

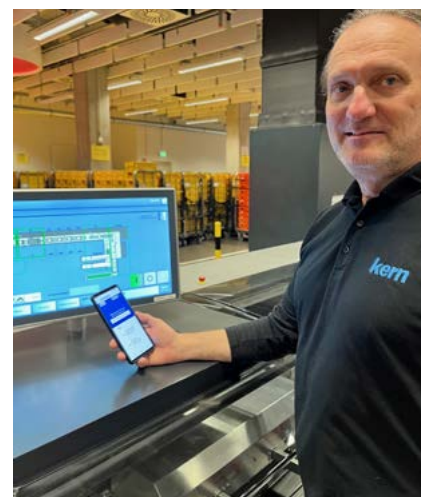
Kern bietet mit kernService umfangreiche Möglichkeiten für Kunden, bei den Spezialisten des Unternehmens Unterstützung anzufordern.

**Servicetechniker Lutz Niedermeier mit dem Jira Service Management Software-System**

kernService ... und alles läuft rund!

## Unkomplizierte Anfragen 24 Stunden am Tag

Im umfangreichen Leistungsspektrum Kern nimmt der Sektor kernService einen besonderen Platz ein. Kunden können sich mit Anfragen zu den Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens stets an ausgewiesene Experten wenden. Eine Neuerung im Portfolio von kernService stellt die Jira Service Management Software dar, mit der Kunden sich rund um die Uhr per Web-Oberfläche an die Kern-Serviceabteilung wenden können.



**V**on besonderer Wichtigkeit ist ein vertrauensvolles Verhältnis zum Kunden sowie ein konstruktiver und partnerschaftlicher Umgang. Dies gilt übergreifend für die Abstimmung zwischen den Servicetechnikern vor Ort, den regio-

nal Serviceleitern sowie den überregionalen und international agierenden Produktspezialisten. Dadurch gewährleisten wir einen nachhaltigen Wissenstransfer für höchste Effizienz, Prozesssicherheit sowie maximale Verfügbarkeit der Systeme“, er-

läutert Ricardo Posocco Malleiro, Manager Service Germany.

### Innovatives Ticketsystem

Die neueste Innovation: Mit der Jira Service Management Software organisiert man externe und interne Supportanfragen zentral an einem Ort. Die webbasierte Anwendung bietet Kunden die Möglichkeit, sich schnell und unkompliziert mit Ihrem Anliegen 24/7 an die Serviceabteilung zu wenden.

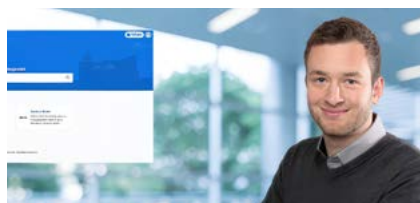
„Konkret bedeutet dies, dass man damit EIN System nutzt, in dem Anfragen bearbeitet und somit auch lückenlos nachverfolgt werden. Die Lösung ist zu 100% transparent und immer auf dem aktuellen Stand bzgl. des Bearbeitungsstatus einer Anfrage“, so Marius Rump, Produkt-Spezialist für das Jira Ticketsystem, die PackOnTime und die Kern 1600 Kuvertiersysteme.



Ricardo Posocco Malleiro,  
Manager Service Germany

**„Von besonderer Wichtigkeit ist ein vertrauensvolles Verhältnis zum Kunden sowie ein konstruktiver und partnerschaftlicher Umgang.**

**Wir gewährleisten einen nachhaltigen Wissenstransfer für höchste Effizienz.“**



Marius Rump,

Produkt-Spezialist Jira Ticketsystem, PackOnTime, Kern 1600 Kuvertiersysteme  
**„Man nutzt mit der Jira Service Management Software EIN System, in dem Anfragen bearbeitet und nachverfolgt werden. Die Lösung ist zu 100% transparent und immer auf dem aktuellen Stand bzgl. des Bearbeitungsstatus einer Anfrage.“**

[www.kernworld.com](http://www.kernworld.com)