

BD Rowa™ Quick Guide

Terminale BD Rowa™ Pickup - Errori comuni



Errori comuni



Prodotti sovradimensionati:

Se il prodotto non può essere emesso attraverso il terminale a causa delle sue dimensioni: aggiungere una nota nel campo "Dettagli ordine di ritiro" del **BD Rowa™ Pickup Cloud**, avvisando il cliente che dovrà ritirare l'ordine allo sportello. Istruite il vostro personale affinché conosca le dimensioni minime e massime accettate dal terminale.



Dimensioni errate dell'etichetta stampata:

A questo scopo, utilizzare solo il **BD Rowa™ Pickup Cloud**, in quanto le impostazioni per la stampa dell'etichetta saranno già impostate.



Inserimento di ordini incompleti:

Il cliente riceverà una notifica non appena un ordine viene inserito nel robot. Se un ordine contiene più di un articolo, la notifica viene inviata non appena la prima referenza entra nel robot. Assicuratevi di avere tutti gli articoli che compongono l'ordine prima di iniziare a caricarli.



Nessun allineamento all'interno del team:

Assicuratevi che tutti i membri del team:

- Siano consapevoli del nuovo flusso di lavoro.
- Sappiano come utilizzare il terminale.
- Abbiano una conoscenza generale dei vantaggi alla farmacia e al team.



Gli errori capitano:

Se qualcuno commette un errore nel **BD Rowa™ Pickup Cloud** durante l'inserimento degli ordini, non preoccupatevi! Nel peggiore dei casi, il cliente non riceverà la notifica di ritiro dell'ordine. Il problema può essere risolto facilmente.

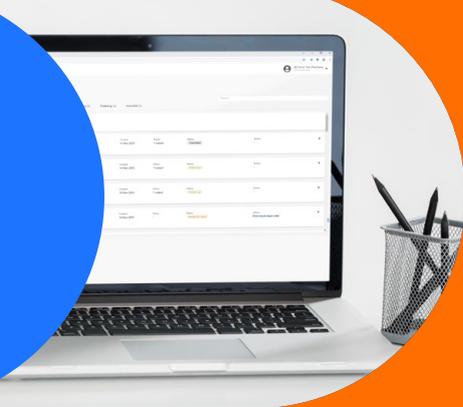


Il cliente non paga l'ordine:

Ricordate sempre di addebitare il cliente non appena create l'ordine nel vostro sistema informatico.

BD Rowa™ Quick Guide

Terminale BD Rowa™ Pickup - FAQ



FAQ

È possibile pagare direttamente sul terminale?

 Il nostro terminale BD Rowa™ Pickup non offre la possibilità di pagare. Tuttavia, è possibile effettuare il pagamento allo sportello, in un negozio web o tramite partner.

Cosa succede se il cliente non ritira l'ordine in tempo?

 Se il cliente non recupera l'ordine entro 1 minuto, l'articolo finisce nello scomparto di restituzione. Per saperne di più sugli errori di erogazione, visitate il nostro eLearning sulla risoluzione dei problemi dei terminali di prelievo BD Rowa™.

Per quale motivo un prodotto ordinato dal cliente non viene erogato?

 Se il cliente non riceve il suo ordine quando scansiona il codice, è possibile che sia bloccato nel sistema di trasporto. Cercate il prodotto in tutti i componenti del sistema di trasporto e prelevatelo manualmente.

Come posso disattivare il terminale di prelievo BD Rowa™?

-  1. Chiamate la Hotline BD Rowa per avviare la procedura di spegnimento.
2. Estraete la spina del Pickup dalla presa di corrente o scollegat l'alimentazione utilizzando l'interruttore nel vano di ritorno.

Cosa devo fare se qualcosa non funziona come previsto?

 Contattate il Servizio BD Rowa™. I dati di contatto sono riportati alla fine di questa formazione. Si prega di scattare una foto o un video della situazione per velocizzare l'identificazione del problema.

Posso usare il mio scanner o la mia stampante?

 È possibile, ma è bene ricordare che non possiamo garantire la compatibilità o fornire assistenza su dispositivi che non fanno parte della dotazione standard fornita.

Come posso raggiungere il BD Rowa™ Pickup Cloud?

 Accedete a <https://pickup.bd.com>. Le informazioni di accesso sono state inviate alla vostra casella di posta elettronica poco prima dell'installazione del dispositivo.

Posso utilizzare le informazioni di un altro sistema nel BD Rowa™ Pickup Cloud?

 BD Rowa™ offre la possibilità alle aziende partner di creare una connessione tra il proprio sistema e il BD Rowa™ Pickup Cloud.

In caso di ulteriori domande, si prega di contattare il Servizio di assistenza BD Rowa.

Questo documento non sostituisce le istruzioni operative.
Leggere attentamente e rispettare il contenuto delle istruzioni operative.

bd.com/rowa

 **BD 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