

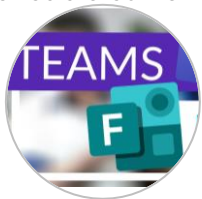
Afin de rationaliser le processus d'escalade RxO et de réduire les erreurs, nous mettons en place un nouveau processus d'escalades RxO, qui entrera en vigueur le 30 marsth, 2025.

- Ce processus amélioré offrira une meilleure visibilité sur les lacunes de fabrication RxO tout en fournissant des informations et des rapports supplémentaires afin de favoriser des résolutions à long terme et d'améliorer l'efficacité.
- Cliquez [ICI](#) pour visionner une vidéo expliquant les raisons de cette modification du processus.

Le processus comprend trois étapes principales :

Étape 1 : Site

- Le site saisit les détails de la commande dans le formulaire Teams afin de les envoyer au responsable sur le terrain



Étape 2 : Terrain

- Le terrain transfère les données vers Jotform pour que l'équipe d'escalade les reçoive



Étape 3 : RxO

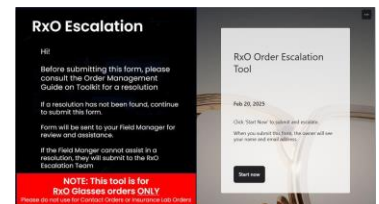
- L'équipe chargée des escalades envoie une mise à jour par e-mail au site et au terrain dans les 48 heures (l'objectif est de 24 heures)



SITE À COMPLÉTER :

Étape 1 : Remplissez le formulaire des équipes – Formulaire d'escalade RxO

1. Consultez le suivi des commandes et le guide de gestion des commandes disponibles dans **la boîte à outils** pour tenter de résoudre le problème avant de lancer le processus d'escalade.
2. Si une escalade est nécessaire, localisez [le formulaire Teams](#) de vos chefs de terrain.
3. Remplissez le **formulaire Teams** en suivant les instructions fournies dans le formulaire.



Sélectionner la raison d'escalade appropriée :

Remarque : vous serez invité à saisir différentes données en fonction du motif que vous sélectionnez.

Motif de l'escalade	Exemples de scénarios
Commande en retard (Promesse de service)	<ul style="list-style-type: none"> • Commande en retard (10 jours depuis la date de soumission). • Date de promesse de service modifiée à plusieurs reprises (20 février, 1er mars, 10 mars).
Le magasin envoie le cadre	<ul style="list-style-type: none"> • Le 7^e jour de l'th, vous pouvez fournir votre numéro de suivi UPS si votre cadre n'a pas été mis à jour comme « reçu » dans le suivi des commandes. • Avant de soumettre votre demande, vérifiez que le cadre a été expédié conformément aux protocoles appropriés ET qu'il a été expédié au laboratoire approprié.
Erreurs d'inspection qualité – Aucune refabrication soumise	<ul style="list-style-type: none"> • La commande a été rejetée dans LPA lors de l'inspection (par exemple, hauteur de segment commandée à 20 mm, fabriquée à 24 mm).
Erreurs de contrôle qualité – Refabrication soumise	<ul style="list-style-type: none"> • La commande a été traitée dans LPA et, lors de la distribution, vous remarquez un défaut (par exemple, vous avez commandé des verres à transition verte et ils sont gris).
Plages de faisabilité	<ul style="list-style-type: none"> • La commande a été annulée, mais Ciao! vous a permis de passer la commande et l'affiche dans la gamme du guide Lens Portfolio.