

Veelgestelde vragen (FAQ)

1. Wat is bCom?

bCom is de 3M bCom serviceportaal die verschillende zelfbedieningsfuncties biedt aan onze klanten en 24/7 kan worden gebruikt.

2. Wat zijn de belangrijkste voordelen van het gebruik van bCom?

bCom biedt vele voordelen aan bCom-gebruikers:

- Alle informatie kan live worden gecontroleerd, zoals de orderstatus, voorraad, productbeschikbaarheid en prijzen, ongeacht hoe u bij 3M bestelt
- bCom is 24/7 bereikbaar, ook buiten de openingstijden van 3M
- Prijs- en productrapporten downloaden
- Het online bestellen van 3M-producten is sneller en efficiënter, omdat er veel manieren zijn waarop u kunt bestellen en u eenvoudig individuele prijzen en hoeveelheden kunt controleren (bijvoorbeeld bestelbestanden uploaden, catalogusbestellingen en directe bestellingen)
- Bestelgeschiedenis weergeven
Alle bestellingen van de afgelopen 18 maanden worden weergegeven op de pagina Orderstatus. Bestellingen die eerder zijn geplaatst, kunt u vinden met behulp van de zoekfunctie op de pagina Orderstatus
- Wees altijd op de hoogte. Al het relevante 3M-nieuws wordt gedeeld via bCom

3. Met welke webbrowsers werkt bCom het best?

bCom werkt het best met de nieuwste versies van Chrome, Internet Explorer, Firefox en Safari. Voor een optimale werking is het raadzaam om de geschiedenis en het cachegeheugen van uw browser regelmatig te wissen. Of gebruik te maken van een incognito venster. De browsegeschiedenis wordt hierbij niet opgeslagen.

4. Zijn alle bCom-functies beschikbaar voor alle gebruikers?

bCom is gepersonaliseerd en het is mogelijk dat niet alle functies en opties toegankelijk zijn voor gebruikers. Sommige functies zijn mogelijk beschikbaar of beperkt afhankelijk van de beveiligingsrol van de gebruiker en de aard van de zaken die de klant doet met 3M

5. Hoe krijg ik hulp op deze site?

Er zijn verschillende handleidingen en video's beschikbaar op deze site om u te helpen navigeren naar de functies die u nodig hebt. Deze zijn te vinden op de pagina 'Training'. U kunt ook een case openen en in sommige landen is het mogelijk te chatten met een van onze medewerkers door op het Hulp nodig? -vakje aan de rechterkant te klikken.

6. Kan ik een lijst zien van de gebruikers die toegang hebben tot onze accountgegevens?

Als u wilt weten welke gebruikers uw account kunnen gebruiken om bestellingen te plaatsen of facturen te bekijken, kunt u een e-mail sturen naar 3m.bcom.cer@mmm.com. Alle gebruikers kunnen zelf inloggen om hun eigen persoonsgegevens te bewerken.

7. Hoe voeg ik een nieuwe gebruiker toe?

Een gebruiker kan zichzelf registreren op de eerste inlogpagina. In plaats van een gebruikersnaam en wachtwoord in te vullen, klikt deze op de link "Registreren" en vult de vereiste gegevens in. De nieuwe gebruiker ontvangt een bevestiging per e-mail dat hij of zij is goedgekeurd. Een vertegenwoordiger van 3M kan contact opnemen met de gebruiker om bepaalde details over het registratieverzoek te bevestigen. Omdat in het kader van dit proces verificatievragen worden gesteld, moet de nieuwe gebruiker dit verzoek zelf indienen in plaats van dat een bestaande gebruiker het verzoek indient namens de nieuwe gebruiker.

8. Hoe wijzig ik mijn wachtwoord?

Klik rechtsboven in uw scherm op uw gebruikersnaam. Er wordt een dialoogvenster geopend met links voor het wijzigen van uw wachtwoord en het bekijken en bewerken van uw persoonlijke profiel. Met de link '**Wijzig wachtwoord**' wijzigen kunt u uw wachtwoord op een veilige manier wijzigen, zonder hulp van 3M.

9. Kan ik een prijsbestand op de site krijgen met al mijn producten en prijzen?

Ja. U kunt een groep productcodes invoeren, gescheiden door een komma. Vervolgens ontvangt u diverse productkenmerken, waaronder prijs, codes, afbeeldingen en andere logistieke en marketinginformatie.

10. Waarom komt mijn prijs per stuk niet overeen met de totaalprijs?

De prijs van 3M kan meer dan twee decimalen bevatten, dus een prijs van £ 1,23 kan £ 1,2345 zijn. Wanneer de totaalprijs wordt berekend, wordt het volledige bedrag gebruikt.

11. Hoe configureer en onderhoud ik mijn eigen productreferenties op de site?

Wanneer u naar producten zoekt, ziet u de productcodes die aan elk product zijn gekoppeld. Klik op de blauwe hyperlink 'Beheren'. U ziet dan een pop-upvenster waarin u uw catalogusnummer kunt invoeren. Dit wordt vervolgens bijgewerkt door ons gegevensteam. Als het goed is, worden de wijzigingen binnen 48 uur zichtbaar.

12. Hoe kan ik een product zoeken en bestellen met mijn eigen productreferentie?

Als uw productreferentie is geconfigureerd in het 3M-bestelsysteem, kunt u het hier gebruiken. U zoekt gewoon aan de hand van het type productreferentie van 'Art. ref. klant'. Als uw productreferentie nieuw is of als u het niet kunt gebruiken, selecteert u '**Beheren**' bij uw artikelnummer en werkt u het nummer bij. De wijzigingen worden dan binnen 48 uur doorgevoerd.

13. Waar kan ik een afleveradres selecteren of een nieuw afleveradres instellen?

U kunt het afleveradres voor uw bestelling wijzigen vlak voordat u de bestelling bevestigt en afrekent. Wanneer u uw order wilt gaan bevestigen kunt u het afleveradres wijzigen. U kunt een bestaand afleveradres selecteren of een nieuw afleveradres invoeren. Een nieuw afleveradres maakt u aan via '**Aanvullende orderinstructies**' geef hier de complete adresgegevens in. U kunt ook een e-mail met complete adresgegevens sturen naar 3m.bcom.cer@mmm.com. De hoeveelheid tijd die nodig is voor het configureren van een nieuw afleveradres dat zichtbaar is voor u kan variëren, maar het kan wel tot zeven dagen duren.

14. Hoe houd ik een bestellijst bij?

Bestellijsten kunt u vinden, maken en onderhouden op de pagina '**Bestellijst(en) en winkelwagen**', samen met eventuele opgeslagen winkelmandjes. Bestellijsten worden gedeeld door alle gebruikers in uw bedrijf en iedereen kan een nieuwe bestellijst maken of een bestaande lijst onderhouden. Artikelen die u eerder hebt gekocht, zijn beschikbaar op een historische bestellijst. U kunt een nieuwe bestellijst maken door te klikken op de link Creëer nieuwe lijst, de nieuwe lijst een naam te geven en te selecteren of het gaat om een geheel nieuwe lijst of een uitbreiding of aanpassing van een bestaande lijst. U kunt artikelen aan uw lijst toevoegen door ze op te zoeken aan de hand van een artikelnummer en te klikken op de knop '**Aan winkelwagen toevoegen**' naast de resultaten.

15. Wat is een .csv-bestand voor het uploaden van bestellingen?

Een .csv-bestand (Comma Separated Value) wordt doorgaans gegenereerd in Microsoft Excel. Het bevat de minimale gegevens. Als u een .csv-bestand opslaat om als bestelling te uploaden, mag elke cel alleen de gegevens bevatten die op regelniveau vereist zijn, zoals de product-ID, hoeveelheid of speciale instructies. Als u uw bestelling opstelt in Kladblok, moet u deze opslaan met de extensie .csv in plaats van .txt. Als u meer informatie nodig hebt over het opslaan van uploadbestanden, kunt u een e-mail sturen naar 3m.bcom.cer@mmm.com met uw vragen.

16. Wat is het maximale aantal regels dat in één keer kan worden geüpload?

Hoe meer regels het uploadbestand van uw bestelling heeft, hoe langer het duurt. We raden aan om niet meer dan 200 regels per keer te uploaden. Als uw bestand meer dan 200 regels bevat, kan er een time-out optreden. Het splitsen van uw bestand in meerdere bestanden werkt in dat geval beter. Houd er rekening mee dat alle artikelen in dezelfde winkelwagen terechtkomen.

17. Wat betekenen de verschillende bestel statussen?

Er zijn zes bestelstatusberichten te zien op uw bestelstatuslijst. De vier statussen voor open bestellingen zijn:

- 'Order ontvangen' - dit betekent dat uw order binnen is gekomen bij 3M
- 'Wordt beoordeeld' - dit betekent dat uw bestelling moet worden bekeken door uw klantenservicevertegenwoordiger

- 'In behandeling' - dit betekent dat de bestelling is verwerkt, maar nog niet verzonden
- 'Gedeeltelijk verzonden' - dit betekent dat ten minste een artikel van uw bestelling is verzonden.

De twee statussen voor gesloten bestellingen zijn:

- 'Verzonden' - dit betekent dat uw bestelling volledig is verzonden en gefactureerd
- 'Geannuleerd' - dit betekent dat de volledige bestelling, of een regel die nog niet is verzonden, is geannuleerd.

Door te klikken op de link van de bestelling (of op de link 'In behandeling') kunt u meer specifieke gegevens bekijken over alle artikelen in de bestelling.

18. Kan ik Conformiteitsverklaringen en andere soorten certificaten bestellen via bCom?

Ja, u kunt verschillende soorten certificaten aanvragen op het moment dat u het product selecteert, zoals exportcertificaten, conformiteitsverklaringen en MSDS-certificaten.

19. Waar vind ik mijn speciale prijzen of contractprijzen?

Speciale prijzen of contractprijzen zijn te vinden in het gedeelte Mijn account van de pagina Prijsafspraken als u in bCom gemachtigd bent om deze informatie te bekijken. Als u al uw prijsafspraken (SPA's) op één plek wilt bekijken, klikt u op 'Account' op de navigatiebalk aan de bovenkant en kiest u 'Prijsinformatie' gevolgd door 'Prijsafspraken'.

20. Waar vind ik informatie over regelgeving, bijvoorbeeld SDS, REACH, SVHC, RoHS, enzovoort?

- Het veiligheidsinformatieblad (Safety Data Sheet - SDS) voor chemische producten kan worden gedownload via de SDS-zoeklink onderaan elke bCom-pagina. In sommige gevallen is het veiligheidsinformatieblad voor toepasselijke producten in bCom ook te vinden onder 'Service'. Ook op www.3M.com/sds
- Conform de detergentiaverordening wordt de ingrediëntenlijst voor toepasselijke producten automatisch weergegeven in de SDS-zoekresultaten. Dit document kan worden opgezocht en gedownload via de SDS-zoeklink onderaan elke bCom-pagina. Ook op www.3M.com/sds
- Statusdocumenten voor zeer zorgwekkende stoffen (REACH SVHC) kunnen worden gedownload via de SVHC-zoeklink onderaan elke bCom-pagina. Ook op www.3M.com/svhc
- Regelgevingsinformatiebladen (Regulatory Data Sheets - RDS) en/of artikelgegevensbladen zijn opgesteld voor bepaalde 3M products bieden informatie over de status van de wet- en regelgeving, de aanwezigheid van veel gevraagde chemische stoffen, enzovoort. Zie www.3m.com/regs
- Documenten betreffende de status in verband met de Beperking van Gevaarlijke Stoffen (RoHS) voor toepasselijke producten kunnen worden gedownload

op www.3M.com/rohs. De RoHS-status wordt mogelijk ook vermeld in het RDS (zie hierboven).

21. Worden retouren afgehandeld via bCom?

Ja, product retouren kunnen op twee plaatsen in bCom worden geïnitieerd. In ordermanagement kunt u een retour initiëren via de link Orderstatus of Facturen.

22. Wat zijn de verschillende manieren om een bestelling te plaatsen in bCom?

Methodes	Beschrijving
Zoek een product en direct bestellen	Snelle manier om een artikel aan de winkelmand toe te voegen als een exacte overeenkomst is gevonden. Bij een zoekopdracht met een gedeeltelijke ID worden klanten doorgeleid naar de pagina Direct bestellen om het artikel te kiezen.
Direct bestellen	Hier kunnen meerdere regels tegelijk aan de winkelmand worden toegevoegd. Maakt het mogelijk te zoeken naar producten op gedeeltelijke ID en maakt de productbeschrijvingen zichtbaar.
Snel bekijken	Selecteer Snel bekijken door de cursor over een product in de catalogus te bewegen. Zo kunt u een product snel aan de winkelmand toevoegen.
Toevoegen aan winkelwagen	Hiermee kunnen klanten een artikel rechtstreeks toevoegen vanuit de productcatalogus, waar ze gedetailleerde informatie over het product kunnen zien.
Bestellijst(en) en winkelwagen	Een lijst die door de klant is gemaakt om toegang te krijgen tot vaak bestelde artikelen, of een door het systeem gegenereerde lijst met reeds eerder aangekochte artikelen.
Opnieuw bestellen	Hiermee kunnen klanten die via bCom bestellen een vorige order via Orderstatus opzoeken en met een klik op het winkelwagentje direct de order in het winkelwagentje laten plaatsen.
Bestellen van een niet-catalogus product	Hiermee kunnen klanten een artikel toevoegen aan de hand van productdetails voor producten die niet in de productcatalogus staan.
Bestelling opladen	Een bestand indienen om artikelen in één keer in de winkelmand te plaatsen.

23. Ik heb een idee voor een verbetering in bCom. Wat kan ik doen?

Neem contact op met het bCom-team. We voegen uw idee dan toe aan onze lijst van suggesties voor verbeteringen: 3m.bcom.cer@mmm.com. U kunt ook feedback geven via onze tevredenheidsenquête die om de andere sessie verschijnt. Of u kunt

op ieder moment de Feedback knop gebruiken om uw idee of suggesties voor verbeteringen door te geven.