

FAQ für Kunden

1. Wie erfahre ich, dass ich auf Xvantage™ umgestellt werde?

Wir informieren Sie per E-Mail oder telefonisch und teilen Ihnen mit, wann genau Ihr Kundenkonto umgestellt wird.

2. Bekomme ich neue Zugangsdaten für Xvantage™?

Sie erhalten keine neue Zugangsdaten. Sobald die Umstellung erfolgt ist, können Sie sich mit Ihren gewohnten Zugangsdaten einloggen und landen direkt auf Xvantage™.

3. Muss ich aktiv Änderungen an meinem Kundenkonto vornehmen, sobald es auf Xvantage™ umgestellt wurde?

Wenn Sie vorher als Administrator Zugriff auf den Cloud Marketplace oder IM Online hatten, müssen Sie Benutzer Ihres Unternehmens, die keine Account-Admins sind, in Xvantage™ manuell neu anlegen.

4. Wie bekomme ich Informationen und Tipps zur Nutzung von Xvantage™?

Sie haben auf Xvantage™ Zugang zu Trainingsvideos, die Sie selbständig und zur gewünschten Zeit durchführen können. Darüber hinaus haben Sie Zugang zu WalkMe – einer Funktion, die direkt in Xvantage™ integriert ist und Sie bei Fragen über das Dashboard navigiert.

5. Wo finde ich die Trainingsvideos?

Im Bereich „Hilfe“ finden Sie kurze Videos, die die Funktionen von Xvantage™ vorstellen. Sobald Sie angemeldet sind, klicken Sie auf das eingekreiste Fragezeichen unten links auf Ihrem Bildschirm und wählen "Tours/Videos".

6. Habe ich durch die Umstellung auf Xvantage™ Vorteile?

Sie profitieren von intelligenten Empfehlungen zwischen Hardware-, Software- und Cloud-Produkten. Ausserdem haben Sie die Möglichkeit, Hardware, Software, Services und Cloud-Abonnementprodukte in einer einzigen Transaktion zu bestellen. Sie erhalten hierfür sofort eine Bestellbestätigung.

7. Wie kann ich das Dashboard auf der Startseite von Xvantage™ personalisieren?

Sie können das Dashboard nach Ihren Präferenzen personalisieren und hierfür verschiedene Wigits auswählen und anordnen. Diese Einstellungen lassen sich jederzeit aktualisieren.

FAQ für Kunden

8. Wenn ich Fragen zu einer Bestellung oder allgemein zu Xvantage™ habe, wen soll ich kontaktieren?

Bitte kontaktieren Sie für Rückfragen zu Preisen Ihren Account Manager. Für alle anderen Probleme, die im Bestellprozess auftreten können oder Fragen zu Xvantage™ allgemein, kontaktieren Sie bitte unsere Kundenbetreuer des Support Teams unter ebusiness@ingrammicro.ch.

9. Kann ich jeden Produkttyp (z. B. Lösungen, Services usw.) in denselben Warenkorb legen?

Sie können alle Produkte aus unserem Produktkatalog einschliesslich Hardware, Cloud-Abonnements, Services und mehr in einem einzigen Bestellvorgang dem Warenkorb hinzufügen.

10. Habe ich nach meiner Umstellung auf Xvantage™ immer noch Zugang zum Cloud Marketplace oder IM Online?

Sie haben vorübergehend Zugriff auf eine eingeschränkte Benutzeroberfläche (User Interface) im Cloud Marketplace, um ausgewählte Aktionen in Bezug auf Vendor Services, Integrationen und White Label Marketplace durchzuführen.

Bitte beachten Sie, dass IM Online durch Xvantage™ ersetzt wird. Sie werden automatisch auf die neue Plattform umgeleitet, die Ihnen ein modernes und optimiertes Einkaufserlebnis bietet.

11. Was geschieht mit meinen bestehenden Transaktionen, Bestellungen, Abonnements und Kunden im Cloud Marketplace oder im IM Online?

Sie können Ihre Transaktionen, Bestellungen, Abonnements und Kunden auch in Xvantage™ einsehen. Wenn Sie sich anmelden, können Sie Ihre Abonnements und Kunden genauso verwalten wie vorher.

12. Auf welche Art von Reports werde ich Zugriff haben?

Sie werden weiterhin Zugang zu den meisten Reports haben. Die Datenbasis für die Erstellung der Reports bleibt gleich, so dass die Einheitlichkeit und Kontinuität der Informationen gewährleistet ist.

13. Auf welche Art von Analysen werde ich Zugriff haben?

Sie erhalten detaillierte Informationen über Angebote, Empfehlungen, Abonnements und den Status von Renewals.

14. Wo kann ich meine Rechnungen einsehen?

Alle Rechnungen finden Sie auf dem Dashboard unter der Rubrik „Rechnungen“.

15. Wie kann ich meinen White Label Marketplace managen ohne Zugriff auf den Cloud Marketplace?

Sie können den White Label Marketplace weiterhin wie gewohnt managen. Zugang erhalten Sie direkt über einen Pop-out Screen in Xvantage™.

16. Funktionieren auf Xvantage™ meine Integrationen weiterhin?

Die von den Partnern konfigurierten Integrationen (z.B. API Connections, Reseller Authorizations) werden durch die Zusammenführung mit Xvantage nicht beeinträchtigt, da wir keine Backend-Prozesse ändern.

17. Welche Art von Integrationen werden auf Xvantage™ verfügbar sein?

Wenn Sie bereits eine unserer ursprünglichen Integrationen konfiguriert haben, haben Sie weiterhin Zugriff auf diese Integrationen über den Cloud Marketplace. Wir arbeiten daran, dass die Integrationen in Xvantage™ konfiguriert und verwaltet werden können.