

# BD Rowa™ Quick Guide

BD Rowa™ Pickup Terminal - Erreurs courantes



## Erreurs courantes



### Boîtes surdimensionnées :

Si la boîte ne peut pas être délivrée par le terminal en raison de ses dimensions :  
Ajouter « [Pick up order details](#) » dans le champ BD Rowa™ Pickup Cloud, en informant le client qu'il devra retirer sa commande au comptoir. Formez votre personnel à connaître les dimensions minimales et maximales acceptées par le terminal.



### Taille incorrecte de l'étiquette imprimée :

N'utilisez le navigateur BD Rowa™ Pickup Cloud qu'à cette fin, car les paramètres d'impression de l'étiquette seront déjà définis.



### Saisie de commandes incomplètes :

Le client recevra une notification dès qu'une commande sera introduite dans le robot. Si une commande contient plus d'une boîte, la notification sera envoyée dès que la première boîte entrera dans le robot. Assurez-vous d'avoir toutes les boîtes avant de commencer à les saisir.



### Pas de coordination au sein de l'équipe :

Assurez-vous que tous les membres de l'équipe :

- Sont au courant du nouveau flux de travail.
- Savent comment utiliser le terminal.
- Ont une connaissance générale des avantages qu'il apporte à la pharmacie et à l'équipe.



### Des erreurs se produisent :

Si quelqu'un commet une erreur dans le BD Rowa™ Pickup Cloud lors de la saisie des commandes, ne vous inquiétez pas ! Dans le pire des cas, le client ne reçoit pas la notification de retrait de sa commande. Ce problème peut être facilement résolu.



### Le client ne paie pas la commande :

N'oubliez pas de toujours facturer le client dès que vous créez la commande dans votre système informatique.

# BD Rowa™ Quick Guide

BD Rowa™ Pickup Terminal – FAQ



## FAQ

### Est-il possible de payer directement sur le terminal ?

 Notre terminal BD Rowa™ Pickup n'offre pas la possibilité de payer. Cependant, il est possible de mettre en place un paiement au comptoir, une boutique en ligne ou via des partenaires.

### Que se passe-t-il si le client ne vient pas chercher sa commande à temps ?

 Lorsque le client ne récupère pas sa commande dans un délai d'une minute, la boîte tombe dans le compartiment de retour. Pour en savoir plus sur les erreurs de distribution, rendez-vous sur notre formation en ligne BD Rowa™ Pickup Terminal Troubleshooting.

### Que se passe-t-il si le client ne récupère pas sa commande ?

 Si le client ne reçoit pas sa commande lorsqu'il scanne le code, il est possible qu'elle soit bloquée dans le système de transport. Recherchez la boîte dans tous les composants de votre système de transport et récupérez-le manuellement.

### Comment désactiver le terminal de ramassage BD Rowa™ ?

- 
1. Appelez la ligne d'assistance BD Rowa pour lancer le processus de désactivation.
  2. Retirez la fiche d'alimentation du Pickup de la prise de courant ou coupez l'alimentation à l'aide du disjoncteur situé dans le compartiment de retour.

### Que dois-je faire si quelque chose ne fonctionne pas comme prévu ?

 Veuillez contacter le service BD Rowa™. Vous trouverez leurs coordonnées à la fin de cette formation. Veuillez prendre une photo ou une vidéo de la situation.

### Puis-je utiliser mon propre scanner ou ma propre imprimante ?

 C'est possible, mais sachez que nous ne pouvons pas garantir la compatibilité ou fournir une assistance pour les appareils qui ne font pas partie de l'équipement standard fourni.

### Comment puis-je accéder au BD Rowa™ Pickup Cloud ?

 Allez sur <https://pickup.bd.com>. Vos informations de connexion ont été envoyées à votre boîte aux lettres électronique peu avant l'installation du dispositif.

### Puis-je utiliser les informations d'un autre système dans le BD Rowa™ Pickup Cloud ?

 BD Rowa™ offre la possibilité aux entreprises partenaires d'établir une connexion entre leur système et le BD Rowa™ Pickup Cloud.

**Si vous avez des questions, veuillez contacter votre organisation locale de services.**

Ce document ne remplace pas le mode d'emploi.  
Le contenu du mode d'emploi doit également être lu attentivement et respecté!

[bd.com/rowa](https://bd.com/rowa)



BD, the BD Logo and BD Rowa are trademarks of Becton, Dickinson and Company or its affiliates.  
All other trademarks are the property of their respective owners. © 2023 BD. All rights reserved. Mar-2023