

LEITFADEN TELEFONANLAGE LOGISTIK ZENTRUM NIEDERSACHSEN (LZN)

Liebe Kundinnen und Kunden,

da uns der direkte Kontakt zu Ihnen wichtig ist, wollen wir schnell und einfach für Sie erreichbar sein. Aus diesem Grund haben wir eine neue Servicrufnummer eingerichtet. Unseren Kundenservice erreichen Sie ab dem 29. September 2021 unter der Telefonnummer:

0800 8077707

Diese Servicenummer ersetzt die bisherige Amtsnummer 05541 702-777 bzw. die direkte Durchwahl im Kundenservice.

Unsere Servicezeiten: Montag - Donnerstag: 9:00 Uhr - 15:00 Uhr, Freitag: 8:00 Uhr - 12:00 Uhr.

Mit diesem Leitfaden wollen wir Ihnen einen kurzen Überblick zu wichtigen Fragen rund um den neuen Service geben. Hinsichtlich der Nutzung beachten Sie bitte die folgenden Änderungen im automatischen Anrufprozess:

Wie lautet die Service-Rufnummer?

Die neue kostenlose Service-Rufnummer erreichen Sie unter **0800 8077707**.

Wie wird das Auswahlménü der Telefonanlage bedient?

Sie haben die Möglichkeit das Menü per *Spracheingabe* oder über die *Tastatur am Telefon* zu bedienen. Für die Eingabe über die Tastatur muss bei Ihrem Telefon das Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV) aktiviert sein.

Wie wird das Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV) an meinem Telefon aktiviert?

Ggf. muss an Ihrem Telefon das Mehrfrequenzwahlverfahren (MFV) explizit aktiviert werden. Bitte prüfen Sie hierzu die Bedienungsanleitung des Telefons oder wenden Sie sich an die verantwortlichen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter in Ihrem Haus.

Hinweis: Wenn das MFV nicht aktiviert wurde und Sie eine Taste am Telefon drücken kann es passieren, dass der Anruf beendet wird. Beim Mobilfunkgerät ist keine Aktivierung notwendig.

Alternativ kann immer die Sprachauswahl genutzt werden.

Welche Daten werden für das Auswahlménü benötigt?

Rufen Sie als Kontoträgerin oder Kontoträger für ein Bekleidungskonto an, dann benötigen Sie die *Personalnummer* bzw. *Dienstausweisnummer*. Diese bitte ohne die Prüfziffer verwenden.

Rufen Sie als bestellberechtigte Person für eine Dienststelle an, dann verwenden Sie bitte die 4-stellige *Kundennummer*.

Haben Sie Fragen zu einem bestimmten Auftrag, dann halten Sie bitte die *Auftragsnummer* für die Abfrage bereit. Die Auftragsnummer finden Sie auf der Auftragsbestätigung oder im Webshop zum jeweiligen Vorgang.

Hinweis: Andere Nummern (Fibu-Nummer, Warenkorb-Nummer, Web-Auf-Nr., Bestellnummer, etc.) werden vom System nicht abgefragt und nicht erkannt.

Wofür stehen die Abkürzungen DuS und WuD?

Rufen Sie für *Dienst- und Schutzkleidung* an ist die Auswahl DuS zu treffen, es handelt sich hierbei um Artikel aus dem Produktkatalog DKL (Dienstkleidung).

Für *Waren und Dienstleistungen* nutzen Sie die Auswahl WuD. Hierbei handelt es sich beispielsweise um Artikel der Produktkataloge „Büromaterial – BMA“, „IT-Verbrauchsmaterial – ITV“, „Kraftfahrzeuge – KFZ“, „Reinigung und Pflege – RUP“, „Werkzeug, Maschine, Kleinteile – WMK“.

Wie erfolgt die Auswahl im Ansageménü?

Die Menüauswahl ist jederzeit während der Ansage möglich. Es ist nicht erforderlich eine gesamte Ansage bis zum Ende anzuhören. Die Auswahl kann während oder nach einer Aufzählung getroffen werden. Sollten Sie eine Ansage nicht eindeutig verstanden haben, können Sie sich das Menü nochmals anhören. Die Menüauswahl wird dreimal wiederholt.

Sollte das System keine Übereinstimmung zu Ihren Daten erkennen, erhalten Sie den Hinweis, Ihr Anliegen per E-Mail an uns zu schreiben.

An wen wende ich mich, wenn mir die angeforderten Daten nicht vorliegen?

Personalnummer:

Sie finden die Personalnummer auf Ihrer Bezügeabrechnung. Alternativ wird Ihnen diese über die Dienststelle mitgeteilt. Sie nutzen diese Personalnummer für die Anmeldung im Webshop. Zusätzlich finden Sie im Webshop unter „MEIN LZN / Ihre Kontoinformationen“ die personenbezogenen Daten.

Kundennummer:

Die Kundennummer wird neben der Mitbenutzernummer für die Anmeldung in unserem Webshop benötigt. Diese finden Sie darüber hinaus auf der Auftragsbestätigung, dem Lieferschein und der Rechnung. Sollten Ihnen diese Daten nicht vorliegen, haben Sie immer die Möglichkeit eine Nachricht an unseren Kundenservice zu schreiben.

Dienst- und Schutzkleidung (DuS): kundenservice.dus@lzn.de

Waren und Dienstleistungen (WuD): kundenservice.wud@lzn.de

Für allgemeine Anliegen nutzen Sie bitte die E-Mail-Adresse service@lzn.de

IMPRESSUM

Logistik Zentrum Niedersachsen
Landesbetrieb
Geschäftsführer: Frank Hintze
Gimter Straße 26
34346 Hann. Münden