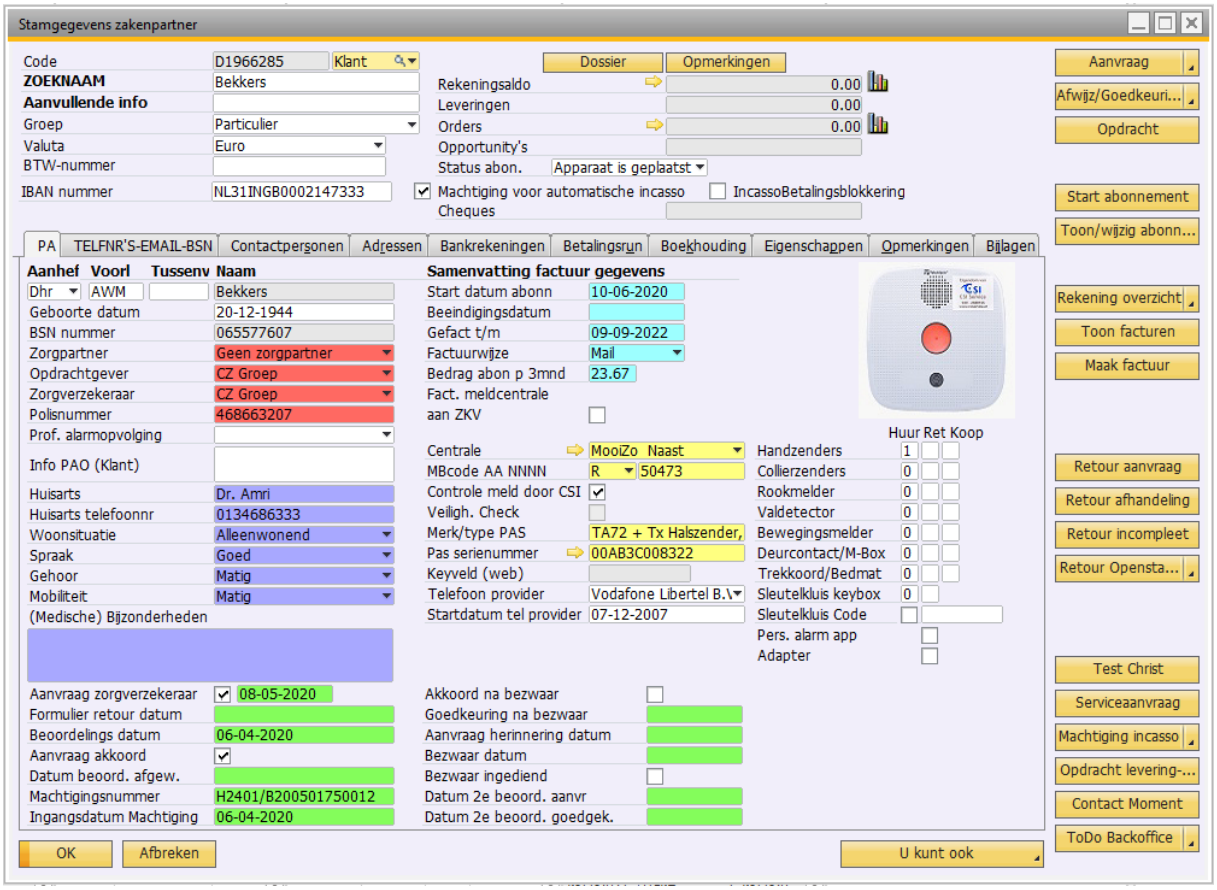
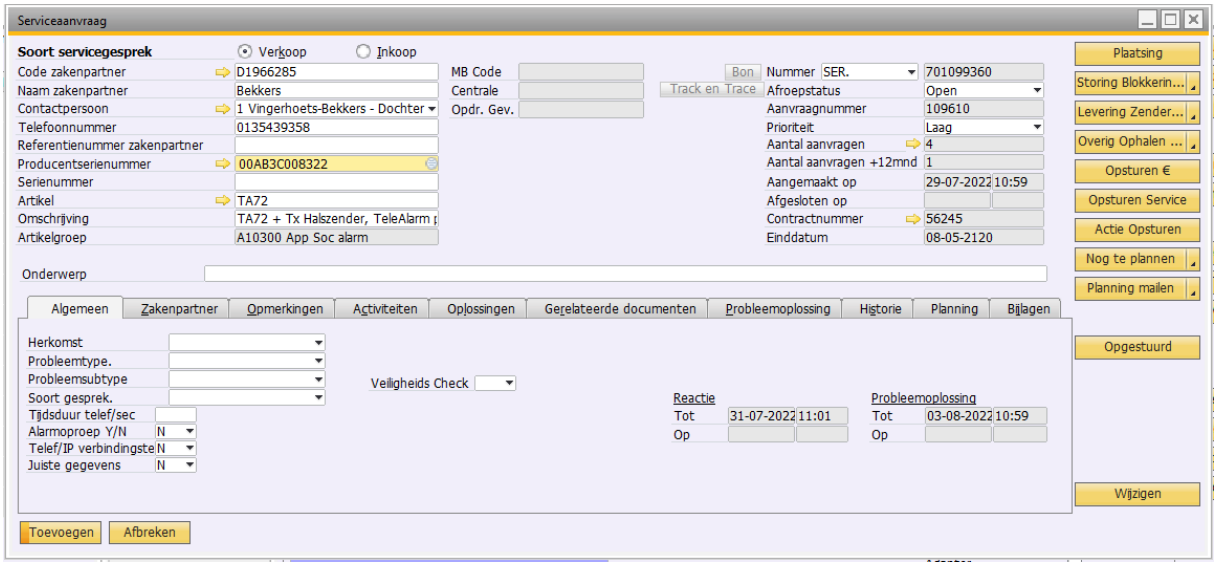
Klik op de button Service aanvraag



Klik dan op de button Plaatsing



Er verschijnt een pop-up aan de linkerzijde van je scherm; klik op het kleine driehoekje voor het keuzemenu (*1):



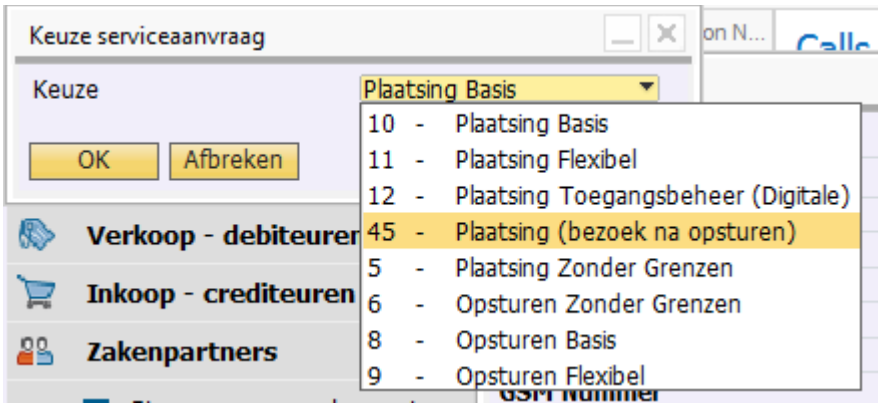
*1

*2

Maak hier de keuze van de klant:

B.v. plaatsing basis en klik dan op de button OK (*2).

Er zijn meer keuzes mogelijk hier scroll er maar doorheen voor alle opties, zie voorbeeld:



WACHT DAN EVEN WANT DE SERVICEBON WORDT BIJNA VOLLEDIG AUTOMATISCH AANGEMAAKT

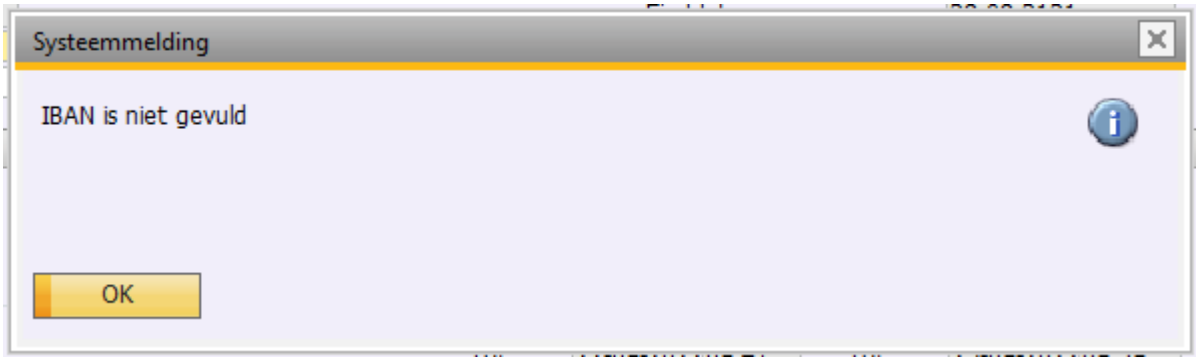
LET OP I: Aanvullende zaken als collierzender voegen we nog toe in de onderwerpregel en deze tekst kopiëren wij naar het tabblad Opmerkingen.

Een nieuwe knop per donderdag 29 september 2022; Plaatsing (bezoek na opsturen)

Indien we een PA hebben toegestuurd maar klant komt er met telefonische ondersteuning van TD-support toch niet uit om het alarm geïnstalleerd te krijgen, wat doen we dan?

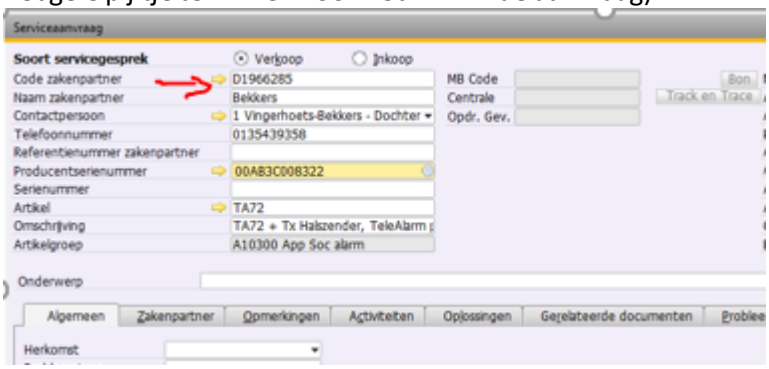
Een monteur sturen door een nieuwe serviceaanvraag te maken. Hiervoor dienen we de nog openstaande bon eerst te sluiten. Zie hiervoor de bijlage I.

LET OP II: Indien er geen IBAN is ingevuld krijg je bij het maken van een serviceaanvraag een automatische pop-up. (Deze komt om diverse redenen NIET tevoorschijn bij het aanmaken van een leveringsbon.) Klik je op OK dan wordt de melding naar beneden geplaatst en rood weergegeven. (Zie voorbeelden).





Zolang je het IBAN nr niet invult wordt de serviceaanvraag niet automatisch gevuld met je keuze . Je hoeft de serviceaanvraag niet af te breken, vul het IBAN in op ZP en zet het vinkje aan bij toestemming van de klant (als je de ZP niet meer open hebt staan kun je hier ook in komen door op het gele pijltje te klikken voor het D-nr in de aanvraag).



Daarna kun je weer terug naar de serviceaanvraag. Klik je dan op je keuze verloopt het proces weer zoals op voorgaande pagina en hierboven staat beschreven.

Let wel: de IBAN pop-up verschijnt alléén indien je een serviceaanvraag wilt maken en de IBAN is leeg.

Verder vullen de volgende tabbladen / velden zich automatisch:

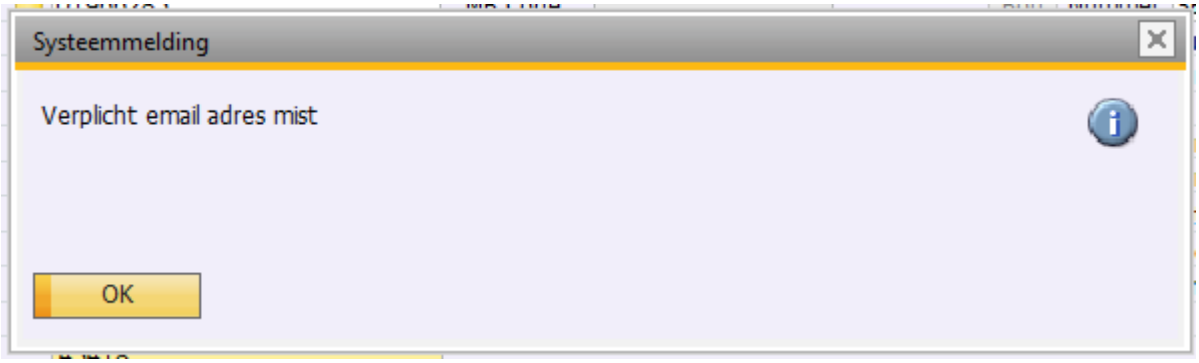
- Algemeen
- Gerelateerde documenten
- Planning
- (het veld) Afroepstatus en ook Prioriteit past zich aan aan je keuze

Het enige dat we verder nog invullen is op het tabblad "Planning" in de bon de startdatum. Dezelfde datum vullen we ook nog op ZP tabblad "PA" (als deze b.v. bij opsturen direct verwerkt kan worden). Denk hierbij -als het een EC aanvraag betreft- aan de procedure. Is het op de klok nog voor 13:00 uur? Dan is de startdatum 1 werkdag later, na 13:00 uur 2 werkdagen later.

Let op: Check beide datums en pas deze aan -als er om wat voor reden dan ook, later wordt verstuurd-. Beide datums dienen altijd gelijk te zijn.

Mocht je de klant aan de lijn hebben en deze wil toch ineens kiezen voor opsturen (basis, flexibel of zelfs Zonder Grenzen (ZG)) dan kun je dit gewoon wijzigen door wederom IN de bon op de button Plaatsing te klikken gevolgd door de OK button. Wederom even geduld want alles wordt aangepast zoals de afroepstatus (deze is voor opsturen namelijk niet open maar openstaand). Ook de artikelen worden aangepast als je ineens van plaatsing basis naar opsturen flexibel gaat. Let wel weer op de aanvullende accessoires.

LET OP: Wanneer de klant het opgestuurd wil krijgen en er staat <u>nog geen mailadres op het 2e tabblad (TELFNR'S-EMAIL-BSN)</u> dan is het niet mogelijk om de serviceaanvraag verder te vullen. Dit geldt ook voor klanten die via EC / ZCN e.d. bij ons worden ondergebracht (dan zijn deze partijen opdrachtgever). Dit is wat je dan ziet:

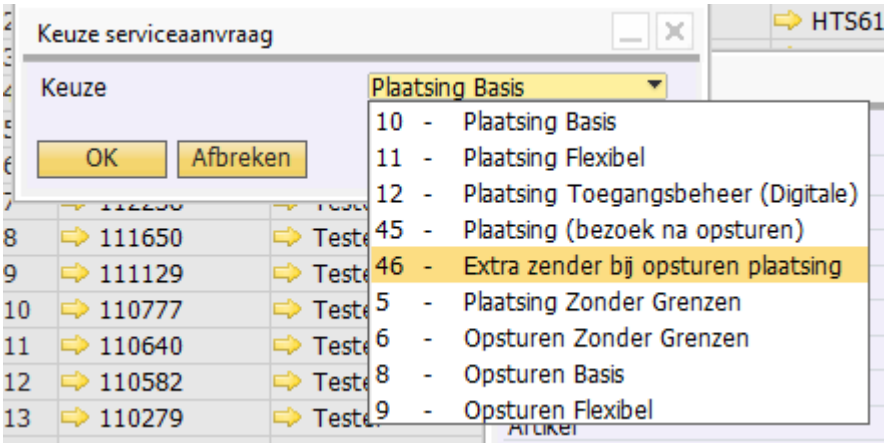


Vul dan op dat 2e tabblad het correcte mailadres in (laat het desnoods spellen om fouten te voorkomen) en je kunt weer verder in de serviceaanvraag. Dit is zo belangrijk omdat de klant (of mantelzorger/zoon/dochter) dan een track & trace code ontvangt zodat het PA ons magazijn verlaat. Zo kunnen zij thuis zijn en het pakket aannemen zodat men zo snel mogelijk veilig is. Vraag desnoods of de klant zelf de deur kan openen en het pakket kan aannemen. Is dit niet het geval kun je het ook met aangepast adres sturen naar b.v. buren of mantelzorger/CP. Zie voor die instructie de wiki.

Voor nieuwe medewerkers wanneer er een SK (sleutelkluis) wordt besteld kan dit NOOIT worden toegestuurd maar zal het door één van onze monteurs geplaatst moeten worden. SL staat voor Snelle Levering en dient binnen 5 werkdagen geplaatst te zijn.

ECHTPAREN

Wanneer je een echtpaar verwerkt en van een PA met extra handzender wilt voorzien kun je onder de knop plaatsing bij de partner (meestal de man) een serviceaanvraag aanmaken en kiezen voor "Extra zender bij opsturen plaatsing". Zie onderstaand voorbeeld. Waarom kies je dat in dit geval onder de knop plaatsing als het PA mag worden toegestuurd? Dit is zodat de bon in het magazijn ook zichtbaar wordt op het dashboard. LET WEL OP dat je dit specifiek en in hoofdletters vermeld in de onderwerpregel en in het tekstvak "Opmerkingen" kun je de tekst uit de onderwerpregel dan kopiëren en plakken.



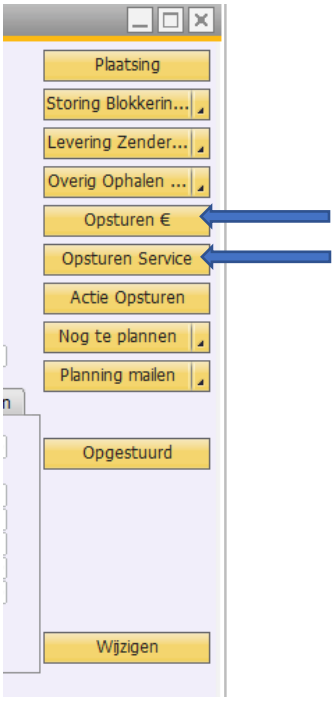
(Deze knop kun je ook toepassen bij een serviceaanvraag in het geval van een echtpaar voor plaatsing door een monteur, dan ook de tekst plakken in het tekstvak tbv monteur.)

WEL / GEEN LEVERINGSBON?

Voorheen stuurden we veel accessoires gratis toe lees: gaven we heel veel gratis weg. In principe gaat het nu betaald (zoals jullie in de mail Innocom in Actie van Yvonne d.d. 22 juli 2022 hebben kunnen lezen) Innocom in Actie!!

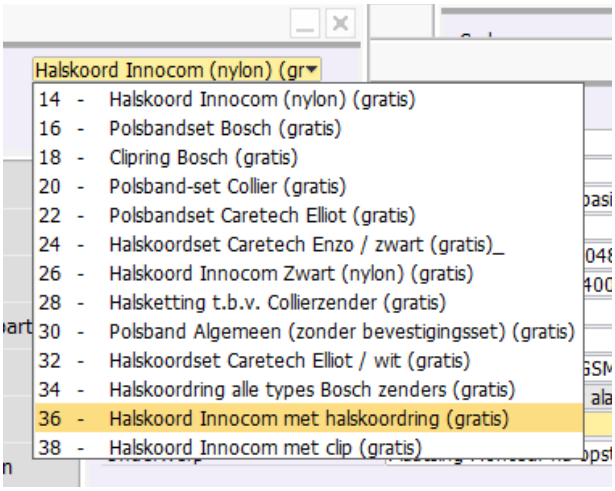
We doen dit uiteraard wel een beetje op gevoel. Wanneer een klant al 3 jaar gebruik maakt van ons PA en nog niet eerder een nieuwe polsband(set) nodig heeft gehad, sturen we dit wel kosteloos toe.

Voorlopig hebben we de 13 meest gebruikte artikelen (welke we tot en met week 30 via de button Opdracht Levering-verkooporder hebben verwerkt) vanaf nu in de serviceaanvraag geplaatst. Hiervoor kun je sinds maandag 1 augustus 2022 kiezen uit 2 buttons, te weten: de betaalde versie met het € teken (deze gebruiken we standaard) of de Service versie (zichtbaar bij de 2e pijl hieronder)

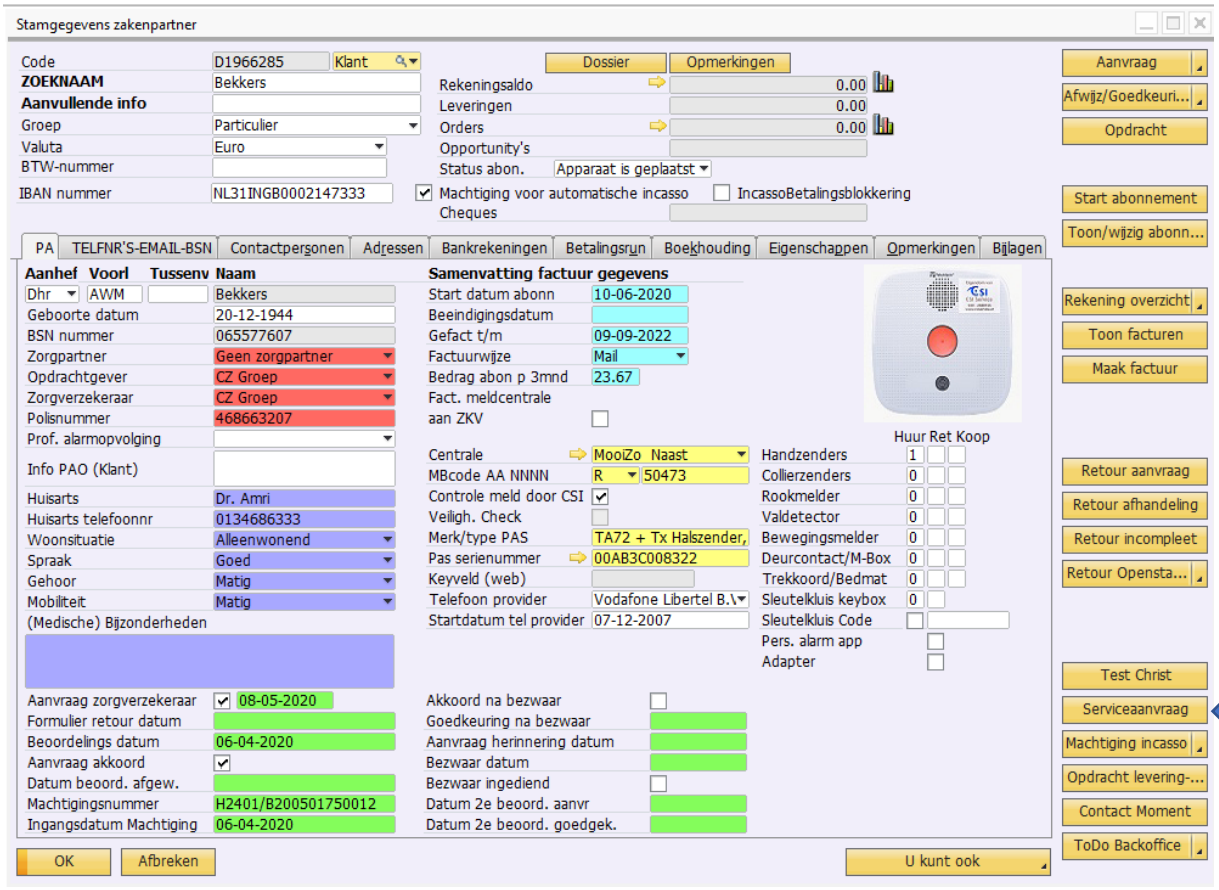


Hieronder (*1) zie je voor welke artikelen / accessoires je dus niet meer via de button Opdracht Levering-verkooporder een order maakt maar via de button Serviceaanvraag (*2)

*1



*2



Natuurlijk kun je als het druk is bestaande klanten ook doorverwijzen naar onze site voor het bestellen van accessoires dan voorkom je hiermee ook evt. discussie over de extra kosten. https://csipersoonsalarmering.nl/pakketten-en-accessoires/

Er zullen meer en meer artikelen worden toegevoegd zodat we de button Opdracht Levering - verkooporder uiteindelijk niet meer gebruiken en zullen verwijderen.

Per vandaag 29/9/2022 is besloten te stoppen met het printen van serviceaanvragen voor het opsturen van PA. Hiervoor is het nodig om een dagdagelijkse controle te doen in het dashboard in SAP “Gepland in het verleden”.

De foutenlijst wordt nog wel steeds bijgehouden tussen het magazijn en Shewa zorgt voor wat betreft de foutmeldingen die door toedoen CCC zijn voorgekomen dat deze worden opgelost en dat de betreffende medewerker leert hoe wel te handelen zodat dit niet meer voorkomt op de foutenlijst. Dit zal zolang we goed gebruik maken van de automatische knoppen steeds minder voorkomen.

BIJLAGE I

Afsluiten bon openstaande serviceaanvraag (voor het aanmaken van een nieuwe bon, dienen alle bestaande bonnen te zijn afgesloten):

Selecteer in SAP de betreffende serviceaanvraag.

- Zet in het tabblad Probleemoplossing de reden waarom je deze bon afsluit:
  - Klant wil toch nog SK
  - Klant krijgt niet zelf geïnstalleerd
  - … of wat van toepassing is
- Vul in tabblad Planning de datum in van de dag dat jij de bon sluit en op het loepje klikken waarna je je eigen naam aanklikt
- Zet de afroepstatus op afgesloten en actualiseer de bon

Maak vervolgens bij de klant een nieuwe serviceaanvraag.

Kies 45 – Plaatsing (bezoek na opsturen). Zet de info uit de onderwerpregel ook in opmerkingen voor monteur zodat hij dit ook weet. Uiteraard als er verder speciale zaken zijn deze ook vermelden .

Waarom op deze wijze en niet de bestaande bon aanpassen? Zo krijgen we niet de juiste management informatie. Kortom, kunnen we niet zien hoe vaak het voorkomt dat we alsnog een monteur naar de klant sturen omdat zelfinstallatie niet lukt.