

## Pressemitteilung

### **Kern GmbH erreicht bei erneuter Teilnahme an der Zertifizierung „TÜV Service tested“ die Note „sehr gut“**

Bensheim, 15.06.2015: Die Kern GmbH hat erneut – nämlich zum fünften Mal in Folge – an der Zertifizierung „TÜV Service tested“ teilgenommen und das Prüfungsverfahren erfolgreich durchlaufen. Aber nicht nur das - Kern hat auch bewiesen, dass es selbst auf hohem Niveau noch möglich ist, sich zu verbessern: Nach den Schulnoten "gut" in den Jahren 2004 und 2008 wurden wir von unseren Kunden bereits in 2011 und 2013 mit der Note "sehr gut" bewertet. Besonders stolz ist das Unternehmen darauf, dass die aktuell erfolgte Befragung in 2015 abermals eine leichte Qualitätssteigerung aufweist und als Ergebnis wieder "sehr gut" erreicht wurde.

Die Vergabe des Siegels „TÜV Service tested“ basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird von der TÜV Saarland Certification nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Der entscheidende Aspekt für eine Zertifizierung ist die Gesamtzufriedenheit: Auf einer fünfstufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. Die befragten Kunden entscheiden durch ihr Votum, welche Einzelkriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Bei diesen Kriterien muss ebenfalls die Durchschnittsbewertung 2,2 erreicht werden.

Dabei ist garantiert, dass es sich bei dem Gütesiegel nicht um eine jener Marketinginitiativen handelt, bei denen sich Unternehmen ihre Traumnote „erkaufen“ können: Die Tester im Falle des TÜV-Siegels sind die kritischen Kunden der jeweiligen Firmen. So auch im Falle der Kern GmbH.

In einem zwei Seiten umfassenden Fragebogen konnten sie das Unternehmen detailliert bewerten, nämlich Fragen zu Verkauf, Lieferung, Installation, Service,

Produkt und Laufleistung mit Schulnoten belegen. 19 Einzelkriterien in drei Themenbereichen mussten beurteilt werden. Ziel war es, herauszufinden, wie zufrieden die Kern-Kunden mit den genannten Service- und Vertriebsaspekten sind.

Die Befragten konnten überdies selbst eine Auswahl treffen, welche Zufriedenheitskriterien sie für besonders wichtig halten. Selbstverständlich bot der – übrigens anonymisierte - Fragebogen auch Raum für weitere persönliche Anmerkungen.

Die nach anerkannten Grundsätzen der Empirie (und wissenschaftlich begleitet) erstellte und ausgewertete Datenerhebung mündete in die zentrale Frage: „Würden Sie Kern weiterempfehlen?“ Und die Antwort darauf fiel erneut fast einstimmig aus: Exakt 94 Prozent würden genau das tun! Ein besseres Lob kann sich ein Unternehmen kaum wünschen.

Im Ergebnis der repräsentativen Befragung wird die Kern GmbH als ein Unternehmen skizziert, das zu Topleistungen fähig ist. Vor allem in den Disziplinen Fachkompetenz, Schnelligkeit, Gewissenhaftigkeit, Reaktionszeit sowie Telefonische Erreichbarkeit erreichte man Spitzenwerte.

Kern-Geschäftsführer Rainer Rindfleisch und Ulrich Hein, Serviceleiter Deutschland sind stolz auf das Umfrageergebnis: "Unsere Kunden haben uns zum wiederholten Mal einen sehr guten Service bescheinigt. Wir wissen sehr wohl, dass Prüfsiegel keine Verbesserung bringen, sie dokumentieren sie nur. Deshalb arbeiten wir ständig daran, den Qualitätsstandard und die hohen Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen. Besonders freut uns, dass wir die "guten" Ergebnisse aus 2008 und 2011 toppen konnten – und zwar mit „sehr gut“.

3.431 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

Abdruck honorarfrei, Belegexemplar erbeten



## Über Kern:

Die Kern GmbH ist die erfolgreichste Tochtergesellschaft der Kern AG, die ihren Hauptsitz in Konolfingen bei Bern in der Schweiz hat. Zu den Kunden zählen Behörden, Digitaldruckereien, Druckdienstleistern, Energieversorger, Finanzdienstleister, grafische Betriebe, Poststellen, Rechenzentren und andere Betriebe im Bereich mittlere bis sehr hohe Versandvolumina. Der Kern Kundenservice ist mit 95 Mitarbeitern an 7 Tagen rund um die Uhr verfügbar. Die Kern Gruppe entwickelt, produziert und vertreibt weltweit Produkte, Lösungen und Dienstleistungen in den Bereichen Kuvertiersysteme, Vor- und Nachbearbeitungstechnik für Digitaldrucker sowie ADF Software. Seit der Gründung durch Marc Kern ist das Unternehmen in Familienhand und wird heute in zweiter Generation vom Inhaber Uli Kern geleitet. Die Gruppe ist in rund 60 Ländern der Erde präsent, beschäftigt ca. 900 Mitarbeiter.

## Kontakt:

Elvira Schäfer-Selinger, Assistentin der Geschäftsleitung

Kern GmbH • Elbinger Str. 12 • 64625 Bensheim

Tel: 06251/582-25 • Fax: 06251/582-50

E-Mail: [eschaefer-selinger@kernmbh.de](mailto:eschaefer-selinger@kernmbh.de)

Webseite: [www.kernmbh.de](http://www.kernmbh.de)