

LZN Newsletter

DIE NEUE SERVICENUMMER



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 Servicenummer eingerichtet. Sie erreichen uns ab dem 29. September 2021 unter der neuen Telefonnummer:

0800 8077707

Montag - Donnerstag: 9:00 Uhr - 15:00 Uhr

Freitag: 8:00 Uhr - 12:00 Uhr

Unser Ziel ist eine schnelle und individuelle Beratung. Wie Sie von der Umstellung profitieren und welche zusätzlichen Neuerungen dieser neue Service mit sich bringt, erfahren Sie in diesem Newsletter.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen
Ihr LZN-Kundenservice

SCHNELL FÜR SIE ERREICHBAR

Unser Kundenservice kann ab sofort bereits bei der Annahme des Telefongesprächs den Grund Ihres Anrufs erkennen. Innerhalb weniger Sekunden sehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihre Bestellungen ein und können offene Fragen, beispielsweise zu Lieferung, Reklamation und sonstigen Anliegen, beantworten.

Unsere neue Servicenummer garantiert Ihnen eine *deutlich schnellere individuelle Beratung* und eine *bessere Erreichbarkeit des Kundenservice*.

WIE FUNKTIONIERT DAS?

Wenn Sie die neue Servicenummer wählen, hören Sie automatisch ein Ansagemenü und können per Tasteneingabe oder Sprachauswahl erste Informationen eingeben.

Bitte halten Sie deshalb bei Ihrem Anruf folgende Daten bereit:

- Ihre *Personalnummer bzw. Dienstaussweisnummer*, falls Sie als Kontoträgerin oder Kontoträger für ein Bekleidungskonto anrufen
- Ihre 4-stellige *Kundennummer*, falls Sie als bestellberechtigte Person für eine Dienststelle anrufen
- Ihre *Auftragsnummer*, falls Sie Fragen zu einem bestimmten Auftrag haben

Neben Ihrer Personal-, Kunden- oder Auftragsnummer ist zudem die Auswahl bezüglich des Geschäftsfeldes „Dienst- und Schutzkleidung“ oder „Waren und Dienstleistungen“ zu treffen. Wer weder zum Bekleidungskonto noch zu einer Kundennummer ein Anliegen hat, kann den direkten Weg über die Telefonzentrale wählen und sich von dort in die Sachbearbeitung verbinden lassen.

Nach der Eingabe dieser Vorabinformation sind die Kolleginnen und Kollegen des Kundenservice für Sie der/die direkte persönliche Ansprechpartner/in. Mit der neuen Telefonanlage haben wir für Sie den Kundenservice technisch in die Lage versetzt, im Handumdrehen alle wichtigen Informationen aus dem Telefonanruf am Bildschirm aufzurufen. Um Ihnen diesen Service zu ermöglichen, wurde eine Verbindung zwischen Telefonanlage und Warenwirtschaftssystem implementiert. So können wir Ihre Anfrage jetzt sehr gezielt und schnell bearbeiten und unsere Servicequalität steigern.

WIE PROFITIEREN SIE DAVON?

- Schnelle und individuelle Beratung: Sie bekommen unmittelbar die gewünschten Antworten nach der Entgegennahme des Anrufs.
- Bessere Erreichbarkeit: Unsere neue Servicenummer garantiert Ihnen eine bessere Erreichbarkeit des Kundenservice.
- Lückenlose Dokumentation: Durch eine vollständige Dokumentation Ihrer Anliegen sind wir immer im Bilde.

HABEN SIE FRAGEN ZUR NEUEN SERVICENUMMER?

Bei Rückfragen zur neuen Servicenummer steht Ihnen unser Kundenservice telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung.

Schriftliche Anfragen für Dienst- und Schutzkleidung richten Sie bitte an die E-Mailadresse kundenservice.dus@lzn.de und für Waren und Dienstleistungen an die E-Mailadresse kundenservice.wud@lzn.de.

IMPRESSUM

Logistik Zentrum Niedersachsen
Landesbetrieb
Geschäftsführer: Frank Hintze
Gimter Straße 26
34346 Hann. Münden
Newsletter Redaktion: service@lzn.de