start here to draw your lines of communication

Welkomstbrochure

licom
drawing the lines of communication

Beste klant

Ik dank u voor uw vertrouwen in Licom. De installatie van uw nieuwe telefonie omgeving is afgerond en uw dossier wordt nu doorgegeven aan onze helpdesk. Vanaf vandaag zijn zij uw aanspreekpunt voor alle telefonie gerelateerde vragen.

Omdat uw tevredenheid en uw vertrouwen in onze telefonie oplossing essentieel is, zetten we graag ons beste beentje voor. Onze dienstverlening is er namelijk om ervoor te zorgen dat u zich kan concentreren op wat echt telt. In deze welkomstbrochure geef ik u graag een overzicht van onze diensten en hoe u ze kan bereiken.

Het team van medewerkers waaraan ik u toevertrouw, stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat uw nieuwe installatie aan de hoogste kwaliteitsnormen voldoet. Mocht u toch opmerkingen hebben over onze dienstverlening, kan u hiervoor ook persoonlijk bij mij terecht.

Wij horen het graag als we iets voor u kunnen doen.

Met vriendelijke groeten



Ives Lingier

Zaakvoerder
ives@licom.be

Helpdesk

Als Licom klant kan u beroep doen op een degelijke telefonische helpdesk. Om u ervan te verzekeren dat elke case perfect wordt opgevolgd, voorzien wij die steeds van een uniek volgnummer. Op die manier kunnen we de juiste gegevens altijd koppelen aan de juiste situatie, van melding tot oplossing.

Daarnaast kan u, dankzij ons online LICOM PORTAL, ook zelf nieuwe service-aanvragen indienen en/of bestaande cases opvolgen. Zo bent u altijd op de hoogte van onze vorderingen en kan u gemakkelijk het overzicht bewaren. Meer info over dit portaal vindt u op pagina 5.

Onze helpdesk is elke dag bereikbaar van 08u30 tot 12u00 en 13u00 tot 17u00.*

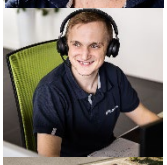
0032 (0) 50 45 78 00
support@licom.be



Hans Van Poelvoorde
service team lead



Vannessa De Decker
service support engineer



Gilles Caerels
service engineer



Service Engineers
Ons technisch team staat in voor het installeren, onderhouden en herstellen van al onze installaties & werkt ondersteunend voor onze support afdeling.

24/7

Buiten onze gewone kantooruren en op vrijdagochtend tussen 8u30 en 10u00* is onze supportdienst 24/7 beschikbaar. Deze service is gratis voor klanten met een 'Care+ 24/7' onderhoudscontract. Klanten met een ander onderhoudscontract betalen een toeslag.

De procedure gaat als volgt:

- U belt naar **0032 (0) 50 45 78 00**
- U wordt automatisch doorgeschakeld naar het antwoordapparaat van onze wachtdienst
- U laat een boodschap na op ons antwoordapparaat
- De technieker van wacht belt u zo snel mogelijk terug

(*) Op vrijdagochtend tussen 8u30 en 10u00 organiseren wij wekelijks een overleg met alle technische collega's. Tijdens dit overleg kunt u – voor dringende zaken – een voicemailbericht inspreken voor onze supportdienst. Zij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug. We blijven uiteraard ook bereikbaar via support@licom.be.

Planning interventies

Wanneer telefonische assistentie onvoldoende blijkt, wordt Hans, onze service team lead, zo snel mogelijk op de hoogte gebracht en plannen we een interventie in. Hans zorgt ervoor dat uw interventie tijdig uitgevoerd wordt en kan – in functie van uw probleem – de prioriteiten in de planning wijzigen.

Hans Van Poelvoorde

0032 (0) 50 45 78 00
planning@licom.be



Boekhouding en facturatie

Met alle vragen over facturatie en algemene administratie, kan u terecht bij onze financieel verantwoordelijke Sofie.

Sofie Verscheure

0032 (0) 50 45 78 00
finance@licom.be



Leveringen en logistiek

Onze logistieke dienst behartigt de verzending van uw bestelling en zorgt ervoor dat ons technisch team vlot de baan op kan met het juiste materiaal. Indien u vragen heeft over de levering van reeds bestelde goederen kan u bij onze logistiek terecht.

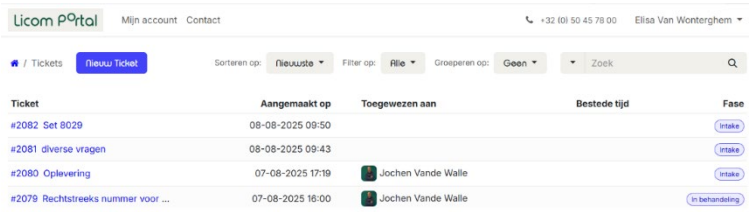
0032 (0) 50 45 78 00
logistiek@licom.be

Bestellingen, uitbreidingen en randapparatuur

Als u producten wenst te bestellen, kan u terecht uw accountmanager. Zij helpen u met informatie of een offerte voor om het even welk bijkomend product, gaande van een telefoontoestel tot een draadloze headset.

0032(0)50 45 78 00
sales@licom.be

LICOM PORTAL



Bij Licom doen we elke dag ons uiterste best om u zo snel en efficiënt mogelijk te helpen.

Daarbij proberen we niet alleen onze service, maar ook onze toegankelijkheid telkens opnieuw te verbeteren.

Dankzij ons online LICOM PORTAL kan u zelf nieuwe service-aanvragen indienen en/of bestaande cases opvolgen. Zo bent u altijd op de hoogte van onze vorderingen en kan u gemakkelijk het overzicht bewaren.

Wenst u als bedrijf of organisatie ook gebruik te maken van deze service? Stuur dan een mailtje naar support@licom.be, met daarin uw naam, bedrijf of organisatie & het te gebruiken e-mailadres. Daarna kan u inloggen via https://odoo.licom.be/en een eigen wachtwoord kiezen.

U ontvangt ook automatisch een gebruikershandleiding.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

Hoe houdt Licom de effectieve interventietijd kort?

Licom beschikt over een serviceteam met een tiental gespecialiseerde mensen. Niet alleen is de beschikbaarheid van onze mensen hierdoor groot, wij hebben ook steeds intern de juiste mensen ter beschikking. Wij streven ernaar, bij interventies, steeds dezelfde service engineer te sturen en zo onze dossierkennis te verzekeren. Garanderen kunnen we dit echter niet. Dit hangt af van de op dat moment beschikbare resources.

Waarom houdt Licom uw klantendossier nauwgezet bij?

Een goede dienstverlening betekent niet alleen een oplossing voor uw probleem, maar ook een zo kort mogelijke interventietijd. Uw telefonie is immers onze bezorgdheid. Daarom worden de "onsite" interventies zo goed mogelijk voorbereid tijdens de "opstartfase". Omdat mogelijke technische problemen zorgvuldig worden bijgehouden in uw klantendossier, kunnen wij ook veel sneller een probleem op de juiste manier behandelen.

Waar kan ik terecht met mijn technisch probleem?

U kan uw technisch probleem telefonisch, via mail of via ons LICOM PORTAL melden. Bij hoogdringendheid raden wij u aan telefonisch contact te nemen.

0032 (0) 50 45 78 00
support@licom.be

Hoe kan ik mijn openstaande problemen opvolgen?

Elk probleem dat bij ons wordt geregistreerd, krijgt een "case" nummer - in de vorm van CAS-xxxxx-xxxxxxx -toegewezen. Bij elke wijziging in die case zal u per mail verwittigd worden.

Daarnaast kan u cases ook via het LICOM PORTAL bekijken. Via dit portaal kan u niet alleen uw cases opvolgen, u kan ook nieuwe cases aanmaken of bestaande bewerken. Vraag uw persoonlijke login aan via support@licom.be.

Hoe koppel ik mijn ervaring met de geleverde diensten terug naar Licom?

Indien u suggesties heeft om onze dienstverlening nog beter uit te bouwen, of indien u van oordeel bent dat bepaalde diensten niet correct werden uitgevoerd, kan u ons dit melden via ombudsdienst@licom.be. We garanderen een snelle reactie met de best mogelijke aanpak.

Waar vind ik handleidingen?

U kan de handleidingen en gebruikersvideo's van onze meest courante toestellen steeds raadplegen via www.licom.be/licom-academy. Indien u graag over andere handleidingen zou beschikken kan u deze aanvragen bij onze supportafdeling.