

CBB Aansluiting niet correct/nazorg/extra dienst achteraf

ⓘ Als CoolblueBezorgt het bestelde product van de klant niet (goed) heeft aangesloten, volg je onderstaande werkinstructie.

⚠ 'Aansluiten op de gewenste plek' of 'Neerzetten op de gewenste plek' voor een witgoedproduct is niet goed uitgevoerd en klant wil geld terug?

› [Klik hier.](#)

Check of de klant betaalde voor de service.

› [De klant betaalde voor de service.](#)

1. Maak een taak aan voor Bezorgen → Annulering. Leg hierin de situatie uit en waarom de klant het geld terug wil.

2. Vertel de klant:

'Je ontvangt binnen (doorlooptijd Bezorging) een reactie van ons.'

› [De klant betaalde niet voor de service.](#)

Een terugbetaling niet mogelijk. Je kan wel een nazorg/extra dienst uitvoeren als de klant dit wenst.

✓ Voorwaarden

- Gaat het om een bestaande nazorg opdracht in Dirextion en wil je hier alleen een extra actie/taak aan toevoegen? Dit kan niet.

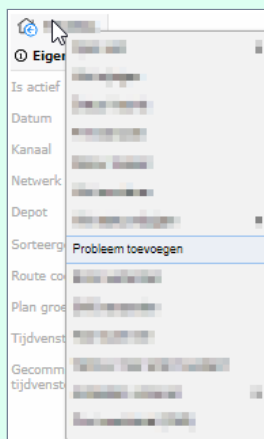
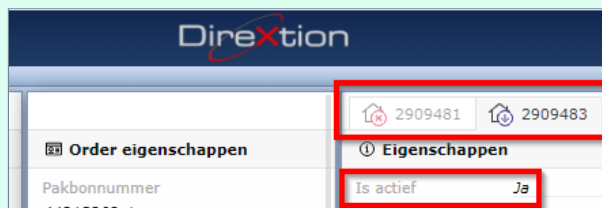
› [Annuleer de huidige visit en volg dan verder deze werkinstructie.](#)

Visit retour boeken

1. Rechterklik op de actieve visit en klik dan op *Probleem toevoegen*.

› [Hoe herken ik de actieve visit?](#)

Dit is meestal de nieuwste visit. Klik op de visit, en check of er *Ja* staat bij *Is actief*.

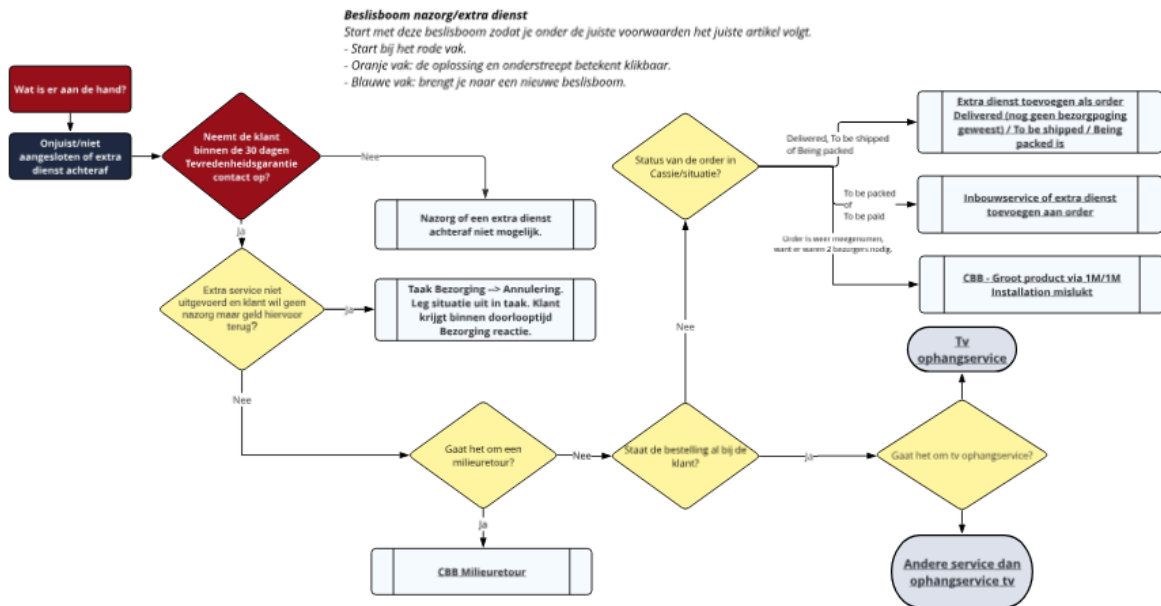


2. Kies bij *Moment* voor *1. Melding door klantenservice* en bij *Probleem type* voor *Zending annuleren en retour Coolblue*. Klik dan op *Opslaan*.



1 Beslisboom doorlopen

Kom je op deze pagina na het volgen van deze Beslisboom? Ga dan naar de volgende stap.



2 Probeer het probleem op te lossen met support artikelen

› Via Cassie

Open de order in Cassie en volg de flow nadat je op *Hulp na aankoop* klikt. Je kunt dan een AI zoekmachine met de product support artikelen gebruiken.

Feedback op de zoekmachine?

Al jouw feedback is welkom. Je vindt rechtsboven in de zoekmachine een open feedback formulier:



Voorbeeld?

1. Je vult in wat er aan de hand is met het product
2. De zoekmachine toont website support artikelen.
3. Je vult in (Ja/Nee) of een artikel de vraag heeft beantwoord.

AI zoekmachine voor Product Support artikelen

Wat is er aan de hand met het product?

Kun je de klant helpen met één van deze oplossingen?

Hoe los je ijsvorming bij No Frost op?
Een koelkast met No Frost onttrekt vocht, zodat er geen ijsvorming ontstaat in het koel- of vriesgedeelte. Je hoeft
0.0988

Hoe los je ijsvorming in het koelgedeelte op?
Condens of ijs in je koelkast is normaal. Condensatie slaat neer op de achterwand van de koelkast, waar de
0.1246

Hoe ontdooi je een koelkast?
Een koelkast ontdooien is niet het leukste klusje, maar wel belangrijk. Wanneer je het ijs laat zitten, krijgt de koelkast
0.1372

Beantwoorden de artikelen de vraag van de klant?

- > [Via de productpagina](#)
1. Ga naar het product op onze website. (NL / BE)
 2. Scroll naar beneden tot onder *Omschrijving* en klik op *Tips voor het gebruik van dit product*.

Apple iPad (2022) 10.9 inch 256GB Wifi Blauw
★★★★★ 9,5/10 (10 reviews) | [Bekijk alle accessoires](#) | [Apple iPad](#) | [Hulp bij je keuze](#)

Kies de uitvoering van je product
Collectie kleur: Blauw

Totale opslagcapaciteit ¹
64 GB 256 GB
Internetverbinding opties ¹
5G en wifi Alleen wifi
Bundel bevat ¹
Apple Pencil Geen accessoires Magic Keyboard Folio
Bescherm je iPad tegen valschade
☐ VersaVu iPad (2022) Book Case ¹ 59,99
Ruil je iPad of tablet in voor korting ¹
☐ Ruil je huidige product in [Bereken je korting](#)
Adviesprijs ~~789,-~~ **749,-**
Voordelige Tweedekans van 686,-

Geen oplossing gevonden in Cassie én de productpagina? Ga naar de volgende stap.

3 Delivery Support check - Product bij de klant thuis, voor 22.00 uur? (17.00 uur op zondag)

Ligt het product bij de klant thuis, en het is voor 22.00u op de bezorgdag? (17.00 uur op zondag)

> **Ja, het product ligt bij de klant thuis en het is tussen 07.30u en 22.00u.**

1. Verzamel de volgende info:

Ordernummer originele order:

Adres waar de nazorg moet gebeuren:

Telefoonnummer klant:

Gevraagde nazorg:

Tot hoe laat is de klant nog thuis:

2. Vertel de klant: 'Ik ga overleggen of er vandaag nog iemand bij je langs kan komen. Ik zet je nu in de wacht en kom straks bij je terug.'

3. Ben je Support-medewerker?

> **Ik ben Support-medewerker**

1. Zet de klant in de wacht en bel Delivery Support op nummer:
Nederland: 010-7421396

België: 03-8085758

2. Geef hen de info hierboven door.

3. Delivery Support kijkt of en wanneer zij tijd hebben om de nazorg te gaan oplossen vandaag en dit aan jou melden. Je krijgt één van de volgende terugkoppelingen:

We kunnen vandaag bij de klant langskomen

1. Vraag Delivery Support in welk tijdvak we verwachten bij de klant terug te komen.

2. Vertel de klant: 'Het is gelukt, we komen vandaag nog langs tussen [TIJDVAK DAT DELIVERY SUPPORT JE DOORGEEFT]'.

3. Zet op de order in Vanessa een annotation met: 'Klant is onderdeel van Delivery Support - Same Day Aftercare, waarin we dezelfde dag nog bij de klant langsgaan voor nazorg.'

4. Je bent nu klaar.

We kunnen vandaag niet bij de klant langskomen

Helaas. Ga naar de volgende stap.

› [Ik ben geen Support-medewerker](#)

1. Bel een aanvoerder en geef hem de info hierboven.

2. De Aanvoerder neemt nu direct contact op met Delivery Support om te kijken of er bezorghelden tijd hebben om dit vandaag nog op te lossen. Blijf dus in de wacht bij de Aanvoerder. De Aanvoerder geeft jou een van deze berichten :

We kunnen bij de klant langskomen vandaag

1. Vertel de klant: 'Het is gelukt, we komen vandaag nog langs tussen [TIJDVAK DAT DE AANVOERDER JE DOORGEEFT]'.

2. De Aanvoerder vertelt jou ook welk tijdvak dat ongeveer wordt, geef dit door aan de klant.

3. Zet op de order in Vanessa een annotation met: 'Klant is onderdeel van Delivery Support - Same Day Aftercare, waarin we dezelfde dag nog bij de klant langsgaan voor nazorg.'

4. Gaat het om een extra dienst of milieuretour waarvoor de klant hoort te betalen? Volg dan de stap **Betalen** hieronder.

5. Je bent nu klaar.

We kunnen vandaag niet bij de klant langskomen

Helaas. Ga naar de volgende stap.

› [Nee, het product ligt niet bij de klant thuis, of het is later dan 22.00u op de bezorgdag.](#)

Ga naar de volgende stap.

4

Voorwaarden installatie

Voordat je nazorg inplant, doorloop je eerst één van de onderstaande checklists. Deze checklist zorgt ervoor dat je zeker weet dat de omstandigheden bij de klant thuis geschikt zijn voor nazorg.

› [Wasmachine / Was-droogcombinatie / Vaatwasser](#)

1. Heb je de juiste aansluitingen in huis?

- Wateraansluiting voor toevoerslang, inclusief werkende kraan.
- Afvoer inclusief afvoerpijp.
- Elektriciteitsaansluiting.

2. Heb je alle producten in huis om de installatie te voltooien?

Zo niet, plan de nazorg altijd ná de bezorging van dit product in.

3. Heb je een trekschakelaar in de badkamer? Zo ja, is de trekschakelaar al aangesloten op een contrastekker?

Ja?

Dan kan de nazorg plaatsvinden.

Nee?

Ga naar de volgende vraag.

Lukt het om het product zelf op de trekschakelaar aan te sluiten?

Ja?

Top!

Nee?

Wij bieden deze inbouwservice aan tegen betaling. Plan nazorg in met [CoolblueBuilt-in / CoolblueInstallation nazorg of extra dienst](#).

4. Checklist doorlopen en kan nazorg plaatsvinden? Ga naar de volgende stap.

› [Wasdroger](#)

1. Heb je de juiste aansluitingen in huis?

- Elektriciteitsaansluiting.
- Indien de klant de droger wil aansluiten op de afvoer: afvoer inclusief afvoerpijp.

2. Heb je alle producten in huis om de installatie te voltooien?

Zo niet, plan de nazorg altijd ná de bezorging van dit product in.

3. Heb je een trekschakelaar in de badkamer? Zo ja, is de trekschakelaar al aangesloten op een contrastekker?

Ja?

Dan kan de nazorg plaatsvinden.

Nee?

Ga naar de volgende vraag.

Lukt het om het product zelf op de trekschakelaar aan te sluiten?

Ja?

Top!

Nee?

We bieden met CoolblueBuilt-in deze inbouwservice aan tegen betaling. Plan nazorg in met [CoolblueBuilt-in / CoolblueInstallation nazorg of extra](#)

dienst.

4. Checklist doorlopen en kan nazorg plaatsvinden? Ga naar de volgende stap.

> [Koelkast / Vriezer](#)

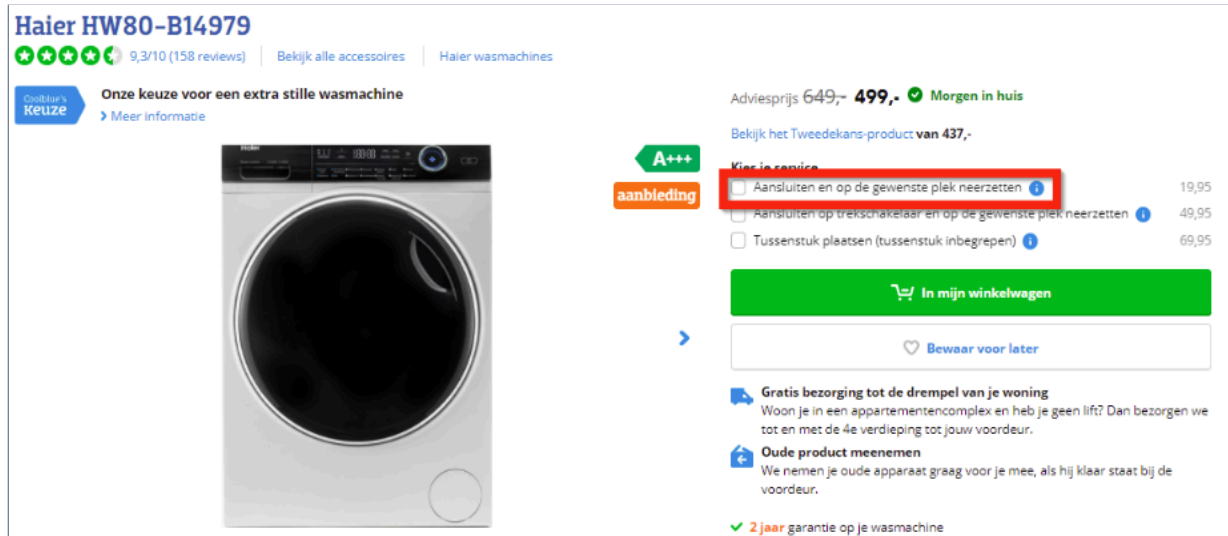
Heb je een elektriciteitsaansluiting in huis?

Zo ja, dan kan nazorg plaatsvinden. Ga naar de volgende stap.

5 Beschikbaarheid service

Ga naar de productpagina en bekijk daar of de service beschikbaar is. Is dat het geval?

> [Voorbeeld](#)



Haier HW80-B14979
★★★★★ 9,3/10 (158 reviews) | Bekijk alle accessoires | Haier wasmachines

Onze keuze voor een extra stille wasmachine
Meer informatie

Adviesprijs 649,- **499,-** ✔ Morgen in huis

Bekijk het Tweedekans-product van 437,-

Kies je service

- ☒ Aansluiten en op de gewenste plek neerzetten 19,95
- ☐ Aansluiten op trekschakelaar en op de gewenste plek neerzetten 49,95
- ☐ Tussenkstuk plaatsen (tussenkstuk inbegrepen) 69,95

In mijn winkelwagen

Bewaar voor later

Gratis bezorging tot de drempel van je woning
Woon je in een appartementencomplex en heb je geen lift? Dan bezorgen we tot en met de 4e verdieping tot jouw voordeur.

Oude product meenemen
We nemen je oude apparaat graag voor je mee, als hij klaar staat bij de voordeur.

✔ 2 jaar garantie op je wasmachine

> **Ja**

Ga naar de volgende stap.

> **Nee**

Had de klant de order wel besteld met 'Aansluiten en op de gewenste plek neerzetten' of 'Neerzetten op de gewenste plek'?

Ja

Ga dan naar de volgende stap en plan nazorg in.

Nee

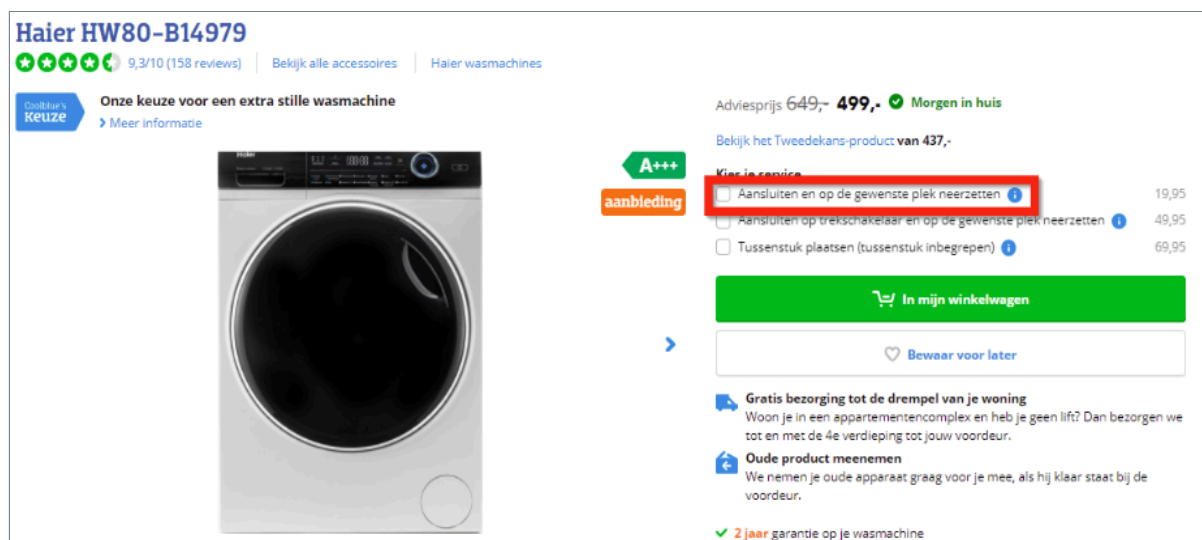
Dan is deze nazorg/extra dienst niet mogelijk, maar is alleen nazorg zoals bijvoorbeeld waterpas zetten mogelijk.

6 Betalen

> [Je volgt deze stap alleen als de klant de extra service wil, terwijl hij dit nog niet heeft betaald in de eerste order. De kosten vind je terug op de productpagina.](#)

> [Help, waar vind ik dat?](#)

Voorbeeld van 'Aansluiten en op de gewenste plek neerzetten' op de productpagina:



Haier HW80-B14979
★★★★★ 9,3/10 (158 reviews) | Bekijk alle accessoires | Haier wasmachines

Onze keuze voor een extra stille wasmachine
Meer informatie

Adviesprijs 649,- **499,-** ✔ Morgen in huis

Bekijk het Tweedekans-product van 437,-

Kies je service

- ☒ Aansluiten en op de gewenste plek neerzetten 19,95
- ☐ Aansluiten op trekschakelaar en op de gewenste plek neerzetten 49,95
- ☐ Tussenkstuk plaatsen (tussenkstuk inbegrepen) 69,95

In mijn winkelwagen

Bewaar voor later

Gratis bezorging tot de drempel van je woning
Woon je in een appartementencomplex en heb je geen lift? Dan bezorgen we tot en met de 4e verdieping tot jouw voordeur.

Oude product meenemen
We nemen je oude apparaat graag voor je mee, als hij klaar staat bij de voordeur.

✔ 2 jaar garantie op je wasmachine

i Volg deze instructie om de klant te laten betalen. Deze extra service achteraf kan niet met CoolblueTegoed worden betaald, ook niet als het om een Coolblue Thuiswerkwinkel gaat.

Open een nieuwe order op het klantbestand. Klik op de afbeelding om deze volledig te zien.

! Gaat het om een [Vouchers voor burgers via gemeenten \(NL\)](#) order? Maak de nieuwe order aan op een persoonlijk klantbestand van de klant, nooit op het klantbestand van REL/WUJW.

1. De 'Shop outlet' moet op het juiste land staan. Dus voor Nederland is dat Coolblue.nl (website). Staat deze niet op het juiste land? Klik dan op de 3 puntjes. Zoek en selecteer het juiste land.
2. Kies onder 'Payment' bij 'Method:' voor iDeal/Bancontact of Creditcard/Mister cash.
3. Klik op het groene vinkje om het aanmaken van de order te bevestigen.
4. Klik op het groene plusje en voeg product 841564 toe. (Dit is de productcode voor 'Aansluiten en neerzetten op de gewenste plek' of 'Neerzetten op de gewenste plek')
 - ⚠ Je gebruikt deze productcode alléén wanneer de klant achteraf de extra dienst wil en nog moet betalen. Deze productcode is puur ter administratie en betaling en komt niet in Direction.
 - ⚠ Is de order nog niet verzonden? Volg dan gewoon [Inbouwservice of extra dienst toevoegen aan order](#)
5. Klik op 'OK'.
6. Klik op 'Allow packing'.
7. Verstuur een *Invite to pay* ([Versturen uitnodiging tot betalen \(i2p\)](#)).

Administratie moet deze betaling controleren. Daarom maak je een taak voor hen aan:

8. Maak op de zojuist aangemaakte order een taak aan voor Finance → Monitor Payment.
9. Vul bij 'Task:' als titel in: 'Check betaling extra dienst'
10. Vul bij 'Details' bij 'Korte samenvatting' in: 'Klant i2p gestuurd voor betaling extra dienst.'
11. a. Check nu op de zojuist aangemaakte order wanneer de invite to pay verloopt.
 - > [Klik hier om te zien hoe je dat doet.](#)

- b. Pas in de taak de *Earliest handle date* aan naar: de datum waarop de invite to pay verloopt + 1 dag. Op deze manier kan Administratie de betaling controleren.

⚠ Zorg dat je niet de *Expires* datum aanpast. Maar dus alléén de *Earliest handle date*.

"Voorbeeld: je stuurt op 22 februari 2021 de klant een invite to pay. Je checkt wanneer de invite to pay verloopt, dat is 27 februari 2021. Dan tel je daar + 1 dag bij op en vul je bij 'Earliest handle date' dus 28-2-2021 in:

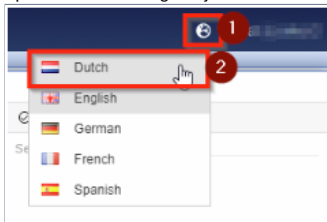
The screenshot shows a form titled "Create task for 'order 51526934'". The form has several fields: "Category:" (Monitor Payment), "Task:" (empty), "Details:" (a text area with some text), "Ownership:" (Group), "Owned by group:" (Finance), "Location handling:" (empty), "Priority:" (Normal), "Earliest handle date:" (28-2-2021, highlighted with a red box), "Expires:" (23-2-2021), "Escalate:" (checkbox), and "Monitor this task:" (checkbox). The "Earliest handle date" field is the focus of the instruction.

12. Maak de taak aan.

13. Ga naar de volgende stap om de extra dienst in Direxion te zetten.

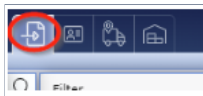
7 Nazorg inplannen

Open Direxion. Zorg dat je de taal in Direxion op Nederlands hebt ingesteld.



8 Import module

Ga naar de 'Import module' (linksboven):



9 Order wizard

Klik op 'Order wizard':



10 Order wizard - Order

Rood vul je verplicht in:

Order wizard

Order

Ontvanger

Artikel(en)

Afhandeling

Opties

Negeer configuratie: ☐

Order sjabloon:

Selecteer optie(s)

Order wizard

Verlader: *

Selecteer optie(s)

DC: *

Selecteer optie(s)

Pakbonnummer: *

Order nr. verlader: *

Afzender:

Opmerking:

Rembours:

€ 0,00

Extra taken:

Selecteer optie(s)

Kenmerken:

Selecteer optie(s)

Volgende

Vul alleen de volgende velden in, waarbij je deze volgorde aanhoudt:

1. Verlader: kies welke vervoerder langs moet gaan:

 De prijzen van extra services worden altijd marktconform gehouden, waardoor deze af en toe veranderen.
Wij zorgen nooit voor een verhuislift of takelwagen. Is dit nodig om het product te leveren? Dan regelt de klant dit zelf.

CoolblueBezorgt 2M:

XXL producten (en in België ook XXXL producten).


- Gratis Drempelservice, of:
- Bij groot witgoed: Betaalde service 'Aansluiten en op de gewenste plek neerzetten' of 'Neerzetten op de gewenste plek'.
 - Soms gratis. Check altijd de kosten en beschikbaarheid op de productpagina.
 - Bestelt de klant 2 producten met 'Neerzetten / Aansluiten op gewenste plek'? Dan betaalt hij gewoon voor beide services.
 - Niet verwarren met [CoolblueBUILT-in](#), die producten met inbouwservice bezorgen.
 - We knippen nooit een stekker door van een apparaat.
 - Witgoed aansluiten op een ongeaard stopcontact is mogelijk. Niet mogelijk bij CoolblueBUILT-in/CoolblueInstallation.
 - Deur omdraaien mogelijk wanneer de productpagina dit aangeeft. Wordt in het magazijn gedaan. Achteraf deur omdraaien? Voert CoolblueBUILT-in uit ([CoolblueBUILT-in / CoolblueInstallation nazorg of extra dienst](#)).

CoolblueBezorgt 1M:

- XL producten met gratis drempelservice (geen aansluiting).
- XXL producten bij klanten zonder trap/drempels naar de voordeur.
- Deur omdraaien mogelijk wanneer de productpagina dit aangeeft. Wordt in het magazijn gedaan. Achteraf deur omdraaien? Voert CoolblueBUILT-in uit ([CoolblueBUILT-in / CoolblueInstallation nazorg of extra dienst](#)).

2. DC: Tilburg (staat automatisch goed).

3. Pakbonnummer & Order nr verlader: vul beide velden in met hetzelfde order- of CPC nummer. Hier voeg je nog aan toe voor de hoeveelste keer we extra moeten langskomen. Dit geef je aan met een '-' en een getal. Dus stel: het is de eerste keer nazorg of extra dienst. Dan voeg je '-1' toe aan het ordernummer. Voorbeeld: 42335912-1

 Zorg dat je geen enkele spatie invoert! Dus niet vóór, tussen of na hetgeen je invult.

Klaar? Klik op 'Volgende'.

11 Order wizard - Ontvanger

Rood vul je verplicht in. Blauw is optioneel.

Order wizard

Order

Ontvanger

Artikel(en)

Afhandeling

Contact informatie

Afnemer nummer:

Naam: *

Contactpersoon:

Taal: *

Selecteer optie(s)

Telefoonnummer:

Mobiel nummer:

E-mailadres:

Adres gegevens

Locatie:

Selecteer optie(s)

Land: *

Nederland

Postcode: *

Huisnummer: *

Straat: *

Woonplaats: *

Breedtegraad:

Lengtegraad:

Opmerking

Opmerking:

Relevant voor planning:

☐

Toon extern:

☐

Toon op PDA:

☒

Overig

Plan groep:

Depot:

Selecteer optie(s)

Kanaal: *

1mans levering

Netwerk: *

1M

Vorige

Volgende

Je komt in het 'Ontvanger' scherm. Vul alleen de volgende gegevens in:

Contact informatie

- Naam: voor- en achternaam klant.
- Contactpersoon: vul je alleen in bij een B2B order of order die bij een bedrijf moet worden afgeleverd.
- Taal: kies welke taal de klant spreekt.
- Telefoonnummer: nauwkeurig invullen. Altijd even checken met de klant, want we bellen 15 minuten voor aankomst.
- Mobiel nummer: nauwkeurig invullen. Altijd even checken met de klant.
 - Zonder 'Mobiel nummer' ontvangt de klant geen sms met tijdvak en sms voor aankomst.
- E-mailadres: nauwkeurig invullen. Altijd even checken met de klant.
 - Zonder 'E-mailadres' ontvangt de klant geen tijdvak en kan de klant de order niet zelf doorplannen bij een 'Niet thuisje'.

Opmerking

- Opmerking: Plaats hier een opmerking als dit relevant is voor de bezorgers. Vink dan 'Toon op PDA' aan. Je vinkt 'Relevant voor planning' en 'Toon extern' nooit aan.
Voorbeeld
 Een nazorg/extra dienst op een boot welke geen precies adres heeft en waarvan de klant aangeeft dat de bezorgers beter achterom kunnen komen. Dit kun je dan als opmerking toevoegen en 'PDA' aanvinken.

Adres gegevens

- Land: kies juiste land. Is dit niet mogelijk? Dan heb je waarschijnlijk in het vorige venster een verkeerde 'Verlader' gekozen.
- Postcode.
- Huisnummer.
- Straat.
- Woonplaats.

Overig

- Depot:
 Nederland en België: vul aan de hand van deze [postcodechecker](#) het juiste depot in. Je kiest hier het tabblad aan de hand van wat je eerder bij 'Verlader' hebt ingevuld.
 Duitsland: vul aan de hand van [dit tabblad in de postcodechecker](#) het juiste depot in.
 > [Waar stond 'Verlader' ook alweer?](#)

Order wizard

Order Ontvanger Artikel(en) Afhandeling

Opties

Negeer configuratie: ☐

Order sjabloon:

Order wizard

Verlader: *

DC: *

Pakbonnummer: *

Order nr. verladen: *

Afzender:

Opmerking:

Rembours: € 0,00

Extra taken:

Kenmerken:

- Kanaal: kies de aangegeven optie.
- Netwerk: kies de aangegeven optie.

Klaar? Klik op 'Volgende'

12 Order wizard - Artikel(en)

Order wizard

Order Ontvanger Artikel(en) Afhandeling

Artikel(en)

Artikel

Nummer: *

Code: *

Omschrijving:

Service: *

Artikelsoort: *

Inhoud: Inhouds eenheid:

Gewicht: Gewichts eenheid:

Lengte: Lengte eenheid:

Breedte: Breedte eenheid:

Hoogte: Hoogte eenheid:

Parcels

Parcel ID *

Barcode *

Vorige Volgende

Vul alleen de volgende gegevens in:

Artikel

- Nummer: Kies een oplopend nummer van 1 t/m 10. Is het de eerste keer dat we langsgaan voor nazorg en is dit dus de eerste nazorg visit? Vul 1 in. Is het de tweede keer? Vul 2 in, etc.
⚠️ Zorg dat je geen enkele spatie invoert! Dus niet vóór, tussen of na hetgeen je invult.
- Code: vul het order- of CPC nummer in. Voeg hier het nummer aan toe, dat je bij 'Nummer' hebt ingevuld. Voorbeeld: 42335912-1
⚠️ Zorg dat je geen enkele spatie invoert! Dus niet vóór, tussen of na hetgeen je invult.
- Service: kies voor '(Nazorg)' - (juiste nazorg) of '(Extra dienst)' - (juist extra dienst)'.
⚠️ Zorg dat je geen enkele spatie invoert! Dus niet vóór, tussen of na hetgeen je invult.

① Wanneer 'nazorg' en wanneer 'extra dienst'?

> Nazorg

Product is met betaalde extra dienst bezorgd. Bezorgers hebben extra dienst of aansluiting niet goed uitgevoerd en moeten opnieuw langs.

> Extra dienst

Product is zonder betaalde extra dienst bezorgd. Klant wil achteraf betaalde extra dienst ontvangen.

- Artikelsoort: vul in om welk artikel het gaat.
- ParcelID: vul het order- of CPC nummer in. Voeg hier het nummer aan toe, dat je bij 'Nummer' hebt ingevuld. Voorbeeld: 42335912-1
⚠️ Zorg dat je geen enkele spatie invoert! Dus niet vóór, tussen of na hetgeen je invult.
- Barcode: vul het order- of CPC nummer in. Voeg hier het nummer aan toe, dat je bij 'Nummer' hebt ingevuld. Voorbeeld: 42335912-1
⚠️ Zorg dat je geen enkele spatie invoert! Dus niet vóór, tussen of na hetgeen je invult.

Artikelen

Hebben meerdere producten een service nodig? Of moet er op één product meerdere services worden uitgevoerd? Klik dan achter 'Artikelen' op het blauwe plusje. Vul voor het nieuwe product/de andere service opnieuw alle gegevens in.

Klaar? Klik op 'Volgende'.

13 Order wizard - Afhandeling

Rood vul je verplicht in:

The screenshot shows the 'Order wizard' interface with the 'Afhandeling' (Handling) tab selected. The 'Datum' (Date) section includes a 'Geen datum' checkbox and a 'Shipment datum' calendar for June 2020. The date '2' is highlighted in the calendar. The 'Tijd' (Time) section includes a 'Tijdvenster' (Time slot) dropdown menu showing '07:30 - 22:00' and a 'Tijdvak' (Time slot) dropdown menu with the option 'Selecteer een tijdvak'. Red boxes highlight the calendar and the 'Tijdvak' dropdown. At the bottom right, there are 'Vorige' (Previous) and 'Opslaan' (Save) buttons.

Datum

- Kies in de kalender de gewenste datum. Je kunt tot maximaal 14 dagen vooruit een tijdvak kiezen.

Tijd

- Wanneer er capaciteit beschikbaar is, zie je een beschikbaar tijdvak staan.
- Zie je achter 'Tijdvak' staan: 'Geen tijdvakken voor deze datum'? Dan is er geen capaciteit en kun je de opdracht niet opslaan.

Datum en tijdvak gekozen? Klik op 'Opslaan'.

14 Betaald tijdvak

Komt een betaald tijdvak (of in Nederland een betaalde weekendlevering) ter sprake?

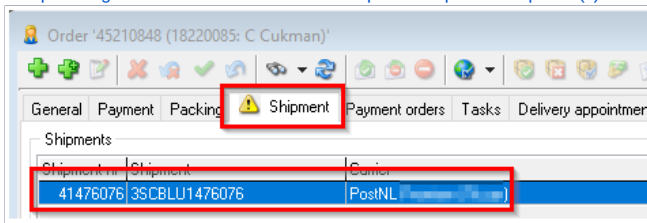
- › [Volg dan eerst deze gehele beslisboom en voer de bijbehorende instructie uit, voordat je de volgende stap uitvoert.](#)

15 Inquiry - Aanmaken

⚠ Is er al een inquiry gestart? Werk dan verder vanaf de bestaande inquiry.

⚠ Zijn er meerdere shipments waarop het probleem zich voordoet? En/of gaat het om een gehele order die je wil terugvragen? Dan start je op elke losse shipment een inquiry waarop je dezelfde stappen uitvoert.

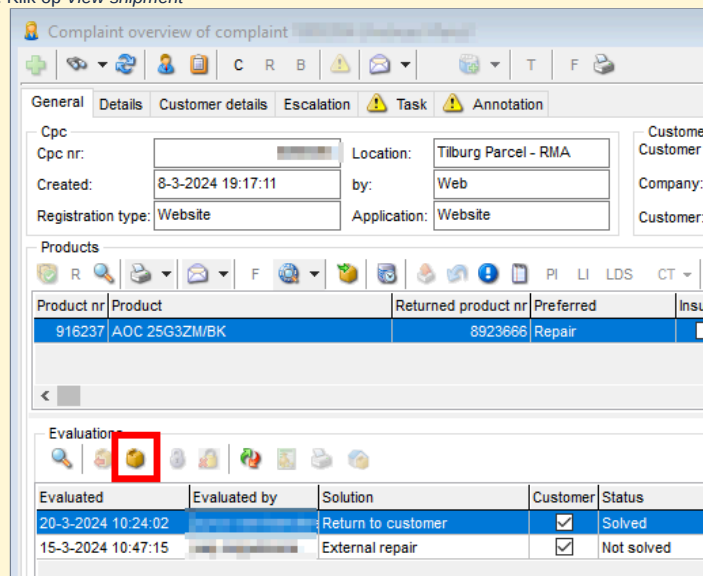
1. > Ga op de originele order naar het tabblad 'Shipment'. Open de shipment(s) waarop het probleem zich voordoet.



- a. Gaat het om een retourzending die van ons naar de klant wordt gestuurd?

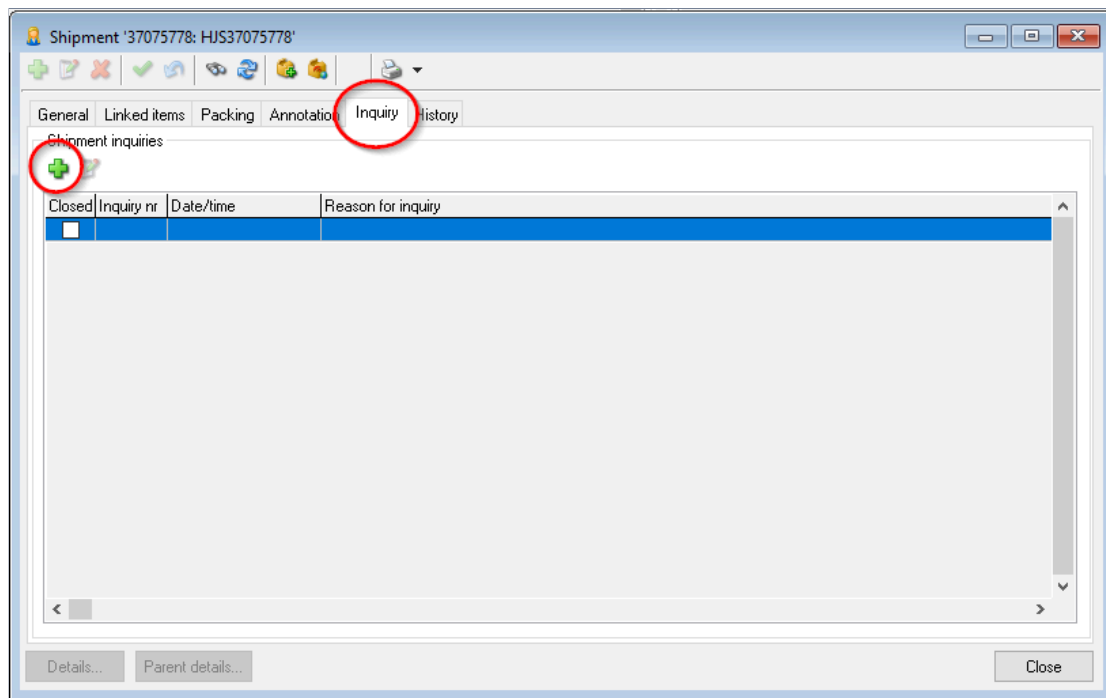
a. Open de CPC

b. Klik op View shipment



c. Daar maak je vervolgens de inquiry aan.

2. > Start nu een inquiry op voor de klant. Ga naar het tabblad inquiry van de shipment en klik op het groene plusteken.



16 Inquiry - Onderwerpen invullen

- Vul bij 'Reason for inquiry' in: 'Not delivered according to agreement', of wanneer het gaat om de betaalde extra service achteraf uitvoeren: 'Problem with installation/built-in'
 - Vul bij 'Full Reason for inquiry' in wat er moet worden uitgevoerd door de bezorgers.
 - › [Hulp nodig? Klik hier.](#)
- Vul de 'Reason for inquiry' in (1) is en geef bij de 'Full Reason for inquiry' (2) de problematiek aan. Bevestig daarna door op het groene vinkje te klikken (3).

Shipment Inquiry

General History

Shipment

Shipment nr: 23989558

Shipment code: 3SCBLU3989558

Shipment carrier: PostNL (Til par)

Inquiry details

Inquiry date: 10-4-2019 14:38:48

User: p.dekoning

Reason for inquiry: Select reason for inquiry

Closed: ☐

Closed by:

Date closed:

Full Reason for inquiry:

Inquiry items

Date/Time	User	State	Comment

Contact history... Close

17 Inquiry - Item toevoegen

Voer het volgende inquiry item in: CU - Complaint resolved. Voer bij de comment in: Nazorg ingepland in Dirextion [visit ID] Nazorg ingepland met Delivery Support? Voer dan bij comment in: 'Nazorg ingepland via Delivery Support'

> [Hulp nodig bij het invoeren van inquiry items? Klik hier.](#)

Wanneer een werkinstructie dat aangeeft, voeg je 'Inquiry items' toe. Dit is ter verslaglegging voor directe collega's en andere afdelingen. Je voegt een inquiry item met comment toe door op het groene plusje te klikken (1). Na het toevoegen zie je deze verschijnen in het overzicht zodat iedereen kan zien wat de status is (2).

Shipment inquiry

General History

Shipment

Shipment nr: [text box]

Shipment code: [text box]

Shipment carrier: PostNL Sameday Delivery (Til par)

Insurance claim

Claim status: None

Claim amount: [text box]

Inquiry details

Inquiry date: 3-5-2021 10:48:19

User: [text box]

Reason for inquiry: [dropdown menu]

Closed: ☐

Closed by: [text box]

Date closed: [text box]

Full Reason for inquiry: [text area]

Message to carrier: [text area]

Inquiry items

1

2

Date/Time	User	State	Comment

Contact history...

Close

> Hulp nodig bij het opzoeken van het Visit ID? Klik hier.

1

Tip: Foutmeldingen voorkomen en snellere zoekfunctie in Direction activeren

> [Klik hier.](#)

Met deze zoekmethodes vind je sneller de visit/order en voorkom je de foutmelding 'Terugbelverzoek is mislukt vanwege een interne serverfout':

- Zoek niet op ordernummer, maar bijvoorbeeld op Barcode. Deze vind je in de order, via *Shipment* en dan weer onder *Shipment*:

Order '5200838' (2021-05-03) (Status: Invoering)

General Payment B2B Packing Shipment Payment order

Shipments

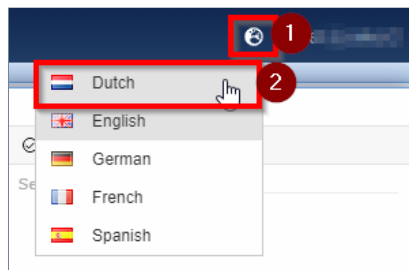
Shipment	Shipment	Carrier
5200838	HJS52008383	CoolblueBezorg

- Zoek op postcode in plaats van ordernummer. Zorg er in dat geval wel voor dat je ook een range van datums aangeeft in de kalenders links in het scherm.
- Voeg een extra filter toe aan je zoekopdracht. Zoek bijvoorbeeld niet alleen op ordernummer, maar ook op *Kanaal*.

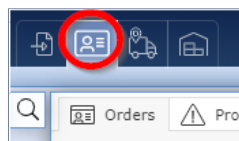
E-mailadres	
Order nr. verlader	12345678
Klantreferentie	
Kanaal	2mans levering

> Geen visit te vinden, en we zijn nog niet langsgeweest?
 Dan gaat het misschien om de *Geen inquiry mogelijk*-bug.
 Volg *To be shipped bug* / *Geen inquiry mogelijk*.

- 2 Zorg dat de taal in Direxion op Nederlands staat. Dit pas je rechtsboven in Direxion aan:



- 3 Open nu de 'Basic' module in Direxion (linksboven):



- 4 Open links in beeld de zoekbalk met het vergrootglas 🔍 :



- 5 **Handig!**

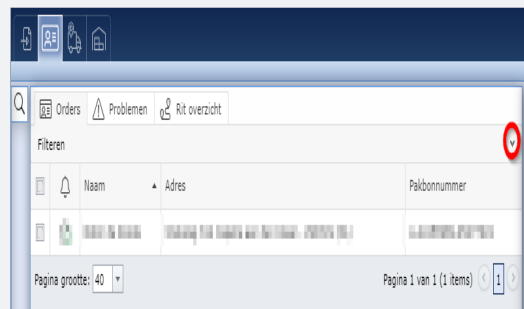
> **Tip: Een aantal handige filters om aan te zetten.**

Kies één of meerdere filters om standaard aan te zetten. Klik bij deze filters op het punaise icoontje naast de filter. Een aantal handige filters om aan te zetten:

- Order nr. verlader
- Postcode

Indien je filters hebt vastgezet kun je met deze filters snel zoeken. Onderstaand voorbeeld gaat ervan uit dat 'Postcode' en 'Order nr. verlader' is vastgepind. Dan kun je op deze manier nu snel zoeken:

1.



2.

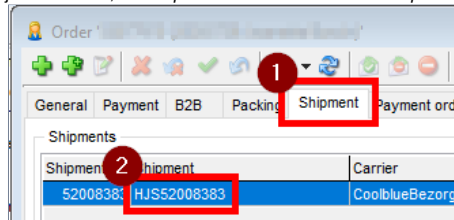
6

Zoek met 'Order nr. verlader' op het ordernummer of CPC nummer (bij Direct Swap/opphaling zoek je op CPC nummer) en klik op 'Filteren'.

› [Foutmelding 'Terugbelverzoek is mislukt vanwege een interne serverfout'?](#)

Gebruik dan één van deze snelle zoekmethodes:

- Zoek niet op ordernummer, maar bijvoorbeeld op Barcode. Deze vind je in de order, via *Shipment* en dan weer onder *Shipment*:



- Zoek op postcode in plaats van ordernummer. Zorg er in dat geval wel voor dat je ook een range van datums aangeeft in de kalenders links in het scherm.
- Voeg een extra filter toe aan je zoekopdracht. Zoek bijvoorbeeld niet alleen op ordernummer, maar ook op *Kanaal*.

› [Is de visit ouder dan een maand? Klik hier.](#)

De datum staat automatisch tot één maand terug. Is de visit ouder dan één maand? Verwijder dan eerst de gegevens bij de andere filters en pas de 'Start datum' aan. Klik op het kleine kalender icoontje:

› [Geen visit te vinden, en we zijn nog niet langsgeweest?](#)

Dan gaat het misschien om de *Geen inquiry mogelijk*-bug. Volg [To be shipped bug](#) / [Geen inquiry mogelijk](#).

7

Je ziet nu rechts in beeld:

- Het ordernummer uit Vanessa (1).
- Het visitnummer/de visitnummers (2) en of deze actief is (3).
Bij '2' zie je 2 visit nummers. De rechter visit (in dit geval dus 2909483) is altijd de nieuwste visit. Dit is ook vrijwel altijd de actieve visit, maar controleer of dit ook echt zo is. Dit doe je door bij 'Is actief' (3) te kijken of de visit actief is.

Direxion

Order nr. verladen: 44213262-1

Eigenschappen: Is actief: Ja

2909481 2909483

Datum: 3-6-2020

Kanaal: 2mans levering

Netwerk: 2M

8 Wanneer je de visit hebt gevonden, zie je rechts in je scherm een heleboel info:

› **Artikelen**

De artikelen (producten) die geleverd worden aan de klant. Je kunt hier ook de status van het product inzien.

1. Klik op het pijltje.
2. Rechter muisknop.
3. Toon parcel historie:

Artikelen

> Nummer	Omschrijving	Code	Service	Artikelsort	Prijs	Lengte	Breedte	Hoogte	Inhoud	Gewicht
1	Een Coolblue-doo met de rest van je bestelling	PROD-0	Vanessa service - niet kiezen - DrempelFTS	Verzameldoos	€ 0,00	13 cm	12 cm	4 cm	0,00 m³	0,25 kg

Parcel	Barcodes	Is actief
H1S40675115	H1S40675115	Ja

Opmerkingen

Gemaakt op	Opmerking	Opties
------------	-----------	--------

1

2

3

› **Opmerkingen**

Opmerkingen die wij in Direxion hebben gezet voor de bezorgers. Deze zijn geplaatst vóór levering, want als de route al gepland is (dag van levering) is het niet mogelijk om nog een opmerking toe te voegen.

› **Problemen**

De opmerkingen van de bezorgers/depot, wanneer er iets niet is gelukt. Hier zie je bijvoorbeeld ook of een visit manco is of dat het product niet geleverd is door schade.

› **Taken voor visit**

De vragenlijst die tijdens levering met de klant wordt ingevuld. Klik op de blauwe 'Ja' om deze te bekijken.

› **SMS**

De SMS'jes die wij naar de klant hebben gestuurd, met daarin informatie over de bezorging.

› **E-mail**

De e-mails die wij naar de klant hebben gestuurd, met daarin informatie over de bezorging.

18 Inquiry sluiten


› **Sluit de inquiry.**

Shipment inquiry

General History

19 Vertel de klant:

'Ik heb de opdracht ingepland voor (datum). Je ontvangt straks een e-mail van ons met een bevestiging. Daarin wordt volledig uitgelegd hoe we je op de hoogte houden van ons bezoek. Hierin kun je ook zelf de datum van de afspraak nog wijzigen, als dat nodig blijkt.'

 *Ons systeem verstuurt deze e-mail automatisch nadat jij de visit aanmaakt.*