

Kontakte bei iQcom (Schweiz) GmbH

Generelle E-mail Adressen

Verfügbarkeit

Lieferanten Rechnungen / Buchhaltung

E-Mail: rechnung@iqcom.cloud | invoice@iqcom.cloud

Finance: +41586000011

Logistik & Versand

E-Mail: logistic_ch@iqcom.cloud

Leiter Technik, Pre Sales & Partner

André Grüter (DE, EN)

06:00–16:00 h

Direkt: +41 58 600 00 12

Mobile: +41 76 477 71 94

Email: andre.grueter@iqcom.cloud

Leiter Software as a Service 1. Level Support

Adam Obuchowski (EN, PL, RU)

09:00–18:00 h

Direkt: +41 58 600 00 14

Mobile: +48 692 722 204

Email: adam.obuchowski@iqcom.cloud

Sales EurAsia

Marine Arshakyan (DE, EN, RU, AM)

08:00–17:00 h

Direkt: +41 58 600 00 17

Mobile: +374 44 180283

Email: marine.arshakyan@iqcom.cloud

Geschäftsleitung

Guido Frefel (DE, EN, FR)

09:00–18:30 h

Direkt: +41 58 600 00 11

Mobile: +41 79 734 79 50

Email: g.frefel@iqcom.cloud

New Business & Sales

Samuel Huber (DE, EN)

Mobile: +41 79 293 08 38

Email: sh@iqcom.cloud

Support & Bestell Portal

Unter der URL: <https://customer.iqcom.cloud> können Kunden/Partner Support Tickets, Bestellungen, Rechnungen, Zahlungen und Projekte mit Aufgaben einsehen, aktualisieren und verfolgen. Eine Firma kann über mehrer Logins (Mitarbeiter) verfügen. 2FA wird unterstützt. Support oder Änderungsanfragen laufen ausschliesslich darüber. Ihr direkter Ansprechspartner ist nicht immer verfügbar und wir lösen Anfragen gerne schnellstmöglich.

Der Zugriff auf Dokumente erfolgt ebenso darüber, und kann weitere Ressourcen-Verlinkungen auf unser iQshare beinhalten.

Kostenloser Support Chat

Sie können jederzeit mit unseren Technikern chatten, bequem im Web Browser oder mit den qTeams Apps. Erstellen Sie Ihren Chat Login auf unserem Support Chat: <https://lnkr.ch/c>

Video Anleitungen

Auf unserer iQmedia Video Plattform stellen wir nützliche Support Videos zu verschiedenen Themen wie auch Produkt-technische Video unter der URL: <https://watch.iqcom.cloud> bereit.

Training / Onboarding / AdHoc Support

Auf iQmeet können zu verschiedenen Themen des Produktportfolio Onboarding oder Webinare als Training unter der URL: <https://letsmeet.iqcom.cloud> gebucht werden.

Pre-Sales Unterstützung SaaS, IT Security, SDWAN

Für Pre-Sales Unterstützung können Online Meetings gebucht werden. Die Pre-Sales Unterstützung richtet sich primär an Partner von iQcom.

Pre-Sales Unterstützung Energie Lösungen

Wir setzen voraus, dass Sie GPS Koordinaten und Objektfotos für das Objekt bereitstellen können wie auch Basis Informationen über den IST-Zustand des Objekts, sowie auch Ziel-/Wunsch-Vorgaben. (Dach Beschaffenheit, Verkabelung, Vorhandene Komponenten) und Im Idealfall einen Elektro-Plan.

Wichtig: Wir bieten kein Support via SMS/iMessage/E-Mail an. Man kann darüber eskalieren, falls nicht innert nützlicher Frist eine Reaktion unsererseits erfolgt.

RMA / Rücksendungen adressieren an:

iQcom (Schweiz) GmbH

RMA - Lager

Stanserstrasse 109

CH 6064 Kerns

Wir bitten Sie, den Beipackzettel im A4 Format mit Ursache/Problem Beschrieb ins Paket zu legen, welcher nachvollziehbar ist. Am besten Mit Fotos.

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 Zugang

<https://customer.iqcom.cloud>

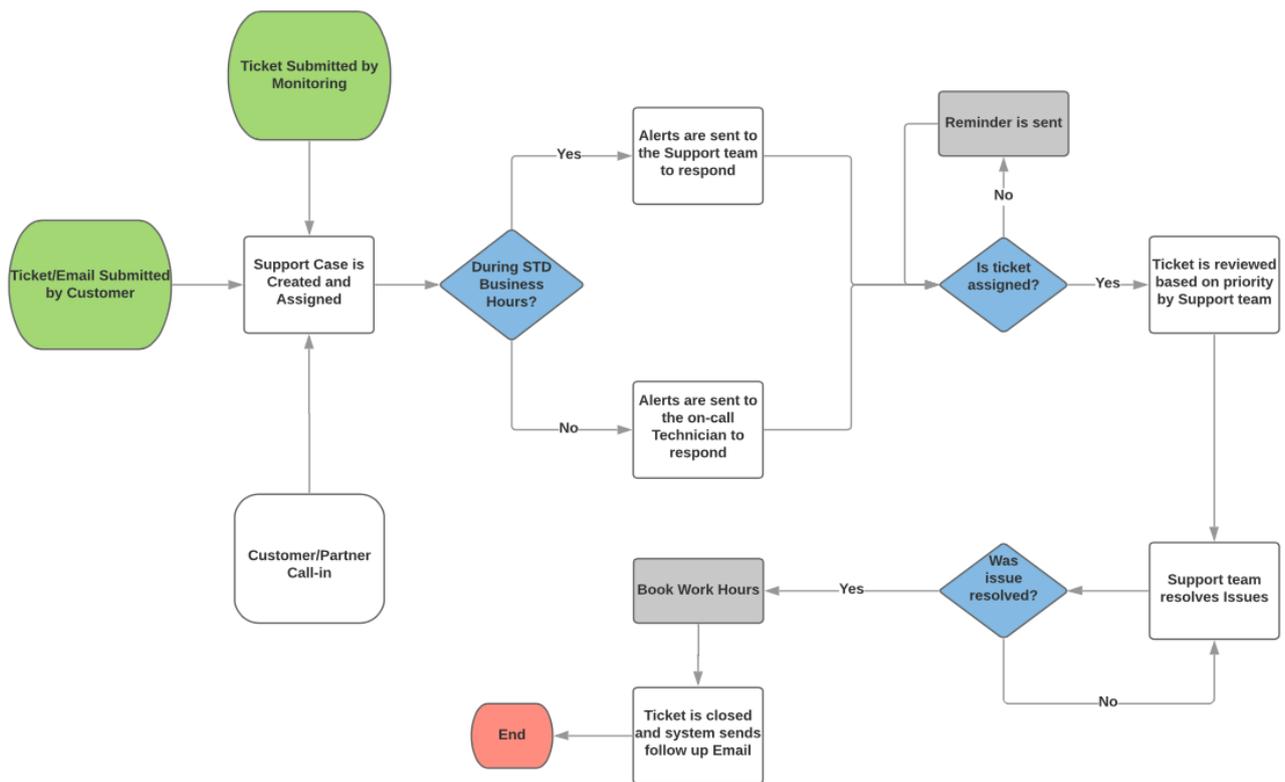
Noch kein Login?

[Mitarbeiter Login beantragen](#)

Helpdesk & Support Ablauf

iQcom bietet in allen Ihren Sparten einen kostenlosen Basis Support und Zeitkritische Service Level Agreements (SLA's) an. Wenn immer der Partner Unterstützung benötigt, ist ein im Partner Portal ein HelpDesk oder Business Ticket zu erstellen

Allgemeine Support Anfragen Ablauf Diagramm



Service Level Agreement Ablauf Diagramm

Das Schema ist identisch, beinhaltet jedoch entsprechende Reaktionszeiten und Eskalationsstufen, welche über die offiziellen Öffnungszeiten von iQcom hinaus gehen. Die Eskalationsstufen sind im Service Level Agreement geregelt.

Dienstleistungen aus Support Anfragen

Wenn die Support Anfrage nicht über ein qualifiziertes Problem zB mit Endgeräten/ Funktionsbereitstellung einhergeht, sondern zB in Service Design, Abbildung eines Szenario beinhaltet, wird iQcom dem Partner ein Angebot zur Erfüllung seiner Anfrage/ Änderungsvorschlag unterbreiten und das Ticket dem resultierenden Projekt zuweisen.