

## Perguntas frequentes

**P: Está interessado na agroparts? Quanto me custará?**

**R:** Pode registar-se em [www.agroparts.com](http://www.agroparts.com) para utilizar catálogos de peças de reposição e consultar informações sobre algumas peças gratuitamente.

**P: O que é, resumidamente, a agroparts?**

**R:** A **agroparts** é a maior plataforma multimarcas a nível mundial dedicada ao serviço pós-venda do setor agrícola. A **agroparts** oferece sempre catálogos de peças de reposição atualizados, gestão de encomendas através do serviço OrderManagement (Gestão de encomendas), serviços de garantia e outra documentação.

**P: Como posso consultar as informações disponíveis na agroparts?**

**R:** Primeiro, tem que criar uma conta para si.


### Registo

**P: Como posso criar uma conta na agroparts?**

**R1:** A sua empresa já tem pelo menos uma conta na agroparts: peça ao administrador da conta para criar um novo utilizador para si.

**R2:** Pretende aceder como utilizador independente ou a sua empresa ainda não tem uma conta na agroparts: clique no botão "Registe-se gratuitamente" na página inicial.

**P: Como posso verificar o endereço da minha empresa quanto a informações geográficas corretas?**

**R:** Logo ao efetuar o registo pode verificar o seu endereço indicado quanto a informações geográficas corretas, clicando no botão "Verificar dados geográficos". Esse recurso estará disponível mesmo após a conclusão do registo, se quiser atualizar o seu endereço após o registo. Pode efetuar o mesmo a qualquer momento clicando no menu Admin  no canto superior direito e depois em "Dados da empresa".

**P: Por que razão devo indicar se utilizo o agroparts a nível privado ou comercial?**

**R:** Caso utilize o agroparts a nível comercial é possível, dependendo do país, introduzir o número de identificação do IVA da sua empresa. O que tem como consequência que as subscrições ou encomendas selecionadas através do agroparts Dealershop sejam lançadas sem IVA, se aplicável.

### Iniciar sessão

**P: Não me lembro da minha palavra-passe. Como posso obter uma nova?**

**R:** Clique no link "Esqueceu a sua palavra-passe?" na área dedicada ao início de sessão na página inicial e introduza o seu endereço de e-mail para receber um e-mail de reposição da palavra-passe.

**P: Não recebi o e-mail com o link para repor a minha palavra-passe. O que devo fazer?**

**R:** Verifique a sua pasta de spam. Se não tiver recebido o e-mail para repor a sua palavra-passe, entre em contacto connosco.

**P: Não me lembro do meu nome de utilizador. O que devo fazer?**

**R:** Se não se conseguir lembrar do seu nome de utilizador, entre em contacto connosco.

### Autorização para o serviço OrderManagement (Gestão de encomendas)

**P: Posso usar o serviço OrderManagement (Gestão de encomendas)?**

**R:** O serviço OrderManagement (Gestão de encomendas) destina-se a distribuidores autorizados. Permite que revendedores ou importadores autorizados encomendem peças aos seus fornecedores.

Para solicitar acesso, proceda da seguinte forma:

- Selecione o seu fornecedor

- Clique em OrderManagement (Gestão de encomendas), introduza o seu número de revendedor e envie o seu pedido.

O seu pedido será processado no prazo de 48 horas, durante as quais receberá um e-mail com informações sobre o resultado do seu pedido.

Além disso, para a utilização do sistema de encomendas é necessária a função de utilizador "Gestor de compras". Depois de o pedido do sistema de encomendas ter sido aprovado, poderá obter do seu administrador de conta a função de Gestor de compras. Com essa função, os pedidos podem ser feitos diretamente a partir do Partslink e do carrinho de compras no catálogo online.

**P: Posso também efetuar encomendas sem a função de Gestor de compras?**

**R:** Através do catálogo online, pode colocar os itens selecionados no carrinho de compras e, em seguida, enviar o carrinho de compras ao Gestor de compras da sua empresa.


**P: Também posso enviar pedidos de compras na qualidade de distribuidor não autorizado?**

**R:** Através do catálogo online, pode colocar os itens selecionados no carrinho de compras e, em seguida, entrar em contacto com um distribuidor autorizado através da lista de revendedores com o seu pedido de encomenda.

## **Autorização para o serviço de garantia**

**P: Posso usar o serviço de garantia?**

**R:** O serviço de garantia destina-se a distribuidores pré-autorizados. Apenas distribuidores que tenham sido autorizados como revendedor ou importador oficial conseguem visualizar o link de Garantia.

Para ter acesso, deve clicar no link Processamento de garantia e enviar o seu pedido. O seu pedido será processado no espaço de 48 horas. Irá receber um e-mail que o irá informar relativamente ao resultado do seu pedido de serviço. Em seguida, o administrador de conta pode atribuir a função "Processamento de garantia administrador", que concede acesso ao Processamento de garantia da gestão de direitos. A gestão de direitos está então disponível no menu Admin .


## **PartsLocator**

**P: Estou interessado no PartsLocator. Como funciona?**

**R:** O PartsLocator destina-se apenas a revendedores autorizados. Permite aos revendedores disponibilizar informações sobre o stock das suas próprias pelas a outros revendedores. A utilização deste serviço requer a função de "Gestor de vendas". O seu administrador de conta pode atribuir-lhe a função de Gestor de vendas. Como utilizador com essa função, pode carregar informações de inventário. Se tiver mais questões sobre o PartsLocator, entre em contacto connosco.

## **Gestão de endereços e de utilizadores**


**P: Como posso gerir os meus dados pessoais?**

**R:** Para alterar os seus dados de utilizador, clique no ícone do menu do administrador  localizado no cabeçalho e seleccione "Dados do utilizador". Aí poderá alterar todos os seus dados pessoais.


**P: Onde posso encontrar as informações sobre os administradores da conta da minha empresa?**

**R:** A lista de todos os administradores está disponível no menu Admin  em "Administradores da conta".


**P: Como posso excluir o meu utilizador/conta?**

**R:** Para apagar o seu utilizador/conta em agroparts, clique no menu Admin  em "Dados de utilizador" e aí em "Apagar". Tal é possível se tiver uma conta sem direitos de administrador ou não existirem mais utilizadores na conta da empresa.

**P: Como posso visualizar/alterar os dados da minha empresa?**

**R:** Para alterar os dados da sua empresa tem que ter direitos de administrador. Caso não tenha, entre em contacto com o seu administrador para poder efetuar alterações. Se tiver direitos de administrador, clique no ícone do menu do administrador  localizado no cabeçalho e selecione "Dados da empresa" para visualizar os dados da sua empresa.

**P: Como posso adicionar ou eliminar utilizadores à/da minha conta?**

**R:** Para poder gerir utilizadores da sua empresa tem que ter direitos de administrador. Caso não tenha, entre em contacto com o seu administrador para poder efetuar alterações. Se tiver direitos de administrador, clique no ícone do menu do administrador  localizado no cabeçalho e selecione "Gerir utilizadores". Aí poderá alterar dados e direitos de utilizadores simplesmente clicando na linha do utilizador em questão, criar novos utilizadores clicando no botão "Adicionar" e atribuir-lhes funções de utilizador.

**P: Agora estou a trabalhar noutra empresa ou filial. É possível transferir o meu utilizador de uma conta da empresa para outra?**

**R:** Não, isso não é possível. No entanto, pode apagar ou mandar apagar o seu próprio utilizador e, em seguida, informar o administrador da conta da sua nova empresa/filial para adicioná-lo como um novo utilizador.

### Ligação de contas da empresa

**P: Como posso ligar vários locais da minha empresa?**

**R:** É possível adicionar filiais a uma sede. Consequentemente, a sede tem acesso à conta da filial e pode, portanto, efetuar encomendas, pesquisas e configurações na aceção da filial. Para criar a ligação, a filial deve apresentar uma solicitação à sede através da página de dados da empresa. A sede pode então aprovar a solicitação e assim criar ou rejeitar a ligação.

### Gerir pedidos de serviços

**F: Como posso gerir pedidos de serviços?**

**A:** Para gerir pedidos de serviços, deverá ter a função de Gestor de Relacionamento com Clientes. Esta função só está disponível para fabricantes. O seu administrador de conta pode atribuir-lhe a função de Gestor de Relacionamento com Clientes. Depois de ter as funções necessárias, encontrará o botão Administração na página inicial do fabricante.


**P: Como posso receber notificações sobre novas solicitações de serviço?**

**R:** Para ser informado das solicitações de serviço por e-mail, clique em "Dados do utilizador" no menu Admin. Através da caixa de verificação "Receber notificações automáticas por e-mail ao receber solicitações de serviço" pode ativar e desativar as notificações.

### Gestão de licenças de catálogo offline

**P: Como posso gerir as minhas licenças para utilizar o catálogo offline da LEMKEN, Krone e Pöttinger?**

**R:** Para poder gerir as licenças para utilizar o catálogo offline, necessita de direitos de administrador.

A gestão de licenças está disponível no menu Admin  em "Licenças de catálogo offline". Aí pode ver o número da licença e atribuir as licenças aos utilizadores da sua conta de empresa. Mais informações e instruções detalhadas disponíveis em:

<http://www.agroparts.com/help/lemken>

<http://www.agroparts.com/help/krone>

<https://www.agroparts.com/agroparts-media/info/pthelp.pdf>

### agroparts Dealership


**P: Como posso ter acesso ao agroparts Dealership?**

**R:** Para poder utilizar o **agroparts Dealership**, necessita de uma conta agroparts verificada. Pode verificar se um Dealership está disponível para uma determinada marca, clicando na ligação na

barra de navegação do respetivo fabricante. Além disso, os distribuidores participantes podem ser vistos na lista de distribuidores.

### **agroparts Mobile**

**P: Como tenho acesso à App agroparts Mobile ?**

**R:** Para utilizar a App **agroparts Mobile** o respetivo administrador de conta deve fazer uma subscrição no menu Admin  em "agroparts Mobile" e depois distribuir as licenças encomendadas pelos utilizadores da conta. Depois estes utilizadores podem descarregar a App e iniciar sessão com os seus dados de utilizador agroparts.

### **Navegar na agroparts**

**P: Como posso regressar à página inicial a partir de qualquer área da plataforma?**

**R:** Para regressar à página inicial da agroparts, clique no logótipo da agroparts no cabeçalho. Também pode usar a seta Anterior do seu navegador de Internet para regressar à página anterior visitada.

## **Resolução de problemas**

### **Catálogo online**

**Não consigo abrir o Catálogo online. O que devo fazer?**

Desative o bloqueador de janelas de pop-up do seu navegador de Internet e tente abrir o catálogo novamente. Se o problema persistir, entre em contacto connosco.

**Tenho dúvidas em relação ao conteúdo do catálogo. Quem devo contactar?**

Entre em contacto com o seu fornecedor diretamente através do formulário de contacto da marca.

**Não consigo encontrar as informações sobre peças que procuro. Quem devo contactar?** Entre em contacto com o seu fornecedor diretamente através do formulário de contacto da marca.