

LANCOM Customer Success Management

Ihre Zufriedenheit steht bei uns an erster Stelle

Wir sind überzeugt, der Schlüssel zu Ihrem langfristigen Erfolg liegt in einer vertrauensvollen Kundenbetreuung und einer hohen Kundenzufriedenheit. Das LANCOM Customer Success Management ist daher die erste Anlaufstelle, um sich über den formalen Rückmelde-Prozess zum technischen Support zu informieren und uns Ihre Anfrage oder Beanstandung mitzuteilen, damit wir diese schnellstmöglich bearbeiten können.

Allgemeine Hinweise zum Prozess

Grundsätzlich ist es erforderlich, dass bei technischen Fragen zunächst der Support-Prozess durchlaufen wird. Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Webseite des [Support-Kontakts](#). Dort nehmen wir Ihr Feedback gern auf und finden gemeinsam zu einer schnellen Lösung.

Sollte unser technischer Support Ihre Erwartungen nicht im ausreichenden Maße erfüllen, bietet das LANCOM Customer Success Management einen formalen Rückmelde-Prozess an, um sich vertrauensvoll an uns zu wenden und sich zur Kundenzufriedenheit mit unserem technischen Support zu äußern. Wir gehen jedem Hinweis auf Unzufriedenheit ausführlich nach, nehmen Ihr Anliegen ernst und besprechen nach einer Analyse gemeinsam mit Ihnen die nächsten Schritte.

Selbstverständlich behandeln wir alle Informationen vertraulich und beachten den Datenschutz. Daher können wir Ihre Anfrage nur bearbeiten, wenn Sie uns zugleich auch Ihre Einwilligung zur Nutzung der mitgelieferten Daten für die Auswertung der Anfrage geben. Weitere Informationen zum Datenschutz finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir von Ihnen erwarten, alle Angaben wahrheitsgemäß und nach bestem Wissen abzugeben. LANCOM behält sich vor, den Aufwand, der aufgrund von wissentlichen Falschaussagen entsteht, im Einzelfall zu berechnen.

Einreichen einer Rückmeldung

Ihre Rückmeldung muss schriftlich eingereicht werden und kann über den postalischen oder elektronischen Weg (E-Mail) erfolgen:

Customer Success Management

LANCOM Systems GmbH
Adenauerstraße 20 / B2
52146 Würselen

E-Mail: complaints@lancom.de

Bitte kennzeichnen Sie die Nachricht in beiden Fällen in der **Betreffzeile deutlich mit „Beschwerde“**, um eine reibungslose Bearbeitung zu ermöglichen.

Bearbeitung Ihrer Anfrage

1. Nach Eingang erhalten Sie spätestens bis zum nächsten Arbeitstag eine Bestätigung, dass Ihre Anfrage von uns aufgenommen wurde.
2. Die Anfrage wird an die zuständige Ansprechperson im Support weitergeleitet und bearbeitet, um den Vorgang zu dokumentieren, zu kommentieren und Vorschläge zur Behebung der Ursache zu erarbeiten.
3. Innerhalb von zwei Wochen erfolgt eine ausführliche, schriftliche Antwort mit Kommentaren und gegebenenfalls mit Lösungsvorschlägen. Diese Antwort erfolgt entweder über den postalischen oder elektronischen Weg.

Folgende Informationen helfen uns bei der Beschleunigung des Bearbeitungsvorgangs:

- Persönliche Daten & Kontakt (E-Mail, Telefonnummer, Anschrift)
- Produkte oder Dienstleistungen, über die Sie sich beschweren
- Grund der Beschwerde (möglichst detailliert beschreiben)
- Angaben zum bisherigen Kontaktverlauf (z.B. im Support: Fallnummer, Fallbearbeiter, eine möglichst detaillierte Beschreibung des Gesprächsverlaufs aus Ihrer Sicht)
- Eventuelle Lösungsvorschläge von Ihrer Seite

Eskalationsprozess

Lässt sich nach der Bearbeitung Ihrer Rückmeldung keine Lösung finden, erfolgt eine Eskalation an die folgenden Stellen im Unternehmen:

1. Director Customer Services, dann
2. Geschäftsführung

Soweit nicht anderweitig kommuniziert, stehen Ihnen hierfür die unter „Einreichen einer Rückmeldung“ genannten Wege zur Verfügung. Je nach Fall wird dieser Prozess intern schon vorher wahrgenommen. Hierüber werden Sie im Antwortschreiben informiert.

Kontakt

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen montags bis freitags von 9 Uhr bis 17 Uhr (MEZ, außer an Feiertagen am Standort Würselen) unter der Rufnummer +49 (0) 2405 / 49 93 6-210 oder per E-Mail unter services@lancom.de zur Verfügung.

