

Focus: issue met supply

Last Modified on 24/02/2020 10:47 am EST

Een klant kan melding maken van een **supply chain** gerelateerd probleem, vb:

- Klant X heeft de glazen van klant Y ontvangen
- Klant ontving glazen die in verkeerde zakjes zaten
- Klant ontving gekraste glazen die in die staat in zakjes zijn gestopt en zo naar hem verstuurd werden
- Klant ontving een bestelling in het dubbel en het lag niet aan een intikfout
- Klant ontving een montage waarbij de oude glazen niet meer naar hem zijn meegegaan
- ...

Hoe log je deze af in Focus?

Bij onderwerp kies je voor "**Supply**" en bij specificatie kies je de **flow** waar de oorzaak van het issue zit , bijv "ENL".

Departement	Customer Service ▾	Onderwerp	Supply ▾	Specificatie	BBGR ▾
Afgewerkt	<input type="checkbox"/>	Medium	In ▾	BBGR	
Toelichting		Klacht	<input type="checkbox"/>	DC	
				ENL	
				Nikon	
				VRX	

Bij het **toelichtingsveld** graag een kort maar helder woordje uitleg.
Duid ook aan indien het over een **klacht** gaat en of het **afgewerkt** is of niet.

!! BELANGRIJKE OPMERKING !!

Vóór 24/2/2020 logden we supply issues met "**Artikel niet OK bij ontvangst**" maar daarin had je dan een verzameling van allerlei issues en moesten we nog gaan uitpluizen welke zaken aan supply lagen of aan iets anders. Dat was niet meer haalbaar.

"Artikel niet OK bij ontvangst" blijf je wel nog gebruiken, bijv voor:

- problemen met meetwaarden/additie
- foute dioptrie
- intikfouten langs kant CSS

- klachten ivm montages die bij ons gebeurd zijn
- productgerelateerde klachten bijv. over degradés