen Alpenvorland, arbeiten 190 Mitarbeiter für Ihren Erfolg.

Sie sind immer willkommen, uns in einer der schönsten Regionen Deutschlands zu besuchen. Informieren Sie sich vor Ort über unsere CNC Bearbeitungszentren KERN Micro, KERN Evo und KERN Pyramid Nano.

Vereinbaren Sie einen Termin!  
Wir freuen uns, Sie als Gast zu begrüßen.

Dafür stehen wir:

- Einzigartiges Know-How für Ihre Teilefertigung im Grenzbereich des Machbaren
- Experten-Schulung im KERN Training Center für Ihre Maschinenbediener zur optimalen Nutzung aller Funktionen
- Sonderentwicklungen und technische Modernisierungen halten Ihre Maschine auf dem neuesten Stand
- Anspruchsvolle technische Betreuung damit Sie Ihrem Wettbewerb immer einen Schritt voraus sind

Auf dieser Einheit baut unser Markenversprechen auf.  
Zusammen mit unseren Kunden sind wir KERN.

EFFIZIENTE STRUKTUR  
EIN KLARES ZIEL  
BEKANNTEN VERLÄSSLICHKEIT

### Stabile Partnerschaft

Mit Ihnen als Kunde blicken wir auf eine lange und erfolgreiche Zusammenarbeit zurück. Gemeinsam haben wir uns weiterentwickelt und so manche Herausforderung gemeistert.

### Vertrauen im Fokus

Unser klares Ziel dabei war und ist die Verlässlichkeit im Service, weltweit. Egal ob bei bestehenden oder neuen Maschinen, bei Veränderungen oder Weiterentwicklungen und selbstverständlich im Notfall - Sie können sich auf uns verlassen. Mehr als 20 qualifizierte Service-Experten sind für Sie da.

### UNSERE SERVICE-STÜTZPUNKTE



## UNSERE TEAMLEITER



**Fabian Peter**  
Teamleiter  
KERN Micro



**Alexander Mattei**  
Teamleiter  
KERN Pyramid Nano  
KERN Triton



**Florian Warken**  
Teamleiter  
KERN Evo, HSPC, MMP  
und MMT

### Rundum-Service

Bei unseren Teamleitern sind Sie in den besten Händen. Diese erfüllen folgende Aufgaben:

- Begleitung aller Bearbeitungszentren nach der Auslieferung ein Maschinenleben lang
- Beantwortung Ihrer Fragen zu Zubehör und Ersatzteilen
- Koordination aller Einsätze bei denen ein Techniker vor Ort benötigt wird

Höchste Qualität und maximale Kundenzufriedenheit sind deren Anspruch. Profitieren auch Sie von der langjährigen Erfahrung unserer Teamleiter.

## FORTSCHRITT BENÖTIGT VERÄNDERUNG

### Zeitgemäße Optimierung

So wie Sie, entwickeln auch wir uns ständig weiter. Die Voraussetzungen für den nächsten Schritt sind bereits geschaffen:

- Optimierte Bereichsstruktur
- Effizientes Software- und Ticketsystem
- Verbesserte Kommunikationsplattform

### Kundenfreundliche Organisation

Zur Sicherstellung einer optimalen Erreichbarkeit und Reaktionszeit ist unser Service für Sie effizient strukturiert. Wartezeiten oder belegte Leitungen werden somit vermieden.

### Direkte Erreichbarkeit

So erreichen Sie immer direkt Ihren Service-Experten für den jeweiligen Maschinentyp:

- Servicenummer wählen: +49 (0) 8824- 624 9999
- Maschinentyp auswählen
- Schnelle Hilfe durch persönliche Beratung
- E-Mail an: [customer.service@kern-microtechnik.com](mailto:customer.service@kern-microtechnik.com)



Erstellung Service-Ticket

### **Service-Ticket**

Für jedes Ihrer Anliegen wird ein persönliches Service-Ticket erstellt. Hierzu haben wir unternehmensweit ein effizientes Ticketsystem eingeführt.

Ihre Vorteile: schneller Informationsaustausch und volle Transparenz zum Bearbeitungsstatus Ihrer Serviceanfrage.

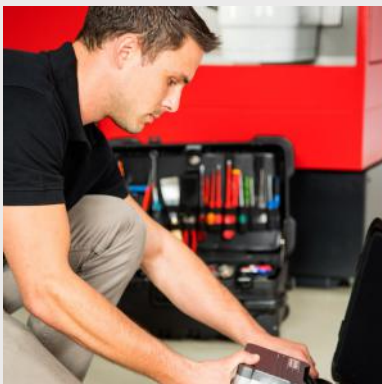


Einsatzvorbereitung

### **Service-Team**

Alle Informationen aus Ihrem persönlichen Service-Ticket werden sofort an unser erfahrenes Service-Team weitergegeben. Oftmals können unsere Experten Ihre Fragen bereits telefonisch oder per E-Mail klären.

Falls Ihr Anliegen nur vor Ort gelöst werden kann, machen wir uns auf den Weg, sobald alle Ersatzteile verfügbar sind.



Service vor Ort

### **Service-Einsatz**

Bei Ihnen vor Ort sorgt unser Service-Techniker dafür, dass Ihre Maschine wieder produktiv arbeiten kann. Schnell und effizient.

Durch die Verwendung von hochgenauen Messmitteln und mit Hilfe ausgeklügelter Kalibrier-Routinen bringen wir Ihr Bearbeitungszentrum wieder in den höchsten Präzisionsbereich.

## **BLICK HINTER DIE KULISSEN** So geht es mit Ihrer Anfrage weiter

Ihre Kunden erwarten von Ihnen tagtäglich höchste Professionalität. Diesen Anspruch dürfen Sie auch an uns stellen.

Damit wir Ihre Erwartungen erfüllen, wurden unsere Prozesse und Systeme kontinuierlich umgestellt und nach modernsten Standards ausgerichtet.

Folgendes geschieht mit Ihrer Anfrage, nachdem Sie uns telefonisch oder per E-Mail kontaktiert haben:

- Ihr persönliches Service-Ticket wird erstellt
- Unser Service-Team findet schnell eine Lösung
- Falls nötig: Service-Einsatz vor Ort

Ihre Maschine erreicht wieder maximale Produktivität.

## SERVICE BEI KERN MICROTECHNIK



Heute ist es wichtiger denn je sich kontinuierlich weiterzuentwickeln. Von Zeit zu Zeit sind dazu grundlegende Veränderungen notwendig. Dies gilt selbstverständlich auch für die Organisation des Servicebereichs.

Unsere Stärken für Sie auszubauen und zukunftssicher auszurichten, ist dabei das erklärte Ziel. Nur mit Ihnen gemeinsam entwickeln wir uns weiter!

Damit dieser Plan gelingt, brauchen wir Ihre Unterstützung: nutzen Sie in Zukunft für Ihre Anfrage unsere Servicerufnummer und E-Mail wie rechts abgebildet.

Ihre Meinung ist uns sehr wichtig. Für Ihre Rückmeldung stehe ich Ihnen jederzeit gerne persönlich zur Verfügung.

Ihr Serviceleiter bei Kern Microtechnik


Gilbert Ullmann

[gilbert.ullmann@kern-microtechnik.com](mailto:gilbert.ullmann@kern-microtechnik.com)



**KERN Service,  
für Sie optimiert**

### Rufnummer:

 **+49 (0)8824 - 624 9999**  
werktags 07:00 – 17:00 Uhr

---

### E-Mail:

 [customer.service@kern-microtechnik.com](mailto:customer.service@kern-microtechnik.com)

**“ Unser täglicher Anspruch ist es, unseren Kunden einen besonderen Service zu bieten. Wir leben Service – erleben Sie unser Serviceverständnis: fair und wirtschaftlich, zuverlässig und schnell, persönlich und engagiert. ”**

Gilbert Ullmann, im Dezember 2018

