



## Häufig gestellte Fragen (FAQ) eStore: Benutzer FAQs



## eStore: Benutzer FAQs

### NTT Kontaktdaten

Wir freuen uns über alle Anfragen zu diesem Dokument, seinen Inhalten, seinem Aufbau oder Umfang. Bitte wenden Sie sich an:

NTT Austria GmbH  
Austria Campus 3  
Jakob-Lind-Straße 5, 4. OG  
1020 Wien  
Österreich  
Serviceline: +43 5 77 33-5656  
Tel.: +43 5 77 33-0  
E-Mail: [AT.estore@global.ntt](mailto:AT.estore@global.ntt)

NTT Germany AG & Co. KG  
Horexstraße 7  
61352 Bad Homburg v. d. Höhe  
Deutschland  
Serviceline: 0800 1014078 (gebührenfrei)  
Tel.: + 49 6172 6808-0  
E-Mail: [DE.estore@global.ntt](mailto:DE.estore@global.ntt)

Bitte geben Sie die Referenz „Client User’s Guide to NTT’s eStore“ in jeglicher Korrespondenz oder Bestellung an.

### Geschäftsbedingungen

Die Nutzung des eStore sowie Verkäufe und Käufe von diesem unterliegen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung von NTT eStore. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie unter:

<https://hello.global.ntt/de-de/legal/terms-and-conditions>





## Inhaltsverzeichnis

NTT Kontaktdaten.....	2
Geschäftsbedingungen .....	2
<b>1. Allgemeine FAQs.....</b>	<b>8</b>
1.1. Was ist eStore? .....	8
1.2. Welche Vorteile hat die Nutzung des eStore im Vergleich zu einer direkten Anfrage an NTT mit der Bitte, ein Angebot zu erstellen? .....	8
1.3. Was kann ich innerhalb des eStore tun? .....	8
1.4. Welchen Browser sollte ich verwenden, um auf eStore zuzugreifen? ..	9
1.5. Ist eStore Mobile „device-ready“ (bereit für die Nutzung auf mobilen Geräten)?.....	9
1.6. Gibt es eine eStore-App?.....	9
1.7. Sind meine persönlichen Daten online sicher? .....	9
1.8. Welche Daten sammelt und speichert NTT über mich? .....	9
1.9. Wie sichert NTT meine personenbezogenen Daten? .....	9
1.10. Erfolgt auf eStore eine automatische Abmeldung, wenn ich auf der Website inaktiv bin? .....	9
1.11. Muss ich ein Benutzerkonto haben, um auf eStore einkaufen zu können? .....	10
1.12. Wie registriere ich mich bei eStore? .....	10
1.13. Ich möchte Benutzerkonten für mehrere Benutzer in meinem Unternehmen erstellen. Wie kann ich dies tun? .....	10
1.14. Wie melde ich mich bei eStore an?.....	10
1.15. Was sollte ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?.....	11
1.16. Ich bin aus meinem eStore-Konto ausgesperrt worden. Was soll ich tun? .....	11
Sie können das Zurücksetzen Ihres Passworts beantragen, wie in Frage 1.15 beschrieben, und es wird Ihnen ein neues temporäres Passwort per E-Mail zugesandt. Nachdem Sie das gelieferte temporäre Passwort eingegeben haben, werden Sie vom System aufgefordert, ein neues, einprägsames Passwort einzugeben. Sie müssen das neue Kennwort bestätigen, indem Sie es ein zweites Mal eingeben, und dann auf Senden drücken.....	11
1.17. Wie kann ich einen neuen Benutzer zu eStore hinzufügen? .....	11
1.18. Gibt es eine Begrenzung der Anzahl an Benutzern, die ich auf eStore anlegen kann? .....	12
1.19. Wie entferne ich einen Benutzer aus eStore? .....	12
1.20. Welche Einkaufsoptionen sind auf eStore verfügbar? .....	12



## eStore: Benutzer FAQs

1.21.	Kann ich im eStore ein Produkt ausprobieren (Try&Buy), bevor ich entscheide, ob ich es behalten will? .....	12
1.22.	Wen kann ich auf ein Produkt ansprechen, bevor ich eine Bestellung aufgabe?.....	12
1.23.	Welche Produktunterstützung steht mir zur Verfügung, sobald ich meine Bestellung erhalten habe? .....	13
1.24.	Haben Sie eine Vergleichsfunktion, damit ich Produkte vergleichen kann? .....	13
1.25.	Warum muss ich mein Land und meine Sprache auf der Anmeldeseite auswählen? .....	13
1.26.	Was kann ich in meinem Profil ändern? .....	14
1.27.	Warum kann ich die Produktbilder nicht sehen?.....	14
1.28.	Was ist ein Cisco Smart-Konto? .....	14
1.29.	Was bedeuten die Bilder auf meiner Homepage? .....	15
<b>2.</b>	<b>FAQs zu eStore.....</b>	<b>16</b>
2.1.	Was ist der Unterschied zwischen einem Standardbenutzer und einem fortgeschrittenen Benutzer? .....	16
2.2.	Kann ich mein Benutzerkonto ändern (d. h. vom Standard- zum Fortgeschrittenen- oder vom Fortgeschrittenen- zum Standard-Konto)? .....	16
2.3.	Wie kann ich nach meinen gewünschten Produkten im eStore suchen? .....	16
2.4.	Was bedeutet „Kaufoption auswählen“? .....	17
2.5.	Kann ich Produkte, die ich regelmäßig bestelle, speichern?.....	17
2.6.	Wie kann ich die Verfügbarkeit eines Produkts überprüfen? .....	17
2.7.	Mein gewünschtes Produkt ist nicht verfügbar. Kann ich es trotzdem meinem Warenkorb hinzufügen? .....	18
2.8.	Ich bin technisch nicht sehr versiert. Kann ich Hilfe bei der Durchführung meiner Bestellung bekommen?.....	18
	Im Laufe des Jahres werden wir neue Chat- und Support-BOT-Funktionen in eStore freischalten, um Anwendern zusätzliche Unterstützung zu bieten. Darüber hinaus können unsere NTT-Quoter Sie bei der Erstellung, Anpassung oder Überprüfung Ihrer Warenkörbe unterstützen. ....	18
2.9.	Kann ich die gleichen Artikel nachbestellen, die ich schon einmal bestellt habe?.....	19
2.10.	Warum kann ich nicht auf eStore suchen und einkaufen? .....	19
2.11.	Ich habe ein Angebot über eStore erhalten. Was muss ich tun? .....	20
2.12.	Ich habe eine Warnung erhalten. Was bedeutet das? .....	20
2.13.	Ich habe eine Benachrichtigung erhalten. Was bedeutet das? .....	20



<b>3.</b>	<b>FAQs zum Zusammenstellen eines Warenkorbs.....</b>	<b>21</b>
3.1.	Wie füge ich einen Artikel zum Warenkorb hinzu? .....	21
3.2.	Wie kann ich die Menge der Artikel in meinem Warenkorb ändern? ..	21
3.3.	Wie entferne ich einen Artikel aus meinem Warenkorb?.....	21
3.4.	Ich habe ein Standardbenutzer-Profil. Wie füge ich meinem Warenkorb ein vorkonfiguriertes Produktpaket hinzu? .....	21
3.5.	Ich habe ein Standardbenutzer-Profil. Wie kann ich den Inhalt eines vorkonfigurierten Produktpaketes anpassen? .....	21
3.6.	Ich bin ein fortgeschrittener Benutzer. Wie kann ich ein Produkt mit dem Cisco-Konfigurator konfigurieren? .....	22
<b>4.</b>	<b>FAQs zu Dienstleistungen .....</b>	<b>23</b>
4.1.	Können Sie Produkte an mehreren Standorten installieren?.....	23
4.2.	Wie kann ich ein Installationsdatum mit Ihnen vereinbaren? .....	23
4.3.	Was sind technische Dienstleistungen? .....	23
4.4.	Was ist der Unterschied zwischen den verschiedenen technischen Service Paketen?.....	24
4.5.	Wie füge ich meinem Warenkorb technische Dienstleistungen hinzu? .....	24
4.6.	Kann ich eine Kopie der Beschreibung der technischen Dienstleistungen erhalten? .....	25
4.7.	Wie storniere ich einen Vertrag über technische Dienstleistungen? ..	25
4.8.	Was sind Support-Dienstleistungen?.....	25
4.9.	Wie füge ich meinem Warenkorb Support-Dienstleistungen hinzu? ...	25
4.10.	Muss ich Support Service kaufen?.....	26
4.11.	Was sind Hersteller-Services? .....	26
4.12.	Wie storniere ich einen Support-Dienstleistungsvertrag? .....	27
<b>5.</b>	<b>FAQs zu Preisen im eStore.....</b>	<b>28</b>
5.1.	Zeigt eStore meine vorvereinbarten Preise an? .....	28
5.2.	Ich habe mehrere Rahmenverträge mit NTT Ltd. Woher weiß ich, welche Bedingungen die Artikel abdecken, die ich im eStore kaufen möchte? .....	28
5.3.	Ich kann nicht sofort eine Bestellung erzeugen, kann ich meinen Warenkorb speichern, damit sich der Preis nicht ändert? .....	28
5.4.	Sind Ihre Preise inklusive MwSt.?.....	29
5.5.	Warum hat ein Artikel einen Preis von 0,00 €? .....	29
5.6.	Woher weiß ich, ob zusätzlich zu meiner Bestellung noch Logistikgebühren anfallen? .....	29
5.7.	Fallen durch das Angebot im eStore zusätzliche Gebühren an? .....	29
5.8.	Welche Zahlungsmethoden kann ich bei eStore verwenden? .....	29



eStore: Benutzer FAQs

5.9. Mein Angebot ist in US-Dollar. Kann ich meine Bestellung in meiner Landeswährung (€) kaufen? ..... 30

5.10. Ich habe meine Rechnung erhalten, aber nicht meine Waren. Warum? ..... 30

**6. FAQs zu Bestellungen ..... 31**

6.1. Wie kann ich meine Bestellung an NTT abschicken und den Bestellprozess abschließen? ..... 31

6.2. Wir haben einen internen Genehmigungsprozess für alle Bestellungen, die wir beschaffen. Kann eStore diesen nachbilden? ..... 31

6.3. Wie genehmige ich ein Angebot? ..... 32

6.4. Wie kann ich eine Überarbeitung eines Angebots anfordern? ..... 32

6.5. Wie lehne ich ein Angebot ab, das ich erhalten habe? ..... 32

Sie erhalten eine Benachrichtigung, dass Ihnen ein Angebot zur Genehmigung vorgelegt wurde. Klicken Sie entweder auf den Hyperlink in der Benachrichtigungs-E-Mail oder melden Sie sich in Ihrem eStore-Konto an, klicken Sie auf Meine Warenkörbe (im Dropdown-Menü unter Ihrem Namen) und das Angebot, das auf Ihre Genehmigung wartet, befindet sich unter der Überschrift Warenkörbe zur Genehmigung..... 32

Klicken Sie auf die Schaltfläche Ablehnen (Reject). Daraufhin wird eine Popup-Meldung angezeigt, die Sie darauf hinweist, dass Sie das Angebot nicht mehr anzeigen können, wenn Sie das Angebot ablehnen. Geben Sie das erforderliche Feedback in das Feld Kommentare ein und klicken Sie auf Abschließen und Senden, um das Angebot abzulehnen. Daraufhin wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, die besagt, dass das Angebot storniert wurde, und NTT erhält eine automatische Benachrichtigung, dass das Angebot abgelehnt wurde. .... 33

6.6. Wie kann ich Ihnen meine Bestellnummer übermitteln? ..... 33

6.7. Ich habe eine Fehlermeldung erhalten: „Bestellung existiert bereits“ (Purchase Order already exists) Was mache ich? ..... 33

6.8. Wie kann ich den Status meiner Bestellung nachverfolgen? ..... 33

6.9. Kann ich meine Bestellung stornieren oder ändern, nachdem ich sie abgeschickt habe? ..... 34

6.10. Kann ich Artikel stornieren, die ich versehentlich bestellt habe? ..... 35

6.11. Einer der von mir erhaltenen Artikel ist fehlerhaft. Kann ich ihn zurückgeben? ..... 35

6.12. Ich habe mich bezüglich eines Artikels in meiner Bestellung anders entschieden. Kann ich diesen Artikel zurückgeben? ..... 35

6.13. Kann ich meine letzten Bestellungen einsehen? ..... 36



6.14.	Kann ich auf digitale Kopien meiner Informationen zur Produktgewährleistung zugreifen? .....	37
<b>7.</b>	<b>FAQs zur Lieferung .....</b>	<b>38</b>
7.1.	Wie wähle ich die Liefer- und Installationsadresse(n) für meine Bestellung aus? .....	38
7.2.	Wie kann ich meine Lieferung nachverfolgen? .....	38
	Sie erhalten eine automatische Benachrichtigung inklusive der Trackingdaten per E-Mail, sobald die Übergabe an den jeweiligen Logistikdienstleister erfolgt ist. Ebenfalls erhalten Sie eine Auftragsbestätigung von eStore, die Trackingdaten enthalten kann, sofern uns diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wurden. Liegen uns keine genauen Informationen vom Hersteller vor, werden die entsprechend betroffenen Artikel mit dem Hinweis kein Liefertermin gekennzeichnet. ....	38
	Wir arbeiten daran, mehrere Logistikdienstleister in unsere Systeme zu integrieren, um Ihnen die Bestellstatusdaten genau anzeigen zu können.....	38
7.3.	Wie schnell kann ich mit dem Eintreffen meiner Bestellung rechnen? .....	38
7.4.	Liefern Sie außerhalb von Deutschland oder Österreich? .....	39
7.5.	Kann meine Bestellung an mehrere Adressen zugestellt werden? ....	39
7.6.	Einige Artikel fehlen in meiner gelieferten Bestellung. Was kann ich tun? .....	39
7.7.	Können Sie meine alten elektrischen Geräte recyceln, wenn Sie meine neuen Produkte installieren? .....	39
7.8.	Benötigen Sie Zugriffsdaten, wenn Sie ein Produkt installieren? .....	40



## 1. Allgemeine FAQs

### 1.1. Was ist eStore?

Es handelt sich um eine eProcurement-Plattform, die entwickelt wurde, um eine einfache Angebots- und Bestellmöglichkeit für große Bestellungen zu bieten. Das Erscheinungsbild des eStore ist ähnlich dem Erscheinungsbild beliebter Verbraucherwebsites. Mit nur wenigen Klicks können Benutzer Artikel auswählen, Angebote genehmigen und Bestellungen aufgeben.

### 1.2. Welche Vorteile hat die Nutzung des eStore im Vergleich zu einer direkten Anfrage an NTT mit der Bitte, ein Angebot zu erstellen?

Es gibt viele Vorteile für die Verwendung des eStore:

- Als eStore-Benutzer können Sie Ihre Bestellung direkt durchführen und übermitteln, so dass wir Ihnen einen schnelleren Service anbieten können.
- Sie können die Verfügbarkeit, Preise und Lieferzeiten für Produkte sehen. Wenn Produkte aus mehreren Quellen verfügbar sind, haben Sie die Möglichkeit, den Lieferanten auszuwählen, der Ihren Anforderungen am ehesten entspricht.
- Die Produktpreise, die Sie innerhalb des eStore sehen, enthalten Ihre bereits vorab vereinbarten Rabatte.
- Es gibt zwei Arten von eStore-Benutzerprofilen: Standardbenutzer und fortgeschrittene Benutzer (Advanced User). Das Profil für Advanced User ermöglicht es Benutzern mit technischen Kenntnissen, die Produkte ihren Anforderungen entsprechend zu konfigurieren, während das Standardbenutzerprofil Zugriff auf vorkonfigurierte Produktpakete hat.
- Die Plattform steht rund um die Uhr zur Verfügung, so dass Sie jederzeit Bestellungen aufgeben und ihren Status verfolgen können.

### 1.3. Was kann ich innerhalb des eStore tun?

Sie können nach Produkten suchen, ihre Spezifikationen ansehen, Warenkörbe zusammenstellen und Bestellungen absenden.

Wenn Ihr Unternehmen einen Beschaffungsprozess hat, können Sie entsprechende Genehmigungsworkflows erstellen, um den Benutzern zu ermöglichen, Warenkörbe an festgelegte Benutzer zur Genehmigung weiterzuleiten.

Sie können auch Warenkörbe vorbereiten und für später speichern sowie Vorlagen erstellen, um die Bestellung von Produkten zu wiederholen.



## eStore: Benutzer FAQs

Außerdem können Sie die Überarbeitung von Angeboten beantragen oder genehmigen und frühere Bestellungen anzeigen lassen.

### **1.4. Welchen Browser sollte ich verwenden, um auf eStore zuzugreifen?**

Sie können jeden beliebigen Browser verwenden: Google Chrome, Microsoft Edge, Safari oder Firefox. Wir empfehlen Google Chrome, insbesondere bei der Erstellung und Anpassung von Genehmigungsworkflows, da der Browser im Allgemeinen zuverlässiger und reaktionsfähiger ist.

Unabhängig vom verwendeten Browser müssen Sie Cookies aktivieren und Popups in den Sicherheitseinstellungen des Browsers aktivieren.

### **1.5. Ist eStore Mobile „device-ready“ (bereit für die Nutzung auf mobilen Geräten)?**

Ja, eStore wurde für die Verwendung auf mobilen Geräten optimiert.

### **1.6. Gibt es eine eStore-App?**

Zurzeit nicht, Sie können jedoch über die Internetbrowser mobiler Geräte auf eStore zugreifen.

### **1.7. Sind meine persönlichen Daten online sicher?**

Ihre personenbezogenen Daten werden durch SSL-Technologie verschlüsselt, wodurch Dritte Ihre Daten nicht aufrufen können.

### **1.8. Welche Daten sammelt und speichert NTT über mich?**

Wir behalten nur Daten, die für Ihre Bestellung relevant sind, wie z. B. Ihre Kontakt- und Lieferdaten.

### **1.9. Wie sichert NTT meine personenbezogenen Daten?**

Gemäß den DSGVO-Konformitätsbestimmungen werden Ihre persönlichen Informationen und Daten sicher gespeichert. Darüber hinaus richten wir uns nach ISO 27001.

### **1.10. Erfolgt auf eStore eine automatische Abmeldung, wenn ich auf der Website inaktiv bin?**

Ja, nach 30 Minuten Inaktivität erfolgt auf eStore ein Timeout und Sie müssen sich erneut anmelden, um die Plattform zu verwenden.



### 1.11. Muss ich ein Benutzerkonto haben, um auf eStore einkaufen zu können?

Ja, eStore ist eine private Plattform, und es können nur Benutzer mit registrierten Benutzerprofilen auf eStore zugreifen und bei uns einkaufen.

### 1.12. Wie registriere ich mich bei eStore?

Sofern Ihr Unternehmen Kunde von NTT ist, können Sie den Zugang zum eStore beantragen. Alternativ können Sie sich auch selbst registrieren. Um dies zu tun, besuchen Sie bitte <https://estore.nttld.global.ntt> und füllen Sie das Online-Formular aus, das durch Klicken auf die Hyperlinks zur Registrierung führt.

**Hinweis:** Selbstregistrierung ist kein automatisierter Prozess und erfordert eine Validierung durch NTT. Es kann daher bis zu 48 Stunden dauern, bis Ihr Benutzerkonto erstellt wird und diese Daten bei uns eingegangen sind. Wenn Sie und Ihr Unternehmen noch nicht bei NTT registriert sind, kann es bis zu fünf Tagen dauern, bis die Benutzerangaben ausgestellt werden.

### 1.13. Ich möchte Benutzerkonten für mehrere Benutzer in meinem Unternehmen erstellen. Wie kann ich dies tun?

Auf der eStore-Anmeldeseite können Sie neue Benutzer registrieren, indem Sie auf den Hyperlink klicken. Sie können auf der ersten Seite des Registrierungsprozesses einen einzelnen Benutzer registrieren und dann auf der folgenden Seite (für die Registrierung mehrerer Benutzer) weitere Benutzer hinzufügen. Sie können neuen Benutzern auch das Profil „Erweiterter Benutzer“ zuweisen, indem Sie das Kontrollkästchen **Erweiterter Benutzer** neben dem Namen des jeweiligen neuen Benutzers aktivieren.

### 1.14. Wie melde ich mich bei eStore an?

Nachdem Sie sich als eStore-Benutzer registriert haben, erhalten Sie zwei E-Mails:

- Eine mit Ihrem Benutzernamen und der eStore-URL
- Eine weitere mit Ihrem temporären Passwort

Wenn Sie sich zum ersten Mal bei eStore anmelden, werden Sie vom System aufgefordert, das mitgelieferte Passwort und dann ein eigenes neues, einprägsames Passwort einzugeben. Sie müssen das neue Kennwort bestätigen, indem Sie es ein zweites Mal eingeben, und dann auf Submit (Senden) drücken.



### 1.15. Was sollte ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Auf Ihrer eStore-Anmeldeseite sehen Sie einen Link **Passwort vergessen?** (Reset Password). Klicken Sie hier und das System fordert Sie auf, Ihren Benutzernamen einzugeben.

Geben Sie Ihren Benutzernamen ein, markieren Sie das Kontrollkästchen „I'm not a robot“ (reCaptcha security) und klicken Sie auf die Schaltfläche **Passwort senden**. Sobald Sie dies getan haben, sendet das System Ihnen eine E-Mail an die E-Mail-Adresse, die Ihrem Benutzerkonto zugeordnet ist.

Diese automatische E-Mail enthält ein neues temporäres Passwort, das Sie zur Anmeldung bei eStore verwenden können. Wie zuvor müssen Sie dieses Passwort dann durch ein persönliches Passwort ersetzen.

### 1.16. Ich bin aus meinem eStore-Konto ausgesperrt worden. Was soll ich tun?

Sie können das Zurücksetzen Ihres Passworts beantragen, wie in Frage 1.15 beschrieben, und es wird Ihnen ein neues temporäres Passwort per E-Mail zugesandt. Nachdem Sie das gelieferte temporäre Passwort eingegeben haben, werden Sie vom System aufgefordert, ein neues, einprägsames Passwort einzugeben. Sie müssen das neue Kennwort bestätigen, indem Sie es ein zweites Mal eingeben, und dann auf **Senden** drücken.

Sollte Ihr Konto dadurch jedoch nicht freigeschaltet oder reaktiviert werden, müssen Sie sich an Ihr NTT eStore-Team wenden, das Ihr Konto freischaltet und Ihnen ein neues temporäres Passwort zukommen lässt.

### 1.17. Wie kann ich einen neuen Benutzer zu eStore hinzufügen?

Wenn Sie einen neuen Benutzer zu Ihrem eStore-Konto hinzufügen möchten, können Sie diesen bitten, sich selbst zu registrieren wie in Frage 1.12 beschrieben. Bei einigen Kunden muss eine größere Anzahl von Benutzern für eStore angelegt werden, daher ist es möglich, einzelne oder mehrere neue Benutzer über die Selbstregistrierung auf der eStore-Landingpage zu registrieren.

Beim Anlegen eines neuen Benutzerprofils müssen Sie entscheiden, ob dieser ein Standard- oder ein erweitertes Benutzerprofil erhalten soll (siehe Frage 2.1 für weitere Informationen zu den zwei verschiedenen Benutzerprofiltypen).

Außerdem müssen Sie die Firmen-E-Mail-Adresse des neuen Benutzers angeben, damit seine Benutzerdaten von eStore ausgegeben werden können.



## eStore: Benutzer FAQs

Hinweis: eStore-Benutzer mit Admin-Rechten können Benutzer in eStore anlegen und verwalten. Diese Funktion befindet sich jedoch zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Artikels noch in der Entwicklung und wird zu einem späteren Zeitpunkt freigegeben.

### 1.18. Gibt es eine Begrenzung der Anzahl an Benutzern, die ich auf eStore anlegen kann?

Nein, es gibt keine Höchstzahl an Benutzern, die Sie mit Ihrem eStore-Konto anlegen können.

### 1.19. Wie entferne ich einen Benutzer aus eStore?

Ein Benutzer, dessen Profil auf eStore seit 12 Monaten inaktiv ist, wird automatisch gelöscht. Alternativ kann ein Benutzer, der sein eStore-Profil löschen möchte, dies im Bereich **Mein Profil** im Dropdown-Menü unter seinem Benutzernamen anfordern. In diesem Abschnitt gibt es ganz unten einen Hyperlink, der Sie zu einem Formular führt, um Ihr Profil löschen zu lassen. Alternativ können Sie Ihr Benutzerprofil auch über Ihren Kundenmanager löschen lassen.

### 1.20. Welche Einkaufsoptionen sind auf eStore verfügbar?

Im eStore bieten wir aktuell nur die Kaufoption auf Rechnung an.

### 1.21. Kann ich im eStore ein Produkt ausprobieren (Try&Buy), bevor ich entscheide, ob ich es behalten will?

Demos von Produkten sind möglich, aber Sie werden nicht über eStore abgewickelt. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an Ihren lokalen Kundenmanager.

### 1.22. Wen kann ich auf ein Produkt ansprechen, bevor ich eine Bestellung aufgebe?

Wenn Sie Unterstützung bei der Auswahl eines Produkts wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihr lokales Vertriebsteam oder Ihren Kundenmanager. Alternativ können Sie sich an Ihr lokales NTT-Team über den Link **Kontakt aufnehmen** am unteren Rand der eStore-Seite wenden. Weitere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme bieten das Kontakt-Symbol in der Hilfe-Kachel sowie die Hilfeseite.

Eine neue Funktion, die bald in den eStore kommt, ist unser ChatBOT, der es Ihnen ermöglicht, Fragen zu Ihrem Konto und zu Ihren Bestellungen zu stellen.



### 1.23. Welche Produktunterstützung steht mir zur Verfügung, sobald ich meine Bestellung erhalten habe?

Wenn Sie Hilfe bei einem Produkt wünschen, das Sie von uns gekauft haben, unterstützt Sie unser Support mit verschiedenen Methoden:

- Herunterladbare Benutzerhandbücher sind auf bestimmten Produktspezifikationsseiten verfügbar.
- Sie können sich an Ihr lokales Vertriebsteam oder Ihren Kundenmanager wenden.
- Support-Dienstleistungen können Ihrer Bestellung hinzugefügt werden, sobald Sie den Bezahlvorgang begonnen haben. Sie haben die Möglichkeit zu entscheiden, welche Art von Support Sie wünschen und welche Servicevereinbarung (Service Level Agreement (SLA)) Sie benötigen. Wenn Sie rückwirkend Support-Dienstleistungen hinzufügen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenmanager, da es aktuell nicht möglich ist, Service-Only-Warenkörbe über eStore zu erstellen.
- Technische Services können auch während des Bestellvorgangs an Ihre Bestellung angehängt werden. Bei Anfragen nach Abschluss der Bestellung wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer, da es nicht möglich ist, reine „Service-Warenkörbe“ über den eStore zu konfigurieren und zu erstellen - Sie haben die Möglichkeit, zwischen vier Paketen zu wählen, die jeweils verschiedene technische Services beinhalten.

**Hinweis:** Support und technische Dienstleistungen werden derzeit nur als Tech-attached angeboten und können daher nicht als eigenständige Käufe bestellt werden.

### 1.24. Haben Sie eine Vergleichsfunktion, damit ich Produkte vergleichen kann?

eStore hat derzeit keine Vergleichsfunktion. Diese Funktion ist jedoch in Planung.

### 1.25. Warum muss ich mein Land und meine Sprache auf der Anmeldeseite auswählen?

Die Auswahl, die Sie auf der Anmeldeseite treffen, bestimmt die Sprache, in der der eStore, der ChatBOT und die Inhalte der Hilfeseite angezeigt werden, sowie die Vielfalt der Produkte und Dienstleistungen, die Sie während des Einkaufs ansehen und auswählen können. Wenn Sie sich als neuer eStore-Benutzer oder als neuer Kunde von NTT registrieren, bestimmt dies außerdem, bei welchem NTT-Unternehmen Sie registriert sind.



## 1.26. Was kann ich in meinem Profil ändern?

Wenn Sie auf Ihren Benutzernamen in der oberen rechten Ecke des Bildschirms klicken (neben den Symbolen für Benachrichtigungen und Meldungen), öffnet sich ein Dropdown-Menü. Wenn Sie auf **Mein Profil** klicken, wird die Seite geöffnet, auf der Sie Ihren Benutzernamen und Ihre Kontaktdaten ändern können. Sie können auch Ihr eStore-Passwort aktualisieren, Ihren Standort auswählen und Ihre zugewiesene(n) eStore-Rolle(n) und -Abteilung anzeigen.

Zusätzlich zu den oben genannten Punkten können Sie auch auswählen, an welchen Themen Sie interessiert sind. Dies bestimmt die Marketinginhalte, die Ihnen auf der eStore-Startseite angezeigt werden.

Schließlich können Sie auf dieser Seite Ihre Sprache und Geschäftssprache einstellen. Die Spracheinstellung bestimmt die Sprache, in der der eStore angezeigt wird, während die Geschäftssprache die Sprache bestimmt, die vom ChatBOT verwendet wird.

Wenn Sie Änderungen an den Einstellungen in Ihrem Profil vornehmen, sollten Sie sicherstellen, dass Sie diese speichern, indem Sie auf die blaue Schaltfläche **Speichern** am unteren Rand des Bildschirms klicken.

## 1.27. Warum kann ich die Produktbilder nicht sehen?

eStore ist mit CNET integriert, das die Beschreibungen und Bilder der von uns verkauften Produkte bereitstellt. Gelegentlich ist CNET nicht in der Lage, Bilder zu liefern. In diesem Fall wird Ihnen das Logo des Produktherstellers angezeigt.

## 1.28. Was ist ein Cisco Smart-Konto?

Viele unserer Kunden verfügen über Cisco Smart Accounts, mit denen sie ihre Cisco Software-Assets verwalten können. Daher haben wir ein anklickbares Feld erstellt, in dem Sie die entsprechende Smart Account-Referenz auswählen können, wenn Sie entsprechende Warenkörbe auf eStore erstellen.

Wenn der Warenkorb berechtigte Artikel enthält, können Sie nicht zur Kasse gehen, ohne einen Smart Account auszuwählen. Wenn Sie also bereits über ein Konto verfügen, müssen Sie diesen für jede Bestellung auswählen.

Wenn Sie noch keinen Smart-Account haben, erscheint eine Popup-Benachrichtigung, die Sie auffordert, ein Konto zu erstellen. Dies ist ein schneller und einfacher Vorgang. Das Popup-Fenster enthält einen Hyperlink, der Sie zu der entsprechenden Seite auf der Cisco Website führt, auf der Sie die Erstellung eines Smart-Accounts anfordern können.



## 1.29. Was bedeuten die Bilder auf meiner Homepage?

In der Mitte der Homepage befindet sich ein horizontal rollierendes Karussell, das eine Reihe von anklickbaren Bildern anzeigt. Dabei kann es sich um Aktionen handeln, die unsere Verkäufer gerade durchführen, um neue Produkte, die wir verkaufen, oder um einen Verkäufer, den wir kürzlich in unser eStore-Angebot aufgenommen haben. Wenn Sie auf eines der Bilder klicken, werden Sie entweder auf eine externe Seite weitergeleitet, auf der Sie weitere Informationen erhalten, oder Sie werden zum entsprechenden Produkt oder zur Suchanfrage weitergeleitet.

Auf der rechten Seite der Homepage finden Sie ggf. eine Reihe von anklickbaren Ereigniskacheln. Jedes dieser Bilder führt Sie zu einer externen Seite, auf der Sie weitere Informationen über bevorstehende Veranstaltungen, die NTT ausrichtet oder an denen NTT teilnimmt, finden können.

NTT hat jedes dieser Bilder als relevant und interessant für Ihr Unternehmen eingestuft. Wenn Sie die Themen der Marketing-Bilder, die auf eStore angezeigt werden, verändern möchten, können Sie dies tun, indem Sie Ihre persönlichen Einstellungen im Bereich **Mein Profil** von eStore ändern. Siehe Frage 1.26 für weitere Informationen.



## 2. FAQs zu eStore

### 2.1. Was ist der Unterschied zwischen einem Standardbenutzer und einem fortgeschrittenen Benutzer?

Da für Produktbestellungen verantwortliche Personen nicht immer über ausreichend technisches Wissen verfügen, um komplexere Artikel zu konfigurieren, haben wir zwei separate eStore-Benutzerprofile angelegt:

- Standardbenutzer
- Fortgeschrittene Benutzer (Advanced User)

Beide Benutzertypen können Vorlagen erstellen, Favoriten speichern und Dienstleistungen für Bestellungen hinzufügen (z. B. Bereitstellung und Installation, Technik und Support), indem sie einen neuen Vertrag aufsetzen.

Standardbenutzer können ausschließlich nach nicht konfigurierbaren Produkten suchen und vorkonfigurierte Pakete bestellen.

Fortgeschrittene Benutzer haben Zugriff auf eine deutlich umfangreichere Produktpalette und die Möglichkeit, Produkte über den Cisco-Konfigurator zu konfigurieren. Diese Funktion ist im eStore integriert. Darüber hinaus werden fortgeschrittene Benutzer in der Zukunft einen bestehenden Servicevertrag auswählen können, der mit einem bestimmten Produkt verbunden ist, anstatt einen Standard- oder neuen Vertrag zu verwenden.

### 2.2. Kann ich mein Benutzerkonto ändern (d. h. vom Standard- zum Fortgeschrittenen- oder vom Fortgeschrittenen- zum Standard-Konto)?

Nur ein Administrator kann dies tun. Teilen Sie uns Ihren Änderungswunsch gerne über das Kontaktformular mit. Sofern Ihre Firma einen Mitarbeiter mit Administratorrechten in eStore hat, können Sie Ihre Anfrage auch direkt an diesen richten.

**Hinweis:** Die Funktion, die es einem Benutzeradministrator ermöglicht, Benutzerrollen zu verwalten, befindet sich zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments noch im Entwicklungsstadium und soll zu einem späteren Zeitpunkt freigegeben werden.

### 2.3. Wie kann ich nach meinen gewünschten Produkten im eStore suchen?

Dafür gibt zwei Möglichkeiten:

- Sie können die Suchleiste oben auf jeder Seite verwenden, um einzelne Artikel anhand des Namens oder der Materialnummer des Herstellers zu suchen.
- Sie können auch das Hauptmenü auf der linken Seite des Bildschirms öffnen, um durch die Produktkategorien zu navigieren und das gewünschte Produkt zu finden.



## eStore: Benutzer FAQs

Standardmäßig werden die Suchergebnisse nach Relevanz angezeigt ("Nach Relevanz sortieren"), wodurch die von Ihnen in das Suchfeld eingegebenen Schlüsselwörter priorisiert und die Ergebnisse entsprechend sortiert werden. Alternativ können Sie die Ergebnisse auch nach Hersteller oder Name sortieren. Diese können auch alphabetisch auf- oder absteigend sortiert angezeigt werden.

Anschließend können Sie die Suchergebnisse über die Filter-Kontrollkästchen auf der linken Seite der Ergebnisseite nach Kategorie, Hersteller und/oder Produktfamilie filtern.

Sie können auch auf Ihre kürzlich angezeigten Produkte zugreifen, indem Sie zur Homepage zurückkehren und bis zur Kachel **Kürzlich angesehene Produkte** scrollen.

### 2.4. Was bedeutet „Kaufoption auswählen“?

Wenn die Suchergebnisse ein Produkt enthalten, das aus mehreren Quellen bezogen werden kann, ändert sich die Schaltfläche **In den Warenkorb in Kaufoption wählen** (Purchase Option). Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden Sie auf die Seite zur Auswahl der Bezugsquelle weitergeleitet, auf der Sie die verschiedenen Optionen wie Lagerverfügbarkeit, Vorlaufzeit (sofern verfügbar) und Preis sehen können. Hier können Sie die Kaufoption auswählen, die Ihren Anforderungen am besten entspricht, und sie in den Warenkorb legen.

### 2.5. Kann ich Produkte, die ich regelmäßig bestelle, speichern?

Ja, Sie können Produkte, die Sie regelmäßig bestellen, zu Ihren Favoriten hinzufügen. Klicken Sie dazu auf der Produktspezifikationsseite auf die weiße Schaltfläche **Zu Ihren Favoriten hinzufügen** (unterhalb der blauen Schaltfläche **In den Warenkorb**).

Wenn Sie dann auf das Favoriten-Symbol (den Stern) im Kopfbereich klicken, können Sie die Liste der gespeicherten Artikel abrufen.

#### Hinweise:

- Wenn Sie die Schaltfläche **Zu Ihren Favoriten hinzufügen** nicht sehen können, liegt das daran, dass Sie keine konfigurierbaren oder konfigurierten Produktelemente in Ihren Favoriten speichern können.
- Artikel, die in Ihrer Favoritenliste gespeichert sind, werden in der Reihenfolge angezeigt, in der sie hinzugefügt werden, und nicht in Produktkategorien oder einer anderen Reihenfolge.

### 2.6. Wie kann ich die Verfügbarkeit eines Produkts überprüfen?

Wir möchten die Anzeige von Produktverfügbarkeit und Vorlaufzeit ändern, um Transparenz zu schaffen und Verwirrung beim Einkauf zu vermeiden.



## eStore: Benutzer FAQs

Wenn verfügbar, werden Lagerverfügbarkeit und Lieferzeit auf der Seite mit den Produktspezifikationen unter der Schaltfläche **In den Warenkorb** angezeigt. Bei Produkten, die von unseren Lieferanten bezogen werden, zeigen wir diese Informationen an, wenn sie verfügbar sind.

Bestimmte Produkte, die im eStore verkauft werden, sind von mehr als einer Quelle erhältlich. Wenn dies der Fall ist, wird das Produkt nur einmal auf der Suchergebnisseite angezeigt, aber anstelle der Schaltfläche **In den Warenkorb** sehen Sie die Schaltfläche **Select Purchase Option** (Kaufoption auswählen). Der Preis, der in den Suchergebnissen angezeigt wird, ist der günstigste verfügbare Preis.

Wenn Sie auf die Schaltfläche **Select Purchase Option** klicken, wird die Seite mit den Produktspezifikationen aufgerufen, auf der Sie die verschiedenen Kaufoptionen (d. h. die Preisoptionen, die Anzahl der auf Lager befindlichen Produkte oder die Vorlaufzeit) sehen. Hier können Sie nun Ihre bevorzugte Bezugsoption auswählen und in den Warenkorb legen.

### 2.7. Mein gewünschtes Produkt ist nicht verfügbar. Kann ich es trotzdem meinem Warenkorb hinzufügen?

Sie können eine Bestellung für ein Produkt mit einer langen Vorlaufzeit platzieren. Das System kann Ihnen jedoch nur einen ungefähren Zeitrahmen für die Lieferung angeben. Unsere Service-Hotline wird Ihnen gerne mitteilen, wann das Gerät wahrscheinlich wieder verfügbar ist oder Sie über die Auswahl eines gleichwertigen Produkts informieren. Sobald das Produkt wieder vorrätig ist, werden wir es Ihnen umgehend liefern.

### 2.8. Ich bin technisch nicht sehr versiert. Kann ich Hilfe bei der Durchführung meiner Bestellung bekommen?

Keine Sorge – wir haben verschiedene Möglichkeiten, Ihnen zu helfen!

Sie können auf eine Reihe von Hilfethemen zugreifen, indem Sie auf die Kachel **Hilfe** klicken. Auf dieser Seite finden Sie folgende Informationen:

- Dieses FAQ-Dokument
- Eine schrittweise Benutzeranleitung mit Screenshots
- Ein Demo-Video
- Neue Funktionen und Versionen der Demovideos, sobald aktualisierte Funktionalitäten verfügbar werden
- Ein Link, um uns via Popup **Kontakt NTT** zu kontaktieren

Im Laufe des Jahres werden wir neue Chat- und Support-BOT-Funktionen in eStore freischalten, um Anwendern zusätzliche Unterstützung zu bieten.



Darüber hinaus können unsere NTT-Quoter Sie bei der Erstellung, Anpassung oder Überprüfung Ihrer Warenkörbe unterstützen.

## 2.9. Kann ich die gleichen Artikel nachbestellen, die ich schon einmal bestellt habe?

Absolut – Sie können entweder eine vollständige Bestellung oder einzelne Artikel aus einer früheren Bestellung nachbestellen.

Um eine Nachbestellung des gesamten Inhalts einer früheren Bestellung aufzugeben, gehen Sie im Dropdown-Menü von Ihrem Benutzernamen aus zu **Meine Bestellungen**. Erweitern Sie den Bereich, um die darin enthaltenen Artikel anzuzeigen und klicken Sie auf den Hyperlink **Alle Positionen erneut bestellen**. Dadurch werden alle Artikel aus der früheren Bestellung Ihrem aktuellen aktiven Warenkorb hinzugefügt.

Um eine Nachbestellung einzelner Artikel aus einer früheren Bestellung aufzugeben, gehen Sie in der Dropdown-Liste unter Ihrem Benutzernamen zu **Meine Bestellungen**. Erweitern Sie den für Sie relevanten Auftrag, um die enthaltenen Artikel anzuzeigen, und fügen Sie die erforderlichen Artikel Ihrem aktiven Warenkorb hinzu, indem Sie den Hyperlink **Artikel nochmals kaufen** unter dem Produktnamen und dem Bild klicken.

**Hinweis:** Wenn Sie die gleichen Artikel häufig bestellen, können Sie sie zu Ihren Favoriten hinzufügen. Öffnen Sie dazu die Produktspezifikationsseite, indem Sie auf den Hyperlink mit dem Produktnamen klicken und dann auf die weiße Schaltfläche **Zu Ihren Favoriten hinzufügen** unterhalb der blauen Schaltfläche **In den Warenkorb** klicken. Sie können dann leicht auf Ihre Lieblingsartikel zugreifen, indem Sie auf das Sternsymbol im oberen Bereich des Bildschirms neben dem Dropdown-Menü Ihres Benutzernamens klicken.

Konfigurierbare Artikel können nicht als Favorit gespeichert werden, daher wird die Schaltfläche **Zu Ihren Favoriten hinzufügen** auf der Produktspezifikationsseite nicht angezeigt.

## 2.10. Warum kann ich nicht auf eStore suchen und einkaufen?

Wenn eStore-Benutzer erstellt werden, werden ihnen Benutzerprofile oder Rollen zugewiesen, die die Funktionen bestimmen, die sie auf der Plattform nutzen können. Einige eStore-Benutzer werden als Shopper eingerichtet (d. h. sie können nach Produkten suchen und diese in den Warenkorb legen), während andere als Approver (d. h. sie können Warenkörbe und Angebote, die ihnen vorgelegt wurden, genehmigen) oder mit einer Nicht-Shopper-Rolle ausgestattet sind.

Wenn Sie nicht nach Produkten suchen oder sie in den Warenkorb legen können, liegt das daran, dass Ihnen nicht die Rolle "Shopper" zugewiesen wurde. Wenn Sie dieses allerdings tun möchten und wünschen, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen Kundenbetreuer, um Unterstützung zu erhalten.



### 2.11. Ich habe ein Angebot über eStore erhalten. Was muss ich tun?

Das Angebot wurde Ihnen wahrscheinlich zur Genehmigung zugesandt. In diesem Fall greifen Sie bitte auf das Angebot in eStore zu und genehmigen sie dieses, fordern eine Überarbeitung an oder lehnen Sie es ab – siehe Fragen 6.3-6.5, wie Sie dabei vorgehen.

Alternativ kann es sein, dass unser Vertriebsteam Sie bei der Abgabe eines Angebots mit einer CC-Nummer versehen hat. Um das Angebot einzusehen, öffnen Sie das Dropdown-Menü Ihres Benutzernamens in eStore, klicken Sie auf **Meine Angebote** und lassen Sie sich das Angebot anzeigen, indem Sie auf den Hyperlink mit der Angebotsnummer klicken. Sie brauchen nichts zu unternehmen, wenn Sie eine CC-Nummer für ein Angebot erhalten haben; das Angebot, das Sie erhalten haben, dient nur als Referenz.

### 2.12. Ich habe eine Warnung erhalten. Was bedeutet das?

Sie erhalten eine Warnung, wenn wir Sie über eine bevorstehende eStore-Systemwartung oder andere eStore-Probleme informieren müssen.

### 2.13. Ich habe eine Benachrichtigung erhalten. Was bedeutet das?

Wir senden Ihnen Benachrichtigungen in Bezug auf bestimmte Produkte und Werbeaktionen, die für Sie von Interesse oder Relevanz sein könnten.



## 3. FAQs zum Zusammenstellen eines Warenkorb

### 3.1. Wie füge ich einen Artikel zum Warenkorb hinzu?

Suchen Sie nach dem Artikel, den Sie benötigen, indem Sie die Suchleiste oben im Bildschirm oder das Hauptmenü auf der linken Seite des Bildschirms nutzen. Sie können die Produktdetails anzeigen, indem Sie entweder den Hyperlink des Produktnamens, das Bild links daneben oder die Schaltfläche **Erfahren Sie mehr** anklicken, um die Spezifikationsseite zu öffnen. Klicken Sie dann auf **In den Warenkorb** auf der Produktspezifikationsseite.

Alternativ können Sie das Produkt von der Suchergebnisseite in den Warenkorb einfügen, indem Sie direkt auf die Schaltfläche **In den Warenkorb** klicken, ohne zuvor die Produktdetails anzuzeigen.

### 3.2. Wie kann ich die Menge der Artikel in meinem Warenkorb ändern?

Klicken Sie auf das Warenkorb-Symbol oben auf dem Bildschirm, um alle Artikel anzuzeigen, die derzeit in Ihrem Warenkorb liegen. Sie können die Menge der Artikel über das Feld **Menge** anpassen.

### 3.3. Wie entferne ich einen Artikel aus meinem Warenkorb?

Klicken Sie auf das Warenkorb-Symbol oben auf dem Bildschirm, um alle Artikel anzuzeigen, die derzeit in Ihrem Warenkorb liegen. Sie können Artikel entfernen, indem Sie auf den Hyperlink **Aus dem Warenkorb entfernen** unter dem Namen des jeweiligen Artikels klicken.

### 3.4. Ich habe ein Standardbenutzer-Profil. Wie füge ich meinem Warenkorb ein vorkonfiguriertes Produktpaket hinzu?

Suchen Sie einfach nach dem von Ihnen gewünschten Hauptprodukt und das vorkonfigurierte Paket sollte in der Liste der Suchergebnisse angezeigt werden. Fügen Sie es nun dem Warenkorb hinzu, wie in Abschnitt 3.1 beschrieben.

**Hinweis:** Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments befindet sich diese Funktionalität in der Entwicklung und wird in den kommenden Monaten in eStore veröffentlicht werden.

### 3.5. Ich habe ein Standardbenutzer-Profil. Wie kann ich den Inhalt eines vorkonfigurierten Produktpaketes anpassen?

Wenn Sie eine Änderung an einem vorkonfigurierten Paket (Bundle) wünschen, können unsere Vertriebsmitarbeiter das Angebot an Ihre Anforderungen anpassen. Folgende Anpassungen sind möglich: die Änderung der Menge der Artikel innerhalb eines Bundles, die Änderung des Preises eines Bundles (durch Anwendung eines Rabatts auf einen



bestimmten Artikel) oder der Austausch eines Artikels in einem vorhandenen Paket mit einem spezifischen einmaligen Angebot.

**Hinweis:** Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments befindet sich diese Funktionalität in der Entwicklung und wird in den kommenden Monaten in eStore veröffentlicht werden.

### 3.6. Ich bin ein fortgeschrittener Benutzer. Wie kann ich ein Produkt mit dem Cisco-Konfigurator konfigurieren?

Wenn Sie nach einem Produkt suchen, wird eine Liste mit Suchergebnissen erstellt. Die nicht konfigurierbaren Artikel haben die Option **In den Warenkorb** oder **Erfahren Sie mehr**, siehe „Produktspezifikationsseite“. Bei konfigurierbaren Artikeln sehen Sie die Schaltfläche **Konfigurieren** anstelle der Schaltfläche **In den Warenkorb**.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Konfigurieren** und die Konfigurator-Seite wird geladen. Oben auf der Seite befindet sich ein roter Kasten mit Anweisungen, benötigten Produktmengen und Empfehlungen zur Konfiguration Ihres Produkts. Wenn Sie die erforderlichen Artikel aus den nachfolgenden Abschnitten auswählen, werden sie aus den Anweisungen entfernt und werden stattdessen im Übersichtsfeld auf der rechten Seite des Bildschirms angezeigt.

**Hinweis:** Einige der vorgenommenen Konfigurationen veranlassen den Konfigurator seine Anweisungen zu überarbeiten, so dass möglicherweise zusätzliche Artikel hinzugefügt werden müssen (z. B. Lizenzen, Software oder Netzkabel).

Sobald Sie die Produktkonfiguration abgeschlossen haben, verschwindet das rote Kästchen und Sie können auf die Schaltfläche **Fertig** unterhalb des Übersichtsfeldes klicken, um fortzufahren. Sie gelangen dann zur Seite **Subscription Options** (Abonnementoptionen). Überprüfen Sie die Dauer des Abonnements und geben Sie das verlangte Startdatum ein. Klicken Sie anschließend auf **Fertig**, um fortzufahren.

**Hinweis:** Wenn das von Ihnen ausgewählte Produkt weder eine Lizenz noch ein Abonnement enthält, wird die Seite mit den Abonnementoptionen leer angezeigt.

Auf der Seite **Subscription Options** kommen Sie zur Übersichtsseite, wo Sie Ihre Konfiguration überprüfen können, bevor Sie sie Ihrem Warenkorb hinzufügen. Wenn Sie Änderungen vornehmen müssen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Zurück** und wenn Sie fortfahren möchten, klicken Sie auf **Bestätigen**, damit das System Ihre Konfiguration gegenüber dem Produktkatalog validieren kann. Sobald dies geschehen ist, gelangen Sie zur Produktspezifikationsseite, wo Sie die gewünschte Menge über die Dropdown-Liste ändern und das Produkt Ihrem Warenkorb hinzufügen können.



## 4. FAQs zu Dienstleistungen

### 4.1. Können Sie Produkte an mehreren Standorten installieren?

Ja, es kann jedoch nur ein Installationsort pro Bestellung im eStore ausgewählt werden. Nehmen Sie für weitere Informationen Kontakt mit unserem lokalen Vertriebsteam auf.

### 4.2. Wie kann ich ein Installationsdatum mit Ihnen vereinbaren?

Nachdem Sie Ihre Bestellung aufgegeben und die Dienstleistungen Ihren Produkten hinzugefügt haben, wird sich unser Serviceteam mit Ihnen in Verbindung setzen, um das Installationsdatum festzulegen.

### 4.3. Was sind technische Dienstleistungen?

Sie können verschiedene technische Dienstleistungen von NTT Ltd. erhalten. Unsere technischen Dienstleistungen helfen unseren Kunden, ihre Infrastruktur zu entwerfen, zu implementieren, zu unterstützen und zu optimieren, den Betrieb zu verbessern und die Kosten zu senken.

Um Ihnen das Einkaufen im eStore zu erleichtern, sind unsere bestehenden Technischen Service-Angebote jetzt in vier vorkonfigurierten Paketen erhältlich, die Bronze, Silber, Gold und Platin heißen. Die Pakete umfassen verschiedene technische Dienstleistungen, darunter:

- **Installationsklärung (Site Survey)** – Wir führen per Telefon eine Klärung aller für die Installation notwendigen Fragen durch.
- **Einbau und Inbetriebnahme (Rack & Stack)** – Unsere Einsatztechniker werden Ihre Hardware in einem System, Rechnerschrank oder Rack montieren und dann die erforderlichen Konfigurationen laden sowie ein Asset Tag-Gerät anbringen.
- **Konfiguration nach Vorgaben (Full Configuration)** – Wir erstellen und montieren Ihre Gerätekonfiguration auf der Grundlage Ihrer bereitgestellten Dokumentation und führen einen grundlegenden Abnahmetest durch, um sicherzustellen, dass das Gerät gemäß Ihrer Spezifikation montiert wurde.
- **Erweiterte Funktionsprüfung (Service Validation)** – Wir führen Tests durch, um die Konnektivität und den Zugriff zu überprüfen, bevor wir Ihnen eine E-Mail mit unseren Testergebnissen zusenden. Darüber hinaus werden wir grundlegende Fehler überwachen und diagnostizieren.
- **Vor Ort Schulung (Knowledge Transfer)** – Unsere Techniker teilen Ihnen alles Wissenswerte zum Betrieb des installierten Geräts mit.  
**Bitte beachten Sie:** Dieser Service dauert maximal zwei Stunden.



**Hinweise:**

- Der Preis der Servicepakete hängt von den dazugehörigen Produkten ab und kann in Abhängigkeit von verschiedenen Faktoren variieren, z. B. Reisekosten, Zeitaufwand für die Erbringung der Dienstleistung usw.
- Wir bieten derzeit keine Vor-Ort-Besichtigungen, Staging oder Time & Materials als Kaufoptionen für technische Services im eStore an.
- Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Dokuments sind technische Dienstleistungen derzeit nicht international verfügbar, wir sind jedoch dabei, die Machbarkeit dieses Angebots zu prüfen.

#### **4.4. Was ist der Unterschied zwischen den verschiedenen technischen Service Paketen?**

Die Pakete werden mit Bronze, Silber, Gold und Platin bezeichnet. Jedes Paket bzw. Bündel umfasst verschiedene technische Dienstleistungen (siehe Frage 4.3 für weitere Details). Weitere Informationen zu den einzelnen Paketen erhalten Sie, wenn Sie mit dem Mauszeiger über die Infografik auf der Seite zu den technischen Dienstleistungen fahren, die während des Bestellvorgangs im Warenkorb angezeigt wird (sofern berechtigte Artikel in den Warenkorb gelegt wurden).

**Hinweis:** Technische Dienstleistungen werden derzeit nur als „Tech-attached“ angeboten und können daher nicht einzeln bestellt werden.

#### **4.5. Wie füge ich meinem Warenkorb technische Dienstleistungen hinzu?**

Nachdem Sie Ihren Warenkorb erstellt und abgeschickt sowie zuvor Ihre Rechnungs-, Versand- und Installationsadresse angegeben haben, gehen Sie zur Seite **Support-Dienstleistungen** (Support Services) und dann auf die Seite **Technische Dienstleistungen** (Technical Services).

Alle Produkte, die für angeschlossene technische Dienstleistungen geeignet sind, werden auf dieser Seite aufgeführt. Sie können auswählen, ob Sie ein Standard-Service-Paket auf alle zutreffenden Produkte anwenden möchten oder ob Sie nur für bestimmte Produkte in Ihrem Warenkorb technische Dienstleistungen auswählen möchten.

**Hinweise:**

- Die Seite "Technical Services Bridge" wird während des Bestellvorgangs nur angezeigt, wenn technische Dienstleistungen in Ihrem Land verfügbar sind.



## eStore: Benutzer FAQs

- Auf dieser Seite werden nur Artikel angezeigt, die für technische Dienstleistungen in Frage kommen.
- Technische Dienstleistungen können nur zu Inlandsbestellungen hinzugefügt werden. Wenn die Bestellung also in einem anderen Land als Ihrem Bestellland installiert wird, wird die Seite für technische Services nicht angezeigt.
- Die Informationsgrafik auf der Seite "Technische Dienstleistungen" bietet detailliertere Informationen zu jedem Aspekt des Pakets, die Sie sehen können, wenn Sie mit dem Mauszeiger über das Bild fahren.

Sobald Sie Ihre Auswahl getroffen haben, können Sie mit der Zusammenfassung der Bestellung fortfahren und diese überprüfen.

### **4.6. Kann ich eine Kopie der Beschreibung der technischen Dienstleistungen erhalten?**

Sobald Sie eine Bestellung mit technischen Dienstleistungen aufgegeben haben, erhalten Sie eine Auftragsbestätigung per E-Mail. Daran angehängt ist eine detaillierte Kopie der Servicebeschreibung des/der von Ihnen erworbenen Service(s) als Referenz und für Ihre Unterlagen.

### **4.7. Wie storniere ich einen Vertrag über technische Dienstleistungen?**

Wenn Sie technische Dienstleistungen (Technical Services: TS) erworben haben, können Sie den TS-Teil der Bestellung stornieren. Teilen Sie uns dies bitte im Gespräch zur Installationsklärung und Terminabstimmung mit.

### **4.8. Was sind Support-Dienstleistungen?**

NTT bietet eine Vielzahl an Support-Dienstleistungen an, um sicherzustellen, dass Ihre Hardware- und Softwareprodukte angemessen überwacht und gewartet werden.

Sie können auswählen, ob Sie Support-Dienstleistungen mitbuchen möchten, welche Produkte Sie benötigen sowie die Laufzeit des Vertrags mit Support-Dienstleistungen.

Sie können auch bestimmen, welches Support-Level Sie benötigen, Service (z. B. nur Teile/Techniker vor Ort usw.), den Reaktionszeitraum (z. B. am nächsten Werktag/innerhalb von vier Stunden usw.) und die Vertragsdauer (Coverage) in Jahren.

### **4.9. Wie füge ich meinem Warenkorb Support-Dienstleistungen hinzu?**

Nachdem Sie Ihren Warenkorb abgeschickt und Ihre Bestelldaten und Lieferanweisungen eingegeben haben, um den Bestellvorgang



## eStore: Benutzer FAQs

abzuschließen, und die entsprechenden Rechnungs-, Versand- und Installationsadressen ausgewählt haben, gelangen Sie auf die Seite "Support Services".

**Hinweis:** Auf dieser Seite werden nur Artikel angezeigt, die für Support-Dienstleistungen in Frage kommen.

Sie können eine Standard-Support-Dienstleistung festlegen, die auf alle relevanten Artikel in Ihrem Warenkorb angewendet wird oder Sie können diese auch für einzelne Artikel festlegen, um Ihren Geschäftsbedürfnissen besser gerecht zu werden (z. B. die Anpassung des SLA oder Supportdauer für bestimmte Produkte).

Der Preis für den Support-Service-Vertrag wird pro Servicevertrag (der Jahrespreis [Service Unit]) und als erweiterter Preis (der Preis für die gesamte Vertragslaufzeit [Service Extended Price]) angezeigt. Mehrjährige Serviceverträge werden in der Regel auf Jahresbasis abgerechnet.

### 4.10. Muss ich Support Service kaufen?

Die meisten Produkte können nach Ihrem Ermessen mit oder ohne Support-Dienstleistungen erworben werden, jedoch müssen bestimmte Produkte (z. B. Cisco und Alcatel) mit einem Servicevertrag erworben werden, der vom Hersteller vorgeschrieben ist.

Wenn ein Herstellerservice erforderlich ist, wird dies während des Bestellvorgangs auf der Seite **Support Services/Herstellerservices** angezeigt, nachdem Sie Ihre Rechnungs-/Versand-/Installationsadressen ausgewählt haben. Hier werden Sie aufgefordert, Ihre bevorzugte Auswahl aus den angezeigten Optionen zu treffen, bevor Sie Ihren Warenkorb abschließen können.

Klappen Sie das Akkordeon auf der rechten Seite des Bildschirms auf, um die Optionen für den Herstellerservice anzuzeigen, und klicken Sie darauf, um Ihren bevorzugten Service, die Reaktionszeit und die Dauer (Abdeckung) auszuwählen. Sie können eine Servicestufe auswählen, die auf alle in Frage kommenden Artikel angewendet wird, oder Sie können die Servicestufe pro Artikel in Ihrem Warenkorb anpassen. Wenn Sie Ihre Auswahl(en) getroffen haben, klicken Sie auf die blaue Schaltfläche **Anwenden**, um fortzufahren.

**Hinweis:** Sie können bei den Support-Services die Option **Keine Services** auswählen, wenn Sie keinen Support-Service erwerben möchten. Für obligatorische Hersteller-Services müssen Sie jedoch eine Service-Option auswählen.

### 4.11. Was sind Hersteller-Services?

Hersteller-Services sind Support-Dienstleistungen, die vom Produkthersteller und nicht von NTT Ltd. erbracht werden. Diese



## eStore: Benutzer FAQs

Dienstleistungen werden als Teil unserer vertraglichen Vereinbarung sowohl mit Ihnen, unserem Kunden, als auch mit dem Produkthersteller verkauft.

Hersteller-Services sind nur für bestimmte Hersteller und bestimmte Produkte verfügbar. Wenn Sie ein Produkt in Ihren Einkaufswagen legen, das nicht für Hersteller-Services in Frage kommt, wird Ihnen die Seite für Hersteller-Services beim Check-out nicht angezeigt.

### **4.12. Wie storniere ich einen Support-Dienstleistungsvertrag?**

Sie können den Vertrag über die Support-Dienstleistungen drei Monate vor dem tatsächlichen Enddatum kündigen, um eine automatische Verlängerung zu vermeiden. Bitte wenden Sie sich an Ihr lokales Vertriebsteam, um weitere Informationen zu erhalten.



## 5. FAQs zu Preisen im eStore

### 5.1. Zeigt eStore meine vorvereinbarten Preise an?

Ja. Die Preise werden von unseren Systemadministratoren verwaltet. Wenn Sie Fragen zu den Preisen auf eStore haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenmanager.

### 5.2. Ich habe mehrere Rahmenverträge mit NTT Ltd. Woher weiß ich, welche Bedingungen die Artikel abdecken, die ich im eStore kaufen möchte?

Wenn Sie sich eine Produktspezifikationsseite ansehen, sehen Sie Ihre Kundenkonditionen/Rahmenvertragsreferenznummer (sofern keine Standardkonditionen gelten) unter den **Informationen Hersteller-Teilenummer** und **Herstellername**.

### 5.3. Ich kann nicht sofort eine Bestellung erzeugen, kann ich meinen Warenkorb speichern, damit sich der Preis nicht ändert?

Die Preise im eStore-Warenkorb sind immer aktuell; wir wissen jedoch, dass einige unserer Kunden interne Prozesse haben, die die sofortige Generierung einer Bestellung verhindern.

eStore zeigt beim Speichern Ihres Warenkorbs eine Bestätigungsmeldung an, in der Sie darüber informiert werden, wann der Warenkorbpreis abläuft, und weitere 24 Tage, bevor der bestehende Warenkorbpreis abläuft. Das Ablaufdatum des Warenkorbs wird auf der Seite "Meine Warenkörbe" und in verschiedenen eStore-Exportdateien angezeigt.

#### Hinweise:

- Der Einkaufswagenpreis kann nur bis zu einem bestimmten Wert eingefroren werden. Wenn Ihr Einkaufswagen diesen Wert überschreitet, wird eine Warnmeldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob Sie mit Ihrem Einkaufswagen weiterarbeiten oder ihn speichern möchten.
- Wenn Sie Änderungen an einem gespeicherten Warenkorb vornehmen, werden die Preise für den gesamten Warenkorb aktualisiert und zeigen die aktuellen Preise und nicht die gespeicherten Preise an.
- Sie können einen Warenkorb nicht erneut speichern, ohne Änderungen daran vorzunehmen, um das Verfallsdatum des Warenkorbs zu verlängern.
- Wenn Sie auf einen gespeicherten Warenkorb zugreifen, nachdem er abgelaufen ist, werden Sie über die Preisaktualisierung informiert.



#### 5.4. Sind Ihre Preise inklusive MwSt.?

Die für Produkte und Dienstleistungen angezeigten Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer, Lieferung und Bearbeitung, Steuern und sonstige Gebühren. Die MwSt. wird in der Zusammenfassung des Warenkorbs angezeigt.

**Hinweis:** Es besteht die Möglichkeit, dass eStore die Mehrwertsteuer berechnet und anzeigt. NTT Belgien hat sich jedoch aufgrund der damit verbundenen rechtlichen und buchhalterischen Komplexität dagegen entschieden, dies zu tun.

Sie können die Preise in Euro (€), US-Dollar (\$) oder britischen Pfund Sterling (£) anzeigen lassen und entsprechend in der gewählten Währung bestellen. Sie können die Währung selbst in den Einstellungen ändern. Klicken Sie dazu auf das Icon **Einstellungen** oben auf dem Bildschirm.

#### 5.5. Warum hat ein Artikel einen Preis von 0,00 €?

Der Artikel wird zum Preis von 0,00 € angegeben, da es eine Unterkomponente ist (z. B. ein Netzkabel oder ein Zubehör), die wiederum Teil einer Produktkonfiguration ist. Das Produkt für 0,00 € kann daher nicht separat gekauft werden.

#### 5.6. Woher weiß ich, ob zusätzlich zu meiner Bestellung noch Logistikgebühren anfallen?

Gehen Sie zum Warenkorb und öffnen Sie die Warenkorb-Übersicht. Hier werden die Logistikgebühren aufgeführt.

Wenn die gewünschte Versand- oder Installationsadresse nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, können Sie auf den Hyperlink **Eine neue Adresse anlegen** klicken. Daraufhin erscheint ein Popup-Fenster, das verschiedene Pflichtfelder enthält. Hier können Sie beantragen, die neue Adresse für die zukünftige Verwendung zu speichern, indem Sie das Kontrollkästchen **Neue Adresse anfragen** am unteren Rand des Fensters aktivieren.

#### 5.7. Fallen durch das Angebot im eStore zusätzliche Gebühren an?

Es fallen keine weiteren Kosten an.

#### 5.8. Welche Zahlungsmethoden kann ich bei eStore verwenden?

Derzeit ist es nur möglich, Ihre Bestellung per Rechnung zu bezahlen.



### 5.9. Mein Angebot ist in US-Dollar. Kann ich meine Bestellung in meiner Landeswährung (€) kaufen?

Derzeit können Bestellungen im eStore nur in US-Dollar (\$), britischen Pfund Sterling (£) oder Euro (€) aufgegeben werden. Sie können die Angebotswährung anpassen, indem Sie die allgemeinen Einstellungen anpassen: Klicken Sie auf das Globus-Symbol in der Kopfzeile des eStore.

### 5.10. Ich habe meine Rechnung erhalten, aber nicht meine Waren. Warum?

Alle eStore-Bestellungen werden in Rechnung gestellt, sobald die Artikel versandt werden. Es kann daher vorkommen, dass Sie die Rechnung vor den Waren erhalten.

Sie können den Status Ihrer Bestellung nachverfolgen, indem Sie den Abschnitt **Meine Bestellungen** des Benutzermenüs und die Suchergebnisse anhand Ihrer Bestellnummer, des Datumsbereichs oder des Herstellers usw. filtern. Alternativ dazu gibt es eine Suchleiste für Angebote und Aufträge unterhalb des Benutzermenüs, in die Sie Ihre Bestellnummer eingeben können und die die gleichen Suchergebnisse anzeigt (siehe Frage 6.13 für weitere Details).



## 6. FAQs zu Bestellungen

### 6.1. Wie kann ich meine Bestellung an NTT abschicken und den Bestellprozess abschließen?

Nachdem Sie den Einkauf abgeschlossen haben, klicken Sie auf das Warenkorb-Symbol oben auf der Seite, um den Warenkorb zu öffnen, und klicken Sie dann unten rechts auf der Seite auf **Check-Out**.

Wenn die Bestellung genehmigt werden muss, werden Sie aufgefordert, alle relevanten Informationen in das Feld **Kommentare** einzugeben (z. B. Projektname/Bestellnummer), den entsprechenden Genehmiger auszuwählen und auf **Überprüfen** zu klicken. Der Genehmiger wird von uns benachrichtigt, dass er die Bestellung genehmigen, ablehnen oder eine Überprüfung anfordern muss. Er kann über sein eStore-Benutzerkonto auf die Bestellung zugreifen, um die Details einzusehen. Erst nach erfolgter Genehmigung wird sichergestellt, dass NTT die Bestellung erhält und diese verarbeitet wird.

Sie können den Fortschritt Ihres Warenkorbs verfolgen, indem Sie auf **Meine Warenkörbe** klicken (im Dropdown-Menü unter Ihrem Benutzernamen). Scrollen Sie anschließend zum Abschnitt **Warenkörbe zur Genehmigung** und klicken Sie auf den entsprechenden Warenkorb. Beim Öffnen des Warenkorbs, zeigt der Abschnitt **Verlauf** den Status des Angebots an.

### 6.2. Wir haben einen internen Genehmigungsprozess für alle Bestellungen, die wir beschaffen. Kann eStore diesen nachbilden?

Ja. Wir können Genehmigungs-Workflows erstellen, die Warenkörbe zur internen Genehmigung oder zur Überprüfung durch NTT leiten, bevor sie als Bestellung eingereicht werden. Zu Ihrem Komfort können wir Genehmigungs-Workflow-Vorlagen aktivieren, die Sie verwenden können, um den Genehmigungsprozess zu erleichtern. Eine dieser Vorlagen kann als Standard-Workflow festgelegt werden. Diese Workflows können so bearbeitet werden, dass sie basierend auf dem Genehmigungslimit eines Käufers oder dem Wert des Warenkorbs ausgelöst werden. Der Genehmiger oder Prüfer erhält dann automatisch eine E-Mail, sobald der Workflow ausgelöst wurde.

Wenn keine der Standard-Workflow-Vorlagen den Anforderungen Ihres Unternehmens an den Genehmigungsprozess entspricht, können Sie alternativ Ihren eigenen Genehmigungs-Workflow mithilfe des Workflow-Builders erstellen, der nur für eStore-Benutzer sichtbar ist, denen Admin-Rechte gewährt wurden.



### 6.3. Wie genehmige ich ein Angebot?

Wenn Ihnen ein Angebot zur Genehmigung zugeordnet wurde, erhalten Sie eine E-Mail, die Sie darüber benachrichtigt. Alternativ können Sie sich mit Ihrem eStore-Konto anmelden und auf **Meine Warenkörbe** klicken (im Dropdown-Menü unter Ihrem Benutzernamen). Das Angebot, das auf Ihre Genehmigung wartet, finden Sie unter der Kopfzeile **Warenkörbe zur Genehmigung**.

**Hinweis:** Derzeit erhalten Sie keine eStore-Benachrichtigung, die Sie auffordert, ein Angebot zu genehmigen, Sie erhalten jedoch eine E-Mail.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Genehmigen**, wählen Sie die Rechnungsadresse/Lieferadresse aus und geben Sie Ihre Bestelldetails zusammen mit allen Lieferinformationen ein. Klicken Sie auf **Bestellung überprüfen**, um fortzufahren. Sie müssen die allgemeinen Geschäftsbedingungen lesen und das Kontrollkästchen ankreuzen, um Ihr Einverständnis zu geben, bevor Sie Ihre Bestellung über die Schaltfläche **Jetzt kaufen** abschicken können. Sie sehen dann eine Bestätigungsmeldung, die anzeigt, dass die Bestellung abgeschickt wurde und dass Sie bald eine Bestellbestätigung mit Ihrer Bestellnummer erhalten.

### 6.4. Wie kann ich eine Überarbeitung eines Angebots anfordern?

Wenn Sie eine Überarbeitung des Angebots anfordern möchten, können Sie sich in Ihrem eStore-Konto anmelden, auf **Meine Warenkörbe** klicken (im Dropdown-Menü unter Ihrem Benutzernamen), und das Angebot, das auf Ihre Genehmigung wartet, wird unter der Kopfzeile **Warenkörbe zur Genehmigung** angezeigt.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Überarbeitung anfordern** (Request Revision), geben Sie die erforderlichen Informationen in das Feld **Kommentare** (Comments) ein und wählen Sie aus dem Dropdown-Feld die Person aus, die auf die Überarbeitung reagieren soll. Klicken Sie auf **Überprüfen** (Review), um fortzufahren, und anschließend auf **Abschließen und senden** (Finalize and Send), um die Bestellung an die Person zurückzuschicken, die das Angebot erstellt hat. Sie werden dann eine Bestätigungsmeldung sehen, die anzeigt, dass der Warenkorb an die ausgewählte Person übermittelt wurde und dass sie eine automatische Benachrichtigung erhalten wird, dass der Warenkorb ihre Aufmerksamkeit erfordert.

### 6.5. Wie lehne ich ein Angebot ab, das ich erhalten habe?

Sie erhalten eine Benachrichtigung, dass Ihnen ein Angebot zur Genehmigung vorgelegt wurde. Klicken Sie entweder auf den Hyperlink in der Benachrichtigungs-E-Mail oder melden Sie sich in Ihrem eStore-Konto an, klicken Sie auf **Meine Warenkörbe** (im Dropdown-Menü unter Ihrem



## eStore: Benutzer FAQs

Namen) und das Angebot, das auf Ihre Genehmigung wartet, befindet sich unter der Überschrift **Warenkörbe zur Genehmigung**.

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ablehnen** (Reject). Daraufhin wird eine Popup-Meldung angezeigt, die Sie darauf hinweist, dass Sie das Angebot nicht mehr anzeigen können, wenn Sie das Angebot ablehnen. Geben Sie das erforderliche Feedback in das Feld **Kommentare** ein und klicken Sie auf **Abschließen und Senden**, um das Angebot abzulehnen. Daraufhin wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, die besagt, dass das Angebot storniert wurde, und NTT erhält eine automatische Benachrichtigung, dass das Angebot abgelehnt wurde.

### 6.6. Wie kann ich Ihnen meine Bestellnummer übermitteln?

Wenn Sie mit einem Warenkorb zur Kasse gehen oder ein Angebot genehmigen, das Ihnen als Genehmiger vorgelegt wurde, gelangen Sie zur Seite „Check-Out“, auf der Sie Ihre Rechnungs-/Versandadressen auswählen müssen. Nachdem Sie diese Seite ausgefüllt haben, gelangen Sie möglicherweise auf eine Seite mit Dienstleistungen, auf der Sie alle Support-Dienstleistungen auswählen können, die Sie erwerben möchten.

Im Anschluss an diese Seite gelangen Sie auf die Seite zur Überprüfung des Warenkorbs, auf der Sie das Pflichtfeld „Ihre Bestellnummer“ (Your Order Number) sehen, in das Sie Ihre Bestellnummer eingeben können. Weitere Lieferdetails können im Feld „Lieferschein“ (Delivery Note) unten angegeben werden.

### 6.7. Ich habe eine Fehlermeldung erhalten: „Bestellung existiert bereits“ (Purchase Order already exists) Was mache ich?

eStore erlaubt nur eindeutige Kundenreferenzen. Wenn Sie dieselbe Referenznummer für zwei separate Warenkörbe eingegeben haben, wird die folgende Fehlermeldung beim Bezahlvorgang angezeigt: „Bestellnummer bereits vorhanden“ (PO number already exists).

Bitte ändern Sie die Referenznummer, um sicherzustellen, dass keine Duplikate entstehen, und setzen Sie Ihre Bestellung fort.

### 6.8. Wie kann ich den Status meiner Bestellung nachverfolgen?

Um den Status Ihrer Bestellung anzuzeigen, klicken Sie auf Ihren Benutzernamen in der oberen rechten Ecke des Bildschirms und wählen Sie **Meine Bestellungen** aus dem Dropdown-Menü aus.

**Hinweis:** Sie können die unter Verwendung der Filterfunktion angezeigten Bestellungen filtern, indem Sie auf den Pfeil links neben Filter klicken.



## eStore: Benutzer FAQs

Sobald Sie die entsprechende Bestellung gefunden haben, zeigt die übergeordnete Übersicht den Status an. Dieser Bestellstatus wird in Echtzeit aktualisiert. Mögliche Bestellstatus sind:

Bestellstatus	Beschreibung
Alle	Alle eStore-Bestellungen, unabhängig des Status.
Abgelehnt	Die Bestellung wurde abgelehnt.
Bestätigt	Die Bestellung wurde bestätigt.
Storniert	Die Bestellung wurde storniert.
Pending Management Approval	Der Auftrag muss von NTT genehmigt werden, bevor er bearbeitet werden kann.
Zur Bearbeitung angenommen	Ihre Bestellung wurde in Bearbeitung genommen.
In Bearbeitung	Ihre Bestellung befindet sich aktuell in Bearbeitung.
Produktion in Planung	Der Erstausrüster (Original Equipment Manufacturer, OEM) berichtet, dass sich das Produkt in der Produktionsplanung befindet.
Produktion läuft	Der Hersteller meldet, dass die Produktion läuft und kann ggf. ein geplantes Fertigstellungsdatum angeben.
Lieferrückstand	Der Lieferant hat die Bestellung auf Rückstand gesetzt.
In Zollabwicklung	Der Artikel befindet sich an einem Zollstandort und wartet auf die Abfertigung und den weiteren Versand.
Auf dem Weg in unser Lager	Die Bestellung befindet sich auf dem Weg in unser Lager.
Eingelagert	Die Bestellung ist aktuell in einem Lager und wartet auf weitere Bearbeitung bzw. Versand.
Produktprüfung	Die Lieferung ist in einem Lager und muss dort überprüft werden.
Auf dem Versandweg	Bestellung befindet sich auf dem Weg an den gewünschten Lieferort des Kunden.
Wurde zugestellt	Bestellung ist am designierten Lieferstandort angekommen
Rechnungsstellung	Die Rechnungsstellung für die eStore-Bestellung ist in Arbeit.

### 6.9. Kann ich meine Bestellung stornieren oder ändern, nachdem ich sie abgeschickt habe?

Nach dem Klicken auf **Jetzt kaufen** ist die Bestellung endgültig und kann nicht mehr geändert oder storniert werden. Dies liegt daran, dass über den



## eStore: Benutzer FAQs

eStore aufgegebene Bestellungen automatisch verarbeitet werden. Sie können daher Datenfehler bei der Eingabe der Bestellung nicht mehr korrigieren und haben nach der Bestellung kein Widerrufsrecht.

NTT behält sich das Recht vor, die Bestellung zu korrigieren, zu sperren oder im Falle von Preisfehlern abzulehnen. Sie werden über Korrekturen informiert und aufgefordert, die Bestellung erneut zu bestätigen.

### 6.10. Kann ich Artikel stornieren, die ich versehentlich bestellt habe?

Nein, leider kann eStore Bestellungen nicht stornieren, die versehentlich platziert wurden. Sie müssen sich an Ihr lokales NTT-Vertriebsteam wenden, um Hilfe in dieser Situation zu erhalten.

### 6.11. Einer der von mir erhaltenen Artikel ist fehlerhaft. Kann ich ihn zurückgeben?

NTT akzeptiert nur Retouren von defekten Artikeln, Artikeln mit Transportschäden und falschen Artikeln, die an den Kunden versandt wurden. Sollte die gelieferte Ware defekt sein, registrieren Sie bitte die Rücksendung in der Bestellübersicht, die Sie durch Anklicken Ihres Benutzernamens finden.

Wählen Sie im entsprechenden Dropdown-Menü **Meine Bestellungen** aus, suchen Sie die entsprechende Bestellung in der angezeigten Liste und erweitern Sie diese dann mit Klick auf das Pfeil-Symbol auf der rechten Seite des Bildschirms.

Nachdem Sie die betreffende Bestellung ausgewählt haben, wählen Sie den Artikel aus, den Sie zurückgeben möchten, und klicken Sie auf **Retoure beantragen**.

Wählen Sie im Popup-Fenster bitte einen Grund aus. Um die Anzahl der zu retournierenden Artikel (falls erforderlich) anzupassen, geben Sie die Produktseriennummer ein, wenn diese bekannt ist und klicken Sie auf **OK** (Send).

Unser Serviceteam wird sich bezüglich des Retouren-Prozesses mit Ihnen in Verbindung setzen.

### 6.12. Ich habe mich bezüglich eines Artikels in meiner Bestellung anders entschieden. Kann ich diesen Artikel zurückgeben?

Leider können wir zurückgesendete Ware nur in den folgenden Situationen akzeptieren:

- Die Artikel war bereits bei der Lieferung an Sie defekt.
- Wenn die Produkte einen Defekt aufweisen und sich noch unter Garantie befinden



## eStore: Benutzer FAQs

Bitte wenden Sie sich an Ihren NTT Kundenmanager oder Ihr Vertriebsteam für weitere Informationen.

### 6.13. Kann ich meine letzten Bestellungen einsehen?

Ja, können Sie. Um Ihre Bestellungen einzusehen, klicken Sie auf Ihren Benutzernamen in der oberen rechten Ecke des Bildschirms und wählen Sie im Dropdown-Menü **Meine Bestellungen** aus.

Sie können die Filterfunktion verwenden, um die Anzahl der angezeigten Bestellungen einzuschränken. Die Filteroptionen umfassen:

- Bestellnummer
- Erstellt von (d. h. die Person, die die Bestellung erstellt hat)
- Hersteller
- Teilenummer des Herstellers („Mfr Part #“)
- Bestätigungsnummer
- Status
- Datumsbereich

Die auf der Ergebnisseite angezeigten Informationen bieten einen übergeordneten Überblick über jede Bestellung, die auf Ihrem Konto aufgegeben wird, darunter:

- Bestellnummer
- Datum, an dem die Bestellung übermittelt wurde
- Preis der Bestellung
- Bestellstatus

Wenn Sie auf das blaue Pfeil-Symbol auf der rechten Seite des Bildschirms neben der gewünschten Bestellung klicken, wird die Bestellung erweitert und Sie sehen alle Artikel der Bestellung sowie die jeweiligen Preise und Mengen.

Wenn Sie Ihre Bestellnummer haben, können Sie alternativ auch über die Suchleiste **Suche nach Angeboten und Bestellungen** (quote & order) oben rechts im Bildschirm, unterhalb des Benutzermenüs, suchen.



eStore: Benutzer FAQs

**6.14. Kann ich auf digitale Kopien meiner Informationen zur Produktgewährleistung zugreifen?**

Nein, leider speichert eStore keine digitalen Kopien von Produktgewährleistungen.



## 7. FAQs zur Lieferung

### 7.1. Wie wähle ich die Liefer- und Installationsadresse(n) für meine Bestellung aus?

Wenn Sie Ihren Einkauf beendet haben, klicken Sie auf das Einkaufswagen-Symbol und dann auf **Check-out**. Dadurch gelangen Sie auf die Seite „Adressen“, auf der Sie die Rechnungsadresse und die Lieferadresse auswählen und Ihre Bestelldaten sowie alle Lieferinformationen und, falls erforderlich, die Installationsadresse(n) eingeben müssen. Zu Ihrer Erleichterung können Sie die Rechnungsadresse und die Kontaktdaten über die Hyperlink-Schaltfläche **Wie Rechnungsadresse** unterhalb der Liefer- und Installationsadressen kopieren.

Wenn Ihre gewünschte Liefer- oder Installationsadresse nicht in der Liste der verfügbaren Adressen angezeigt wird, können Sie auf den Hyperlink **Eine neue Adresse anlegen** klicken, woraufhin sich ein Popup öffnet. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Neue Adresse anfragen** unten auf der Seite, um die Adresse für die zukünftige Verwendung zu speichern, und klicken Sie dann auf **OK**.

Geben Sie bei Bedarf Kontaktinformationen ein und klicken Sie auf **Auftrag überprüfen**, um fortzufahren.

### 7.2. Wie kann ich meine Lieferung nachverfolgen?

Sie erhalten eine automatische Benachrichtigung inklusive der Trackingdaten per E-Mail, sobald die Übergabe an den jeweiligen Logistikdienstleister erfolgt ist. Ebenfalls erhalten Sie eine Auftragsbestätigung von eStore, die Trackingdaten enthalten kann, sofern uns diese vom Hersteller zur Verfügung gestellt wurden. Liegen uns keine genauen Informationen vom Hersteller vor, werden die entsprechend betroffenen Artikel mit dem Hinweis **kein Liefertermin** gekennzeichnet.

Wir arbeiten daran, mehrere Logistikdienstleister in unsere Systeme zu integrieren, um Ihnen die Bestellstatusdaten genau anzeigen zu können.

### 7.3. Wie schnell kann ich mit dem Eintreffen meiner Bestellung rechnen?

Die Lieferzeiten werden in den Suchergebnissen und auf der Produktspezifikationsseite angezeigt. Sobald Sie Ihre Bestellung aufgegeben haben, können Sie deren Status über den Abschnitt **Meine Bestellungen** im Dropdown-Menü innerhalb von eStore verfolgen.



#### 7.4. Liefern Sie außerhalb von Deutschland oder Österreich?

Nein, aktuell beliefern wir nur das **jeweilige** Land, in dem die Bestellung ausgelöst wurde, d. h. Bestellungen aus Österreich werden nur an österreichische Adressen geliefert und Bestellungen aus Deutschland nur an deutsche Adressen.

#### 7.5. Kann meine Bestellung an mehrere Adressen zugestellt werden?

Nein, leider können Bestellungen nur an eine einzige Adresse pro Bestellung geliefert werden. Diese Adresse muss angegeben werden, wenn Sie Ihre Bestellung auf eStore aufgeben.

**Hinweis:** Wenn Ihre gewünschte Liefer- oder Installationsadresse nicht in der Liste der verfügbaren Adressen angezeigt wird, können Sie auf den Hyperlink **Eine neue Adresse anlegen** klicken, woraufhin sich ein Popup öffnet. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Neue Adresse anfragen** unten auf der Seite, um die Adresse für die zukünftige Verwendung zu speichern und klicken Sie dann auf **OK**.

#### 7.6. Einige Artikel fehlen in meiner gelieferten Bestellung. Was kann ich tun?

Wenn trotz aller Qualitätskontrollen eine falsche oder unvollständige Lieferung erfolgen sollte, möchten wir Sie bitten, uns per E-Mail unter [AT.estore@global.ntt](mailto:AT.estore@global.ntt) für Österreich und unter [DE.estore@global.ntt](mailto:DE.estore@global.ntt) für Deutschland zu kontaktieren. Sie können auch über unsere **Kontakt-**Funktion in der Fußzeile der eStore-Webseite oder über die Registerkarte **Kontakt zu NTT** in der schwebenden Hilfe-Kachel Kontakt mit uns aufnehmen, um die nächsten Schritte zu klären. Um das fehlende Zubehör zu liefern, benötigen wir die Seriennummer des Geräts sowie Ihre Bestellnummer.

Alternativ können Sie sich auch per E-Mail an Ihre lokale NTT Niederlassung wenden:

NTT Deutschland AG & Co. KG:	DE.estore@global.ntt
NTT Belgien SA:	BE.estore@global.ntt
NTT Austria GmbH:	AT.estore@global.ntt
NTT United Kingdom Limited:	UK.estore@global.ntt

#### 7.7. Können Sie meine alten elektrischen Geräte recyceln, wenn Sie meine neuen Produkte installieren?

Bitte sprechen Sie mit Ihrem lokalen NTT Kundenmanager, um zu besprechen, ob Ihnen diese Dienstleistung zur Verfügung steht.



## 7.8. Benötigen Sie Zugriffsdaten, wenn Sie ein Produkt installieren?

Wenn Sie Ihren Warenkorb auschecken, müssen Sie verschiedene Geschäftsbedingungen lesen und akzeptieren, bevor Sie Ihre Bestellung aufgeben können. Bitte beachten Sie, dass Bestellungen, die technische Dienstleistungen enthalten, zusätzliche Geschäftsbedingungen haben, die die Anforderungen von NTT Ltd. in Ihrem Land auslegen, welche vor der Installation beachtet werden müssen.

Sobald wir Ihre Bestellung versendet haben, werden wir Sie kontaktieren, um die Installation zu veranlassen, und zu diesem Zeitpunkt können auch die Zugriffsdaten besprochen werden.