

Portal Webshop Lathund

PORTAL
- din hemarena

Portal Webshop Inloggning

www.portal.se

Kontakta kundservice vid problem
eller frågor rörande Portal Webshop

+46 (0)8 – 52 25 30 29

kundservice@portal.se

Beställningsförfarande

1. Sök fram din produkt
2. Lägg produkten i kundvagnen
3. Gå till kassan
4. Gör dina val och märkningar.
Klicka sedan på "Skicka order"
5. Du får inom kort en orderbekräftelse

Returhantering & reklamation

Returhantering sköts av Portals reklamations-
avdelning som nås via kundservice

www.portal.se/kundservice & reklamation@portal.se

Allmänna Försäljningsvillkor

[Villkor 2009-11-18](#)

[Vanliga frågor \(FAQ\)](#)

Portal

Vinthusvägen 157, 128 62 Sköndal

Tel 08 - 52 25 30 00 Fax 08 - 52 25 30 99 www.portal.se

Portal Webshop – snabb och enkel E-handel

Vår webshop är framtagen för att du som kund skall kunna hitta och handla produkter vid en tidpunkt som passar dig. Vi ser den som ett viktigt komplement till telefon- och E-postkommunikation.

Portal Webshop är under ständig utveckling och vi tar gärna emot förslag på förändringar och förbättringar. Hoppas att du med hjälp av denna lathund inser värdet av webshoppen och enkelt kan komma igång.

Produktkatalog

Portal Webshop innehåller en gedigen produktkatalog på över 400 000 artiklar. Innehållet består av allt från datorer, server och skrivare till datortillbehör, förbrukningsmaterial och programvaror från de flesta tillverkarna. Produktkatalogen är tillgänglig via trädnavigering samt via sökning.

Trädnavigering

Kategoristrukturen är framtagen i nära samarbete med våra kunder och möjliggör snabb och enkel navigering till de vanligaste produktkategorierna. Klicka på en produktkategori för att visa samtliga produkter som tillhör kategorin. I vissa fall är kategoristrukturen uppdelad i flera nivåer baserat på de ingående produkternas specifikationer.

Sökning

Det är möjligt att söka på bland annat nyckelord, artikelnummer och tillverkare. Om den eftersökta produkten inte finns med i produktlistan som visas, beror detta oftast på att sökkriterierna är för snäva. Försök i dessa fall att vara mer generell i valet av sökord.

Genom att söka fram produkter finns möjligheten att visa upp produkter från flera olika kategorier samtidigt. Produktlistan kan sedan filtreras ytterligare om så önskas.

Produktlistan

I produktlistan visas artikelnummer, benämning, pris, lagersaldo samt bild. Vid trädnavigering är det möjligt att filtrera produktlistan på Tillverkare samt fritext. Det är även möjligt att jämföra produkter vid trädnavigering. Vid sökning visas antalet artiklar som matchar sökkriteriet längst upp. Det är vid sökning möjligt att filtrera på produktkategori.

Jämför produkter

Vid trädnavigering är det möjligt att jämföra produkter i produktlistan. Klicka på symbolen ">>" i högerspalten för de produkter som skall jämföras så att de läggs till i listan "Artiklar att jämföra" längst upp i produktlistan. Klicka därefter på knappen med symbolen ">>" för att visa produktjämförelsen. Jämförelsen rödmarkerar skillnader mellan produkterna.

Sortering

Vid trädnavigering är det möjligt att sortera produktlistan efter Benämning, Artikelnummer, Lager samt Pris.

Produktblad

På produktbladet visas, utöver informationen som visas vid produktlistning, även en kortare produktbeskrivning samt produktspecifikation. För att lägga till produkten i kundvagnen klickar man på "lägg i vagn". På produktbladet finns även möjlighet att lista relaterade produkter.

Produktspecifikation

Produktspecifikation beskriver produkten med vissa utvalda parametrar beroende på produktens kategori. Vanliga parametrar är vikt, storlek och kapacitet. Det finns även möjlighet att se en utökad produktspecifikation som visar ytterligare parametrar.

Relaterade produkter

Vanliga tillbehör visas under "Relaterade produkter". Dessa tillbehör är framtagna för att passa produkten i fråga. För att lägga till en relaterad produkt i kundvagnen klickar man på den orangefärgade kundvagnsymbolen.

Kundvagn

Utöver funktionalitet för att visa och redigera kundvagnens innehåll är det även möjligt att spara kundvagnen samt att hämta tidigare sparade kundvagnar.

För att ändra en produkts antal fyller du i det önskade antalet i textrutan i vänsterkanten på produktens rad och klickar sedan på "Uppdatera". För att ta bort en produkt ur kundvagnen klickar du på det röda krysset i högerkanten på produktens rad.

Spara kundvagn

För att spara en kundvagn skriver du in ett lämpligt namn i textrutan och klickar sedan på knappen "Spara". Om namnet du anger redan finns sparad sedan tidigare, får du ett felmeddelande om detta.

Hämta sparad kundvagn

En tidigare sparad kundvagn hämtas genom att man först väljer ett namn i rullisten och sedan klickar på knappen "Hämta". Eventuella produkter i den aktiva kundvagnen skrivs över med produkterna från den sparade kundvagnen. Tänk på att en sparad kundvagn inte är det samma som en offert, d.v.s. priser och villkor kan ändras om du hämtar en tidigare sparad kundvagn.

Kassaläget

När de produkter du vill beställa är placerade i kundvagnen klickar du på "Till kassan" för att gå vidare. I kassaläget får man en sammanfattning av kundvagnens innehåll med artiklar, priser och totalkostnad. Man har här möjlighet att lägga till produktkommentarer på artikelnivå.

Innan en order kan läggas måste faktura- och leveransadress väljas. Eventuell kontaktperson kan dessutom väljas för respektive adress.

Övriga märkningar som kan göras är godsmärkning, referensnummer samt övrigt. I fältet övrigt kan du skriva kommentarer till Portals kundserviceavdelning. Vi läser alltid dessa kommentarer.

Orderhistorik

Samtliga beställningar som görs hos Portal, antingen via Portal Webshop eller över telefon och e-post, kan snabbt och enkelt spåras via fliken "Orderhistorik". Sökning kan bland annat göras på ordernummer, fakturanummer samt egna godsmärkningar och referensnummer. Naturligtvis kan man exportera orderhistoriken till Excel.

Konfiguratorer

Portal Webshop gör det snabbt och enkelt att hitta rätt tillbehör till datorn och skrivare med produktkonfiguratorer för RAM-minne samt toner och bläck. Sök fram din produkt, med antingen artikelnummer eller modellnamn och tillhörande tillbehör visas. Sök sedan på tillbehörets artikelnummer längst upp till vänster i Portal Webshop för att komma till produktbladet.

Minneskonfigurator

Minneskonfiguratorn tillhandahålls av Kingston och innehåller RAM-minnen för de flesta datormodeller.

Toner- och bläckkonfigurator

Toner- och bläckkonfiguratorn tillhandahålls av CNET och innehåller endast originalprodukter från tillverkaren av respektive maskin.

Kundanpassningar

Portal Webshop är utvecklad för att vara skalbar oavsett kundtyp. Dock behövs det i vissa fall göras vissa anpassningar, oftast vad gäller fokussortiment.

Sortiment

Utöver det gedigna sortiment som är tillgängligt via trädnavigering och sökning är det möjligt att lägga upp ett sortiment med produkter som beställs ofta eller som inte finns hos de vanliga tillverkarna eller distributörerna. Kontakta din säljare för att lägga upp ett fokussortiment.



Portal Print Solutions

Om du som kund har serviceavtal med Portal Print Solutions, för skrivare eller MFP, har du möjlighet att via Portal Webshop följa serviceärenden på de maskiner som ingår i serviceavtalet, samt se en inventarieförteckning över maskinerna. I vänsterspalten visas en trädstruktur med rubriken Portal Print Solutions där dessa funktioner återfinns.

Serviceärenden

Serviceärenden är uppdelade efter ärenden som är registrerade hos skrivarservice@portal.se (Öppen), ärenden som är påbörjade (Pågående) samt ärenden som är avslutade (Stängt).

Inventarieförteckning

Inventarieförteckningen är uppbyggd med avseende på avtal och visar kortfattad information för avtalet, såsom servicenivå, start- och slutdatum. För varje ingående maskin visas sedan bland annat modell, serienummer, ort där maskinen är placerad samt tid för senaste avläsning (utskrifter) och antalet utförda utskrifter vid avläsningstillfället. Klickar man på den orangefärgade symbolen i vänsterkanten visas ytterligare information om maskinen, bland annat detaljerad information rörande placering (våning, byggnad, rum).



Portal arbetar stenhårt med kundfokus

Våra engagerade medarbetare är grundstenen i allt vi gör. Vi vill skapa värde i våra kunders vardag, samtidigt som vi vill förenkla den. Kom gärna med förslag och feedback på hur vi på Portal kan bli ännu bättre.

Vanliga frågor (FAQ)

Läs gärna igenom våra allmänna försäljningsvillkor, som du hittar på www.portal.se, innan du kontaktar kundservice.

Order & Beställning

Q: På vilka sätt kan jag beställa IT-produkter hos Portal?

Hos Portal kan du beställa genom att antingen ringa eller maila till kundservice samt via Portal Webshop. Kontakta din säljare för mer information angående Portal Webshop.

Har du inte tillgång till Portal Webshop kan du alltid kontakta kundservice antingen per telefon eller per e-post.

Q: Jag behöver information om min beställning. Vad gör jag?

Om du har ett inlogg till Portal Webshop kan du snabbt och enkelt spåra dina beställningar via orderhistoriken. Kontakta din säljare för mer information angående Portal Webshop.

Har du inte tillgång till Portal Webshop kan du alltid kontakta kundservice antingen per telefon eller per e-post.

Leverans

Q: När får jag min beställning?

Beställning som görs före kl 15:00 levereras normalt dagen efter beställning (inom Stor-Stockholm) eller 2 dagar efter beställning (utanför Stor-Stockholm).

För snabbare leverans erbjuder vi bud (inom Stor-Stockholm) som normalt levereras inom 3 timmar.

Retur & Reklamation

Q: Hur gör jag en retur?

Reklamation beskrivs i detalj och kan göras direkt på webben www.portal.se/kundservice

Gå till sidan för Garanti / supportärenden. Var noga med att läsa instruktionerna innan du gör en returbegäran

Övrigt

Q: Jag är intresserad av att bli kund hos Portal, hur går det till?

Klicka på Ny Kund som återfinns vid Portal Webshop Login-rutan på www.portal.se Fyll i och skicka formuläret till oss Vår försäljningschef säkerställer sedan att vi tar kontakt med er.

Q: Jag har glömt mitt användarnamn eller lösenord, vad gör jag?

Skicka e-post till kundservice@portal.se, ange ditt kundnummer och användarnamn. Har du glömt både ditt användarnamn och lösenord, kontaktar du din din säljkontakt hos Portal.

Q: Var vänder jag mig om jag har övriga frågor eller om andra problem uppstår?

Tveka inte att kontakta kundservice antingen per telefon eller per e-post.

Kontakta kundservice vid problem eller frågor rörande Portal Webshop

Kundservice +46 (0)8 – 52 25 30 29 kundservice@portal.se

Portal Vinthundsvägen 157, 128 62 Sköndal Tel +46 (0)8 – 52 25 30 00 E-post: info@portal.se www.portal.se