

Brukermanual NKS110 – Nettbutikk

1. Tilgang til nettbutikk

For å få tilgang til NKS110 - Northcom nettbutikk må du først registrere deg gjennom registreringskjemaet fra Northcom. Her registreres hvem som skal ha tilgang til å bestille og hvilken faktureringsmåte som skal brukes. Det er viktig at skjemaet fylles ut riktig, da mangler kan forsinke tilgangen. Det ferdig utfylte skjemaet sendes på e-post til kundeservice@northcom.no.

Når skjemaet er registrert hos Northcom, vil du motta en e-post fra "invites@microsoft.com" (vanligvis innen én virkedag). Denne e-posten er en invitasjon til Northcoms AD, slik at du kan logge deg inn i nettbutikken med din personlige Microsoft-konto. Det er ikke et eget brukernavn og passord for nettbutikken.

Du må akseptere invitasjonen *før* du får tilgang. Deretter kan du gå til www.northcom-solutions.no og logge inn med din Microsoft-konto.

2. Bestilling og ordrebekreftelse

Nettbutikken fungerer som en vanlig nettbutikk.

1. Søk etter varer eller bruk kategorimenyen.
2. Klikk "legg til i handlekurv" for varene du vil bestille.
3. Når du er ferdig, gå til handlekurven og klikk "Check Out".

Etter at ordren er registrert, mottar du en e-post med bekreftelse. Når Northcom har behandlet ordren, vil du få en ordrebekreftelse med estimert leveringsdato. Hvis leveringsdatoen endres, får du en oppdatert ordrebekreftelse.

I bekreftelsen vil «Northcom order number» stå. Det er ønskelig at du viser til dette nummeret ved eventuelle henvendelser til Kundeservice. Northcom order number er også synlig på ordren i nettbutikken.

3. Levering

Når Northcom utleverer ordren og sender varene til kunden vil bestiller motta en e-post om at varene er utlevert fra Northcom. Ordren i nettbutikken vil da ha status "Levert".

Når Northcom har sendt varene med transport (Bring), vil du få en separat e-post med sporingsnummer slik at du kan spore forsendelsen.

4. Fakturering

Faktura oversendes som avtalt som registrert på registreringskjemaet. Kopi av faktura vil i tillegg vises under «Fakturaoversikt» i nettbutikken ved siden av tilhørende ordre. Dersom

kunden ønsker å endre på foretrukket faktureringsmåte må dette sendes til Northcom kundeservice.

5. Kundeservice: spørsmål, service og reklamasjon

Kundeservice er åpen mellom 08:00 og 16:00 mandag til fredag. Alle henvendelser skal gå til Northcom Kundeservice og du kan kontakte Kundeservice på ulike måter.

I nettbutikken kan du trykke på «Kontakt oss» i hovedmenyen for å komme rett til kundesenteret. Her kan du registrere nye saker og sjekke status på tidligere registrerte saker. For å registrere en ny sak, klikk på menyen til høyre (to streker) og velg "Kontakt oss".

For å se status på alle innsendte saker, må du ha bruker i Northcoms kundesenter. Merk at det ikke er samme pålogging i nettbutikken og kundesenteret.

Du kan lage bruker til kundesenteret når du er innlogget i nettbutikken, og går inn på kundesenteret via nettbutikken. For å komme til oversiktssiden i kundesenteret, klikker du på «Logg inn» i menyen til høyre (under «Kontakt oss»), og skriver inn ditt brukernavn og passord. Dersom du ikke allerede er registrert i Northcoms kundesenter, klikker du på knappen «registrer deg» og fyller ut e-postadresse og ønsket passord.

Merk at du kan sende inn sak uten å ha bruker i Northcom kundeservice, men for å se status på alle innsendte saker, trenger du en bruker. Når saken er sendt inn, får du et ticket-nummer. Henvis gjerne til ticket-nummeret i etterkant.

Alternativt kan du kontakte kundeservice per e-post kundeservice@northcom.no eller telefon på 21 55 56 00.