

## Foire aux questions

**Q : Agroparts vous intéresse ? Combien cela me coûte-t-il ?**

R : Vous pouvez vous inscrire sur le site [www.agroparts.com](http://www.agroparts.com) pour utiliser gratuitement des catalogues de pièces de rechange et certaines informations concernant les pièces.

**Q : En un mot, en quoi consiste agroparts ?**

R : **agroparts** est la plus grande plate-forme multimarque au monde pour le service après-vente dans le domaine de l'agriculture. **agroparts** propose des catalogues de pièces de rechange toujours actualisés, des fonctions de gestion des commandes, des services de garantie et de la documentation supplémentaire.

**Q : Comment puis-je accéder aux informations disponible sur agroparts ?**

R : Tout d'abord, vous avez besoin de votre propre compte.

### Inscription

**Q : Comment créer un compte chez agroparts ?**

R1 : Votre société possède déjà au moins un compte chez agroparts : veuillez demander à l'administrateur de ce compte de créer un nouvel utilisateur pour vous.

R2 : Vous êtes un utilisateur indépendant ou votre société ne possède actuellement aucun compte agroparts : veuillez cliquer sur « Inscription gratuite » sur la page d'accueil.

**Q : Comment puis-je vérifier si les informations géographiques de mon adresse d'entreprise sont correctes ?**

R : Dès l'inscription, vous pouvez vérifier si les informations géographiques de l'adresse que vous avez saisie sont correctes en cliquant sur le bouton « Vérifier les données géographiques ». Même une fois l'inscription terminée, cette fonction reste disponible si vous souhaitez actualiser votre adresse après l'inscription. Vous pouvez y procéder à tout moment en cliquant en haut à droite sur le menu d'administration  puis sur « Données de l'entreprise ».

**Q : Pourquoi dois-je indiquer si j'utilise agroparts à des fins personnelles ou professionnelles ?**

R : Si vous utilisez agroparts à des fins professionnelles, vous pouvez renseigner le numéro de TVA de votre entreprise en fonction du pays. Les abonnements sélectionnés ou la commande effectuée via l'application agroparts Dealershop peuvent ainsi être facturés sans TVA le cas échéant.

### Connexion

**Q : J'ai oublié mon mot de passe, comment puis-je en obtenir un nouveau ?**

R : Cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? » dans la zone de connexion de la page d'accueil et saisissez votre adresse e-mail afin de recevoir un lien de réinitialisation du mot de passe.

**Q : Je n'ai pas reçu l'e-mail contenant le lien de réinitialisation de mon mot de passe. Que dois-je faire ?**

R : Veuillez vérifier votre dossier de courrier indésirable. Si vous n'avez pas reçu l'e-mail pour la réinitialisation de votre mot de passe, veuillez nous contacter.

**Q : J'ai oublié mon nom d'utilisateur. Que dois-je faire ?**

R : Si vous ne vous souvenez plus de votre nom d'utilisateur, veuillez nous contacter.

### Autorisation de la gestion des commandes

**Q : Comment utiliser le service de gestion des commandes ?**

R : Le service de gestion des commandes est proposé aux distributeurs autorisés. Il permet aux revendeurs ou importateurs autorisés de commander des pièces de rechange à leurs fournisseurs.

Pour demander l'accès, veuillez procéder ainsi :

- Sélectionnez votre fournisseur
- Cliquez sur « Gestion des commandes » (OrderManagement), saisissez votre numéro de revendeur et envoyez votre requête.

Votre demande sera traitée dans les 48 heures, au cours desquelles vous recevrez un e-mail vous informant du résultat de votre requête.

Pour l'utilisation du système de commande, le rôle d'utilisateur « Responsable des relations » reste indispensable. Une fois votre requête pour le système de commande approuvée, vous pouvez demander à votre Administrateur du compte de vous attribuer le rôle de Responsable des relations. Grâce à ce rôle, vous pouvez commander directement à partir de Partslink et du panier d'achat dans le catalogue en ligne.

**Q : Puis-je également effectuer des commandes sans disposer du rôle de responsable des achats ?**

R : En passant par le catalogue en ligne, vous pouvez placer l'article sélectionné dans le panier puis envoyer celui-ci au responsable des achats de votre entreprise.

**Q : Puis-je également envoyer des demandes d'offres même si je ne suis pas un concessionnaire agréé ?**

R : En passant par le catalogue en ligne, vous pouvez placer l'article sélectionné dans le panier puis contacter un concessionnaire agréé avec votre demande d'offre au moyen de la liste de revendeurs.

## **Autorisation de garantie**

**Q : Comment utiliser le service de garantie ?**

R : Le service de garantie est proposé aux distributeurs pré-autorisés. Seuls les distributeurs ayant été autorisés en tant que revendeurs ou importateurs officiels peuvent visualiser le lien de garantie.

Afin d'obtenir l'accès, vous devez cliquer sur le lien de traitement de la garantie et envoyer votre requête. Votre requête sera traitée dans un délai de 48 heures. Vous recevrez un e-mail vous informant du résultat de votre demande de service. Ensuite, l'administrateur de compte pourra attribuer le rôle « Administrateur du traitement de la garantie », lequel permet l'accès à la gestion des droits du traitement de la garantie. La gestion des droits est alors accessible dans le menu d'administration .

## **PartsLocator**

**Q : Je m'intéresse au PartsLocator. Comment cela fonctionne-t-il ?**

R : Le service PartsLocator est uniquement proposé aux revendeurs autorisés. Il permet aux revendeurs de montrer leurs propres informations concernant leur stock de pièces à d'autres revendeurs.

Pour l'utilisation de ce service, le rôle d'utilisateur « Responsable des relations » est indispensable. Votre Administrateur du compte peut vous attribuer le rôle de Responsable des relations. En tant qu'utilisateur bénéficiant des droits associés à ce rôle, vous pouvez télécharger les informations sur les stocks. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez davantage de questions concernant PartsLocator.

## **Gestion des adresses et des utilisateurs**

**Q : Comment modifier mes informations personnelles ?**

R : Afin de modifier vos données d'utilisateur, cliquez sur le symbole du menu d'administration  dans l'en-tête et sélectionnez « Données utilisateur » (user data). Vous pouvez alors modifier toutes vos données personnelles.

**Q : Où puis-je trouver les informations à propos des administrateurs de mon compte professionnel ?**

**R :** Vous trouverez la liste de tous les administrateurs dans le menu d'administration  sous « Administrateurs de compte ».

**Q : Comment puis-je supprimer mon utilisateur / mon compte ?**

**R :** Afin de supprimer votre utilisateur / compte sur agroparts, cliquez dans le menu d'administration  sur « Données utilisateur » puis sur « Supprimer ». Ceci est possible si vous possédez un compte sans droits d'administrateur ou si aucun autre utilisateur n'existe dans votre compte professionnel.

**Q : Comment visualiser/modifier les informations concernant ma société ?**

**R :** Vous devez disposer de droits d'administrateur afin de modifier les informations de votre société. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter votre administrateur afin de procéder aux modifications. Si vous n'avez pas les droits d'administrateur, cliquez sur le symbole du menu d'administration  dans l'en-tête et sélectionnez « Données de la société » (company data) afin de visualiser ces dernières.

**Q : Comment ajouter ou supprimer des utilisateurs à/de mon compte ?**

**R :** Afin de gérer des utilisateurs au sein de votre société, vous devez disposer des droits d'administrateur. Si ce n'est pas le cas, veuillez contacter votre administrateur afin de procéder aux modifications. Si vous n'avez pas les droits d'administrateur, cliquez sur le symbole du menu d'administration  dans l'en-tête et sélectionnez « Gérer les utilisateurs » (manage users). À cet endroit, vous pouvez modifier les informations et les droits des utilisateurs en cliquant sur la ligne de l'utilisateur concerné. Vous pouvez créer de nouveaux utilisateurs en cliquant sur le bouton « Ajouter » (add) et en leur assignant des rôles d'utilisateur.

**Q : Je travaille désormais dans une autre entreprise ou dans une autre filiale. Est-il possible de transférer mon utilisateur d'un compte professionnel vers un autre ?**

**R :** Non, ce n'est pas possible. Vous pouvez cependant supprimer ou faire supprimer votre propre utilisateur puis informer l'administrateur de compte de votre nouvelle entreprise / filiale pour qu'il vous ajoute en tant que nouvel utilisateur.

## **Connexion de comptes professionnels**

**Q : Comment connecter plusieurs sites de mon entreprise ?**

**R :** Vous pouvez ajouter des filiales à votre gestion principale. La gestion principale obtient alors l'accès au compte de la filiale et peut ainsi effectuer des commandes et des recherches ainsi qu'accéder aux paramètres de la filiale. Pour procéder à la connexion, la filiale doit soumettre une requête à la gestion principale via le site des données de l'entreprise. La gestion principale peut ainsi accepter cette requête et procéder à la connexion ou la refuser.

## **Administrer les requêtes de service**

**Q: Comment administrer les requêtes de service ?**

**R:** Pour pouvoir administrer les requêtes de service, il vous faut avoir le rôle d'utilisateur « Responsable des relations clients ». Celui-ci n'est disponible que pour les constructeurs. Votre Administrateur du compte peut vous attribuer le rôle de Responsable des relations clients. Une fois obtenus les droits nécessaires, vous trouverez le bouton Administration dans la page vue d'ensemble des constructeurs.

**Q : Comment puis-je recevoir des notifications relatives à de nouvelles demandes de service ?**

**R :** Afin d'être informé par e-mail de demandes de service, veuillez cliquer sur « Données utilisateur » dans le menu d'administration. Cochez la case « Recevoir des notifications automatiques par e-mail en cas de demandes de service » pour vous abonner aux notifications. Décochez la case si vous souhaitez les désactiver.

## **Gestion des licences du catalogue hors ligne**

**Q : Comment puis-je gérer mes licences pour l'utilisation du catalogue hors ligne de LEMKEN, Krone et Pöttinger ?**

**R :** Afin de pouvoir gérer les licences pour l'utilisation du catalogue hors ligne, vous avez besoin de droits d'administrateur. Vous trouverez la gestion des licences dans le menu d'administration  sous « Licences du catalogue hors ligne ». Vous pouvez y consulter le nombre de licences et attribuer celles-ci aux utilisateurs de votre compte professionnel. Vous trouverez de plus amples informations et des instructions détaillées sous :

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

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

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

### **agroparts Dealershop**

#### **Q : Comment accéder à l'application agroparts Dealershop ?**

**R :** Pour utiliser l'application agroparts Dealershop, vous devez posséder un compte agroparts vérifié. Pour vérifier si une certaine marque possède un Dealershop, consultez le lien dans la barre de navigation du fabricant correspondant. De plus, les revendeurs participants sont affichés dans la liste des revendeurs.

### **agroparts Mobile**

#### **Q : Comment accéder à l'application agroparts Mobile ?**

**R :** Afin de pouvoir utiliser l'application **agroparts Mobile**, l'administrateur de compte respectif doit s'abonner dans le menu d'administration  sous « agroparts Mobile » puis répartir les licences commandées entre les utilisateurs du compte. Ensuite, ces utilisateurs pourront télécharger l'application et s'y connecter avec leurs données utilisateur agroparts.

### **Naviguer dans agroparts**

#### **Q : Comment retourner à la page d'accueil, quel que soit l'endroit où je me trouve sur le portail ?**

**R :** Afin de retourner à la page d'accueil d'agroparts, cliquez sur le logo agroparts dans l'en-tête. Vous pouvez également utiliser la flèche de retour de votre navigateur Internet pour retourner à la page précédemment consultée.

## **Résolution de problèmes**

### **Catalogue en ligne**

#### **Je n'arrive pas à ouvrir le catalogue en ligne, que dois-je faire ?**

Désactivez le bloqueur de fenêtres pop-up de votre navigateur Internet et réessayez d'ouvrir le catalogue. Si le problème persiste, veuillez nous contacter.

#### **J'ai des questions concernant le contenu du catalogue. À qui dois-je m'adresser ?**

Veuillez contacter directement votre fournisseur via le formulaire de contact de la marque.

#### **Je ne trouve pas les informations de pièces que je recherche, à qui dois-je m'adresser ?**

Veuillez contacter directement votre fournisseur via le formulaire de contact de la marque.