

# BD Rowa™ Quick Guide

Terminal BD Rowa™ Pickup – Errores Comunes



## Errores Comunes



### Envases de gran tamaño:

Si el envase no puede salir por el terminal debido a sus dimensiones:

añada “Datos de la solicitud de recogida” en el campo de la BD Rowa™ Pickup Cloud, notificando al cliente que tendrá que recoger su pedido en el mostrador.

Forme a su personal para que conozca las dimensiones mínimas y máximas que acepta el terminal.



### Tamaño incorrecto de la etiqueta impresa:

Utilice el navegador BD Rowa™ Pickup Cloud solo para este fin, ya que los ajustes para imprimir la etiqueta ya estarán configurados.



### Introducción de pedidos incompletos:

El cliente recibirá una notificación en cuanto se introduzca el pedido en el robot. Si un pedido contiene más de un envase, la notificación se enviará en cuanto la primera caja entre en el robot. Asegúrese de tener todos los envases del pedido antes de empezar a introducirlos.



### No hay alineación dentro del equipo:

Asegúrese de que todos los miembros del equipo:

- Conozcan el flujo de trabajo.
- Sepan utilizar el terminal.
- Tengan un conocimiento general de los beneficios que reporta a la farmacia y al equipo



### Pueden ocurrir errores:

Si alguien comete un error en el BD Rowa™ Pickup Cloud al introducir los pedidos, ¡no se preocupe! En el peor de los casos, el cliente no recibirá la notificación para recoger su pedido. Se puede resolver fácilmente.



### El cliente no paga el pedido:

Recuerde siempre cobrar al cliente en cuanto cree el pedido en el sistema informático de la farmacia.

# BD Rowa™ Quick Guide

Terminal BD Rowa™ Pickup – FAQ



## FAQ



**¿Es posible pagar directamente en el terminal?**



Nuestro terminal BD Rowa™ Pickup no ofrece la posibilidad de pagar. Sin embargo, es posible implementar el pago en el mostrador, tienda online o a través de terceros.



**¿Qué ocurre si el cliente si el cliente no recoge su pedido a tiempo?**



Cuando el cliente no recupera su pedido en 1 minuto, el envase cae en el compartimento de devolución. Para obtener más información sobre los errores de dispensación, vaya a nuestro eLearning sobre Solución de problemas de terminales de recogida BD Rowa™.



**¿Qué ocurre si el cliente no recibe su pedido?**



Si el cliente no recibe su pedido al escanear el código, es posible que esté atascado en el Sistema de transporte. Busque el envase en todos los componentes en su Sistema de transporte y recójalo manualmente.



**¿Cómo puedo apagar mi terminal BD Rowa™ Pickup?**



1. Llame a la línea directa de BD Rowa™ para iniciar desde allí el proceso de desconexión.
2. Desenchufe el terminal Pickup de la toma de corriente o desconecte la alimentación utilizando el interruptor del compartimento de devolución.



**¿Qué debo hacer si algo no funciona como debería?**



Póngase en contacto con el Servicio BD Rowa™. Tome una fotografía o vídeo de la situación.



**¿Puedo utilizar mi propio escáner o impresora?**



Es posible, pero tenga en cuenta que no podemos garantizar la compatibilidad ni prestar asistencia a ningún dispositivo que no forme parte del equipo estándar suministrado.



**¿Cómo puedo acceder a la BD Rowa™ Pickup Cloud?**



Entre en a <https://pickup.bd.com>. Sus credenciales fueron enviadas a su correo electrónico poco antes de la instalación.



**¿Puedo utilizar la información de otro sistema en la BD Rowa™ Pickup Cloud?**



BD Rowa™ ofrece la opción a las empresas asociadas de establecer una conexión entre su sistema y la BD Rowa™ Pickup Cloud.

Si tiene más preguntas, póngase en contacto con su Servicio técnico BD Rowa™.

Este documento no sustituye al manual de instrucciones.  
El manual de instrucciones también debe leerse.

[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. March-2023