



**ONZE SERVICE
GAAT OVER JOU**

INHOUD

- 04** VAN Z TOT A, OF VAN ZOEKEN TOT AFTER SALES
- 06** ZOEKEN EN INFORMEREN
- 08** ADVIES INWINNEN
- 10** OFFERTEAANVRAAG EN BESTELLEN
- 12** LEVERING
- 14** OPTIMALISEREN VAN PROCESSEN
- 15** AFTER SALES



ser·vice

(de; m; meervoud: services)

de zorg waarmee een bedrijf zijn klanten van dienst is

Service is het codewoord voor zo goed als alle bedrijven. Met service maak je het verschil, je kan rekenen op service... Als je er Van dale op naleest, krijg je alvast een goed idee wat je hieronder dient te verstaan. Tegelijk blijft deze omschrijving vrij algemeen. Ook Cebeo gaat prat op een uitgebreide service. Maar wat betekent dit concreet voor jou als klant? Lees vooral verder.



VAN Z TOT A, OF VAN ZOEKEN TOT AFTER SALES

Het is een misvatting dat service start na de aankoop. Bij Cebeo kan je rekenen op dienstverlening vóór verkoop en doorheen het hele proces van je project. We verschaffen dus service van Zoeken tot After Sales of van Z tot A.

IN ELKE FASE

Hoewel het niet echt zo aanvoelt, is de aankoop van producten een proces dat je in verschillende stappen kan opdelen:

- Zoeken en informeren
- Advies inwinnen
- Offerteaanvraag en bestellen
- Levering
- Support
- After sales

In elk van deze fases kan je een beroep doen op Cebeo. Wij ondersteunen je met specifieke service, die je toelaat je te concentreren op je kerntaak.



PARTNERSHIP

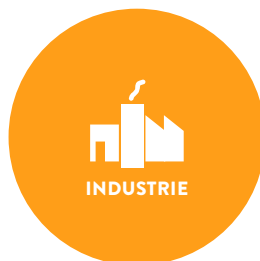
Service is er voor elke klant. Het klinkt als een cliché, maar het is waar Cebeo voor staat. We investeren in een algemene **dienstverlening voor iedere klant**, die gratis wordt aangeboden maar niettemin een grote waarde heeft.

Daarnaast bieden we meer verregaande service aan, in een aantal gevallen echt **maatwerk**. Deze diensten kaderen veelal in partnerhips, waaraan Cebeo veel belang hecht.

MARKTGERICHT

Service op maat betekent ook dat de dienstverlening afgestemd is op jouw activiteit. Een installateur die actief is in de woningbouw, heeft deels andere behoeftes dan een industrieel bedrijf.

Cebeo stemt zijn service af op 3 markten:





ZOEKEN EN INFORMEREN

Veel aankopen gebeuren routinematig. Maar voor andere wil je je toch eerst grondig informeren, technische gegevens kennen.... En voor projecten zoek je misschien ook inspiratie.

PRODUCTINFO

- **Filialen:** Cebeo beschikt over meer dan 50 filialen, waar onze medewerkers je technische en andere productinfo kunnen bezorgen.
- **Cebeo e-shop:** de grootste online catalogoog in de sector bevat honderdduizenden technische productfiches en -foto's.
- **Website:** ook op de website kan je producten zoeken. Je vindt er dossiers voor over actuele thema's evenals informatie over innovaties van fabrikanten.
- **Magazines:** in onze sectormagazines vind je informatie over nieuwe producten en oplossingen.
- **Cebeo Technologie:** onze 2-jaarlijkse beurs is hét forum waar toonaangevende fabrikanten hun innovaties voorstellen.
- **Cebeo Campus:** het opleidingsprogramma van Cebeo geeft je de kans om je te bekwamen of specialiseren in bepaalde technieken.
- **Infoavonden en productpresentaties:** in onze filialen kan je regelmatig terecht voor productpresentaties door fabrikanten en uitgebreidere infomomenten, roadshows...

PRIJS: gratis, behalve een aantal Campus opleidingen

DOELGROEP:   

INSPIRATIE

- **Website:** de themadossiers en projecten zijn de perfecte inspiratiebron voor je volgende project.
- **Buildings Forum:** op deze site vind je heel wat projecten waaraan Cebeo meewerkte.
- **Magazines:** dossiers over actuele thema's in de sector en de projecten.
- **Showrooms:** hier kan je – al dan niet samen met je eindklant – voor de uitwerking van projecten voor verlichting, automatisering en andere technieken.
- **Video:** als we het niet uitgelegd krijgen, tonen we het je graag. Kijk op onze website of op ons Youtube kanaal en je zal wel begrijpen wat we bedoelen.
- **Social media:** volg je ons al op Facebook en LinkedIn? Toch eens checken, want ook via onze social mediakanalen houden we je op de hoogte.
- **Beurzen:** je vindt ons op diverse beurzen en evenementen. Ze zijn gericht op installateurs of op een specifieke niche. Het geschikte moment om te ontdekken wat Cebeo meer biedt dan je misschien dacht.

PRIJS: gratis

DOELGROEP:   

TECHNISCHE EN COMMERCIËLE ONDERSTEUNING

- **Calculators:** een PV-installatie, ventilatiedebieten en de capaciteit van een warmtepomp berekenen... reken ervoor op de calculators van Cebeo. Je vindt ze op onze website en de Cebeo e-shop, evenals een aantal rekentools van een aantal fabrikanten.
- **Projectbegeleiding:** een nieuw project kan je aanmelden via onze filialen, vertegenwoordiger én de website. Afhankelijk van je noden, gaan onze technische en commerciële medewerkers aan de slag om jouw project te laten slagen.
- **Subsidies:** financiële ondersteuning vormt vaak de basis om nieuwe technieken en technologie ingang te laten vinden. Met onze online subsidiezoeker vind je steeds de actuele subsidies.
- **FAQ:** op onze website vind je op veel voorkomende vragen over onze service snel een antwoord.

PRIJS: gratis

DOELGROEP:   



ADVIES INWINNEN

Een aankoop of project dat je met een kater achterlaat, dat wil je uiteraard vermijden. Vaak kan dit door je vooraf grondig te informeren over wat de beste oplossing is. Cebeo hecht veel belang aan het verstrekken van gespecialiseerd advies en deelt zijn expertise.

CEBEO CAMPUS

Het opleidingsprogramma van Cebeo geeft je de kans om je te bekwamen of specialiseren in bepaalde technieken. Opleidingen worden gegeven door eigen medewerkers of specialisten van fabrikanten.



PROJECT MANAGEMENT

Dankzij een globale projectaanpak krijg je de kans om een totaalaanbod te maken voor je project en beschik je tegelijkertijd over de nodige details per techniek. Daarnaast kan je een beroep doen op het gespecialiseerd advies van consultants en experts.

PRIJS: gratis, bepaalde Campus opleidingen en studies van competence center zijn betalend

DOELGROEP:   



COMPETENCE CENTERS

Vakspecialisten helpen je aan de juiste oplossing op het vlak van:

- **Industrial automation**
- **Smart panels**
- **Home & building automation**
- **Datacom**
- **Hernieuwbare energiesystemen**
- **Verlichting**
- **Kabel**

Onze competence centers beschikken over de juiste tools om studies en berekeningen uit te werken. Ze staan bovendien in nauw contact met de specialisten bij fabrikanten.

PRIJS: studies en berekeningen zijn in een aantal gevallen betalend.

DOELGROEP:   



OFFERTEAAN- VRAAG EN BESTELLEN

Je weet wat je wilt en nu wil je ook weten wat het gaat kosten, natuurlijk. Een goeie offerte is onontbeerlijk voor je beslist over een aankoop. Maar de prijs is zeker niet het enige waar je aan denkt bij het plaatsen van een bestelling. Dit is ook het moment om na te denken over de levering. Overigens kan je je bestelling ook altijd en overal plaatsen.

OFFERTES, GEPERSONALISEERD, DUIDELIJK EN COMPLEET

Onze offertes zijn voorzien van **linken naar de Cebeo e-shop**, zodat je over de productinformatie beschikt. Je offerte is ook gepersonaliseerd: prijzen en service zijn op maat. Indien je wenst, kan je voor bepaalde producten ook een alternatief vragen.

ASSORTIMENT EN VOORRAAD

In de **filialen** liggen gemiddeld meer dan **3.500 productreferenties** op voorraad. In de filialen van Kortrijk en Charleroi zijn er dat nog meer. **Centraal** liggen er **55.000 referentie** op voorraad. Onze volledige productcatalogoog bestaat uit meer dan een miljoen artikels.



LEVERINGSOPTIES

Je kan bij het plaatsen van je bestelling kiezen uit heel wat verschillende leveringsopties (zie hoofdstuk Levering). Je kan deze aanduiden in de Cebeo e-shop of doorgeven in het filiaal.



BESTELLEN, ALTIJD EN OVERAL

Je bestelling plaatsen waar en wanneer je wilt:

- In de filialen met het gebruiksvriendelijk scansysteem
- De Cebeo e-shop
- De Cebeo App voor smartphone en tablet. Beschikbaar voor Android en IOS.
- Systeemintegratie: zonder omweg via je eigen ERP-pakket of software rechtstreeks je bestelling in ons systeem plaatsen.
- Via mail en telefoon

PRIJS: gratis

DOELGROEP:   

BESTELLING EN LEVERING VOLGEN

Na het plaatsen van je bestelling ontvang je een bevestiging per mail. Hetzelfde geldt voor je levering. De **'estimated time of arrival'** (ETA) van je levering kan je terugvinden op de Cebeo e-shop.



LEVERING

STANDAARDLEVERING

Voorraadartikels kan je via de Cebeo e-shop tot 19u bestellen voor levering de volgende werkdag. In de filialen kan je tot 15u bestellen. Standaard leveringsopties zijn:

- Plaats: filiaal, werf, bedrijf of nog indien nodig nog specifieker
- Tijdstip: indien gewenst kan je een tijdvenster aanvragen.
- Deelleveringen: als niet alle producten voorradig zijn, kan je je bestellingen in verschillende delen laten leveren.



SNELLE LEVERINGEN

Wil je sneller over je goederen beschikken? Maak dan gebruik van volgende mogelijkheden:

- Express levering: indien je dezelfde dag je producten nodig hebt, organiseer onze customer service een express levering.
- Click & collect: in een aantal filialen kan je je bestelling de dag zelf nog afhalen. Je vindt ze terug op we website.
- Speed desk: in het filiaal van Moeskroen kan je na ru je bestelling afhalen, die gepickt werd uit onze centrale voorraad. Voor kabel geldt de wachttijd 2u.

AFROEPORDERS

Laat je volledige bestelling bij Cebeo op stock nemen en op afroep leveren. Indien nodig, kan je – lokaal of centraal - opslagruimte huren en zelf je goederen afhalen.

SPECIAAL TRANSPORT

Voor leveringen van zware stukken van +3 ton of heel grote volumes.

MEERDERE STOPS

Hoeft niet alles op dezelfde locatie geleverd te worden? Dat kan!

SOS DELIVERY

Heb je dringend een product nodig omdat bijvoorbeeld je productie dreigt stil te vallen? Bel **24/7 ons noodnummer 016 27 13 95** en we brengen zo snel mogelijk het nodige artikel.

WERFLOGISTIEK

Cebeo biedt extra ondersteuning voor logistieke taken op je werf.



PRIJS: standaard logistieke diensten zijn gratis. Speciale logistieke diensten en maatwerk kunnen betalend zijn of deel uitmaken van een project of contract.

DOELGROEP:   



Voor het project AZ Delta konden wij rekenen op Cebeo als sterke logistieke partner. Er werd een raamcontract onderhandeld voor de data- en stuurkabels. Cebeo stockeerde deze voor ons en wij riepen dan dagelijks de leveringen af. Zo konden wij met een minimum aan stock op de werf toch zeker zijn van de continuïteit in de werking.

BART NEYRINCK,
EEG NV

KITTING

In ons distributiecenter kan je kits laten maken voor goederen die samen horen en in één pakket.

PERSONALISERING

Laat je bedrijfsnaam of andere informatie printen op bepaalde goederen of op (data)kabel.

MRO BOX

(kleine) elektrotechnische producten voor onderhoud kan je laten leveren in een handige en herbruikbare MRO box.



OPTIMALISEREN VAN PROCESSEN



Dankzij de Vendor Managed Inventory (VMI) service van Cebeo kunnen wij steeds beschikken over onze kritieke producten en moeten we ons niet bezighouden met het stockbeheer ervan. Wij kunnen zonder zorgen de continuïteit van onze activiteiten garanderen.

VOPAK

MRO

Optimalisering van het MRO proces voor industriële bedrijven door het aanbieden van contracten, die de administratieve kosten gevoelig doen dalen.

STOCKBEHEER

Cebeo ondersteunt met zijn expertise voor je voorraadbeheer. Onze service is op maat van je noden en verwachtingen. Het resultaat is een daling van je kosten.

ASSORTIMENT OP MAAT

Een gepersonaliseerde versie van de Cebeo e-shop waarop je alleen jouw productcatalogoog te zien krijgt.

EIGEN BARCODES

Vraag via de Cebeo e-shop je eigen etiketten met barcodes aan om op basis van je eigen scansysteem eenvoudiger je bestelling te plaatsen.

PRIJS: MRO en stockbeheer diensten maken deel uit van een overeenkomst.

DOELGROEP:   

AFTER SALES

FACTURATIE

Kan aangepast worden op maat van je behoeftes.

- **Frequentie:** wekelijks, maandelijks...
- **Drager:** papier, elektronisch



VERHUUR MEETAPPARATUUR

Bepaalde gespecialiseerde en/of dure meetapparaten kan je huren bij Cebeo.

HERSTELLINGEN VAN MACHINES

Je kan je kapotte machine binnenbrengen in een filiaal en een vervangtoestel aanvragen.



RECUPEL

Onze filialen zijn erkend als Recupel-punten. Onze transporteurs nemen ook oude huishoudtoestellen terug mee bij aankoop van een nieuw. Vraag dit vooraf aan.

LEGE BOBIJNEN

Grote kabelbobijnen worden op aanvraag afgehaald op de locatie die zelf opgeeft.

