

Licon Online Szerviz

Kedves Partnerünk!

A most bevezetésre került *Online Szerviz* szolgáltatásunkkal is szeretnénk egy olyan élenjáró szolgáltatást nyújtani, amivel hozzájárulhatunk az Ön munkájának hatékonyságához.

Hogyan?

Minden egyes alkatrész megrendelése fontos, mivel azt minden esetben az Ön egyik kedves ügyfele várja, méghozzá sürgősen, legyen szó garanciális, vagy garancián túli alkatrész igényről. Fontos tehát, hogy ügyfele:

- ✓ pontos tájékoztatást kapjon
- ✓ a lehető leggyorsabban
- ✓ a megfelelő alkatrészt
- ✓ annyiért, amennyiért Ön kiajánlotta
- ✓ az ígért határidőre

megkapja.

Az sem mindegy, hogy Ön mennyi időt tölt ügyintézással.

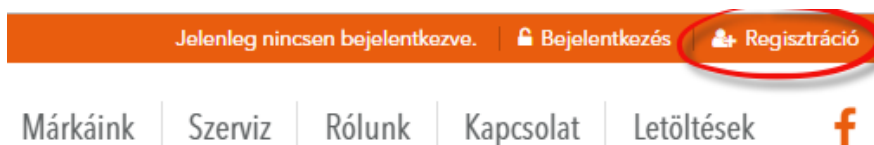
Fontos, hogy kollégái pontosan ugyanazzal az információval rendelkezzenek egy adott megrendelés kapcsán.

Ezekhez az igényekhez fejlesztettük ezt az egyszerűen használható felületet. Akár mobiltelefonjáról azonnal, a vevő jelenlétében, néhány másodperc alatt pontos igényt adhat le, amit ugyanitt nyomon is követhet, vagy akár kollégái is. Kérdéseket, megjegyzéseket fűzhet folyamatban lévő ügyéhez, és mindezt akkor, amikor Önnek a legkényelmesebb. Így nincs kitéve hosszasan elhúzódó telefonálgatásnak. Egy pillanat alatt információt szerezhet arról, hogy hol is tart az ügy.

Ha Ön az elsők között regisztrál, megajándékozunk egy Licon sörnyítőval vagy egy rúzs alakú tollal, amit a regisztrációját bemutatva értékesítő kollégánknak a következő találkozáskor már át is vehet.

Regisztráció menete

1. Készítse elő vállalkozása adószámát (az oldal csak viszonteladók számára hozzáférhető)
2. Böngészőjében indítsa el a <https://licon.hu/> oldalt.
3. Válassza a Regisztráció menüpontot



- a. E-mail címként érdemes egy központi címet megadni, amit a többi kollégája is lát. Amennyiben nincs ilyen, akkor azt a címet érdemes használni, amelyet a leggyakrabban néznek, vagy az alkatrész rendelésért felelős munkatárs címe.

- b. A cég neve lehetőleg a vállalkozás hivatalos neve legyen.
- c. Olyan jelszót válasszon, amit tudhatnak kollégái is.
- d. Ne feledje megjelölni az adatvédelmi nyilatkozat elfogadását.
- e. Majd kattintson a *Regisztráció* gombra.



Adatai fogadását a regisztráció gomb mellett egy kis forgó jelzi.

Amíg mozgásban van, NE KATTINTSON! A folyamat eltart akár 10-30 másodpercig is. Sikeres regisztrációt egy zöld jóváhagyó üzenet jelzi és a rendszer automatikusan belépteti a megadott adatokkal.

Ezt követően Önt átirányítjuk a vállalkozás adatait bekérő űrlapra, ahol megadhat további adatokat, melyek szükségesek lesznek az igénybejelentésekhez.

Vállalkozás neve *

Licon Kft.

Irányítószám *

1047

Település *

Budapest

Cím *

Váci út 15-19.

Ügyintéző neve *

Horváth István

Telefonszám *

+36201234567

E-mail cím *

licon@licon.hu

Adószám *

13838939-2-41

- a. Címként a vállalkozás székhely adatait adja meg. Ha több üzlete is van, a későbbiekben, egy aktuális ügy bejelentésekor, megadhatja az érintett üzlet címét.
- b. Ügyintéző neve, lehetőleg a valós kapcsolattartó neve legyen
- c. Telefonszám, amin a legnagyobb valószínűséggel elérjük az illetékest. Pl. közös használatú mobil
- d. E-mail cím lehetőleg a cég központi e-mail címe, vagy a regisztráló kapcsolattartó személy címe legyen.
- e. Adószám, a regisztrált cég adószáma
- f. Miután minden adatot megadott, kattintson a *Mentés* gombra

Igénybejelentés menete

Az igénybejelentés megkezdéséhez kattintson a *Szerviz* menü *Új igény bejelentése* pontjára.

Első lépésben felkérjük, hogy ellenőrizze a **vállalkozás adatait**, vagy egészítse ki azokat, amennyiben hiányosak. Amennyiben az adatok megfelelőek, a *Tovább* gombra kattintva folytathatja a bejelentést.

Vállalkozás adatai

Vállalkozás neve *

Licon Kft.

Irányítószám *

1047

Település *

Budapest

Cím *

Váci út 15-19.

Ügyintéző neve *

Horváth István

Telefonszám *

+36201234567

E-mail cím *

licon@licon.hu

Adószám *

13838939-2-41

[« Vissza](#)

[Tovább »](#)

Ezt követően a **Termék adatai** oldalra jut.

Termék adatai

Márka *

Tonny ▼

Cikkszám

TN-100-C1 ?

Alkatrész *

Front ▼

Szín

Barna-zöld

Színkód

C1

[« Vissza](#)

[Tovább »](#)

- a. Márka kiválasztása egy legördülő menüből lehetséges. Amennyiben nem találja, vagy nem tudja az adott márkát, válassza a lista legalján található „Egyéb” opciót. Ekkor szabadon megadhatja a megjelenő mezőben.
- b. A Cikkszám mezőbe, ha nem tudja pontosan a termék cikkszámát, vagy bizonytalan benne, minden a termék száraiban fellelhető írást gépeljen be.
- c. Alkatrész megadásánál válassza a kívánt alkatrészt, vagy jelöljön ki többet, ha szükséges.
- d. Színhez elegendő a termékre legjellemzőbb színeket megadni.
- e. Színkódot akkor adja meg, ha pontosan tudja
- f. Kattintson a tovább gombra

Az igénybejelentés utolsó lépéseként az **Ügyintézés** oldalra érkezik.

Ügyintézés

Hiba leírása *

Az híd külső felületén kopik a festék.

Értékesítés ideje *

2018. IV. negyedév

Hiba jellege *

Nem garanciális

Szállítási cím *

1047 Budapest, Váci út 15-19.

Képek csatolása (max. 2 MB/file)



- a. Hibaleírás mezőbe írja le pontosan a hibát. Pl.: Eltört a rugó a szárban. Vagy, A híd külső felületén kopik a festék. STB...
- b. Értékesítés idejéhez válassza azt a negyedévet, amikor Ön eladta a terméket a vásárlónak.
- c. Hiba jellegéhez azt adja meg, amelyikbe Ön szerint tartozik, azaz, ha garancia időn belül van és a hiba rendeltetészerű használat mellett keletkezett, akkor a Garanciális opciót, amennyiben valamelyik tényezőre NEM a válasz, akkor Nem garanciális

- opciót válassza. Figyelem! Az Ön által itt megadott választás mindössze információul szolgál számunkra. Amennyiben kollégáink úgy ítélik, hogy a bejelentett igény nem garanciális, úgy aszerint járunk le, de erről Önt minden esetben időben tájékoztatjuk.
- d. Szállítási címként itt megadhat az alapadatoknál megadott címtől eltérőt is.
 - e. Lehetősége van 3db képet csatolni a termékről és/vagy a hibás részről. Ez sok esetben nagyon megkönnyíti munkánkat.
 - f. A küldésre kattintva már végzett is. A sikeres bejelentésről egy zöld képernyő üzenetet kap, amelyben már azonnal kattintható a nyomon követés menüpont.
 - i. Bejelentéséről egy automatikus emailt kap az ügysző megadott e-mail címre.



Innentől kezdve Önnek nincs más dolga, mit tájékoztatni a vevőjét, hogy bejelentette az igényét, amire mi legkésőbb 24 órán belül válaszolunk. **FONTOS** azonban, hogy ezt munkanapokban 8-16 óra között tudjuk megtenni! Tehát, ha Ön pénteken délután ad le egy igényt, arra hétfőn várhat választ.

Innentől kezdve minden változásról értesítést kap e-mailben. **FONTOS**, hogy válaszolni, hozzászólni, kérdezni, csak a Folyamatban lévő ügyek menüpontban tud! Az értesítő emailekben mindig talál egy kattintható hivatkozást, amire kattintva megnyílik a nyomon követés felület.



Kedves Teszt!

Alkatrész igényét [#181126-563](#) számon rögzítettük.
A feldolgozást megkezdtük, kollégáink legkésőbb 24 órán belül

Folyamatban lévő ügyek nyomonkövetése

Bejelentkezést követően a Szerviz menüben a *Folyamatban lévő ügyekre* kattintva láthatóvá válnak az aktuális igények.



Folyamatban lévő ügyek

MEGRENDÉLÉSSZÁM	ALKATRÉSZ	FRISSÍTVE	STÁTUSZ	
#181128-576	Goggle front	2018. November 28. 14:31	Feldolgozásra vár	  

Itt lehetősége van hozzászólni, kérdezni is. Kattintson a szövegbuboréokra és már írhat is.



Itt jelennek meg az általunk és önök által hozzáírt megjegyzések, változtatások is. Kattintson a lista ikonra, hogy a teljes ügymenetet lássa.



MEGRENDÉLÉSSZÁM	ALKATRÉSZ	FRISSÍTVE	STÁTUSZ	
#181128-576	Goggle front	2018. November 28. 15:11	Rendelés alatt	  

DÁTUM	IDŐPONT	ÁLLAPOTFRISSÍTÉS
2018. November 28.	15:11	 Megjegyzés: Nincs mit. Holnap kapunk választ a gyártótól.
2018. November 28.	15:10	 Megjegyzés: Köszönjük az infót :)
2018. November 28.	15:02	 A termék rendelés alatt.
2018. November 28.	14:31	 Alkatrész igény bejelentve

Megjegyzését ide írhatja!

 **Küldés**

Lehetséges státuszok és automatikus értesítések

- f. Alkatrész igényét rögzítettük üzenetet kap, amikor egy új igényt regisztrál.
- g. Amennyiben a kért alkatrész raktáron van, úgy értesítjük, hogy a kért alkatrészt 48 órán belül kiküldjük.
- h. Amennyiben az igényelt alkatrész nincs készleten, úgy a terméket megrendeltük, amit a gyártó válasz függvényében vagy két héten belül kiszállítunk Önnek, vagy tájékoztatjuk egyéb megoldási lehetőségekről.
- i. Amint a terméket elküldtük Önnek az ügy státusza lezártra módosul.

Lezárt ügyek kezelése

Bejelentkezést követően a Szerviz menüben a *Lezárt ügyekre* kattintva visszanezheti korábbi ügymeneteit.