

Exceptions

Hoe Exceptions oplossen (documentatieproblemen).

Indien we merken dat er iets niet correct is met de data en we kunnen de productie niet starten, dan lanceren we een 'Exception'. Mogelijke redenen hiervoor zijn :

- de data is niet compleet
bvb. de boorfile is niet aanwezig
- de data is dubbelzinnig
bvb. de top- en bodemlaag zijn niet duidelijk gedefinieerd
- het design past niet in de specificaties van de gekozen service.
bvb. De minimale spoorbreedte of restringen zijn onder de minimale waarden.
- de aangeleverde data en het order zelf komen niet overeen.
bvb het order vraagt 2 tekstopdrukken, daar waar de aangeleverde files slechts één opdruk bevatten.

Voor de specificatie van elke service en advies omtrent de manier om goede data aan te leveren, verwijzen we u naar ons overzicht van de verschillende services en onze 'design guidelines'.

U kan alle details van de exception op de website vinden en het probleem daar direct oplossen.

We zullen u automatisch verwittigen per e-mail dat er zich een exception heeft voorgedaan. De e-mail wordt naar het adres van de gebruiker gestuurd die het order heeft geplaatst. De link in de e-mail brengt je rechtstreeks naar de inlogpagina op de website. Log in, en u kan het scherm met het klantenverslag zien.

U kan direct zien dat er zich een exception heeft voorgedaan.

Van het ogenblik dat er zich een exception voordoet, wordt het order 'on hold' geplaatst. De leveringsdatum wordt automatisch achteruit geschoven voor de tijdspanne dat het duurt om het probleem op te lossen. Krijgen we geen reactie, dan stuurt het systeem dagelijks herinneringen naar het e-mailadres van de persoon die het order heeft geplaatst én naar het algemeen e-mailadres zoals het op de site staat geregistreerd. Het is dus van groot belang dat de e-mailadressen die ingegeven zijn op de site, correct zijn en actueel worden gehouden.

De exception vinden.

Om de exception te vinden klikt u op één van de drie plaatsen, zoals hierboven aangeduid.

U zal een overzicht zien van alle niet opgeloste exceptions.

Vink de relevante exception in de lijst aan en klik op het op de knop 'exception details' bovenaan het scherm.

Vervolgens kan u één van de standaard (pregedefinieerde) omschrijvingen van problemen en oplossingen zien. Om de exacte details van de exception te vinden, scroll naar beneden tot de groenomlijnde kader en klik op de blauwe download link (aangeduid in het screenshot hieronder) . Een Word-document wordt gedownload waarin het probleem zo duidelijk mogelijk wordt omschreven, indien nodig met screenshots, en voorstellen hoe het probleem op te lossen.

Een exception oplossen.

Nu kan u het probleem oplossen. In vele gevallen betekent dit eerst de data aanpassen.

U lost het probleem op via de knoppen op het scherm (en niet via e-mail of de 'STEL EEN VRAAG' functie). Er zijn een aantal standaard opties (zoals u kan zien op het screenshot hierboven) : WIJZIG ORDER, TOON NIEUWE OFFERTE, AKKOORD of ANNULEER ORDER.

WIJZIG ORDER: Gebruik deze functie om uw data en/of order details te wijzigen. Op deze knop klikken brengt je bij het originele orderscherm. Wijzig de details indien nodig en stuur de volledige set, nu gecorrigeerde, data door (om fouten te vermijden moet u de volledige dataset doorsturen en dus niet één of twee gewijzigde bestanden). De leveringsdatum zal automatisch worden verlengd met het aantal dagen dat het duurde om de exception op te lossen, maar u kan zelf nog steeds de leveringsdatum aanpassen. Bvb van 10 naar 7 werkdagen.

TOON NIEUWE OFFERTE : Gebruik deze functie wanneer de data en het order niet overeenstemmen (bvb verschillende afmetingen, etc) In dit geval wijzigen we het order voor u en berekenen we een nieuwe prijs. Klik op de knop om een nieuwe offerte te zien. Dan klikt u gewoon 'AKKOORD' onderaan het scherm en het order wordt verwerkt.

BEVESTIG ons voorstel.

U bevestigt dat uw order verder kan geproduceerd worden zoals ons voorstel stipuleert in ons Word document. U dient zelf niks te wijzigen.

ANNULEER: U annuleert zelf het order. De annulatie is definitief.

Eenmaal u de exception hebt opgelost via de website, wordt de status van uw order gewijzigd naar PREP. We raden u aan om dit na te kijken in het 'Lopende Orders' scherm. Ziet u PREP en EXC, dan weet u dat uw antwoord correct is doorgetuurd. De werkvoorbereiding kan nu verder werken en hopelijk zijn uw data en order details nu ok.

Indien een exception onbeantwoord blijft, dan annuleren we het order op het ogenblik dat de oorspronkelijke leveringsdatum is bereikt.

Mocht u nog vragen hebben omtrent een exception, gebruikt u gerust de 'Stel een Vraag' knop bovenaan het scherm.