

# Contacts at iQcom (Schweiz) GmbH

## General e-mail addresses

Availability

### Suppliers Invoices / Accounting

E-Mail: [rechnung@iqcom.cloud](mailto:rechnung@iqcom.cloud) | [invoice@iqcom.cloud](mailto:invoice@iqcom.cloud)  
Finance: +41586000011

### Logistics & Shipping

E-Mail: [logistic\\_ch@iqcom.cloud](mailto:logistic_ch@iqcom.cloud)

## Head of Technology, Pre Sales & Partner

### André Grüter (DE, EN)

06:00–16:00 h

Direct: +41 58 600 00 12

Mobile: +41 76 477 71 94

Email: [andre.grueter@iqcom.cloud](mailto:andre.grueter@iqcom.cloud)

## Leiter Software as a Service 1. Ebene Unterstützung

### Adam Obuchowski (EN, PL, RU)

09:00–18:00 h

Direct: +41 58 600 00 14

Mobile: +48 692 722 204

Email: [adam.obuchowski@iqcom.cloud](mailto:adam.obuchowski@iqcom.cloud)

## Sales EurAsia

### Marine Arshakyan (DE, EN, RU, AM)

08:00–17:00 h

Direct: +41 58 600 00 17

Mobile: +374 44 180283

Email: [marine.arshakyan@iqcom.cloud](mailto:marine.arshakyan@iqcom.cloud)

## Management

### Guido Frefel (DE, EN, FR)

09:00–18:30 h

Direct: +41 58 600 00 11

Mobile: +41 79 734 79 50

Email: [g.frefel@iqcom.cloud](mailto:g.frefel@iqcom.cloud)

## New Business & Sales

### Samuel Huber (DE, EN)

Mobile: +41 79 293 08 38

Email: [sh@iqcom.cloud](mailto:sh@iqcom.cloud)

## Support & Order Portal

At the URL: <https://customer.iqcom.cloud> customers/partners can view, update and track support tickets, orders, invoices, payments and projects with tasks. One company can have multiple logins (employees). 2FA is supported. Support or change requests run exclusively through it. Your direct contact is not always available and we are happy to resolve requests as quickly as possible.

Documents are also accessed via this, and may include further resource links to our iQshare.

### Free support chat

You can chat with our technicians at any time, conveniently in the web browser or with the qTeams apps. Create your chat login on our support chat: <https://lnkr.ch/c>

### Video Tutorials & How to

On our iQmedia video platform we provide useful support videos on various topics as well as product technical video at URL: <https://watch.iqcom.cloud>.

### Training / Onboarding / AdHoc Support

Onboarding or webinars on various topics of the product portfolio can be booked as training on iQmeet at the URL: <https://letsmeet.iqcom.cloud>.

## Pre-Sales Support SaaS, IT Security, SDWAN

Online meetings can be booked for pre-sales support. The pre-sales support is primarily aimed at partners of iQcom.

## Pre-Sales Support Energy Solutions

We assume that you can provide GPS coordinates and object photos for the object as well as basic information about the ACTUAL state of the object. As well as target / desired specifications. (Roof condition, wiring, existing components) and ideally an electrical plan.

**Important: We do not offer support via SMS/iMessage/email. You can escalate via this if there is no response from us within a useful period of time.**

## Address RMA / returns to:

**iQcom (Schweiz) GmbH**

**RMA - Lager**

Stanserstrasse 109

CH 6064 Kerns

We ask you to put the package insert in A4 format with cause/problem description in the package, which is comprehensible. Best with photos. And create a ticket or mail to us.

# Portal Funktionen & Austausch

Das Kunden, Partner und Lieferanten Portal von iQcom ermöglicht eine sichere und rasche Interaktion in allen Belangen zwischen dem Partner & iQcom. Der Austausch von sicherheitskritischen Informationen via E-Mail sollte auf ein minimum beschränkt werden. Das iQcom Portal versendet Notifikationen, wenn sich etwas am Status eines

- HelpDesk Ticket
- Business Ticket / Change Request / Portierungen
- Neues Angebot/Auftragsbestätigung
- Alle Rechnungen, Neue Rechnungen, fällige Rechnungen
- Antwort oder Kommentar im Forum der Diskussionsgruppen
- Interaktionen mit Vorschlägen oder neuen Ideen die Sie beantragen
- Ankündigungen Wartungsfenster & Produkt Updates

ändert und eine Aktion vom Partner erforderlich ist. Weiter können Sie vom Support, Telefon-Hardware, Modems, Switches, APs Security Gateways, SaaS Lösung bis hin zu Solar PV Systemen und Komponenten alles bequem im integrierten eShop zu den hinterlegten Konditionen zusammen klicken, direkt bezahlen oder ein Angebot auf Rechnung anfordern.

Partner können zu dem Projekt Leads oder potentielle Kunden erfassen, wo Sie auch im Portal nach verfolgen können. Tickets können ebenso aktuellen Projekten, zB einer Migration zu geordnet werden.

## Integriertes Dokument Management

Das Integrierte Dokument Management interagiert nicht nur mit unserem ERP System, sondern auch mit unserem revolutionären iQshare Enterprise File Management System. Es dient zum Austausch von Benutzerlisten/Zugangsdaten, Dokumentationen und Projektspezifischen Dokumenten zwischen iQcom und dem Partner.

Wir haben sowohl auf dem [Video Portal](#) von iQcom wie auch hier als [PDF](#) eine Anleitung des Kunden Portals für Partner und Ihre Möglichen Interaktionen zusammen gestellt.

Bite beachten Sie, dass wir ab 01.01.2023 auf E-Mail Ankündigungen von Wartungsfenster verzichten und diese Informationen ausschliesslich im Partner Portal zur Verfügung gestellt werden.

Wir sind überzeugt, dass das Partner Portal eine sehr effiziente Schnittstelle zu allen Informationen zwischen Ihnen uns für das Daily Business, Support, Wissen und Dokumenten-Austausch darstellt. Es hilft uns, unsere Prozesse für alle Partner einheitlich zu halten.

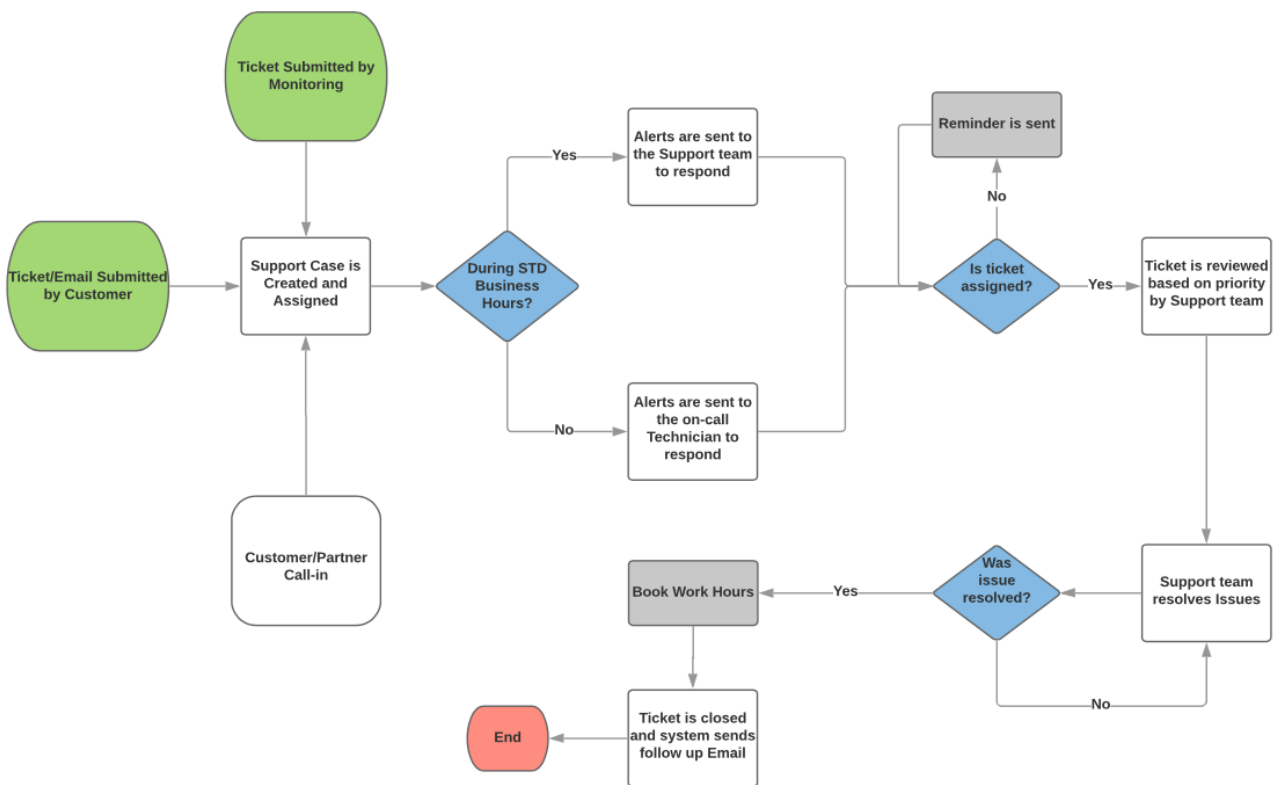
**Portal Access**      <https://customer.iqcom.cloud>

**No Login yet?**      [Request employee logins](#)

# Helpdesk & Support Workflow

iQcom offers free basic support and time-critical Service Level Agreements (SLA's) in all your lines of business. Whenever the partner needs support, a HelpDesk or Business Ticket is to be created in the Partner Portal.

## General support requests flow chart



## Service Level Agreement flow chart

The scheme is identical, but includes corresponding response times and escalation levels that go beyond iQcom's official opening hours. The escalation levels are regulated in the Service Level Agreement.

## Services from support requests

If the support request is not about a qualified issue e.g. related to endpoints/function provisioning, but involves e.g. in service design, mapping of a scenario, iQcom will submit an offer to the partner to fulfill their request/change proposal and assign the ticket to the resulting project.