

FAQ pour les clients

1. Comment puis-je savoir que je vais passer à Xvantage™ ?

Nous vous informerons par e-mail ou par téléphone et vous indiquerons la date exacte à laquelle votre compte client sera converti.

2. Est-ce que je reçois de nouvelles données d'accès pour Xvantage™ ?

Vous ne recevrez pas de nouvelles données d'accès. Dès que le changement sera effectué, vous pourrez vous connecter avec vos données d'accès habituelles et atterrir directement sur Xvantage™.

3. Dois-je activement apporter des modifications à mon compte client une fois qu'il est passé à Xvantage™ ?

Si vous aviez auparavant accès au Cloud Marketplace ou à IM Online en tant qu'administrateur, vous devez recréer manuellement les utilisateurs de votre entreprise qui ne sont pas administrateurs de comptes dans Xvantage™.

4. Comment obtenir des informations et des conseils sur l'utilisation de Xvantage™ ?

Vous avez accès sur Xvantage™ à des vidéos d'entraînement que vous pouvez effectuer vous-même et au moment qui vous convient. De plus, vous avez accès à WalkMe - une fonction directement intégrée dans Xvantage™ qui vous permet de naviguer sur le tableau de bord en cas de questions.

5. Où puis-je trouver les vidéos de formation ?

Dans la section "Aide", vous trouverez de courtes vidéos présentant les fonctionnalités de Xvantage™. Une fois connecté, cliquez sur le point d'interrogation encerclé en bas à gauche de votre écran et sélectionnez "Tours/Vidéos".

6. Ai-je des avantages à passer à Xvantage™ ?

Vous bénéficiez de recommandations intelligentes entre les produits matériels, logiciels et cloud. En outre, vous avez la possibilité de commander du matériel, des logiciels, des services et des produits d'abonnement au cloud en une seule transaction. Vous recevez immédiatement une confirmation de commande.

7. Comment personnaliser le tableau de bord sur la page d'accueil de Xvantage™ ?

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord selon vos préférences en sélectionnant et en organisant différents widgets. Ces paramètres peuvent être mis à jour à tout moment.

FAQ pour les clients

8. Si j'ai des questions sur une commande ou sur Xvantage™ en général, qui dois-je contacter ?

Pour toute question concernant les prix, veuillez contacter votre responsable de compte. Pour tout autre problème pouvant survenir au cours du processus de commande ou pour toute question concernant Xvantage™ en général, veuillez contacter les responsables de l'équipe d'assistance clientèle à l'adresse ebusiness@ingrammicro.ch.

9. Puis-je mettre chaque type de produit (par ex. solutions, services, etc.) dans le même panier ?

Vous pouvez ajouter tous les produits de notre catalogue de produits, y compris le matériel, les abonnements au cloud, les services et plus encore, au panier en un seul processus de commande.

10. Aurai-je toujours accès à Cloud Marketplace ou à IM Online après ma migration vers Xvantage™ ?

Vous avez temporairement accès à une interface utilisateur limitée (User Interface) dans le Cloud Marketplace pour effectuer des actions sélectionnées concernant les services de vendeur, les intégrations et le White Label Marketplace.

Veuillez noter que IM Online sera remplacé par Xvantage™. Vous serez automatiquement redirigé vers la nouvelle plateforme, qui vous offrira une expérience d'achat moderne et optimisée.

11. Qu'advient-il de mes transactions, commandes, abonnements et clients existants sur Cloud Marketplace ou IM Online ?

Vous pouvez également consulter vos transactions, commandes, abonnements et clients dans Xvantage™. Lorsque vous vous connectez, vous pouvez gérer vos abonnements et vos clients de la même manière qu'auparavant.

12. À quels types de rapports aurai-je accès ?

Vous aurez toujours accès à la plupart des rapports. La base de données utilisée pour la création des rapports reste la même, ce qui garantit l'uniformité et la continuité des informations.

13. À quel type d'analyse aurai-je accès ?

Vous recevez des informations détaillées sur les offres, les recommandations, les abonnements et le statut des renouvellements.

14. Où puis-je consulter mes factures ?

Vous trouverez toutes les factures dans le tableau de bord sous la rubrique "Factures".

FAQ pour les clients

15. Comment puis-je gérer ma place de marché en marque blanche sans avoir accès à la place de marché Cloud ?

Vous pouvez continuer à gérer le White Label Marketplace comme d'habitude. Vous pouvez y accéder directement via un écran pop-out dans Xvantage™.

16. Est-ce que mes intégrations continuent de fonctionner sur Xvantage™ ?

Les intégrations configurées par les partenaires (par ex. API Connections, Autorisations Revendeurs) ne sont pas affectées par la fusion avec Xvantage, car nous ne modifions pas les processus back-end.

17. Quels types d'intégrations seront disponibles sur Xvantage™ ?

Si vous avez déjà configuré l'une de nos intégrations d'origine, vous aurez toujours accès à ces intégrations via le Cloud Marketplace. Nous travaillons à ce que les intégrations puissent être configurées et gérées dans Xvantage™.