

# ESCALADES RxO

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 mars<sup>th</sup>, 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

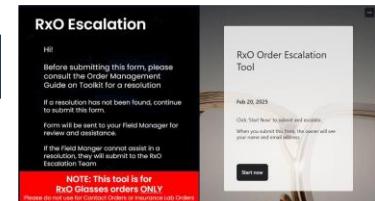
- L'équipe chargée des escalades envoie une mise à jour par e-mail au site et au terrain dans les 48 heures (l'objectif est de 24 heures)



## 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.



Selectionner 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
<b>Commande en retard (Promesse de service)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Commande en retard (10 jours depuis la date de soumission).</li><li>• Date de promesse de service modifiée à plusieurs reprises (20 février, 1er mars, 10 mars).</li></ul>
<b>Le magasin envoie le cadre</b>	<p>Nouveau processus</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Le 7e jour de l'<sup>th</sup></b>, 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.</li><li>• 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.</li></ul>
<b>Erreurs d'inspection qualité - Aucune refabrication soumise</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La commande a été rejetée dans LPA lors de l'inspection (par exemple, hauteur de segment commandée à 20 mm, fabriquée à 24 mm).</li></ul>
<b>Erreurs de contrôle qualité - Refabrication soumise</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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).</li></ul>
<b>Plages de faisabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La commande a été annulée, mais Ciao! vous a permis de passer la commande et l'affiche dans la gamme du guide Lens Portfolio.</li></ul>