1. Hoe kan ik de Covetrus Connect App krijgen?

Apple producten: ga op je telefoon/tablet naar de App store. Zoek op 'covetrus connect'. Download de app gratis. Let op: geef de App toestemming voor toegang tot de camera van de telefoon.

Android besturingssysteem: ga naar de Play store en download de gratis Covetrus Connect App. Let op: geef de App toestemming voor toegang tot de camera van de telefoon.

2. Kan ik de Covetrus Connect App op elk mobiel device gebruiken?

Elk mobiel device met besturingssysteem Android of iOS en een ingebouwde camera is geschikt voor de App. Zorg voor een recente versie van het besturingssysteem, zodat je zeker weet dat de App optimaal werkt.

3. Heb ik een telefoonabonnement nodig?

Nee, je hebt geen telefoonabonnement of simkaart nodig. Wel heb je een internetverbinding nodig om de App te downloaden en de bestelling naar de webshop te versturen. Hiervoor kun je de WiFi van de praktijk gebruiken.

4. Heb ik internet nodig?

Je hebt geen internet nodig voor het scannen van de producten, aangezien de App een ingebouwde productdatabase heeft. Wel heb je internet nodig voor:

- Downloaden van de App
- Versturen van de bestelfile naar de webshop van Covetrus
- Updaten van de product database in de App (advies: 1x per kwartaal)
 WiFi van de praktijk voldoen hiervoor prima. Zorg ervoor dat het bereik goed is (minimaal 2 netwerkstreepjes).

5. Ik heb de Covetrus Connect App gedownload, maar hij doet niets?

Dat klopt: de App moet eerst nog gevuld worden met de productdatabase van Covetrus. Dit hebben wij gedaan omdat de App door iedereen te downloaden is, maar uiteraard alleen bedoeld is voor klanten van Covetrus.

Ga naar de button 'SETUP' in het startmenu. Vul het wachtwoord in bij het lege veld 'Wachtwoord Database'. Dit wachtwoord kun je bij je accountmanager of Customer Service (0485 33 55 55) opvragen. Klik daarna op de button 'Wolk'. Wacht op de melding en klik daarna op de button 'import' om de actuele database te uploaden.

Om de gescande producten naar het winkelwagentje in de webshop te kunnen sturen, moet je bij 'SETUP' ook de gebruikersnaam en wachtwoord invullen die je voor de webshop gebruikt.



6. Ik krijg een error bij wachtwoord invoeren op de SETUP pagina

Waarschijnlijk is de database met de producten nog niet ingeladen in de App op jouw telefoon. Ga naar 'SETUP' en voer het wachtwoord van de database in. Op sommige telefoons (oa Samsung) wordt het wachtwoord pas goed opgeslagen als je na het invoeren van het wachtwoord klikt op een ander balkje zoals bijvoorbeeld onder 'gebruikersnaam VET Webshop'. Voer ook jouw gebruikersnaam en wachtwoord in die je voor de webshop van Covetrus gebruikt. Klik vervolgens op 'WOLK' en wacht op melding. Klik daarna op 'IMPORT' en wacht op melding. Je ziet nu een datum staan in het balkje 'Database versie'.

7. De App herkent geen enkele barcode

Waarschijnlijk is de product database nog niet goed ingeladen op de App. Om dit te controleren: ga naar 'ZOEK' in het beginscherm. Voer een product in het zoekvenster in. Krijg je geen producten te zien maar een error, dan is de product database inderdaad niet goed gedownload. Zie dan vraag 6 'lk krijg een error bij wachtwoord invoeren op de SETUP pagina' en doorloop al deze stappen opnieuw. Let op: als je na het knopje 'IMPORT' opnieuw op het wolkje klikt, is de database verloren gegaan en moet je deze opnieuw uploaden door te klikken op 'IMPORT'.

8. De App herkent sommige barcodes niet

Nog niet alle barcodes staan in de productdatabase van Covetrus; hier wordt hard aan gewerkt. In het scherm bij 'SETUP' staat de datum van productdatabase die jij gebruikt. Download periodiek de meest recente versie van de database (zie vraag 5).

Wordt het product nog steeds niet herkend? Klik op de button 'ZOEK' en vul hier de productnaam of artikelnummer in en selecteer het product in het drop-down menu.

Je kan deze ontbrekende producten doorgeven aan Covetrus door te e-mailen naar info@covetrus.nl. Wij zullen de missende barcodes dan zo spoedig mogelijk aan de database toevoegen.

9. Ik heb een product gescand maar nu wil hij niet een volgend product scannen

Heb je na het scannen op 'BESTELLEN' of 'WIS BARCODE' geklikt? Dit is nodig, anders blijft het oude product in het scherm staan en kun je niet een nieuw product scannen.

10. Kan ik in de App zien hoe mijn bestelling eruit ziet?

Ja dat kan. Ga naar de button 'FILE' in het startmenu. Hier kun je de gekozen producten en bestelaantallen zien.

11. Kan ik de bestelling nog aanpassen in de App?

De gescande producten die je via de App hebt besteld komen in een bestelfile op de App te staan. Deze file kun je zien als je op de button 'FILE' in het startmenu klikt. In deze bestelfile kun je geen aanpassingen maken (dus geen producten verwijderen of bestelaantal aanpassen). Je kan opnieuw starten met een bestelling door op de button 'NIEUW' te klikken: de oude bestelfile wordt dan verwijderd.

Als je meer van hetzelfde product wilt bestellen kun je het product nog een keer scannen: het product staat dan 2x in de bestelfile. Je kan ook even wachten totdat je de bestelfile naar de webshop hebt doorgestuurd: in je winkelwagen kun je alle producten nog aanpassen.



12. Als ik de App afsluit, ben ik dan ook mijn bestelling kwijt?

Nee, jouw bestelling blijft in de App staan ook als je de App of telefoon uitzet. Je kan op ieder gewenst moment weer verdergaan met bestellen via de App en zodra de bestelling compleet is deze uploaden naar de Covetrus webshop. Pas als je de button 'NIEUW' aanklikt wordt de bestelfile gewist.

13. Kun je werken met meerdere Covetrus Connect Apps binnen één praktijk?

Ja, dat kan. leder mobiel device heeft dan een eigen bestelfile. Je kunt meerdere bestelfiles uploaden naar de Covetrus webshop en samenvoegen tot 1 grote bestelling. Er is echter geen centrale bestelfile omdat elke mobiele device de bestelfile lokaal opslaat.

14. Ik krijg een foutmelding bij uploaden naar webshop, wat nu?

Zorg ervoor dat je bij de button 'SETUP' de gebruikersnaam en wachtwoord correct is ingevoerd. Dit is dezelfde gebruikersnaam en wachtwoord die je ook voor de Covetrus webshop gebruikt (dus niet het klantnummer). Wachtwoord vergeten? Bel onze Customer Service (0485 33 55 55).

Vreemde tekens in het wachtwoord (* en &) werken niet in de App. Pas het wachtwoord dan eerst aan in de webshop op de computer, en log opnieuw in op de App.

Er kan ook een melding komen als er een slechte verbinding is met internet. Zorg dat je op een plek staat met een goed internet/WiFi bereik.

15. Ik wil graag gebruik maken van de apotheekkaartjes met barcode en/of de kastenlijsten met barcode.

Covetrus kan apotheekkaartjes laten maken voor de praktijk, met aan de voorzijde productnaam + artikelnummer + bestelaantal (optioneel) en aan de achterzijde de barcode. Wij kunnen een lijst voor jullie opstellen met de producten die jullie regelmatig bestellen bij Covetrus; hierop kun je de producten selecteren waarvoor je een apotheekkaartje wilt hebben. Covetrus kan alleen apotheekkaartjes maken van de producten die bij Covetrus worden besteld; niet van andere leveranciers. Als jullie beginnen met de apotheekkaartjes, dan zal het om een groot aantal gaan die wij laten drukken bij een drukkerij. Als jullie in de loop van het jaar nieuwe producten opnemen en hier ook kaartjes voor willen hebben: stuur een e-mail naar info@covetrus.nl met de producten. Wij zullen de apotheekkaartjes dan zelf afdrukken en met de post toesturen. Een andere optie is om de apotheekkaartjes zelf af te drukken met een eigen labelprinter. Zie hiervoor de handleiding.

16. De labelprinter vraagt om instellingen voor de papierrol, wat moet ik invullen?

Dit kun je negeren. Je kan op de button 'Menu' drukken om de Bluetooth instellingen aan te passen. Verder hoef je niets aan te passen.



17. De telefoon heeft geen verbinden met de labelprinter, wat moet ik doen?

Controleer de volgende stappen:

- Staat de bluetooth op de labelprinter aan? Klik op de button 'menu' op de labelprinter. Ga met de pijltjes naar beneden tot 'Bluetooth'. Klik op 'OK'. Ga naar 'Bluetooth (Aan/uit)' en klik op 'OK'. Zet Bluetooth aan.
- Staat de bluetooth op de telefoon aan? Zoja, ga naar de Bluetooth instellingen op de telefoon en kijk of de labelprinter (QL-820NWBxxxx) in de lijst van 'gekoppelde apparaten staat'. Zoniet, klik op deze naam en de koppeling wordt gemaakt.
- De telefoon en de labelprinter zijn nu gekoppeld, maar is de Vet Connect App zelf ook gekoppeld met de labelprinter? Open de App op de telefoon en ga naar de button 'SETUP'. Vink het vakje 'Ex-ternal Bluetooth printer' aan en klik daarna op de button 'CONNECT PRINTER'. Je ziet nu een zwart scherm met een code. Klik op de code QL-NWBxxxx. De melding 'Bluetooth device connected' verschijnt. De App op de telefoon en labelprinter zijn gekoppeld.

18. Ik heb problemen met mijn Covetrus Connect App, bij wie kan ik terecht?

Neem contact op met jouw Covetrus accountmanager of onze afdeling Customer Service (0485 33 55 55). Ook kun je een e-mail sturen naar info@covetrus.nl.

