GESTION DES COMMANDES

Guide des opérations

TeamVision
Eye care, together.

Rév. 2026

TABLE DES MATIÈRES

TeamVision
Eye care, together.

Liens rapides

Rév. 01/2026

Cadre personnalisé par le patient
RxSun Authentic
Expédition vers RxO
Prendre des mesures
Escalade RxO (communiquer avec RxO)
Inspection finale, délivrance

Section 1 : Tous les sites

Aperçu du processus
- Réseau TeamVision Lab ..... PG 5
- Gestion des commandes Aperçu des lunettes ..... PG 6
- Garanties et remises à neuf ..... PG 8
- Gestion des commandes Aperçu des contacts ..... PG 9
- Gestion des commandes Aperçu du bien être ..... PG 10

Outils et ressources
- Acronymes ..... PG 12
- Problèmes courants ..... PG 13
- Fournitures de laboratoire ..... PG 14
- Processus de fin de journée ..... Pg 15
- Audit des systèmes d'intégration ..... Pg 16

Leonardo
- Formation requise ..... Pg 20
- Processus d'inspection des lunettes ..... PG 21

Avant l'appel d'offres
- Gammes de puissance des verres ..... PG 23
- De prescription sur les étiquettes UPC ..... PG 24
- Détails et remarques concernant les montures ..... PG 25
- Exigences relatives aux montures POF ..... PG 26
- Délais de service garantis ..... PG 27

Appareils portables
- Articles vestimentaires ..... PG 30
- Fabrication et inspection finale ..... PG 31
- Dommages et retours ..... PG 32
- Directives d'expédition ..... PG 33

Autres laboratoires
- Laboratoires nécessitant une assurance ..... PG 35
- Lab Italee (US) ..... PG 40
- Maui Jim ..... Pg 41

Application de traitement en laboratoire (LPA)
- Acheminement des commandes hors laboratoire ..... PG 43
- Page d'accueil et accès ..... PG 44
- Configuration des employés ..... PG 45
- Meilleures pratiques ..... PG 46
- Acheminement - Explication rapide ..... PG 48
- Modifier les mesures du cadre ..... PG 49
- Modifier l'épaisseur et les dimensions du cadre ..... PG 50
- Modifier le type de commande ..... PG 51
- Routage et transmission des commandes ..... PG 52
- Authentifications RxSun ..... PG 54
- Déverrouillage des commandes ..... PG 55

Expédition vers RxO
- Processus : Expédition vers RxO ..... PG 57
- Adresse du laboratoire ..... PG 59

Processus d'escalade (RxO)
- Éviter les commandes annulées ..... PG 61
- Escalades RxO ..... PG 63

Suivi des commandes
- Page d'accueil et accès ..... PG 65
- Détails de la commande du patient ..... PG 66
- Onglet « Prendre des mesures » et notifications ..... PG 68
- Onglet Commandes en cours ..... PG 69
- Onglet Produits à venir ..... PG 70
- Codes d'état des lunettes ..... PG 71
- Codes d'état des lentilles de contact ..... PG 73

Inspection finale et organisation
- Gestion des commandes ..... PG 75
- Poste d'inspection finale ..... PG 76
- Aide à l'inspection des lunettes ..... PG 78
- Ordonnance optimisée ..... PG 79
- Exécution des commandes (LPA) ..... PG 80
- Commandes de distribution (OT) ..... PG 81
- Rejet/Nouvelle commande (LPA) ..... PG 82
- Garanties et refontes ..... PG 83
- Casse et utilisation ..... PG 84
- Formulaire d'enquête sur la qualité ..... Pg 85

Résultats et rapports
- Aperçu des indicateurs clés et des rapports ..... PG 87
- Rapprochement en laboratoire ..... PG 88
- Programme RTFT ..... PG 90
- Outils de refonte ..... PG 92
- Suivi quotidien des statistiques de laboratoire ..... PG 93
- Temps de séjour ..... PG 95
- Rejets ..... PG 96

Environnement, santé, sécurité
- Conformité minimale ..... PG 98
- Accès au manuel EHS ..... PG 99
- Connexion CAMS ..... PG 100
- Étiquettes secondaires EHS ..... PG 101

Section 2 : Emplacement des laboratoires - Finition au bureau (IOF)

Sujets généraux
- Acronymes ..... PG 104
- Utilisation du matériel de laboratoire ..... PG 103
- Routage rapide IOF ..... PG 106
- Commande VSP ..... PG 107
- Modifier les codes UPC ..... PG 109

LPA pour IOF
- Modifier le produit à venir ..... PG 110
- Laboratoire fermé lelendemain ..... PG 111
- Saisie des cas de casse ..... PG 112

Procédures
- Casse/Utilisation P&P ..... PG 113
- Modification des procedureset politiques relatives aux codes UPC ..... PG 114
- Remplacement de lentilles ..... PG 115
- Récupération des lentilles de démonstration ..... PG 116

Équipement en panne
- Statut du laboratoire Ouvert/Fermé ..... PG 118
- Processus en panne ..... PG 119
- Verrouillage et étiquetage ..... PG 120

Section 3 : Emplacements des laboratoires - Hub & Spoke

- Présentation du modèle en étoile ..... PG 131
- Meilleures pratiques ..... PG 136
- Priorité de routage ..... PG 137
- Configuration dans LPA ..... PG 139
- Équipement en panne ..... PG 140
- Casse et remises en état ..... PG 141
- FAQ ..... PG 142

TABLE DES MATIÈRES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Que dois-je faire à la fin de chaque journée ?

Comment puis-je vérifier l'état de ma commande chez RxO ?

Quels sont les problèmes courants auxquels je pourrais être confronté ?

Comment éviter qu'une commande soit annulée chez RxO ?

Comment savoir si je peux utiliser la monture du patient ?

Comment savoir si la puissance de la prescription est comprise dans la plage admissible pour les verres ?

Je souhaite modifier le type de commande tel qu'il apparaît sur l'écran de finalisation de la commande dans Ciao !

J'ai une commande VSP, que dois-je faire dans LPA (Lab Processing Application) ?

Quels sont les protocoles d'expédition vers les laboratoires RxO ?

Que signifient les statuts dans le suivi des commandes ?

J'ai un nouvel employé, comment le configurer dans LPA et OT ?

Comment puis-je inspecter la commande ?

La commande n'a pas passé mon inspection, comment puis-je passer une nouvelle commande?

Comment puis-je distribuer une commande ?

Quelles sont les normes d'inspection TeamVision ?

Quel programme dois-je suivre pour pouvoir inspecter les lunettes ?

Pourquoi la prescription indiquée sur le papier est-elle différente de celle que j'ai commandée (prescription optimisée) ?

Que dois-je faire si mon équipement de laboratoire tombe en panne ?

Sur votre ordinateur Dell, cliquez sur les liens ci-dessous pour visionner une vidéo du processus :

▶ Transmettre à RxO

▶ Exécution de la commande et inspection des lunettes

▶ Transmettre à l'assurance ou à d'autres laboratoires

▶ Échec de l'inspection et nouvelle commande

▶ Suivi des commandes

▶ Ordonnances de délivrance

APERÇU DU PROCESSUS

TeamVision
Eye care, together.

TEAMVISION LAB NETWORK

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Les laboratoires préférés **de TeamVision** sont ceux du **réseau EssilorLuxottica Lab Network – RxO** ainsi que les laboratoires **de finition en cabinet,** y compris les sites **Hub & Spoke**. Cependant, les assurances peuvent exiger que le processus de fabrication des verres soit effectué dans leurs laboratoires et le système permet de traiter la commande en externe. Il en va de même pour les laboratoires spécialisés pour les commandes exceptionnelles ou spécifiques à une marque.

Les membres de l'équipe devront désigner le laboratoire approprié pour chaque commande de lunettes et transmettre celle-ci via **l'application de traitement des laboratoires (LPA).**

RxO (Rx Operations - EssilorLuxottica Lab Networks)

- Composé de trois installations principales aux États-Unis situées à Atlanta, Columbus, Dallas, et au Canada, Canoptec-Toronto
- Commandes à la charge du patient, Eyemed, commandes d'assurance qui NE nécessitent PAS de laboratoire spécifique et commandes d'assurance pour 2 paires d'nd

Laboratoire de finition en cabinet (IOF) ou Hub & Spoke

- Commandes pouvant être traitées avec le stock de verres disponible
- Traiter toutes les commandes éligibles en interne (toutes les autres commandes sont envoyées à RxO ou aux laboratoires requis par les assurances)
- Commandes à la charge du patient, Eyemed, commandes d'assurance qui NE nécessitent PAS de laboratoire spécifique, et commandes d'assurance pour deux paires d'nd

Laboratoires requis par les assurances (VSP, etc.)

- Les commandes d'assurance qui nécessitent un laboratoire spécifique seront envoyées à un laboratoire désigné (en fonction de l'assureur/du payeur)
- Acheminer comme RxSun Authentics dans l'application de traitement du laboratoire

Laboratoires spécialisés (CustomEYES, Lab Italee, Maui Jim)

- Gammes de puissance étendues et options de verres pour les commandes spécialisées (1 % du total des commandes)
- Lab Italee : certains sites uniquement (Cartier Lab)
- Commandez via les portails dans Toolkit

PRÉSENTATION DES LUNETTES
Gestion des commandes

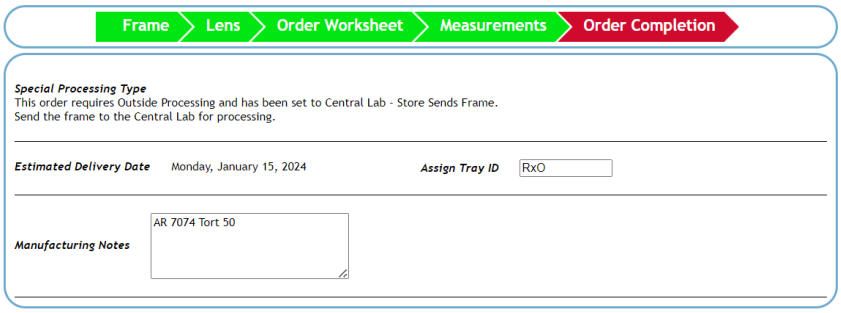
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

1

Lunettes vendues chez **Ciao! Optical Commande client**

Conservez toutes les **copies** du **ticket de commande du laboratoire** et conservez-les avec le produit. Celui-ci peut être réimprimé dans **LPA**, mais sera imprimé à partir de l'imprimante Ciao!

S'il n'existe pas dans LPA, reportez-vous au guide **des commandes fantômes**.



Remarque : dans la section « **Order Completion » (Finalisation de la commande)** de Ciao! Optical, il est recommandé que **l'identifiant du plateau** corresponde au laboratoire qui fabrique la commande (RxO, VSP, etc.). De plus, toutes les étiquettes bleues doivent comporter les détails de la monture dans les « **Manufacturing Notes » (Notes de fabrication)** à des fins de facturation et d'identification de la monture pour les codes UPC génériques.

2

Acheminer et transmettre la commande dans LPA – *modifier l'acheminement si nécessaire pour les laboratoires d'assurance ou IOF*

L'application de traitement des laboratoires (LPA) ne transmet pas automatiquement les commandes. Les membres de l'équipe devront désigner le **statut LPA** (choisir le laboratoire applicable et transmettre la commande) pour chaque commande dans les 30 minutes suivant la soumission de la commande.

Réseau RxO Lab	
Type de travail	**Acheminement dans LPA**
Paire complète *Cadre en stock chez RxO*	Traitement externe – Laboratoire central – Le laboratoire central fournit le cadre
Cadre à venir *Le site doit envoyer le cadre à RxO – non disponible en stock chez RxO, POF, demande du bureau, etc.*	Traitement externe – Laboratoire central – Le magasin envoie les montures
Verres uniquement *Lentilles non découpées disponibles uniquement pour les sites de finition en cabinet*	Traitement externe – Laboratoire central – Lentilles uniquement (lentilles non découpées uniquement)
Verres uniquement *Oakley & Ray-Ban Lentilles authentiques découpées et taillées*	Traitement externe – Laboratoire central – Verres découpés et taillés
Laboratoire requis par l'assurance	
Monture à venir *Le site doit envoyer la monture au laboratoire d'assurance*	RXSun Authentics

3

Si vous devez expédier votre monture au laboratoire :

Réseau RxO :

1. Consultez **le suivi des commandes** pour déterminer quel laboratoire fabrique les lunettes
2. en suivant **les directives d'expédition** (dans ce guide)

Laboratoires exigeant une assurance :

- Consultez **le contrat d'assurance** pour obtenir des conseils spécifiques au site

4 Système de gestion des commandes

Système organisationnel au bureau

- **Enregistrer le ticket de commande** dans votre système de gestion des commandes
- Selon la commande, **conservez** le cadre ou replacez-le sur **le panneau à cadres**

5

Order Tracker

Surveillez les commandes dans **le suivi des commandes :**

- Utilisez quotidiennement l'onglet « **Prendre des mesures** ».
- **Enregistrez les notifications aux patients** si nécessaire

DURÉE DE LA COMMANDE	ACTION ENTREPRISE
1 à 3 jours	Expédition des cadres aux laboratoires
4 à 9 jours	Si le cadre ne correspond pas, utiliser le processus d'escalade pour fournir le numéro de suivi UPS
10 jours	• RxO : suivez la procédure d'escalade pour vérifier l'état du retard. • OU Assurance requise Laboratoire : assurez le suivi de la commande. • Informez le patient du retard.

6 Finalisation de la commande

Lab Processing App

Après réception des lunettes, un employé **certifié EIP** effectue **une inspection visuelle** et enregistre **la fin de la procédure dans LPA**

- Envoi automatique d'un SMS/e-mail PMOC
- Appeler les patients si nécessaire

Si la commande **ne passe pas l'inspection**, **la rejeter**

- Commander à nouveau le RxO via le LPA
- Assurance requise Laboratoire : suivre les directives du laboratoire

7 Commande de distribution

Order Tracker

- Le patient vient chercher ses lunettes
- **Délivrer** toutes les commandes dans **Order Tracker** afin de garantir une comptabilité et un mouvement des stocks corrects le jour même de la délivrance

GARANTIES ET REFAITES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

TeamVision et EssilorLuxottica s'engagent à fournir des services de qualité et offrent plusieurs garanties afin de satisfaire tous nos patients.

Garantie TeamVision	Garantie EssilorLuxottica
Garantie de 30 jours : notre objectif est d'atteindre 100 % de satisfaction. Les patients peuvent retourner ou échanger leurs lunettes dans les 30 jours suivant leur livraison*.	La garantie du fabricant EssilorLuxottica couvre les montures contre les défauts de fabrication pendant une période maximale de 2 ans à compter de la date d'achat**.
Changement de prescription dans les 3 mois	
Changement de prescription pendant 6 mois après une opération de la cataracte	
Nettoyages et ajustements gratuits illimités	

*Les produits doivent être dans leur état d'origine. Pour les lentilles de contact, les boîtes doivent être non ouvertes (scellées en usine) et non périmées. Les produits peuvent être échangés ou retournés dans les 30 jours suivant la date la plus récente entre (i) la date de vente initiale et (ii) la date de délivrance (le cas échéant). Cela s'applique uniquement à l'achat initial. Cette garantie ne couvre pas les dommages accidentels, les rayures ou les cassures dues aux lunettes/produits. Consultez la politique et la procédure de retour/échange pour connaître les conditions exactes.

** TeamVision ne participe pas aux garanties sur les verres (par exemple, Crizal). La garantie sur les montures est gérée par notre équipe après-vente (un groupe numérique). L'équipe après-vente prend en charge l'achat de pièces de rechange et/ou les demandes de garantie. Pour aider vos patients, vous pouvez soit leur fournir un service sur place avec une monture de remplacement (même référence), soit les aider à enregistrer leur demande sur www.luxotticacustomercare.com/aftersales. Après avoir créé un compte rapide, ils peuvent soit créer une demande de service, soit acheter des pièces de rechange. Consultez la politique et la procédure de garantie Luxottica pour obtenir des instructions détaillées étape par étape.

Cliquez ICI pour être redirigé vers le dossier « Right the First Time » (Bien faire du premier coup) dans la boîte à outils.

PRÉSENTATION DES LENTILLES DE CONTACT
Gestion des commandes

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Livraison à domicile :

1 Lentilles de contact achetées

Lentilles vendues chez **Ciao! Optical Commande client**

2 Transmission de la commande

- La commande est automatiquement transmise au **fournisseur de lentilles de contact (NOVG)**
- La commande apparaît comme **enregistrée** dans **le portail NOVG**

3 Commande à surveiller dans NOVG

- Connectez-vous à NOVG via l'**application Toolkit**
- **Jours 1-2 :** Confirmez que la commande apparaît dans NOVG
- **Jours 3 à 5 :** Suivre la commande et effectuer un suivi si nécessaire

4 Commande terminée

- **Confirmez la livraison** des lentilles de contact en suivant la commande depuis le portail NOVG
- Dans l'onglet **Commandes en cours du Suivi des commandes,** indiquez **Produit reçu**

Expédier vers le site :

1 Lentilles de contact achetées

Lentilles vendues dans **Ciao ! Commande client Optical**

2 Transmission de la commande

- La commande est automatiquement transmise au **fournisseur de lentilles de contact (NOVG).**
- La commande apparaîtra comme **réservée** sur **le portail NOVG**

3 Suivre la commande dans NOVG

- Connectez-vous à NOVG via l'**application Toolkit**
- **Jours 1-2 :** Confirmez que la commande apparaît dans NOVG
- **Jours 3 à 5 :** Suivre la commande et effectuer un suivi si nécessaire

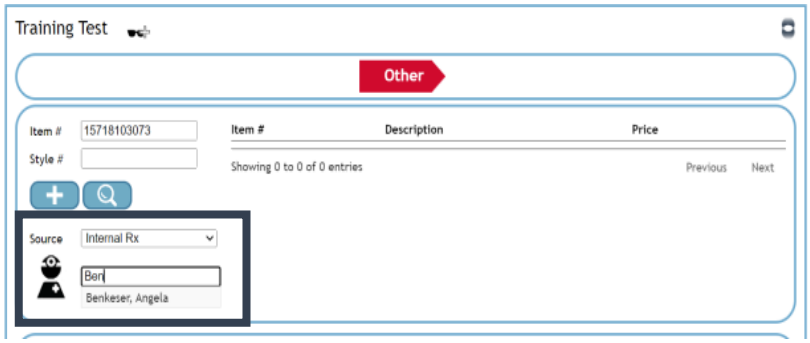
4 Commande terminée

- **Appeler** le patient pour qu'il vienne chercher sa commande
- Une fois que le patient **a récupéré** les lentilles de contact au cabinet, dans l'onglet « **Produits à venir » du suivi des commandes,** cliquez sur **« Produit reçu »** (Produit reçu = Distribution des lentilles de contact)

- Consultez **la rubrique Boîte à outils > Documents > Dossier** sur **les lentilles de contact** pour obtenir des informations sur les lentilles Natural Vue et les lentilles de contact spécialisées (RGP, toriques multifocales, etc.).
- Les lentilles d'essai, destinées à un patient ou à un usage commercial, sont commandées directement via le **portail NOVG** accessible depuis la **boîte à outils**.
- **Sites canadiens :** même processus, mais fournisseur Premium Vision CL

1

Produit vendu dans Ciao! Optical Commande client



Lorsque vous vendez des produits **de bien-être**, vendez-les dans le **profil du patient,** joignez **TOUJOURS** un **fournisseur OD ou « No Doctor » (Pas de médecin).** Si cette étape n'est pas effectuée, la transaction sera signalée dans le **rapport « Unknown OD Transaction » (Transaction OD inconnue)** et devra être corrigée manuellement sur le site.

Ne vendez pas de produits de bien-être via la vente rapide dans Ciao! Optical. Une offre dans Xstore (application d'offre) en tant que vente rapide entraînera une **transaction OD inconnue** et devra être corrigée. Les rapports seront envoyés au site chaque semaine. Lorsque vous avez des transactions répertoriées dans le rapport, vous devez retourner la transaction d'origine et la saisir à nouveau en sélectionnant un nom OD.

2

Le réapprovisionnement automatique de tous les produits de bien-être est déclenché à partir de vos ventes Ciao! Optical. Le produit sera expédié directement à votre site et vous le recevrez dans la vignette **« Confirmation d'expédition »** de **la gestion des stocks**.

NE modifiez **PAS** manuellement votre inventaire de produits de bien-être, sauf indication contraire de TeamVision Operations. Les ventes sur Ciao! Optical **déclencheront** le réapprovisionnement et, en fonction de votre modèle de stock, les produits seront expédiés lorsque votre cabinet aura besoin d'être réapprovisionné.

3

Confirmation des stocks disponibles dans la gestion des stocks

Consultez les quantités disponibles prévues au bureau. Vous aurez également une visibilité sur les livraisons entrantes provenant du centre de distribution et **pourrez prendre des mesures** pour confirmer la quantité reçue. Vous devez **confirmer** tous les produits avant de les mettre en rayon ou de les vendre. Reportez-vous à votre **guide de gestion des stocks** pour plus de détails.

OUTILS ET RESSOURCES

TeamVision
Eye care, together.

ACRONYMES
Général

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

ACRONYME	DÉFINITION
CP	Achats centralisés
EAF	Formulaire d'analyse des lunettes
EID	Numéro d'identification EssilorLuxottica
EIP	Processus d'inspection des lunettes
FSV	Verres unifocaux finis (verres en stock SKU pour IOF)
FTC	Monture à venir (en référence à l'envoi de la monture à RxO)
IOF	Finition en magasin (fabrication sur place)
Processus d'escalade en laboratoire	Processus de suivi d'une commande RxO ou lorsqu'un laboratoire IOF connaît une période d'indisponibilité (c'est-à-dire qu'il est incapable de fournir des lunettes de qualité)
LOTO	Lock Out Tag Out
LPA	Application de traitement en laboratoire
Commande en cours	Commande de lunettes soumise mais non finalisée
PMOC	Méthode de communication préférée (comment le patient sera informé dans le système)
POF	Monture appartenant au patient
ROM	Responsable régional des opérations RxO
Routage	Processus consistant à désigner le laboratoire qui fabriquera les lunettes.
SSS	Assistance aux systèmes de magasin

PROBLÈMES
PROBLÈMES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Problème	Prochaines étapes
Le laboratoire renvoie les mauvaises lunettes au site • Il peut s'agir d'une erreur au niveau des verres, de la prescription, de la monture ou d'une paire complètement erronée	• Si les informations du laboratoire/bon de commande sont correctes, mais que le laboratoire a envoyé les mauvaises lunettes, dans **LPA, rejetez/repassez la commande** en utilisant le code **d'erreur d'expédition** • Si le laboratoire/bon de commande est incorrect, **procédez à un échange** dans Ciao! Optical et **acheminer** la commande en conséquence dans LPA
Le laboratoire perd une monture	• POF : collaborez avec le responsable sur le terrain pour trouver une solution • Paire complète : trouvez une autre monture et **échangez** la commande via Ciao! Optical, puis **transmettez** la commande en conséquence dans LPA.

Une commande est annulée par le laboratoire	• **Comprenez** pourquoi la commande a été annulée :
	  ○ Vérifier les protocoles d'expédition/inspecter le processus d'expédition
	  ○ Vérifier les directives de traitement pour s'assurer que la commande est conforme aux spécifications du matériel/segment/RX, etc.
	  ○ Contacter le laboratoire via le processus d'escalade pour en savoir plus
	• **Échangez** les lunettes via Ciao! Optical en apportant les modifications nécessaires avant de passer une nouvelle commande et **acheminer** la commande en conséquence dans LPA

Vous recevez deux paires de lunettes pour un seul patient	• Vérifiez **le statut d'acheminement** dans LPA pour comprendre comment vous avez reçu deux paires • Collaborez avec le responsable sur le terrain ; offrez une réduction pour la deuxième paire. • **Laboratoire requis par l'assurance :** délivrez la paire fabriquée par l'assurance et envoyez la paire RxO via le processus de récupération des montures (voir Boîte à outils > Documents > Guide de gestion des stocks pour plus de détails)
Comment puis-je supprimer la « commande originale » dans LPA après l'avoir saisie à nouveau pour corriger une demande de remboursement d'assurance et avoir acheminé la deuxième commande ?	• Acheminez la commande originale vers **RxSun Authentics** dans LPA • Vérifiez le PMOC (informez le patient par SMS/e-mail ou modifiez le PMOC pour l'appeler) • **Effectuez** l'inspection **de la commande** dans LPA • **Délivrez** dans le suivi des commandes.

Comment puis-je nettoyer ma liste « Take Action » ?	• Vérifiez la colonne **Statut** et résolvez la commande si nécessaire
	  ○ Repasser les commandes annulées
	  ○ Informer le patient des retards
	• **Enregistrer la notification de réussite** (envoi réussi du SMS et de l'e-mail ou appel/message vocal)

FOURNITURES DE LABORATOIRE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

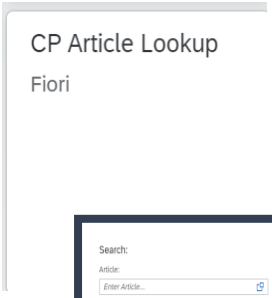
Les fournitures pour le site et la fabrication peuvent être commandées auprès **du service central des achats (CP) :**

- Période de commande principale : une fois par mois.
- Période de secours : pour les fournitures urgentes uniquement.
- Ne commandez que ce dont vous avez besoin (évitez les stocks excédentaires).
- Reportez-vous au guide des dépenses et fournitures du site dans la boîte à outils.

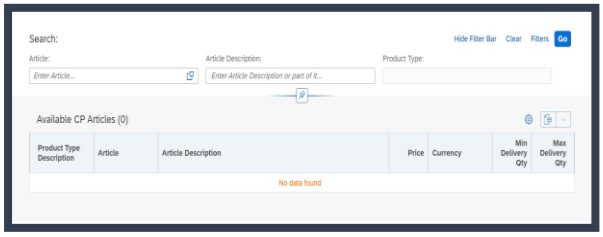
1 Connectez-vous

- À partir de la boîte à outils Ciao!, connectez-vous à **la gestion des stocks**
- Vérifiez que votre site est sélectionné dans l'en-tête en haut de la page.

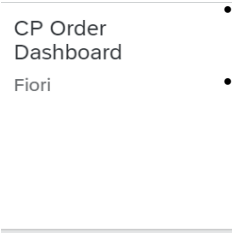
2 Recherchez votre article



- Sélectionnez la vignette « **Recherche d'article CP** »
- Effectuez une recherche à l'aide de **mots clés**
- Exemple : papier toilette, papier d'écriture



3 Commandez des fournitures



- Saisissez le numéro d'article dans le **tableau de bord CP**
- Utilisez votre fenêtre de commande **principale**

Cliquez ICI pour consulter le guide des fournitures et dépenses du site

FIN DE LA JOURNÉE PROCESSUS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

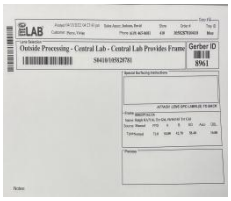
Chaque jour, avant la fermeture, les opérations suivantes doivent être effectuées dans Order Tracker.

1. Cochez **l'onglet « Take Action » (Prendre des mesures) Tous les jours**
   - Agir/résoudre si nécessaire
   - Mettre à jour **les notifications aux patients**
2. Recevoir les commandes spéciales avec référence SKU **Contacts, montures, verres** selon les besoins dans **la** rubrique **« Produits à venir »**
3. Confirmer que tous les retraits des patients ont été **effectués**

Conserver les tickets de plateau avec les documents de clôture (DCR) pendant 90 jours

Chaque jour, avant la fermeture des bureaux, les opérations suivantes doivent être effectuées dans l'application de traitement des laboratoires (LPA).

1. Toutes les commandes **en attente doivent être supprimées** et toutes les commandes **passées doivent être acheminées**.
2. **Terminer, inspecter et enregistrer l'achèvement** de toutes les commandes tout au long de la journée - les commandes terminées Les tickets de laboratoire accompagnent les documents de clôture quotidiens
3. À la fin de la journée, **imprimer** [l'audit de rapprochement du laboratoire]
4. **Vérifiez** ce rapport et comptabilisez toutes les commandes :
   - Vérifiez que les heures d'achèvement indiquées sur les tickets de laboratoire correspondent au rapport
   - Vérifiez que les verres indiqués sur les tickets de laboratoire correspondent à ceux indiqués dans le rapport
   - Conservez les emballages de toutes les lentilles cassées et documentez la raison de la casse
   - Assurez-vous que tous les bris sont pris en compte en faisant correspondre les étiquettes SKU/UPC au rapport sous le numéro de commande et le nom du client appropriés
   - Assurez-vous que toutes les lentilles « utilisées » sont comptabilisées dans la gestion des stocks avec des informations spécifiques (par exemple, l'étalonnage de la meuleuse)
     - Toute autre utilisation des verres nécessite l'approbation du directeur général, qui doit apposer ses initiales
     - Les verres et/ou les couvercles des boîtes doivent être conservés avec les documents de clôture
   - S'assurer que les lunettes qui ont été annulées sont accompagnées d'un numéro de commande spécifique et d'un ticket.
     - Le SKU/UPC doit accompagner le ticket de commande.
5. Le PM, LM, LT, APM **signe** le rapport et le joint aux documents de clôture. Si les documents ne concordent pas, identifiez les divergences et cherchez une solution.



Évaluez ce que vous savez déjà ! Afin d'offrir à nos patients une expérience exceptionnelle, nous vous demandons de vous assurer que tous les membres de l'équipe sont formés à l'utilisation de nos systèmes de gestion des commandes.

Après l'intégration : veuillez effectuer cet audit tous les mois jusqu'à ce que vous puissiez répondre **OUI** à toutes les questions posées pendant deux mois consécutifs. Une fois que c'est le cas, vous **n'**avez **PLUS** besoin de continuer à effectuer cet audit ! Si vous **n'**avez **PAS** coché **OUI** dans toutes les catégories, veuillez continuer à effectuer cet audit tous les mois jusqu'à ce que vous puissiez cocher **OUI** pendant deux mois.

OUI	NON	Application de processus de laboratoire (LPA)
		Écran d'accueil : • Toutes les commandes non validées sont-elles supprimées quotidiennement ? • **Sites Hub & Spoke** : Toutes les commandes sont-elles correctement préparées ?
		Toutes les commandes **passées** sont-elles **acheminées** correctement et quotidiennement ? (si les conditions météorologiques et les jours fériés le permettent) • **RXSun Authentics** : laboratoires nécessitant une assurance, Custom Eyes ou toute commande ne passant pas en production • **RxO :** paire complète (étiquettes blanches), magasin envoie la monture (étiquettes bleues), RB/Oakley éligible pour la découpe et le montage • **IOF/Hub & Spoke** : Changé en verres non coupés, RB/Oakley éligible pour la coupe et le montage.
		Les commandes livrées sont-elles **inspectées/traitées** dans les 72 heures suivant leur réception ? • Les hubs doivent traiter les commandes à distance dans les 72 heures et le site de vente (spoke) doit les inspecter à la réception ou au plus tard dans les 72 heures
		Rejets et casses : • Si une commande est rejetée, les membres de l'équipe peuvent-ils passer une nouvelle commande dans LPA ? • **IOF** : Les membres de l'équipe peuvent-ils enregistrer les cas de casse dans LPA ?
		Tous les membres de l'équipe peuvent-ils montrer comment : • Consulter les notes de commande dans LPA ? • Consulter l'historique des acheminements dans LPA ?
		Audit de rapprochement du laboratoire • S'assurer que toutes **les commandes du jour** ont été traitées ou transmises • **La date d'achèvement** de toutes **les commandes précédentes** est-elle saisie dans LPA ? • Rapport imprimé, révisé et signé quotidiennement ? • Le rapport est-il conservé avec les documents de clôture quotidiens pendant 90 jours ? (Déchiqueter pour se conformer à la loi HIPAA)
		Tous les membres de l'équipe requis ont-ils été formés, démontrent-ils une utilisation efficace du LPA et peuvent-ils accéder aux ressources de la boîte à outils 30 jours après la conversion (embauche) ?
OUI	**NON**	**Processus d'expédition**
		Préparation de l'expédition : • **L'étiquette Temple Tag** a-t-elle été remplie et apposée sur la branche gauche de la monture ? • **Le ticket de laboratoire** le plus récent est-il attaché à la monture avec un élastique, le numéro de commande étant visible ? • Boîte UPS **de taille moyenne** avec autocollant « **Frame Enclosed » (Cadre inclus)** apposé ? • Tous les membres de l'équipe peuvent-ils trouver l'adresse du laboratoire dans Order Tracker ? • Tous les membres de l'équipe savent-ils quel laboratoire nécessite la « suite 200 » ?

OUI	NON	Processus d'expédition (suite)
		Processus d'expédition : • Expédition par **Next Day Air Saver ?** • Colis récupéré le jour même ? (le lendemain si vendu à la fermeture) • UPS est-il configuré pour récupérer les commandes le jour même ? • Tous les membres de l'équipe peuvent-ils commander des fournitures UPS ? • Tous les membres de l'équipe peuvent-ils se connecter et accéder à EasyShip ?
		Tous les membres de l'équipe qui vendent des lunettes ont-ils reçu une formation sur les expéditions et savent-ils où trouver les ressources dans Toolkit ?

OUI	NON	Suivi des commandes
		Votre système de bacs ou votre processus de gestion des commandes est-il mis en place, organisé et à jour ?
		Passez à l'action : • Tous les membres de l'équipe comprennent-ils le principe de l'onglet « Passez à l'action » ? • Votre **onglet « Passez à l'action »** est-il à jour ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment filtrer/trier les commandes ? • Des mesures/résolutions ont-elles été prises concernant les commandes répertoriées ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils en mesure de démontrer leur compréhension du « statut » des commandes répertoriées ? • Les notifications aux patients ont-elles été enregistrées dans **le journal des notifications ?**
		Commandes en cours : • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment filtrer/trier les commandes ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils en mesure de démontrer comment rechercher/afficher les patients ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment localiser les détails/le statut d'une commande ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment enregistrer une notification de patient ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment identifier les numéros de commande provenant de laboratoires tiers (3rd -Party) ?
		Produit à venir : • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment filtrer/trier les commandes ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment rechercher/extraire les patients à partir des bordereaux d'expédition envoyés ? • Tous les membres de l'équipe savent-ils quels produits recevoir dans cet onglet ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment réceptionner les produits ? • Tous les membres de l'équipe sont-ils en mesure d'expliquer la marche à suivre en cas de commande non traitée ou annulée ?
		Suivi des commandes : • Tous les membres de l'équipe sont-ils en mesure de démontrer une bonne connaissance du processus d'escalade ? • Tous les membres de l'équipe informent-ils les patients de tout retard ?

OUI	NON	Suivi des commandes (suite)
		Commandes distribuées : • Tous les membres de l'équipe sont-ils capables de montrer comment distribuer les commandes ? • Tous les membres de l'équipe savent-ils quoi faire des tickets de plateau à la fin de la journée ? • Les membres de l'équipe savent-ils quoi faire si la commande ne peut pas être préparée ? • Les commandes anciennes sont-elles vérifiées et de nouvelles notifications sont-elles envoyées si le patient n'a pas récupéré ses lunettes ? • Tous les membres de l'équipe connaissent-ils la durée pendant laquelle les commandes restent en OT ?
		Tous les membres de l'équipe requis ont-ils été formés, démontrent-ils une utilisation efficace de l'OT et peuvent-ils accéder aux ressources de la boîte à outils 30 jours après la conversion (embauche) ?

LEONARDO

TeamVision
Eye care, together.

LEONARDO COMPLIANCE
Conversion & New Hire

RETURN TO TABLE OF CONTENTS

Access Leonardo directly from the Ciao! Optical Toolkit or Leonardo Learning platform | EssilorLuxottica. **Login with EssilorLuxottica ID and Network Password.** Use this checklist to complete the mandatory compliance lessons within **30 days** of conversion or hire date. Many of the lessons will be accessible from your **To-Do List in Leonardo** or **click on the hyperlink** below to be directed to the lesson.

Category	Duration	Lesson with Link	Team Member	Doctor	Field & Corporate
Healthcare Compliance	20 min	2023 Medicare-Medicaid FWA	Yes	Yes	Yes
	30 min	ADA Training – North America	Yes	Yes	Yes
Data Privacy	30 min	HIPAA	Yes	Yes	Yes
	10 min	2023 HIPAA Refresh	Yes	Yes	Yes
Ethics Compliance	20 min	Luxottica: Code Of Ethics	Yes	Yes	Yes
	45 min	Wage And Hour Training For Managers	Yes, Managers	Yes, Managers	Yes, Managers
	15 min	Employee Relations For Managers Of People	Yes, Managers	Yes, Managers	Yes, Managers
Health & Safety	10 min	De-Escalating Conflict	Yes	Yes	Yes
	15 min	The 3 Rs Of Shoplifting Prevention	Yes	No	Yes
	15 min	2023 Accident Prevention	Yes	Yes	Yes
	10 min	2023 Emergency Response	Yes	Yes	Yes
	20 min	2023 Environmental, Health, and Safety Acknowledgement	Yes	Yes	Yes
	5 min	2023 Hazardous Materials Shipping Awareness	Yes	No	Yes
	10 min	2023-Hazardous Waste Training	Yes	Yes	Yes
	5 min	2023 Electrical Safety: General	Yes	Yes	Yes
	10 min	2023 Hazard Communication in Store	Yes	No	Yes
	5 min	2023 Electrical Safety: Lockout/Tagout	Yes, Lab Team Only	No	No
	10 min	2023 Hazard Communication: Lab	Yes, Sites with IOF Lab	Yes, Sites with IOF Lab	Yes
Store Operations	15 min	Introduction To Asset Protection	Yes	Yes	Yes
	10 min	Recognizing and Avoiding Phone Scams	Yes	No	Yes
Workplace Harassment	30-90 min	2023-24 Workplace Harassment for Employees	All Employees (Excluding those in California or Chicago)		
	30-90 min	2023-24 Workplace Harassment for Managers	All Managers (Excluding those in California or Chicago)		
	30-90 min	2023-24 Workplace Harassment for Employees	All Employees in California		
	30-90 min	2023-24 Workplace Harassment for Managers	All Managers in California		
	30-90 min	2023-24 Workplace Harassment for Employees	All Employees in Chicago		
	30-90 min	2023-24 Workplace Harassment for Managers	All Managers in Chicago		

Tous les employés, y compris les membres de l'équipe de laboratoire, sont tenus de suivre des cours de conformité dans les 30 jours suivant la date de conversion ou d'embauche (nouveaux employés). Consultez le dossier de documents Toolkit Leonardo pour obtenir les ressources les plus récentes. Vous serez redirigé directement vers les cours obligatoires dans Leonardo.

Cela comprend :

- Conformité RH
- Environnement, santé et sécurité (EHS)
- Protection des actifs
- Et autres

Les employés travaillant principalement dans le laboratoire (fabrication) **doivent** suivre :

- Processus d'inspection des lunettes (EIP) Maîtrise
- Certification électrique (annuelle)
    - Certification Lock Out Tag Out (LOTO)
- Lunettes intelligentes Ray-Ban et Oakley Meta (si elles sont disponibles sur votre site)
    - Expédition de marchandises dangereuses
    - Procédures de gestion des stocks pour les lunettes intelligentes

Il est **recommandé** de suivre les formations suivantes :

- Mesure numérique Eye-Ruler 2+ (des verres spécifiques sont nécessaires pour utiliser les mesures ER2+)
- Certification ABO

INSPECTION DES LUNETTES (EIP)

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le processus d'inspection des lunettes (EIP) est un programme visant à garantir la qualité et les normes les plus élevées pour les sites EssilorLuxottica et les commandes optiques.

Suivez le programme complet de 6 semaines du processus d'inspection des lunettes :

- Suivez les cours Leonardo EIP
- Passez les tests de connaissances EIP correspondants (quiz et corrigé disponibles dans le dossier Lab > EIP de la boîte à outils)

Qui doit suivre ce programme ? Le responsable du laboratoire, le technicien de laboratoire, le(s) responsable(s) agréé(s), l'opticien agréé, l'opticien, l'apprenti opticien, toute personne effectuant l'inspection finale dans votre établissement !

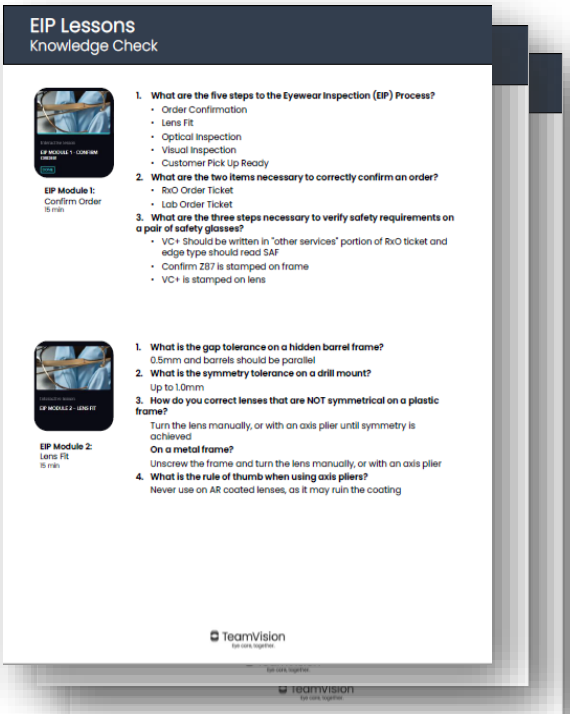
Prêt pour l'observation de maîtrise ? Lorsque vous et votre équipe aurez suivi toutes les leçons et passé tous les tests de connaissances, envoyez un e-mail à TVOps pour qu'un capitaine EIP vous soit attribué afin de réaliser l'observation de maîtrise virtuelle de votre site !

	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaines 5 et 6
Leçons numériques	Modules 1 et 2	Module 3 (1ère moitié de l')	Module 3 (2e moitié de l')	Modules 4 et 5	Pratique
Vérification des connaissances	7 questions	-	2 questions	6 questions	Observation de la maîtrise

LEÇONS NUMÉRIQUES

- ❑ Module EIP 1 – Confirmer la commande
  15 min
- ❑ Module EIP 2 – Ajustement des lentilles
  15 min
- ❑ Module EIP 3 – Inspection optique numérique
  1 heure 15 min
- ❑ Module 3 de l'EIP – Inspection optique manuelle
  1 heure 15 min
- ❑ Module EIP 4 – Inspection visuelle des lentilles
  15 min
- ❑ Module EIP 5 – Prêt pour l'enlèvement par le client
  15 min
- ❑ Module EIP 6 – Première inspection Laboratoires à service complet
  1 heure 30 min
- ❑ Contrôle des connaissances EIP et observation de la maîtrise
  Application pratique

VÉRIFICATION DES CONNAISSANCES



EIP Lessons
Knowledge Check

EIP Module 1:
Confirm Order
15 min

1. What are the five steps to the Eyewear Inspection (EIP) Process?
   - Order Confirmation
   - Lens Fit
   - Optical Inspection
   - Visual Inspection
   - Customer Pick Up Ready
2. What are the two items necessary to correctly confirm an order?
   - RxO Order Ticket
   - Lab Order Ticket
3. What are the three steps necessary to verify safety requirements on a pair of safety glasses?
   - VC+ Should be written in "other services" portion of RxO ticket and edge type should read SAF
   - Confirm Z87 is stamped on frame
   - VC+ is stamped on lens

EIP Module 2:
Lens Fit
15 min

1. What is the gap tolerance on a hidden barrel frame?
   0.5mm and barrels should be parallel
2. What is the symmetry tolerance on a drill mount?
   Up to 1.0mm
3. How do you correct lenses that are NOT symmetrical on a plastic frame?
   Turn the lens manually, or with an axis plier until symmetry is achieved
   On a metal frame?
   Unscrew the frame and turn the lens manually, or with an axis plier
4. What is the rule of thumb when using axis pliers?
   Never use on AR coated lenses, as it may ruin the coating

TeamVision

AVANT L'APPEL D'OFFRES

Ciao ! Optique

TeamVision
Eye care, together.

GAMMES DE PUISSANCE DES VERRES
Guide du portefeuille de verres

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Ciao ! Optical évaluera la faisabilité et vous informera sur **l'écran de finalisation de** la commande si celle-ci peut être produite ou non.

Dans ce cas, ou si vous avez un patient avec une prescription élevée, consultez les **plages de puissance des verres** indiquées sur la fiche produit des verres.

La fiche portefeuille de lentilles vous fournira :

1. Guide des capacités **de la gamme Rx** par sélection de lentilles et type de commande :
   - Plages de puissance des montures
   - Répertoriées dans la **puissance totale** au format cylindre négatif
   - Les plages seront influencées par **l'ajustement du client** (PD, hauteur de segment, etc.)
2. Gammes spécifiques aux montures et verres Ray-Ban, Oakley et Costa
3. Classifications des verres d'assurance
4. Codes VC

LENS PORTFOLIO — TeamVision, Eye care, together.

Click on names below to see pricing and enhancement details. **November 2025**

Single Vision		Other Lenses	Enhancements	Insurance Classifications
Eyezen® Start™	Conventional	Slab Off	Transitions®	Lens Designs and Materials
Eyezen® +	Sun: SunFit & SunFocus	Wrap	Crizal®	Coatings, Light Filters, and Add-Ons
Eyezen® Kids	Sun: Same as Clear			Exam and Diagnosis Codes
Digital (DTS)	Stellest®			

Multifocal				Power Ranges
Varilux® XR™ Track Fit	Varilux® Immersia™	Sun: SunFit & SunFocus		Lens Power Ranges
Varilux® Physio® extensee™ Track Fit	Computer	Sun: Same as Clear		Frame Power Ranges
Varilux® XR™ Fit	Premium Progressive	Bifocal	Sun: Bifocal	
Varilux® Comfort Max™ Fit		Trifocal	Sun: Trifocal	

Ray-Ban® Authentic Lenses		Oakley® Authentic Lenses		Costa Del Mar® Authentic Lenses	Maui Jim® Authentic Lenses
SV Clear	PG Clear	Clear	Meta Non-Rx	Sun	Sun
SV + PG Sun	Meta Non-Rx	Sun			

PLAGES DE PRESCRIPTION SUR ÉTIQUETTES UPC

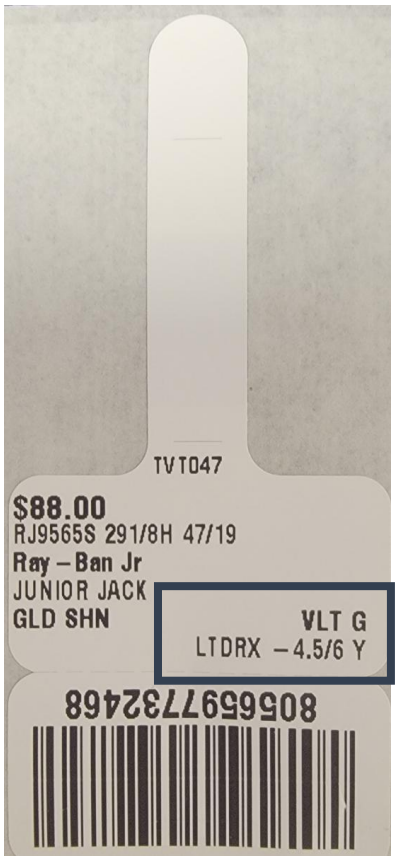
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

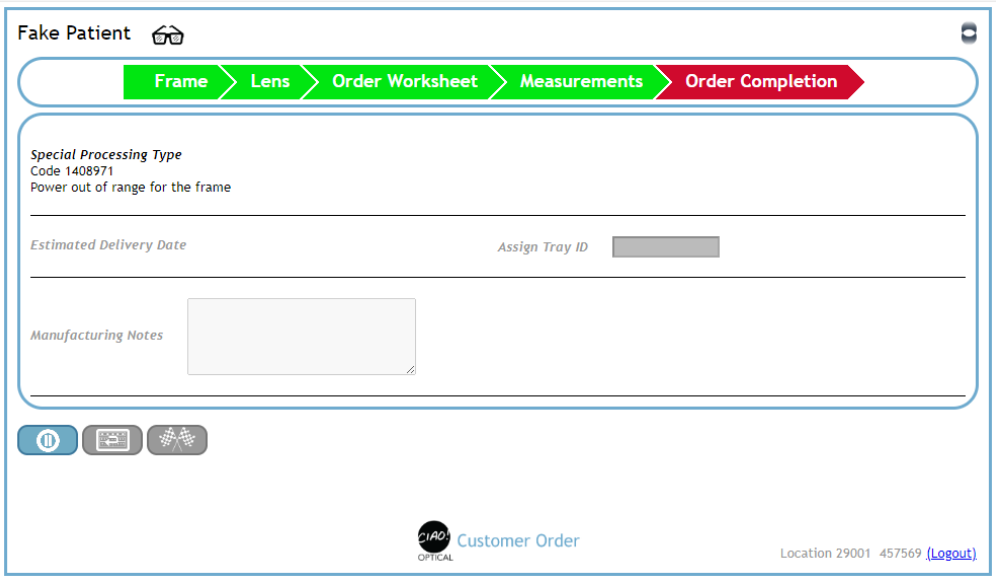
Au cours du processus de qualification des cadres chez RxO, l'équipe RxO indiquera si le cadre présente une restriction Rx afin que le Rx ne compromette pas la qualité (c'est-à-dire qu'il ne provoque pas de contrainte supplémentaire sur le cadre, point de rupture). **Ces informations sont imprimées sur les étiquettes afin que vous connaissiez les plages Rx du cadre.**

Elle est indiquée en puissance totale (min/max). Ainsi, l'exemple ci-dessous signifie que la plage va de -4,5 TP à + 6 TP.

- OD -3,75 -2 cyl, donc TP -5,75, ce qui est > -4,5 et hors plage
- OS -4,00 -1,75 cyl, donc TP -5,75, qui est > -4,5 et hors plage

Si la prescription saisie est hors de la plage pour la monture, vous serez bloqué sur l'écran de finalisation de la commande et vous devrez sélectionner une nouvelle monture en raison de la restriction de qualité.



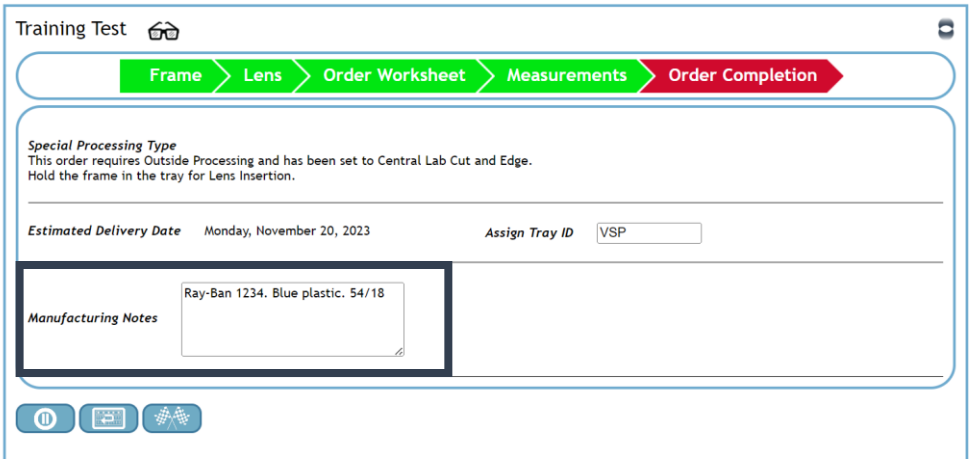


DÉTAILS DU CADRE
AQC, générique ou étiquette bleue UPC

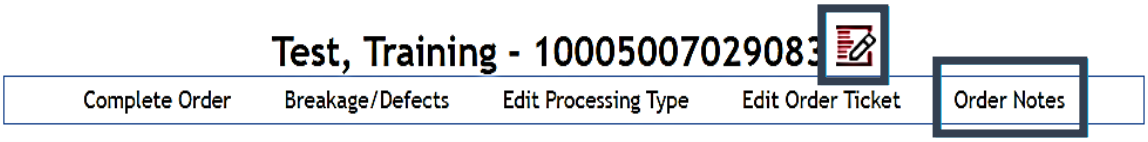
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Lorsque vous passez votre commande, vous pouvez ajouter des remarques dans la section **« Remarques relatives à la fabrication »** de l'écran « **Finalisation de la commande »** de Ciao! Optical**. Les remarques relatives à la fabrication peuvent être utilisées pour communiquer avec le laboratoire de fabrication et/ou pour documenter le numéro de modèle de vos références génériques (étiquettes bleues).**

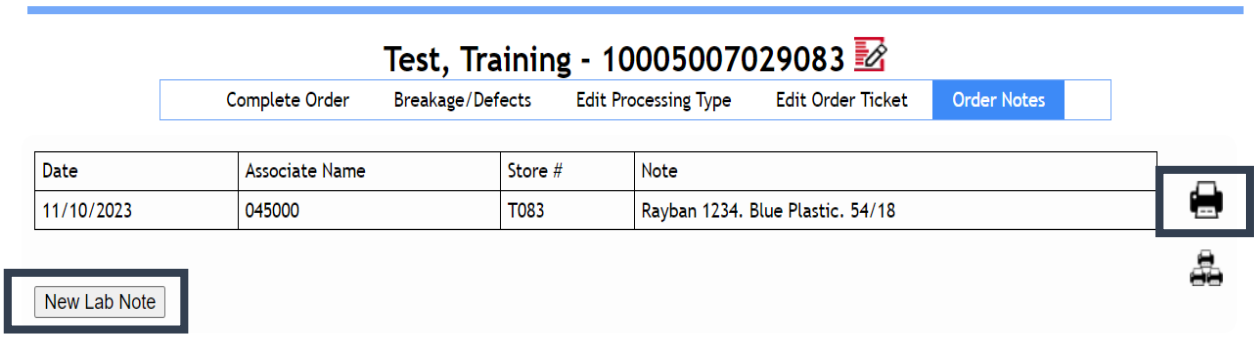
- Ces remarques sont propres à chaque commande individuelle.
- Les remarques du client doivent toujours être saisies dans la section « Remarques du client » (données démographiques du patient) de Ciao! Optical.



Les notes de commande peuvent être consultées dans LPA en cliquant sur l'onglet « **Notes de commande** ». Si une commande comporte des notes, l'icône des notes de commande à côté du nom du client sera **rouge**. Si aucune note de commande n'existe pour une commande, l'icône à côté du nom du client sera **noire**.



De nouvelles notes de laboratoire peuvent être ajoutées à une commande en cliquant sur la case **« New Lab Note »** (Nouvelle note de laboratoire). Une fenêtre contextuelle apparaîtra pour saisir de nouvelles notes. Une fois terminé, cliquez sur **« Save » (Enregistrer)** pour ajouter la nouvelle note à la commande. Vous pouvez également sélectionner **« Cancel » (Annuler)** pour revenir à l'affichage des notes de laboratoire d'origine. Ces notes peuvent également être imprimées en sélectionnant l'icône « **Printer » (Imprimante)**.



EXIGENCES RELATIVES À LA MONTURE DU PATIENT

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

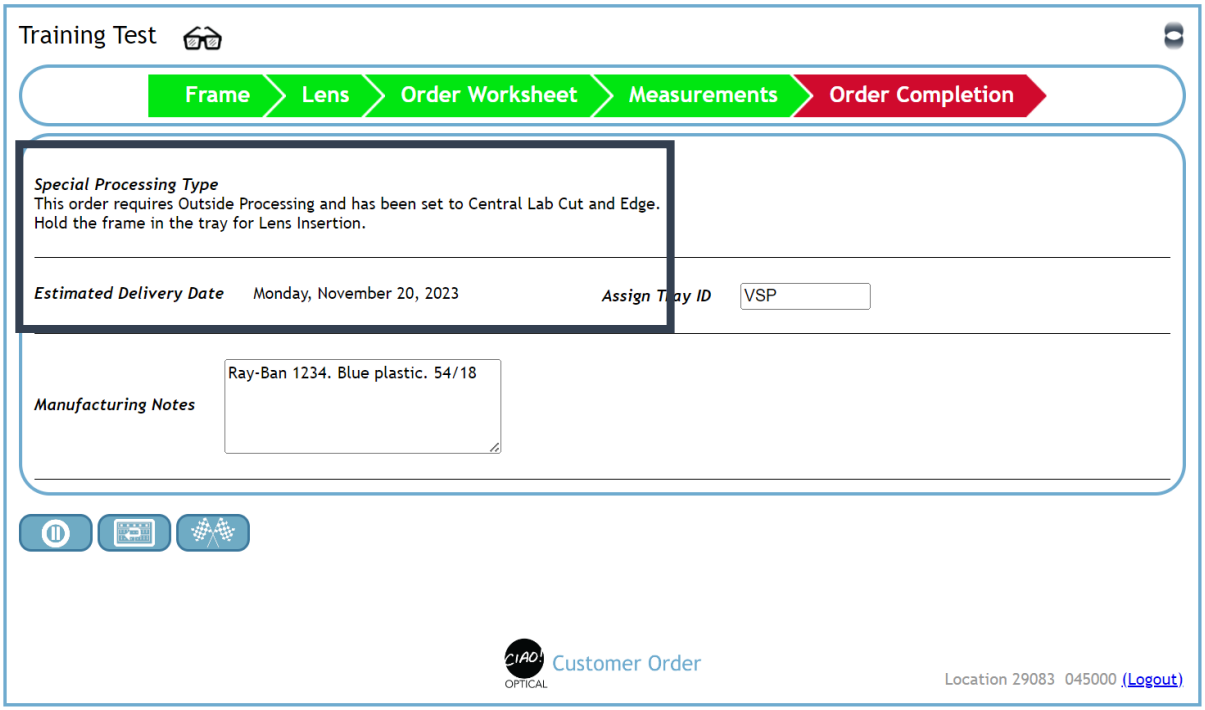
Non éligible pour le traitement des cadres envoyés en magasin et sera annulé s'il est soumis :

- Enveloppes POF
- Montage sur perceuse POF
- Montures de sécurité/sportives POF
- Lunettes intelligentes/électroniques
- Montures nécessitant des laboratoires spécifiques (Lindbergh, Maui Jim, etc.)
- Montures comportant plusieurs types de biseaux
- Montures avec des embellissements sur les verres qui entreraient en conflit avec les verres correcteurs

Les montures seront renvoyées si elles présentent l'une des caractéristiques suivantes :

- Non adaptables : monture sans marquage/nom et taille sur la branche, formes irrégulières non identifiables
- Lunettes de lecture : montures métalliques sans fermeture à barillet/vis de monture
- Montures en plastique cassantes ou fissurées
- Montures métalliques avec des points de soudure fragiles au niveau du pont/des plaquettes nasales et des charnières
- Vis/barillets dévissés
- Espaces : la lumière du jour est visible entre le verre et la monture/le cordon
- Monture irrégulière/déformée
- Éclats dans les verres des montures semi-cerclées
- Monture en caoutchouc
- Pièces manquantes : vis, branches, etc.
- Monture semi-cerclée avec cordon cassé
- Montures en bois et en cuir
- Tout défaut

DÉLAIS DE SERVICE GARANTIS



Ciao ! Optical évaluera la faisabilité et acheminera la commande en conséquence en fonction du numéro de référence de la monture, des verres et des mesures du patient et du produit.

Si la commande ne peut être produite, l'écran **« Order Completion » (Finalisation de la commande)** vous en informera.

- L'écran **« Order Completion » (Réalisation de la commande)** indiquera le **type de traitement** (Normal pour IOF, Complete to RxO, Store sends Frame) ainsi que la **date de livraison estimée**.
- Reportez-vous aux documents relatifs **aux délais de service garantis** pour connaître la date de livraison estimée.
- La date de livraison estimée indiquée dans Ciao! Optical **ne** s'applique **pas** aux laboratoires soumis à une assurance.

ENGAGEMENT DE SERVICE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

En dehors des périodes de pointe, notre **délai de service garanti pour les commandes RxO sera le jour même la semaine suivante** pour les assortiments généraux complets, les verres seuls, les verres seuls coupés et taillés. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître les exceptions :

Complet / Verres uniquement / Verres uniquement La découpe et le polissage prendront 7 jours		
EXCEPTIONS/SPÉCIALITÉS	**LABORATOIRE DE FINITION EN INTERNE**	**SERVICE PRÉVU**
Montures percées / Sécurité / Sport / Enveloppantes	Complet, envoi par le magasin	10 jours
Miroir	Complet, envoi depuis le magasin Monture, IOF : verres uniquement, non découpés	10 jours
Puissance RX supérieure à +6 ou -11,00 / Prisme supérieur à 5 dioptries	Complet, le magasin envoie la monture	10 jours
Oakley Authentic (transparent et soleil)	Complet, verres uniquement - Découpe et bordure	10 jours
Ray-Ban	Complet, le magasin envoie la monture, IOF : verres uniquement - découpe et bordure	10 jours
Cartier – Lab Italee (10 jours à compter de la réception de la commande par Italee)	Le magasin envoie la monture	10 jours
Monture à venir* (POF/COF, vente de références diverses, Oakley Authentic ou RxO en rupture de stock)	Le magasin envoie la monture, FTC	10 jours*
Indice élevé 1,74 avec filtre bleu	Complet, le magasin envoie la monture, IOF : verres uniquement - découpe et bordure	14
Costa	Complet, le magasin envoie la monture	14
Slab-offs (Yeux personnalisés)	Complet, le magasin envoie le cadre	21 jours
Rond Professionnel, 22 (Yeux personnalisés)	Terminé, le magasin envoie la monture	21 jours
Les délais de service indiqués sont basés sur les expéditions quotidiennes du magasin depuis Columbus Merge		

CADRE À VENIR

Délai de livraison sous réserve de :

1. Étiquetage des branches du cadre avec des autocollants verts
2. Étiqueter l'extérieur de la boîte avec des étiquettes vertes « FRAME ENCLOSED » (Monture à l'intérieur)
3. Expédition à l'adresse du laboratoire indiquée dans le suivi de commande
4. Expédition par service « Next Day »
5. Expédition dès que possible, prochain enlèvement UPS

REMARQUE : les commandes VSP ou autres commandes d'assurance basées sur un laboratoire suivent le même délai de service promis, bien qu'elles soient fabriquées au sein de leur réseau de laboratoires (par opposition à RxO).

APPAREILS PORTABLES

TeamVision
Eye care, together.

APPAREILS PORTABLES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le terme « appareils portables » désigne les lunettes Nuance Audio et Ray-Ban Meta en raison de leurs fonctions uniques et de leur technologie d'intelligence artificielle. Chaque produit est accompagné de son propre **guide d'utilisation,** disponible dans la **boîte à outils.**

Remarques supplémentaires :

- Vous n'aurez probablement jamais à expédier une monture d'appareil portable appartenant à un patient.
- Les lunettes seront fournies sous forme de paires complètes ou de verres envoyés sous forme de Cut & Edge.
  - Nuance et Ray-Ban Meta ont été certifiés pour la découpe et le montage.
- Les instructions de montage se trouvent ICI
- Ils feront l'objet de procédures spécifiques en cas de dommage.
- Les appareils portables nécessitent des processus d'expédition spécifiques
  - Leonardo organisera des formations annuelles sur les matières dangereuses à expédier à l'intention des personnes responsables des expéditions.
- Consultez le guide d'utilisation Nuance ou Ray-Ban Meta pour connaître les détails relatifs aux laboratoires d'assurance requis.
- Toutes les lunettes doivent être inspectées par un membre de l'équipe certifié EIP (Eyewear Inspection Process).

Dispensation :

Le matériel innovant intégré à ces montures nécessite une attention particulière lors de leur sélection et de leur distribution. En raison des éléments intégrés, il n'est pas possible d'ajuster les branches, les embouts, l'angle pantoscopique ou la courbure avant de la monture. De plus, les ajustements des charnières ne sont pas autorisés.

FABRICATION ET INSPECTION FINALE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

L'écran « Order Completion » (Commande terminée) de Ciao! Optical vous indiquera comment votre commande a été acheminée (complète ou découpée et taillée). Si elle a été acheminée sous forme découpée et taillée, vous utiliserez la monture au cabinet et installerez les verres en suivant les instructions ci-dessous :

Ne chauffez pas la monture pour retirer les verres de démonstration ou pour insérer les verres correcteurs. MONTAGE À FROID UNIQUEMENT.

- N'utilisez des solvants sur les verres qu'AVANT le montage.
- Assurez-vous que les verres sont complètement secs avant de continuer.

Montez les verres par l'avant en utilisant la technique standard de montage sur monture en plastique. Insérez délicatement les verres par l'avant de la monture en commençant par le côté temporal supérieur, puis en progressant progressivement vers le côté nasal inférieur de la monture.

INSPECTION FINALE

Il existe des points de contrôle supplémentaires à respecter avec les lunettes intelligentes Nuance et Ray-Ban Meta afin de garantir que le patient reçoive un produit complet et en parfait état.

- Pour déballer, retirez délicatement le sceau sur le côté gauche de la boîte portant l'étiquette.
- Suivez les procédures en vigueur pour effectuer l'inspection finale en vérifiant la prescription et les mesures, en gardant à l'esprit qu'aucun ajustement ne peut être apporté à la monture.
- Nettoyez et séchez soigneusement les verres à l'aide d'un chiffon ou d'une lingette pré-pulvérisée.
- Pour le remballage, veillez à ce que tous les composants soient présents et en parfait état. Réinsérez-les dans la boîte de transport en vous assurant que tous les textes sont orientés dans le même sens.

En cas d'échec de l'inspection finale ou si une monture est endommagée pendant l'inspection, vous devez passer une nouvelle commande pour une paire complète auprès de LPA.

DOMMAGES ET RETOURS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Les montures portables nécessitent des procédures de retour spécifiques en raison de leurs composants de batterie. Suivez la procédure appropriée pour garantir une gestion correcte des stocks, une expédition en toute sécurité et une élimination dans les locaux appropriés de la NAASC.

PROCÉDURE RELATIVE AUX APPAREILS ÉLECTRONIQUES PORTABLES

- Le processus de retour ou de réparation dépend de la manière dont la monture Nuance a été obtenue. Voir le tableau ci-dessous pour plus de détails.
- Ces montures ne peuvent pas être combinées ou expédiées avec les montures standard en cas de récupération ou de dommages.

RETOUR PAR LE PATIENT OU DOMMAGE EN MAGASIN
• Si le retour est effectué par un patient, procédez à l'échange ou au retour via Ciao! Optical. • Pour supprimer l'article de l'inventaire disponible, traitez les dommages à l'aide de l'application **Smart Glasses Damages & Returns** dans Fiori. • Une fois la demande soumise et le bon de retour créé, sélectionnez le retour dans la section « Commandes clôturées » de l'application et imprimez deux copies du bon de livraison (une pour vos dossiers et une pour accompagner le produit retourné). • Placez l'article à retourner dans la boîte en utilisant tous les matériaux d'expédition requis pour les retours/dommages de lunettes intelligentes (voir page suivante). • Placez une copie du bordereau d'expédition DC dans la boîte avant de la fermer. • Fermez le carton et créez une étiquette d'expédition dans EasyShip pour l'adresse NAASC appropriée pour les retours ou rappels de produits portables.
Consultez le guide opérationnel Ray-Ban Meta ou Nuance pour connaître l'adresse d'expédition et obtenir des informations supplémentaires.

EXPÉDITION DIRECTIVES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

- **Expédiez les appareils portables via UPS Ground Shipping.**
- Les retours Nuance et Ray-Ban Meta ne doivent jamais être expédiés dans le même colis que d'autres montures endommagées, rappelées ou d'autres lunettes intelligentes (par exemple, Ray-Ban Meta).
- Un emballage et des étiquettes appropriés sont nécessaires en raison de la présence d'une batterie dans les montures.
  - Utilisez les boîtes et étiquettes prévues à cet effet disponibles sur CP (références à venir).

  - Chaque année, suivez la formation Leonardo sur la manipulation des matières dangereuses.

Suivez ces étapes avant d'expédier vos retours d'appareils portables :

1. Vérifiez que les lunettes sont éteintes, puis placez-les dans le **sac en papier** fourni avec le kit de lunettes connectées.
2. Placez le socle de recharge et l'étui (s'ils sont également retournés) dans **une boîte sans marque.**
3. Placez du rembourrage dans la boîte pour éviter que les montures et la boîte sans marque ne bougent pendant le transport :
   - Support en papier
   - Protecteur d'angle (si nécessaire)
4. Placez la monture dans son sac et la boîte sans marque dans **la boîte préimprimée UN-3480 avec l'étiquette pour batterie.**
5. Joignez **la carte de retour.**
6. Joignez une copie des documents de retour :
   - **Retours standard / Dommages en magasin : Document sur les dommages et les retours de lunettes intelligentes**
   - **Remboursements sous garantie : Lettre de garantie autorisée**
7. Fermez la boîte.
8. Créez une étiquette d'expédition à l'aide d'EasyShip. Vérifiez que vous avez sélectionné le bon lieu de retour NAASC en fonction de l'origine du produit :
   - **Vous trouverez cette information dans le guide des appareils portables**
9. Déposez le colis dans la zone de collecte désignée par le transporteur.

Cliquez ICI pour consulter les guides d'utilisation Nuance et Ray-Ban afin d'obtenir les numéros CP à jour.

AUTRES LABORATOIRES

TeamVision
Eye care, together.

LABORATOIRES EXIGÉ PAR L'ASSURANCE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Certaines compagnies d'assurance (par exemple, VSP) exigent que les commandes soient traitées par un laboratoire agréé par l'assurance et ne peuvent pas être traitées par RxO. Cela est prédéterminé par le contrat que le cabinet a conclu avec l'assureur.

- Les commandes d'assurance qui nécessitent l'utilisation d'un laboratoire spécifique seront envoyées à un laboratoire désigné en dehors du réseau RxO (en fonction de l'assureur/du payeur) qui est mis en place par TeamVision.
- Une fois la demande de remboursement soumise, le service de facturation vous fournira le bon de livraison si vous devez expédier la monture au laboratoire de l'assurance.
- Seule la paire facturée à l'assurance peut être fabriquée par le laboratoire de l'assurance.
- Toutes les ventes de plusieurs paires seront commandées via RxO.

Le laboratoire d'assurance refait généralement une commande lorsqu'elle n'est pas correctement effectuée et/ou qu'il y a un changement dans la prescription du médecin.

- Contactez votre laboratoire pour connaître sa politique de refabrication (spécifique au laboratoire).
- Vous pouvez refaire votre commande VSP si le laboratoire la réalise sans frais supplémentaires, à l'exception des frais d'expédition et de manutention.
- Toutes les autres refontes sont envoyées à RxO.

Scénario	Action
• Commande délivrée et retour du patient au cabinet indiquant qu'il ne voit pas bien • L'optométriste modifie la prescription d'une dioptrie	• Renvoyer au laboratoire VSP pour une refonte unique
• Même patient que ci-dessus, voit clairement mais n'aime pas les verres progressifs	• Soumettre à RxO
• Le patient a acheté un EPP auprès de VSP et souhaite l'utiliser	• Soumettre à RxO
• Le patient a des verres transitionnels FT28 et vous remarquez qu'ils se délaminent	• Appelez le laboratoire VSP pour savoir si elles sont couvertes. Si oui, passez commande auprès de VSP, sinon, passez commande auprès de RxO
Vous pouvez appeler le laboratoire agréé par votre assurance pour toute question relative aux échanges.	

Après l'intégration, vous recevrez peut-être un nouveau numéro de laboratoire et/ou de compte d'assurance.

- Les responsables du cabinet sont chargés de s'assurer que cette mise à jour est effectuée dans les portails d'assurance.
- Contactez TeamVision Operations si vous avez des questions concernant la configuration du compte ou la facturation.
- Contactez votre laboratoire d'assurance pour toute question relative aux commandes :
  - Statut
  - Faisabilité
  - Délais

Pour plus de détails, consultez le guide des opérations d'assurance.

Lab Italee est uniquement utilisé pour les points de vente proposant des produits Cartier.

- Toutes les lunettes de vue Cartier sont fabriquées par Lab Italee et leur traitement nécessite 14 jours.
- Cela signifie que pour les laboratoires exigeant une assurance, nous devons facturer en tant que propriétaire.

Veuillez consulter le guide Cartier dans la boîte à outils pour plus de détails sur les produits et la fabrication.

Cartier

MAUI JIM LAB

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Certains magasins sont agréés fournisseurs Maui Jim. Les produits Maui Jim bénéficient des garanties TeamVision ainsi que des garanties supplémentaires Maui Jim. Pour plus d'informations, consultez le **guide d'utilisation Maui Jim**.

Maui Jim traitera toutes les commandes de verres. Les sites transmettront les commandes dans **LPA**, et **RxO** les enverra au laboratoire Maui Jim. Les commandes seront expédiées par Maui Jim au cabinet.

Comment transmettre la commande initiale à l'aide de LPA :

- **VSP** : marquez comme RxSun Authentic et la commande sera traitée par le laboratoire Maui Jim via le processus de facturation Eyefinity
- **Eyemed :** transmettez à RxO (la commande sera acheminée vers le laboratoire Maui Jim)
- **Paiement en espèces** : transmettre à RxO (la commande sera acheminée vers le laboratoire Maui Jim)

Commandes RxO : (c'est-à-dire paiement en espèces ou laboratoire non couvert par l'assurance)

La plupart du temps, lors de la vente d'une paire complète, Maui Jim fournit la monture. Dans les rares cas où vous devez **expédier une monture** (monture appartenant au patient ou monture en stock) directement au laboratoire Maui Jim, veuillez suivre les instructions ci-dessous :

1. Apposez l'étiquette sur la branche comme vous le faites pour RxO
2. Enveloppez une copie du ticket du plateau autour des lunettes
3. Utilisez EasyShip pour créer une étiquette et un numéro de suivi du document

Adresses des laboratoires :

Sites américains - Adresse du laboratoire :
Maui Jim
One Aloha Lane,
Peoria, IL 61615

Sites canadiens - Adresse du laboratoire :
Maui Jim
2830 Argentia Road, Unité 3
Mississauga, Ontario L5N 8G4

Remarques supplémentaires :

- Prévoir 14 jours ouvrables pour la fabrication (augmenter ce délai en période de forte activité)
- Inspecter les lunettes conformément aux directives EIP
- Les commandes RxO suivront le processus d'escalade TeamVision
- Le suivi des commandes n'indiquera pas l'adresse du lc

Delivery Status	
Lab Phone No.	
Lab Address	Maui Jim ,

DEMANDE DE TRAITEMENT EN LABORATOIRE
(LPA)

TeamVision
Eye care, together.

ACHEMINEMENT DES COMMANDES
Sites sans laboratoire

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

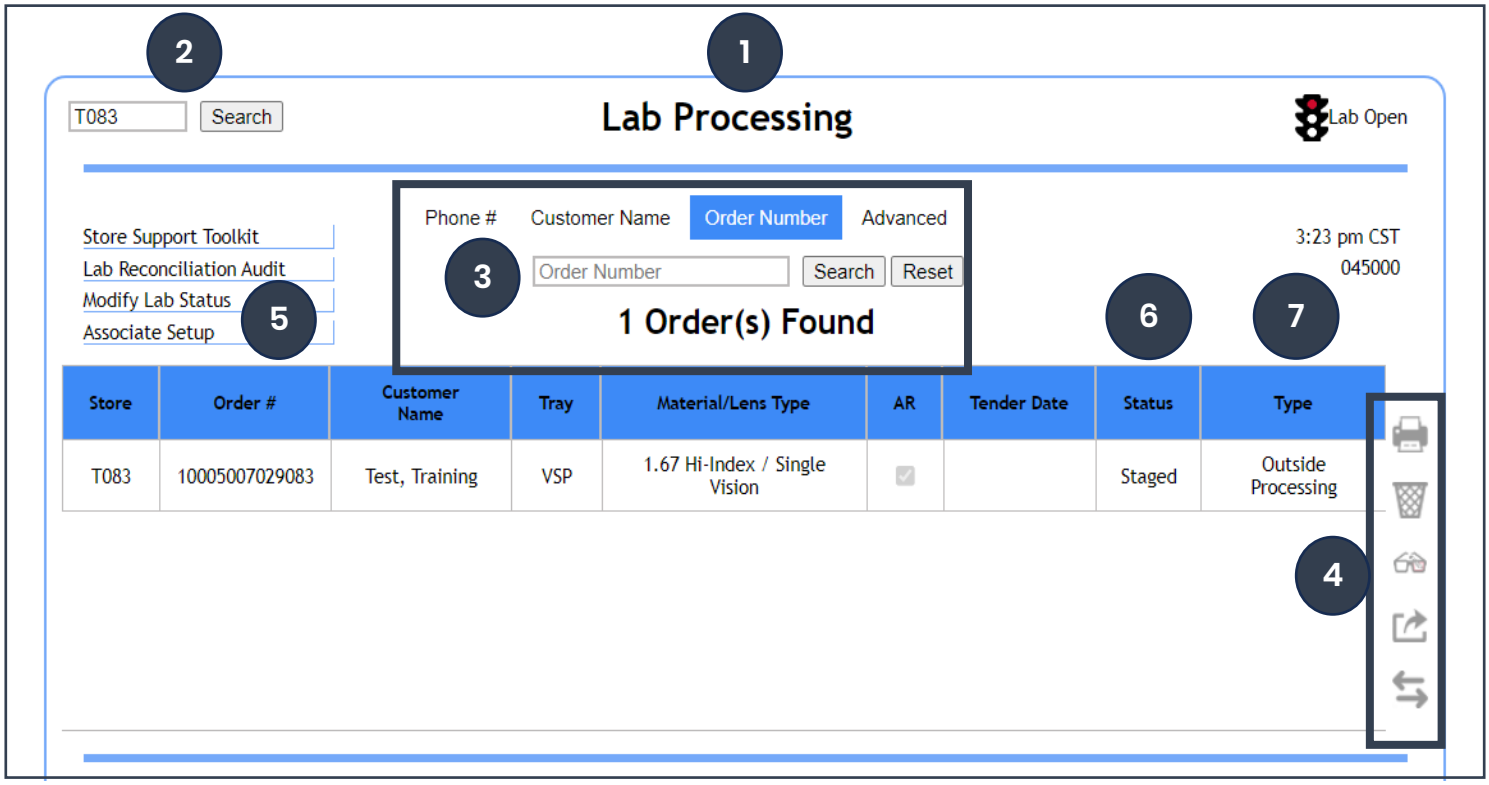
Option préférée **RxO**	**Paires complètes** RxO fournissant le cadre **c'est**-à-dire étiquettes blanches	**Acheminement en laboratoire :** • Transmettre la commande en tant que traitement externe – Laboratoire central – Le laboratoire central fournit le cadre
		Traitement du cadre : • Retour sur étagère
	Commande coupée et bordée Uniquement Ray-Ban, Oakley, appareils portables	**Acheminement vers le laboratoire :** • À utiliser lorsque la monture n'est pas disponible chez RxO pour les commandes de paires complètes ou de verres uniquement • Transmettre la commande en tant que traitement externe – Laboratoire central – Verres uniquement (Cut & Edge)
		Traitement de la monture : • La monture est conservée avec une copie des documents du laboratoire dans un plateau dans une zone désignée jusqu'à l'arrivée des verres au cabinet, puis la monture est remise sur l'étagère • Dans certains cas, le patient peut porter la monture (document sur le ticket du plateau).
	Le magasin envoie la monture c'est-à-dire les étiquettes bleues (montures non EL)	**Acheminement au laboratoire :** • Transmettre la commande en tant que traitement externe – Laboratoire central – Le magasin envoie les montures
		Traitement de la monture : • Envoyer le cadre à RxO • Envoyer le cadre le jour même pour éviter l'annulation de la commande

- **Tous les laboratoires requis par les assurances et les laboratoires spécialisés doivent être remplacés par RxSun Authentics et la commande doit être passée sur le portail approprié.**
- Les commandes CustomEyes doivent représenter moins de 1 % du nombre total d'unités. Les rapports seront envoyés aux responsables sur le terrain.

PAGE D'ACCUEIL ET ACCÈS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Pour vous connecter à **l'application Lab Processing Application (LPA)**, vous utiliserez vos identifiants réseau EssilorLuxottica et votre numéro de site (TXXX). Dans Ciao! Optical, dès qu'une commande de lunettes est « prête », une commande est générée dans **LPA**.



1. Le mot « **Lab Processing** » vous ramènera à la page d'accueil de **LPA.**

2. Indique le site auquel vous vous êtes connecté (vous pouvez changer de site en modifiant le numéro de site (TXXX) et en sélectionnant **« Search » (Rechercher)**).

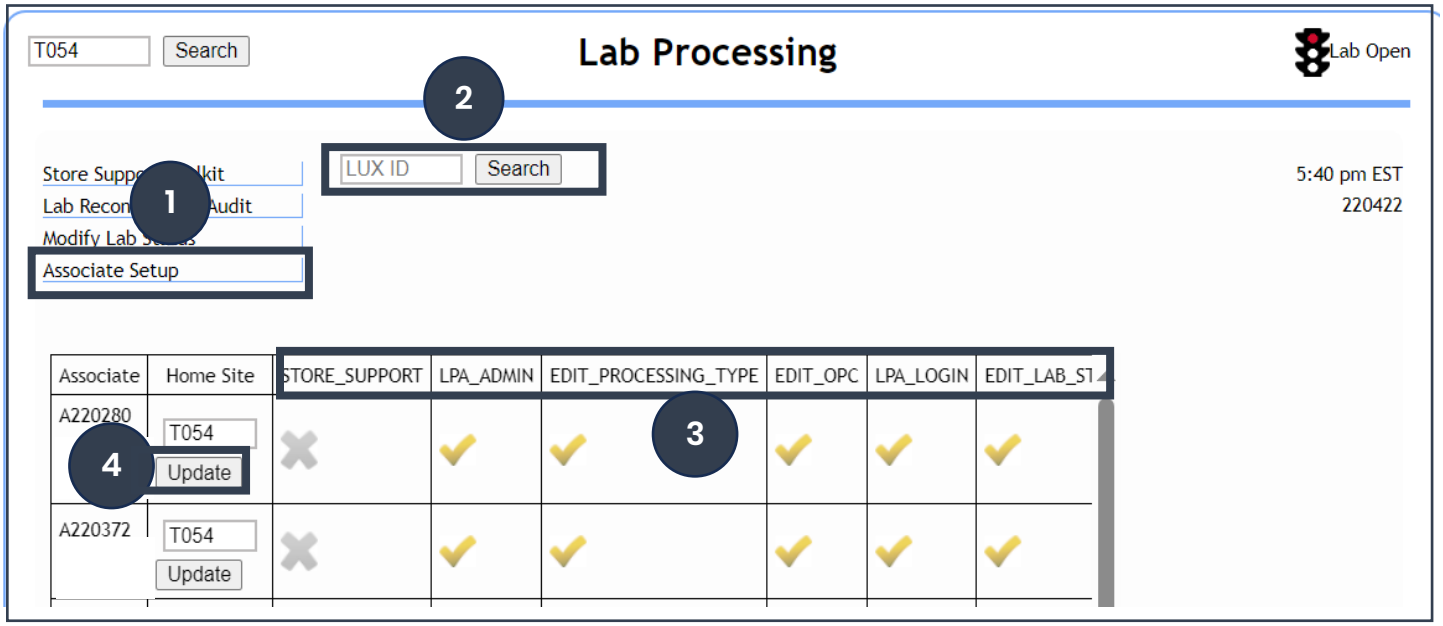
3. Diverses fonctions de recherche pour localiser les commandes actuelles et passées

4. Fonctions de commande (**imprimer le ticket de laboratoire, supprimer la commande, sélectionner la commande, transmission, rejeter/repasser la commande via RxO**)

5. Fonctions administratives (**configuration des employés, déverrouillage des commandes, audit de rapprochement du laboratoire**)

6. **Statut** de la commande/de l'offre dans Ciao! Optical

7. **Statut/type de** la commande actuelle



1 Connectez-vous à **LPA** et sélectionnez « **Associate Setup » (Configuration des associés).**

2 Une liste des **employés et des identifiants EID** s'affiche

- Si le responsable du cabinet n'est pas affecté à un site, aucun nom n'apparaîtra
- Tapez A suivi de l'ELID (exemple : A123456) et cliquez sur « Search » (Rechercher).
- Si l'employé n'apparaît pas dans la base de données **LPA**, demandez-lui de se connecter à **LPA** à partir de la boîte à outils pour être répertorié
- Si un employé apparaît deux fois, supprimez le numéro du site d'origine de tout identifiant Luxottica qui ne commence pas par un A, puis cliquez sur **Mettre à jour**

3 **Modifier les autorisations :**

- Cliquez dans la case correspondant à l'autorisation souhaitée.
- Continuez à cliquer sur la case jusqu'à ce qu'un **X** apparaisse (ce qui supprimerait cette autorisation pour l'utilisateur) ou qu'une **coche** apparaisse avec la couleur souhaitée (ce qui accorderait cette autorisation à l'utilisateur).

L'employé n'est pas autorisé pour les autorisations sélectionnées

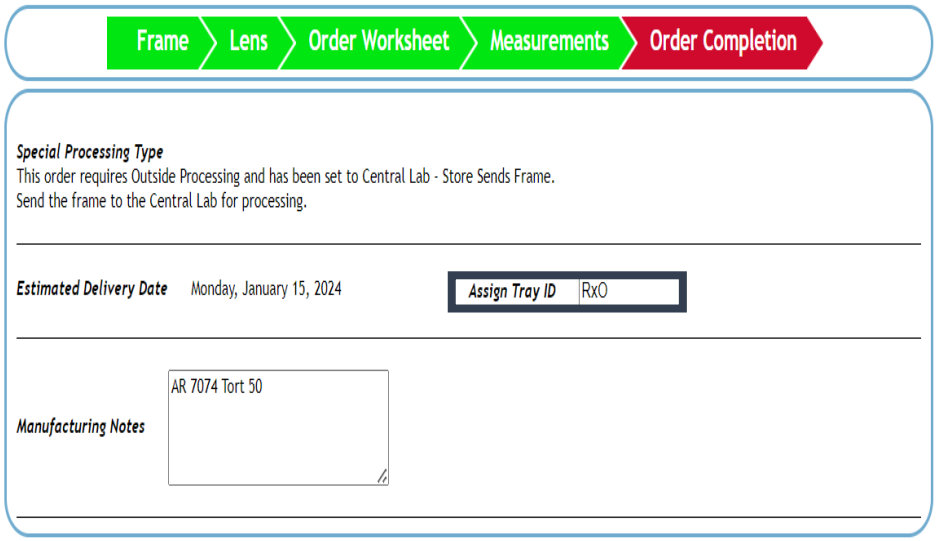
L'employé est autorisé pour l'autorisation sélectionnée et l'a obtenue

L'employé a obtenu l'autorisation, mais celle-ci a été annulée

4 Cliquez sur le **bouton Mettre à jour** sous le nom de l'employé pour mettre à jour les autorisations supplémentaires ou supprimées.

- Les autorisations enregistrées seront mises à jour lors de la prochaine connexion

- Vous pouvez utiliser votre **scanner de notification client** pour scanner **les tickets de commande dans LPA**
- Utilisez la case « **Tray ID » (Identifiant du plateau)** sur **l'écran « Order Completion » (Finalisation de la commande) dans Ciao! Optical** pour indiquer le **laboratoire** ou le **type** de commande (VSP, RxO, etc.).



Transmission/acheminement des commandes :

- Pour les commandes de montures appartenant au patient, **inspectez** toujours la monture au préalable afin de vous assurer qu'elle est en bon état pour recevoir de nouveaux verres.
- Vous pouvez choisir de laisser chaque employé gérer et transmettre ses propres commandes ou de désigner une personne chargée de l'acheminement et des transmissions.
- L'acheminement doit être effectué dans **les 30 minutes suivant la remise** (dans certaines situations, vous pouvez envisager un retard d'acheminement, par exemple en cas de jours fériés, de conditions météorologiques défavorables, d'horaires de collecte UPS, etc.
- Toutes **les commandes passées** doivent être **acheminées** selon l'une des méthodes suivantes :
    1. **RXSun Authentics** : laboratoires nécessitant une assurance, Custom Eyes, ou toute commande ne passant pas en production.
    2. **RxO** : paire complète (étiquettes blanches), magasin envoie la monture (étiquettes bleues), RB/OK éligible pour la découpe et le polissage
    3. **IOF/Hub & Spoke :** modification des verres SKU, passage à des verres non coupés, RxO, RB/OK éligibles pour la coupe et le montage
- Toutes les commandes **en attente** doivent être **supprimées**
- Vous pouvez consulter l'historique de votre **statut d'acheminement** sous **Modifier le type de traitement > Changer de laboratoire**

Fonctionnement du routeur : le routeur identifie les options pour **RxO** ou sur site (**IOF**). Une équipe travaille en permanence à la mise à jour des règles de routage afin de répondre à toutes les opportunités.

Par exemple, si le routeur renvoie le laboratoire central et que vous pouvez traiter dans vos magasins, vous pouvez passer à un traitement normal. Il n'est pas nécessaire d'appeler SSS pour effectuer cette modification.

Commandes livrées :

- Toutes les commandes doivent être inspectées et complétées dans les 72 heures suivant leur réception.
- EIP ou opticien agréé/apprenti (dans les États où une licence est requise) Inspecte la commande finale
- IOF : les commandes passées le jour suivant doivent être complétées avant la fermeture des bureaux le jour suivant

Commandes de laboratoire externe rejetées :

- Collaborez avec un deuxième membre qualifié de l'équipe pour vérifier et confirmer que la commande ne répond pas aux normes de qualité avant de passer une nouvelle commande
- Commandez à nouveau les verres à l'aide de la fonction de refabrication du laboratoire externe dans l'application de traitement des demandes (LPA)
  (LPA) et sélectionnez le code de motif de laboratoire externe approprié
  (repassez la commande dès que vous constatez que la commande n'a pas passé l'inspection)
- Indiquez sur le ticket de laboratoire la raison de la casse et le membre de l'équipe (le ticket sera dans le Lab DCR - Daily Closing Record)
- Si nécessaire, les responsables du laboratoire peuvent enquêter sur la raison de la casse et former les les membres de l'équipe.
- Le rejet/la nouvelle commande via LPA dupliquera la commande d'origine (si la conception de la lentille ou la prescription sélectionnée/saisie est incorrecte, vous devez procéder à un échange via Ciao! Optical)
- Les laboratoires VSP autorisent une seule nouvelle commande par patient (voir le guide d'assurance pour plus de détails)

Casse - Remplacer, rapprocher, encadrer

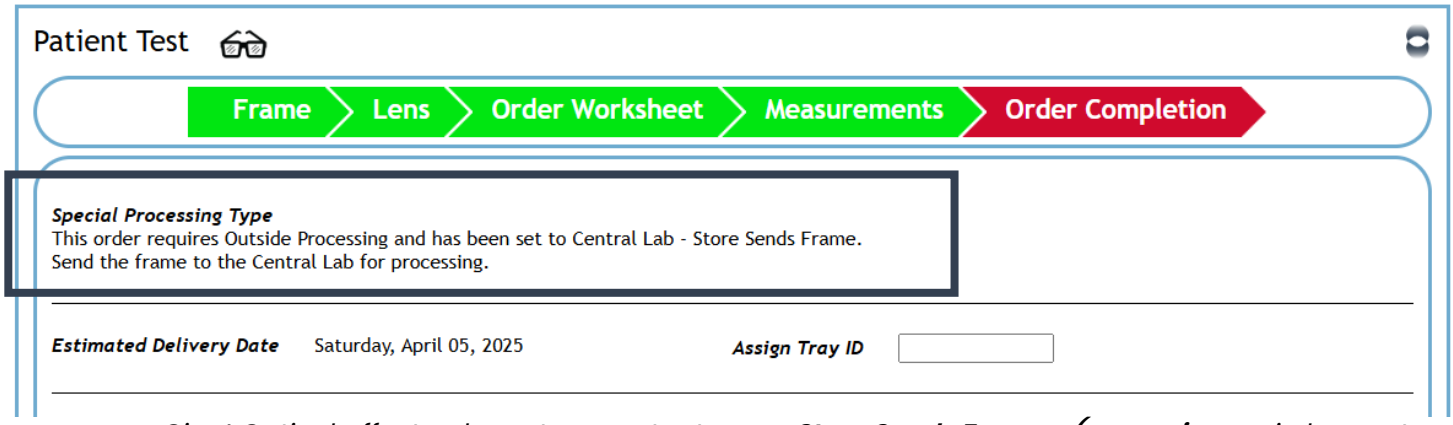
Verre avec code-barres cassé pendant le traitement :

- Joindre le couvercle de la boîte/l'emballage de la lentille au moment de la casse à la fiche de travail du laboratoire (sera joint aux documents de clôture).
- Dans LPA, indiquez/documentez qu'une nouvelle lentille a été utilisée et indiquez la raison de la casse et le membre de l'équipe responsable
- Si nécessaire, les responsables du laboratoire peuvent enquêter sur la raison de la casse et former les membres de l'équipe.

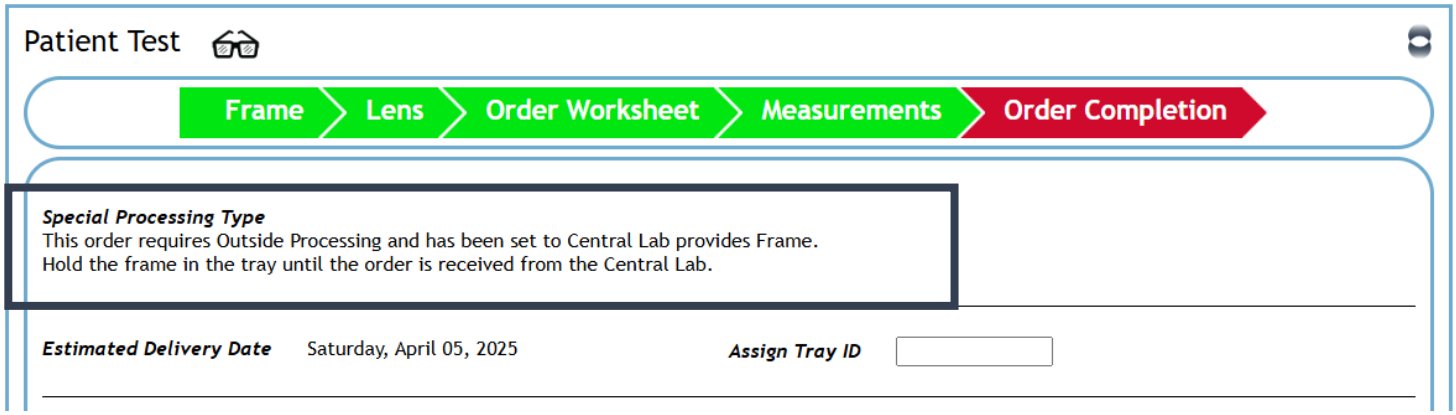
Bris hors laboratoire (RxO) :

- Commandez à nouveau les verres à l'aide de la fonction de refabrication du laboratoire externe dans LPA.
- Sélectionnez le code de raison « Bris en magasin de RxO » ainsi que la cause appropriée du bris
- Indiquez sur le bon de laboratoire la raison de la casse et le nom du membre de l'équipe (ceci sera joint aux documents de clôture)
- Si nécessaire, les responsables du laboratoire peuvent enquêter sur la raison de la casse et donner des conseils.
  les membres de l'équipe.

S'il s'agit d'un code UPC EssilorLuxottica, vous pouvez éventuellement modifier le type de commande dans LPA avant la transmission.



*Dans ce cas, Ciao! Optical effectue le routage en tant que « **Store Sends Frame » (magasin** envoie la monture**).** Cela est probablement dû à un contrôle des stocks intégré à Ciao! Optical, qui exige donc que le site envoie la monture au laboratoire par la poste.*

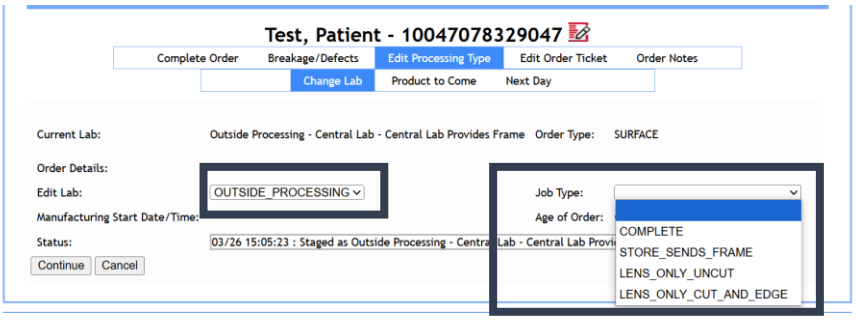


*Dans ce cas, Ciao! Optical achemine le produit en tant que **laboratoire central fournissant la monture.** La vérification des stocks indique que la monture est disponible chez RxO et sera expédiée au site sous forme de paire complète.*

Dans LPA, vous pouvez modifier le type de tâche (exemple : « Couper et tailler » en « Le magasin envoie la monture »).

- Remarque : si le cadre n'est pas disponible, LPA vous en informera lorsque vous tenterez de le modifier.

1. Sélectionnez la commande dans LPA
2. Cliquez sur **Modifier le type de traitement**
3. **Modifier le laboratoire**
4. Dans le menu déroulant Modifier le laboratoire, sélectionnez **Traitement externe**
5. Dans **Type de travail,** sélectionnez le mode de commande souhaité
6. Cliquez sur le bouton **Transmettre**



MESURES DU CADRE
Modifier le bon de commande

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

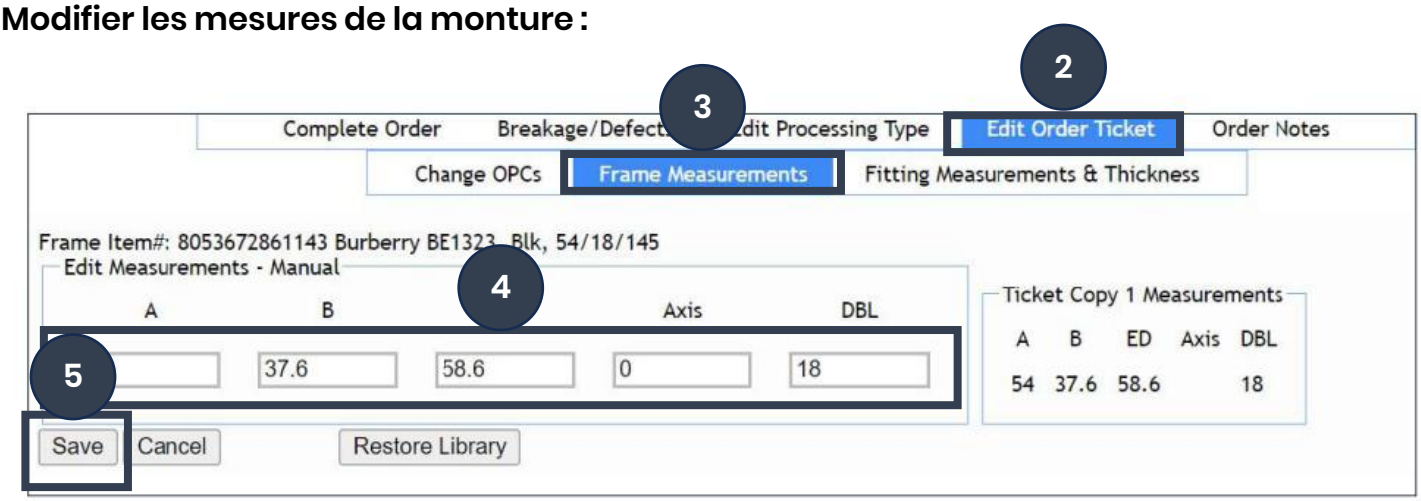
Toutes les commandes qui n'ont pas été transmises sont répertoriées dans la **liste des commandes en cours** sur la page d'accueil. Sélectionnez la commande souhaitée dans la **liste des commandes en cours** et suivez les étapes appropriées pour **modifier** les différentes sections de la commande **avant** de la transmettre.

Conseil : vous ne devriez avoir à modifier la commande que si quelque chose a changé entre le moment de la commande dans **Ciao! Optical** et la transmission dans **LPA,** ou pour corriger des erreurs de saisie lors du processus de commande.

Remarque

- Les modifications apportées au type de matériaux, à la conception des verres et aux couleurs de teinte doivent être **échangées** via **Ciao! Optical**
- Les laboratoires peuvent modifier les mesures si nécessaire (les sites **non équipés d'un laboratoire** doivent passer par Ciao! Optical).

Modifier les mesures de la monture :

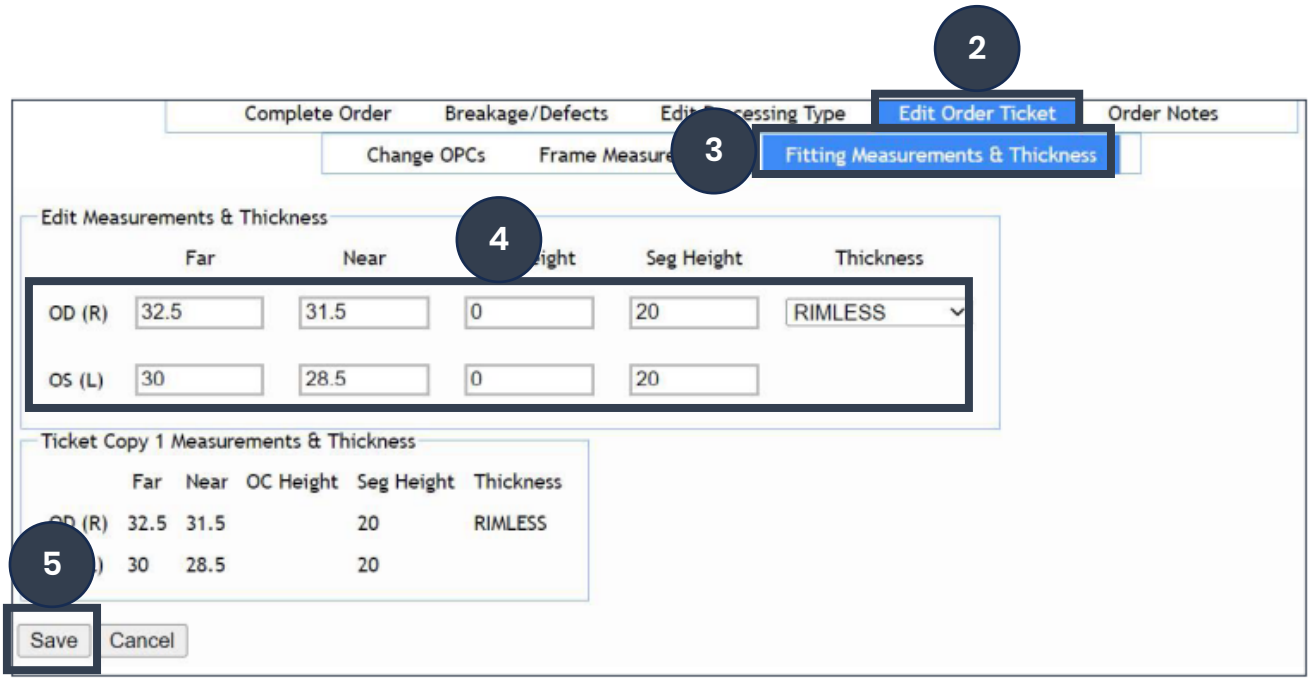


1. Mettez en surbrillance/sélectionnez la commande
2. Sélectionnez « **Modifier le ticket de commande ».**
3. Sélectionnez **les dimensions du cadre**
4. Modifier manuellement les dimensions du cadre
5. Cliquez sur **Enregistrer** et un nouveau bon de commande sera imprimé

MESURES D'AJUSTEMENT ET ÉPAISSEUR

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Pour les corrections PD et Seg/OC, **refaites la commande dans Ciao! Optical**. La mise à jour des mesures dans LPA n'affecte que la commande en cours et ne met pas à jour Ciao! Optical, ce qui entraîne des mesures incorrectes pour les futurs EPP et les refontes.



1. Mettre en surbrillance/sélectionner la commande
2. Sélectionnez **Modifier le ticket de commande**
3. Sélectionnez **les mesures d'ajustement et l'épaisseur**
4. Modifier l'épaisseur et/ou les mesures
   - Toute modification de la hauteur OC/Seg ne sera pas répercutée dans Ciao! Optical, mais uniquement dans cette commande spécifique.
5. Cliquez sur **Enregistrer** et un nouveau bon de commande sera imprimé

MODIFIER LE TYPE DE COMMANDE
Comment vous recevrez la commande

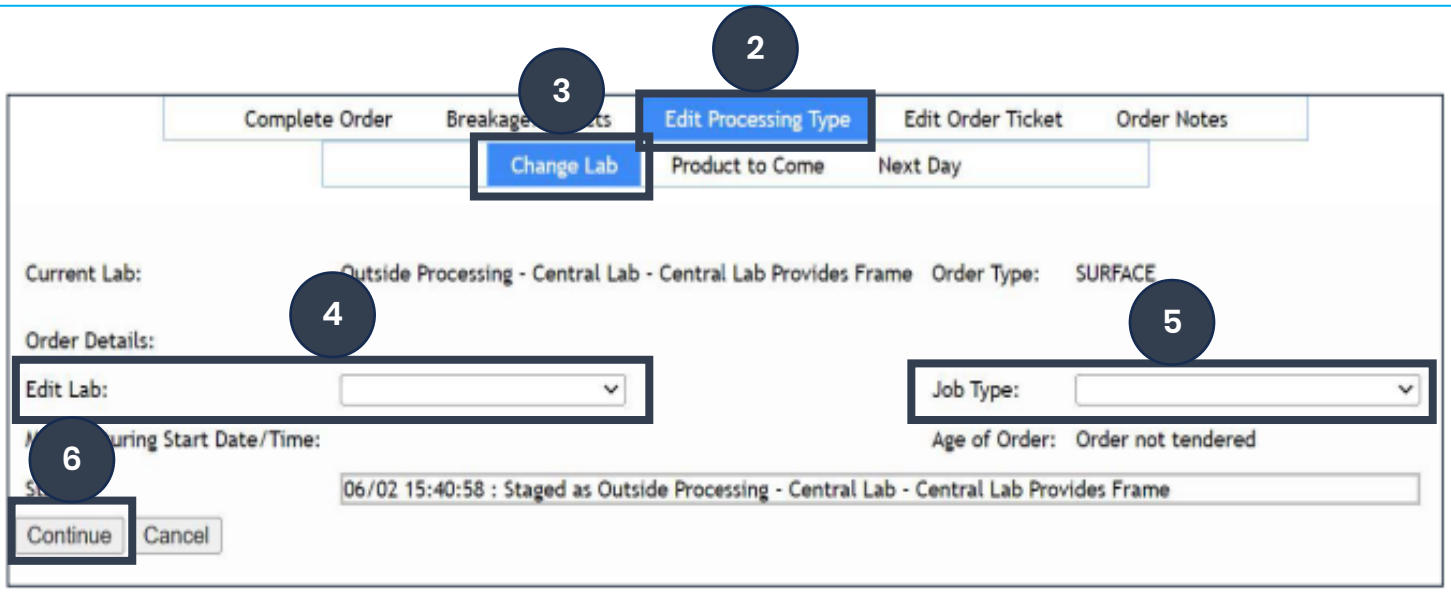
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Vous utiliserez cette fonction si vous souhaitez **modifier la manière dont vous recevez la commande par rapport à ce qui est indiqué sur l'écran de finalisation de la commande dans Ciao!.**

- Exemple : si Ciao! Optical a acheminé la commande en tant que « Cut & Edge », mais que vous préférez envoyer le cadre.

Si la commande a déjà été **transmise à RxO**, vous ne pouvez pas modifier le type de traitement, mais uniquement **le type de tâche.**

- Une fois que la commande a été modifiée en RxSun Authentic, vous ne pouvez plus la retransmettre à RxO.



1. Mettez en surbrillance/sélectionnez la commande.

2. Sélectionnez **Modifier le type de traitement > Modifier le laboratoire**

3. Sélectionnez **Modifier le laboratoire**

4. Sélectionnez **Modifier le laboratoire** et choisissez le type de traitement dans la liste déroulante (par exemple : RxSun Authentic)

5. Sélectionnez **le type de tâche** dans la liste déroulante
   - **La sélection du type de tâche n'est requise que pour le traitement externe**
   - Pour Normal et RxSun Authentic, **vous ne pouvez pas sélectionner le type de travail**

6. Cliquez sur **Continuer** et un nouveau ticket de commande s'imprimera

ACHEMINEMENT DES COMMANDES ET TRANSMISSION DES COMMANDES

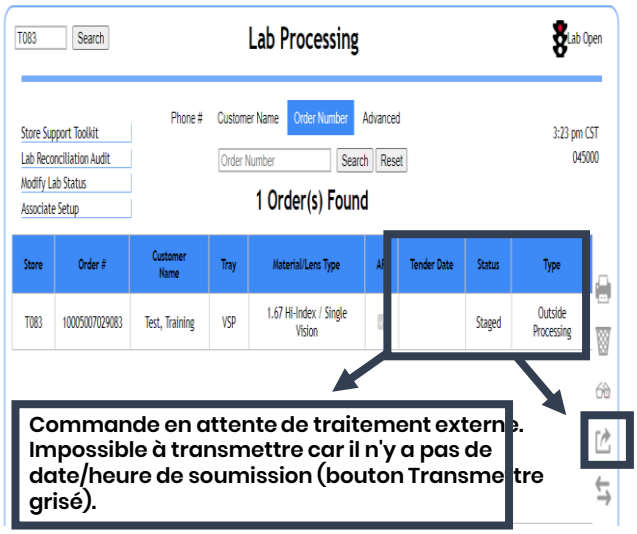
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

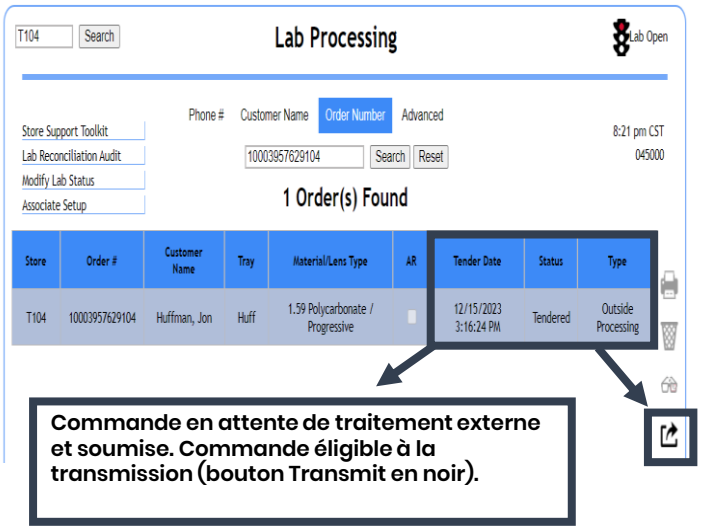
Vous devez **transmettre** chaque commande **soumise** dans LPA :

- Les commandes doivent être transmises immédiatement après la soumission ou dans les 30 minutes
- Avant la transmission, toutes les mesures et tous les changements de type de travail doivent être effectués
- Si le bouton **Transmettre** est **noir**, la commande peut être transmise et n'a pas encore été transmise.
- Si le bouton **Transmettre** est **gris**, la commande n'est pas éligible à la transmission ou a déjà été transmise

Bouton de transmission activé : les scénarios suivants nécessiteront une intervention de votre part :

1. Commandes **passées en attente** de **traitement par un laboratoire externe** Ciao! Optical :
   - Une fois que le système a déterminé qu'une commande peut être fabriquée dans un laboratoire externe, celle-ci sera mise en attente pour **traitement externe** dans LPA.
   - La commande ne sera pas **éligible** à **la transmission** tant qu'elle n'aura pas été **soumise**
   - Une fois la commande **transmise**, vous ne pouvez plus la transmettre à nouveau



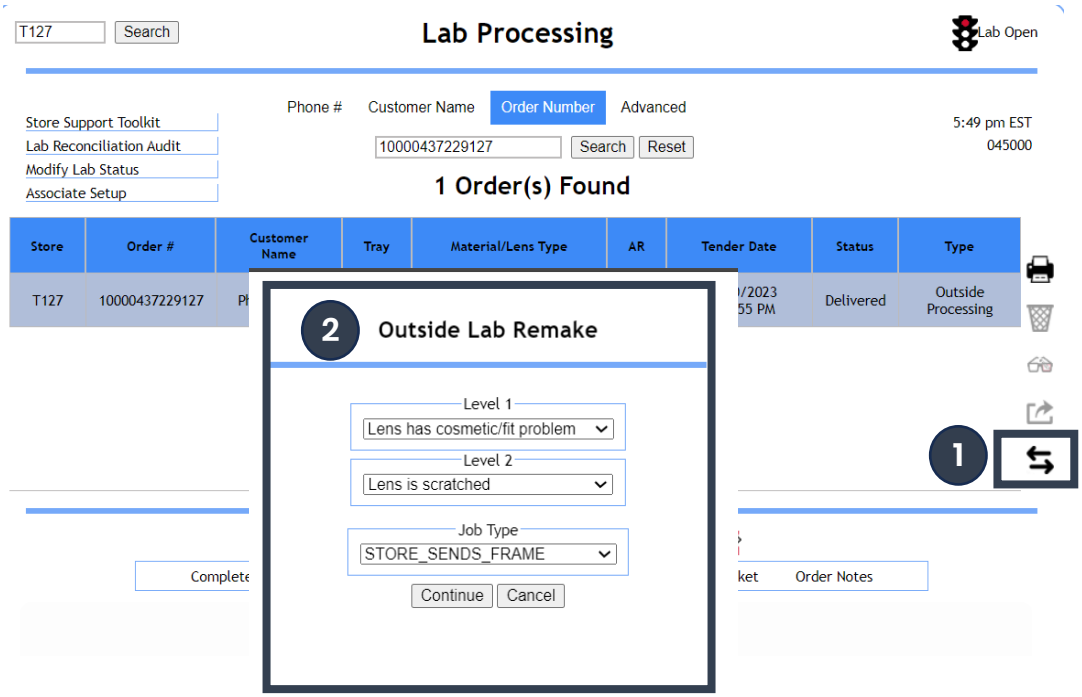


2. Commandes **passées** en attente de **traitement IOF** (normal, laboratoire fermé, produit à venir) qui doivent être modifiées en **traitement externe :**

- Lorsque vous utilisez la fonctionnalité **Modifier le type de traitement** (Changer de laboratoire) pour passer **au traitement externe**, vous devez spécifier le **type de travail** (complet, monture à venir/magasin envoie la monture, lentille non coupée uniquement ou lentille coupée et bordée uniquement).
- Un appel « Make/Route » est généré pour déterminer si la commande peut être modifiée et, le cas échéant, où elle peut être fabriquée (partenaire distant ou RxO).
- Si Make/Route renvoie une réponse positive, vous devez indiquer toute **utilisation de lentilles** pour terminer le changement vers **le traitement externe.**
- La commande peut alors être transmise et le **bouton Transmit (Transmettre)** est activé (la commande n'est pas transmise automatiquement dans ce scénario).

Transmission automatique : les commandes seront automatiquement transmises dans les cas suivants en raison d'une action préalable déjà effectuée

1. **Commande** précédemment **transmise à un traitement externe** (c'est-à-dire envoyée à RxO) dont le **type de tâche** doit être **modifié :**
   - Une fois qu'une commande a été transmise à un laboratoire externe, vous **ne pouvez plus** apporter de modifications
   - Avant la transmission, vous pouvez modifier le **type de tâche** sur la commande en utilisant « **Modifier le type de traitement** » (Changer de laboratoire) et sélectionner un autre type de tâche pour le traitement externe
   - Un appel Make/Route déterminera si la commande peut être modifiée et, le cas échéant, où elle peut être traitée (partenaire distant ou laboratoire externe).
   - Si Make/Route renvoie une réponse positive, un message d'annulation sera automatiquement généré pour la commande précédente et la « nouvelle » commande sera automatiquement transmise
2. **Reprise par un laboratoire externe :**
   - Une fois qu'une commande fabriquée par un laboratoire externe a été reçue au bureau, vous pouvez demander une refabrication par un laboratoire externe si la commande ne peut pas être délivrée au client
   - Le bouton de refabrication n'est activé que si la commande a été transmise au moins un jour avant la date actuelle.
   - Après avoir demandé une refabrication et saisi les raisons de cette demande, la commande sera automatiquement transmise au laboratoire externe pour traitement.



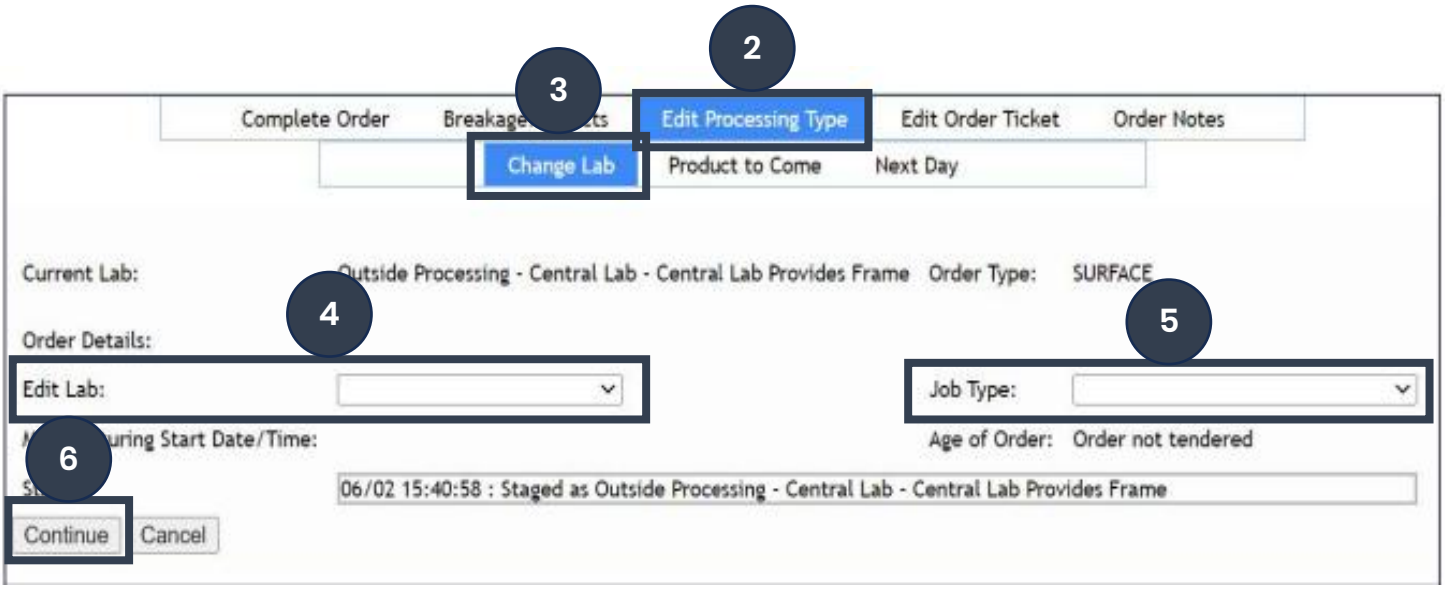
En fonction du code UPC et des niveaux de stock, Ciao! Optical fera une recommandation sur la manière dont la commande sera traitée chez RxO :

- Complète, le magasin envoie la monture ou coupe et borde

Même si une assurance est jointe à la commande, Ciao! Optical part du principe que toutes les commandes seront envoyées à RxO.

Nous devrons demander manuellement à LPA de ne pas l'envoyer à RxO si vous devez passer commande auprès d'un laboratoire nécessitant une assurance.

Les étapes ci-dessous vous expliquent comment modifier votre commande dans LPA lorsque vous utilisez un laboratoire nécessitant une assurance :



1. Mettez en surbrillance/sélectionnez la commande
2. Sélectionnez **Modifier le type de traitement > Modifier le laboratoire**
3. Sélectionnez **Modifier le laboratoire**
4. Sélectionnez **Modifier le laboratoire** et choisissez le type de traitement dans la liste déroulante (par exemple : RxSun Authentic)
5. Sélectionnez **le type de tâche** dans la liste déroulante
   - **La sélection du type de tâche n'est requise que pour le traitement externe**
   - Pour Normal et RxSun Authentic, **vous ne pouvez pas sélectionner le type de travail**
6. Cliquez sur **Continuer** et un nouveau ticket de commande s'imprimera

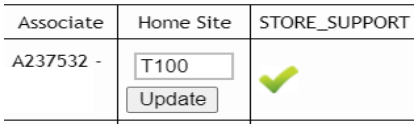
DÉBLOQUER LES COMMANDES
PM, APM, LM, TL, Terrain

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Qui peut déverrouiller les commandes :

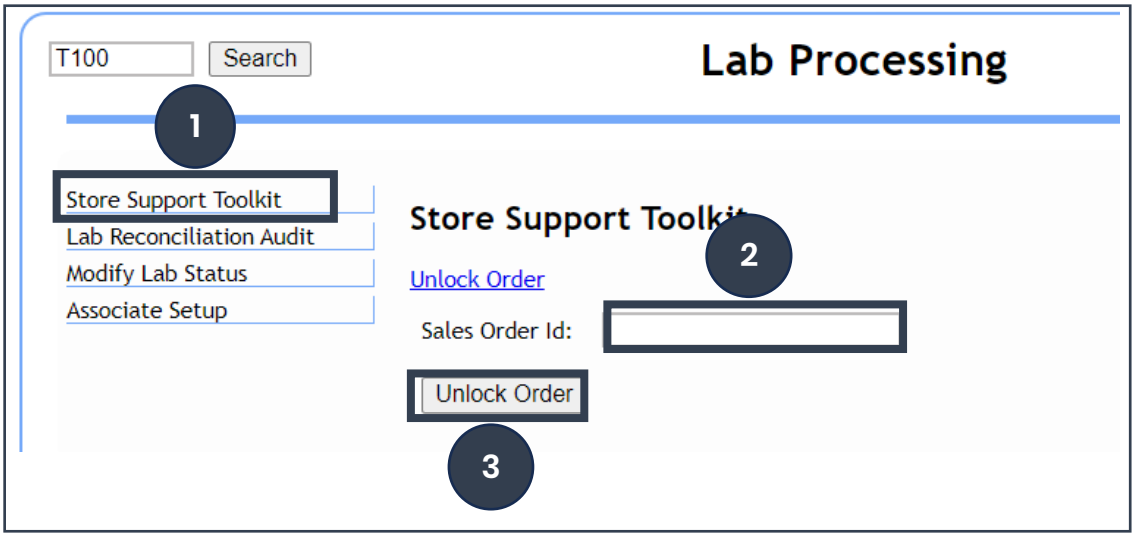
Lorsqu'une commande est sélectionnée dans **LPA** et que le navigateur est fermé, la commande peut être **verrouillée** pour modification. Certains titres peuvent déverrouiller ces commandes verrouillées (PM, APM, LM, TL, Field).

Pour accorder l'autorisation de déverrouiller les commandes, dans la section « **Employee Set Up » (Configuration des employés)** de **LPA,** cochez la case verte sous « **Store Support** » (Assistance magasin).



Une fois les autorisations attribuées, l'option de menu « **Store Systems Support Toolkit » (Boîte à outils d'assistance aux systèmes du magasin)** s'affiche.

Pour déverrouiller les commandes :



1 Sélectionnez « **Kit d'outils d'assistance au magasin ».**

2 Saisissez le **numéro de commande** dans le champ « Sales Order ID » (ID de commande client).

3 Cliquez sur « **Débloquer la commande ».**

EXPÉDITION VERS RxO

Store Envoie le cadre

TeamVision
Eye care, together.

PROCESSUS : EXPÉDITION VERS RxO

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

th**Monture à venir/Magasin envoie la monture :** il est impératif que vous suiviez les directives d'expédition appropriées lorsque vous envoyez vos montures au laboratoire concerné. **Une fois la commande acheminée, si votre monture n'est pas associée à la commande dans les 7 jours ouvrables, vous risquez de voir votre commande annulée**.

La taille de la boîte, les autocollants et les méthodes d'expédition ont tous pour but d'acheminer vos montures vers le bon endroit au sein de nos installations RxO. Le non-respect des directives d'expédition entraînera la perte de la monture, ce qui causera de la frustration pour vous et vos patients.

Lorsque vous expédiez vers les installations RxO, veuillez suivre scrupuleusement les directives suivantes :

1. **Remplissez** et apposez l'étiquette **Temple Tag** sur la monture
   - Indiquez le numéro de commande, le nom du client, le numéro du site et la date d'expédition.
   - Veuillez écrire lisiblement.

2. Imprimez/prenez le ticket à languette (copie 2) ou la copie la plus récente du ticket de commande, et enroulez-le autour du cadre, **en le fixant** avec un élastique
   - Le boîtier n'est pas nécessaire (vous ne le récupérerez probablement pas)
   - Ne réutilisez pas les sacs d'expédition des cadres.

CP # 3031684

3. Préparez votre envoi dans une **boîte UPS de taille moyenne** (16 x 11 x 3).
   - Ne réutilisez pas les boîtes et n'utilisez pas d'autres boîtes que les boîtes UPS de taille moyenne.
   - Commandez vos fournitures d'expédition via **EasyShip** > Campus Ship

CP # 3031683

4. Connectez-vous à **Order Tracker** et **confirmez** l'usine de fabrication
   - Chaque laboratoire doit disposer de son propre carton, mais plusieurs commandes destinées au même site peuvent être expédiées dans le même carton.

5. Connectez-vous à **EasyShip** et créez une étiquette d'expédition **Next Day Air Saver**
   - Pour Atlanta, vérifiez que « **Suite 200 »** est bien visible sur l'étiquette imprimée.
   - EasyShip vous invitera à programmer un enlèvement si UPS ne passe pas tous les jours.

6. **Apposez** l'autocollant « Frame Enclosed » (Cadre inclus) à l'extérieur du colis UPS

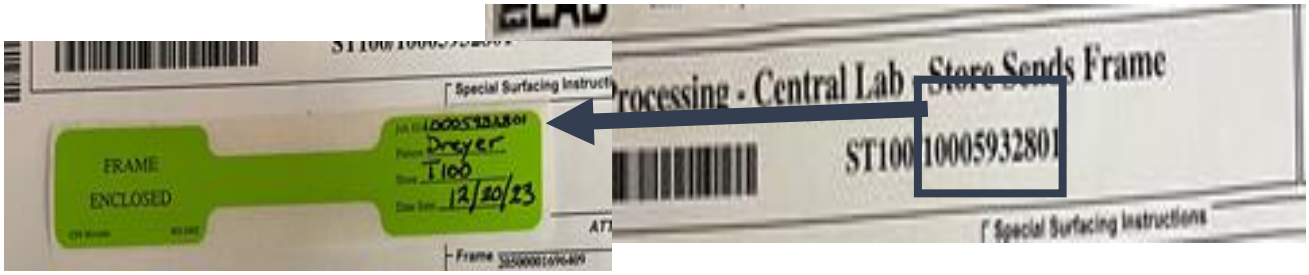
7. Notez le numéro de suivi sur le bon de commande (copie 1) qui reste sur le site dans votre système de gestion des commandes, ou inscrivez le numéro de suivi dans la **rubrique « Remarques sur la commande »** dans **LPA**

rdthSi votre cadre n'est pas reçu par **RxO Facilities** avant le **7e jour ouvrable,** les numéros de suivi peuvent être soumis à votre responsable de terrain pour escalade. La commande sera annulée le 10e jour ouvrable si le cadre n'a pas été associé à la commande.

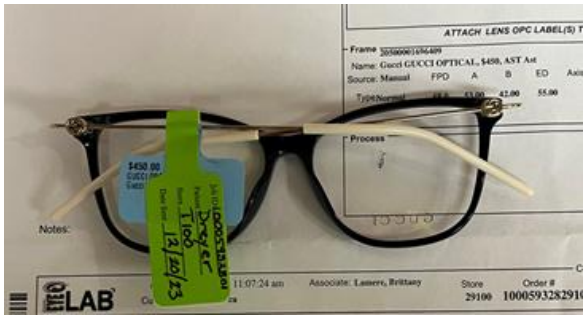
PROCESSUS : EXPÉDITION À RxO

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

1. **Étiquette du temple remplie** avec **les détails de la commande corrects** et une écriture lisible



2. **Étiquette Temple attachée** et **bon de commande** enroulé autour du cadre avec **le bon de commande du laboratoire** le plus récent, **fixé** avec un élastique



3. Boîte **UPS de taille moyenne** avec **autocollant « Frame Enclosed » (Cadre inclus)**, expédiée par **Next Day Air Saver**

ADRESSE DU LABORATOIRE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Les adresses des laboratoires de fabrication seront préchargées dans EasyShip. Vous pouvez également utiliser les adresses ci-dessous :

LAB	ADRESSE
Atlanta, Géorgie (RxO)	101 Greenwood Industrial Parkway Suite 200 McDonough, Géorgie 30253 **À l'attention de :** RxO Lab- FTC
Bell Labs (RxO)	2400 Spiegel Dr. Groveport, OH 43125 **À l'attention** du département FTC
Columbus, OH (RxO)	2150 Bixby Rd. Lockbourne, OH 43137 **À l'attention de :** Frame to Come
Custom Eyes (Vision Web)	1001 Stearns Dr. Sauk Rapids, MN 56379 **À l'attention** du département FTC
Dallas, TX (RxO)	13675 N. Stemmons Frwy Dallas, TX 75234 **À l'attention** du département FTC
Essilor Canoptic	347 Evans Ave Toronto, ON, M8Z1K2
Essilor Montréal	2660, rue Diab St-Laurent, QC, H4S 1E8
Lab Italee (doit être un site approuvé)	2641, boulevard Olympic Ouest Los Angeles, CA 90006

Laboratoires d'assurance : utilisez la zone ci-dessous pour indiquer les adresses des laboratoires requis par votre assurance.

LAB	ADRESSE

PROCESSUS D'ESCALADE

RxO uniquement

TeamVision
Eye care, together.

ÉVITER LES ANNULATIONS CONSEILS ET ASTUCES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Avant l'appel d'offres :

1. Utilisez les outils et techniques de vente consultative pour mieux connaître le patient et lui faire des recommandations appropriées.
2. Utilisez **le guide du portefeuille de verres** (boîte à outils) pour vérifier les plages de puissance des verres.
3. Pour **les marques authentiques** (Ray-Ban, Oakey, Costa), utilisez **la carte du portefeuille de verres** pour confirmer que le patient est éligible à la combinaison monture et verres sélectionnée.
4. Soyez attentif à la valeur de la monture (financière et émotionnelle) lorsque vous acceptez les montures appartenant au patient (POF).
   - Même en suivant les meilleures pratiques, les montures peuvent être perdues.
4. Lorsque vous utilisez des POF, inspectez la monture et assurez-vous qu'elle n'est pas :
   - Sèches, cassantes ou fissurées
   - Les montures ne sont pas roulées
   - Assurez-vous que les formes des verres droit et gauche sont symétriques
   - Assurez-vous qu'il n'y a pas de différence de taille entre les verres droit et gauche
   - Sans monture : assurez-vous qu'il n'y a pas d'espace
   - Vérifiez que la monture est équipée de fermetures à barillet/vis pour monture
   - Vérifiez les vis des montures (pas d'écrous ni de boulons)
   - Inspectez les soudures pour vous assurer qu'elles sont en bon état et qu'elles ne présentent pas de fissures (pont, zone des plaquettes nasales, charnières)
   - Cliquez ICI pour connaître les qualifications POF.

Commande annulée :

Si, après la transmission LPA, RxO détermine que la commande ne peut pas être traitée et l'annule :

- Les sites en sont informés et doivent évaluer les paramètres/mesures de la commande afin de déterminer si/comment celle-ci peut être prise en charge, puis la renvoyer/la modifier si nécessaire
- Si la découpe pose problème, vous devrez peut-être redessiner votre patient avec une monture plus petite.
- Pour éviter de passer des commandes susceptibles d'être annulées, veuillez vous reporter aux **directives de contrôle de la qualité des montures.**
- Les notifications aux magasins sont envoyées à l'adresse e-mail du site le jour même de l'événement.
- Assurez-vous que la boîte mail du magasin n'est pas pleine, car les notifications ne peuvent pas être envoyées à des boîtes mail pleines.

ÉVITER LES ANNULATIONS LES RETOURS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le magasin envoie le cadre	Cadre temporel	Action du site	Action RxO
Commande soumise en tant que FTC **RxO En attente du cadre du site**	**1 à 3 jours**	1. Envoi du cadre au laboratoire désigné • **Envoi par avion le lendemain**	
Commande soumise en tant que FTC **RxO En attente du cadre provenant du site**	**4 à 6 jours**	1. Vérifiez que vous avez expédié au bon laboratoire avec les bons protocoles. 2. Suivez la commande dans le suivi des commandes.	
Commande soumise en tant que FTC **RxO En attente du cadre du site**	**7 jours**	1. Remplissez le formulaire Teams avec le suivi UPS.	
Commande soumise en tant que FTC **RxO En attente du cadre du site.** Que le suivi ait été fourni ou non	**10 jours**	1. Retraiter **(échanger)** la commande dans Ciao! Optical **2. Envoyer la monture** sur la commande retransmise lorsque l'avis d'annulation est reçu	**Annuler**
Terminer la commande conformément aux attentes de la FTC	**Délai**	**Action du site**	**Action RxO**
La commande est transmise comme **étant terminée,** mais **le cadre** est **en rupture de stock**	**1 à 5 jours**	1. Dans LPA, renvoyer en tant que cadre à venir **2. Envoyer le cadre** sur la commande retransmise lorsque l'avis d'annulation est reçu 3. Remplir le formulaire Teams avec le suivi UPS.	**Annuler**

Cadre à venir Meilleures pratiques :

- N'envoyez pas les numéros de suivi par e-mail les jours 1 à 3 de la commande (ceci n'est pas nécessaire, sauf si le cadre n'a pas été reçu au quatrième jour)
- Confirmer que le cadre est envoyé au laboratoire indiqué comme **laboratoire assigné** dans **le suivi des commandes**
- Assurez-vous que les envois de cadres FTC comprennent le(s) **bon**(s) **de commande**
- Envoyez la copie la plus récente du bon de commande
- Corrigez les numéros de séquence indiqués sur l'étiquette **Temple Tag.**
- **Le cadre vert** L'étiquette **fermée** est clairement visible à l'extérieur de la boîte

ESCALADES RxO

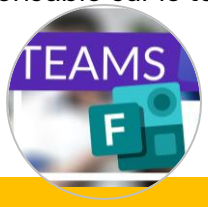
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Afin de rationaliser le processus d'escalade RxO et de réduire les erreurs, nous mettons en place un nouveau processus d'escalades RxO à compter du 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 les résolutions à long terme et d'améliorer l'efficacité.
- Cliquez ICI pour regarder une vidéo expliquant les raisons de ce changement de 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 à Jotform pour que l'équipe d'escalade les reçoive

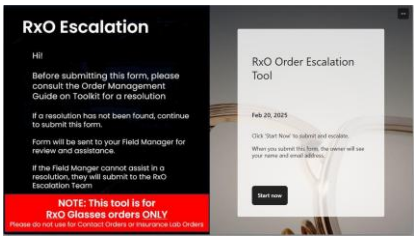
Étape 3 : RxO
- L'équipe chargée des escalades envoie une mise à jour par e-mail au site et au terrain dans les 48 heures.

SITE À COMPLÉTER :

Étape 1 : Remplissez le formulaire d'équipe - Formulaire d'escalade RxO

1. Consultez **le guide de suivi et de gestion des commandes** 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 votre responsable de terrain.
3. Remplissez le **formulaire Teams** en suivant les instructions fournies dans le formulaire.

Nouveau processus



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)	• Commande en retard (10 jours depuis la date de soumission). • Date de promesse de service modifiée à plusieurs reprises (20/02, 01/03, 10/03).
Le magasin envoie le cadre	• Le **7e 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	• 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 d'inspection qualité - Refabrication soumise	• La commande a été traitée dans LPA et, lors de la distribution, vous remarquez un défaut (par exemple, vous avez commandé des transitions vertes et elles sont grises).
Plages de faisabilité	• La commande a été annulée, mais Ciao! vous a permis de passer la commande et l'affiche dans la plage du guide de portefeuille de lentilles.

Nouveau processus

SUIVI DE COMMANDE
(OT)

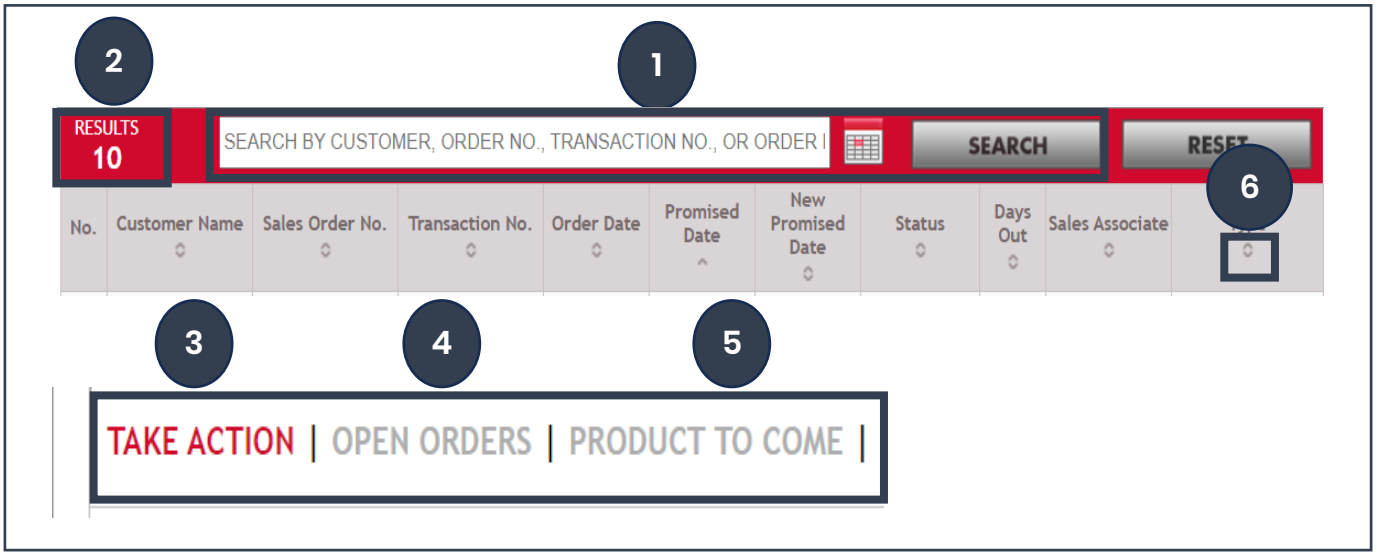
TeamVision
Eye care, together.

SUIVI DES COMMANDES
Page d'accueil et accès

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Tous les employés ont accès à **Order Tracker**. Pour vous connecter à **Order Tracker (OT)**, vous utiliserez vos identifiants réseau EssilorLuxottica. Vous serez affecté à votre site d'origine. Si vous avez besoin d'accéder à plusieurs sites, veuillez contacter votre responsable régional.

Le système permet d'envoyer automatiquement des notifications aux patients (SMS/e-mail), il est simple à utiliser, consultable et triable. Le système est mis à jour toutes les 5 minutes avec les commandes en cours. Les commandes non livrées resteront visibles dans **Order Tracker** pendant 60 jours.



1. Entrez les informations du patient pour **effectuer une recherche**
   - Recherche par nom du patient (minimum 3 lettres)
   - Numéro de commande de scan, numéro de transaction, date

2. **Nombre** d'ordres en cours ou ouverts (jusqu'à 500 affichés)

3. **Onglet « Prendre des mesures »** : notification/liste de toutes les commandes en retard (10 jours) ou dont le délai de service promis a été modifié

4. **Commandes en cours** : liste de tous les articles commandés (lentilles de contact, montures, verres)

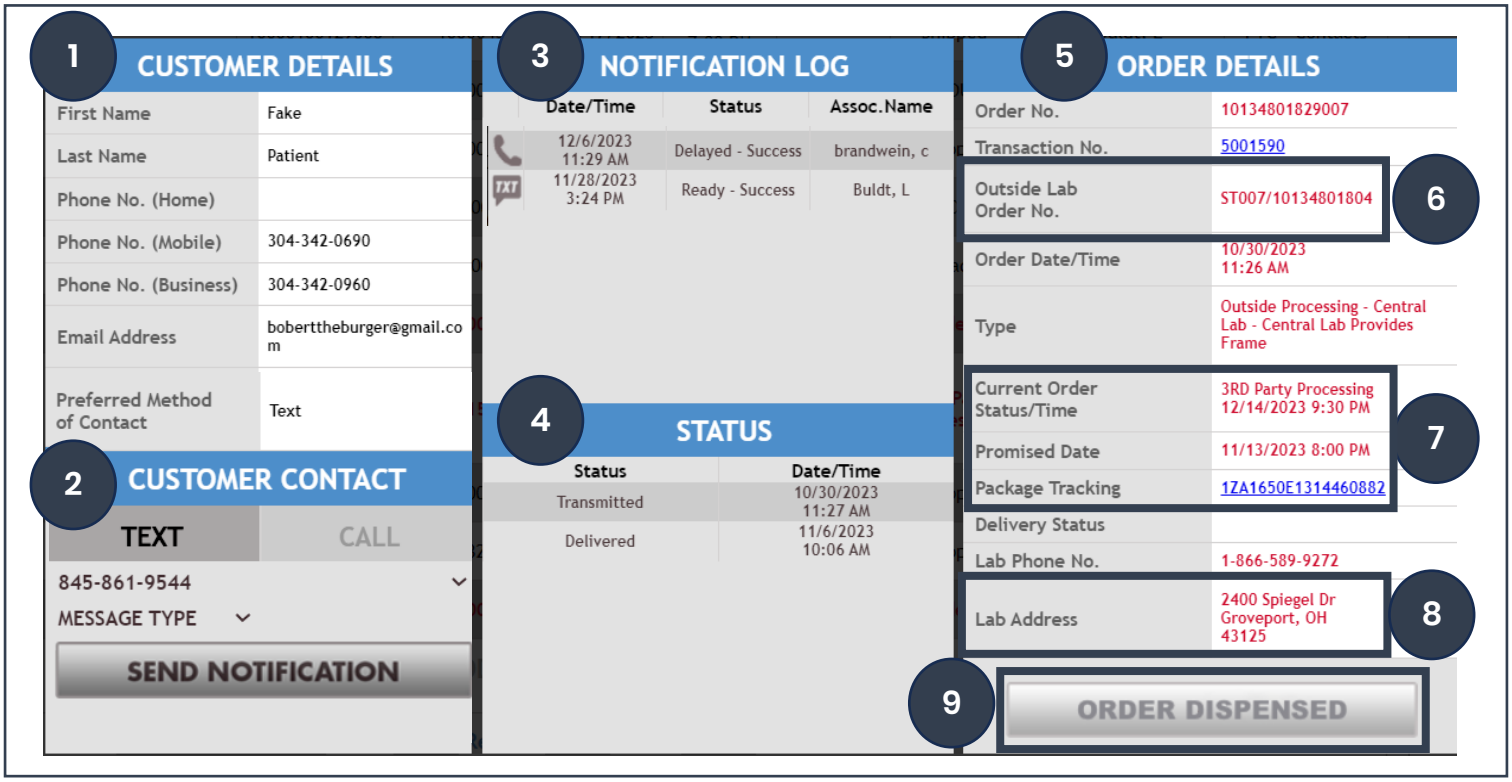
5. **Produits à venir** : confirmation de toutes les montures, lentilles de contact et verres de finition en stock à des fins d'inventaire.

6. **Filtres** : aide au tri et au filtrage des types ou des commandes ; par ordre alphabétique, par date (de la plus ancienne à la plus récente), etc.

SUIVI DE COMMANDE
Détails de la commande du patient

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Commandes des patients : dès qu'une commande est passée, elle s'affiche dans OT. Une fois que vous avez recherché et sélectionné la commande, l'écran se présente comme suit :



1 Affiche les **détails du patient** saisis dans Ciao! Optical (affichage uniquement, modification impossible)

2 **Contact client** : comment le patient souhaite être informé lorsque ses lunettes sont prêtes

- Cliquez sur cet onglet pour enregistrer le type de message et le statut
- Le système sélectionnera par défaut le mode de communication préféré (**PMOC),** mais l'appel téléphonique reste toujours une option
- Si le SMS/e-mail est sélectionné comme PMOC, lorsque vous enregistrez **la fin de la commande** dans **LPA,** la notification sera automatiquement envoyée

3 **Journal des notifications** : affiche la liste de toutes les communications électroniques et manuelles avec le patient concernant le statut de la commande

- Lorsque le patient vous appelle pour vérifier le statut, il est recommandé **d'enregistrer la notification** (appel > retard ou prêt)
- Vérifiez **le statut de la notification** (électronique uniquement : recherchez « réussi » ou « échoué »).

4 **Journal des statuts** : affiche jusqu'à **deux statuts**, dont le plus récent pour la commande

- Chaque statut affiché indique également la date et l'heure auxquelles le statut de la commande a été reçu.

5 **Détails de la commande** : informations spécifiques relatives à la commande concernant le site de fabrication, le statut, l'expédition, etc.

6 **Numéro de commande du laboratoire externe** : numéro de référence de la commande pour 3 laboratoires tiers[rd]

7 **Statut actuel de la commande** : où en est la commande dans le processus de production

- Les installations RxO (Dallas, Atlanta, Columbus) sont intégrées à OT et, au fur et à mesure que les lunettes sont produites, vous verrez le statut mis à jour

Date prévue : date d'arrivée estimée la plus récente

- indiquera une date de livraison estimée mise à jour

Détails du suivi : le suivi UPS est visible dès le départ des installations RxO

- Cliquez sur le lien bleu pour accéder au site Web d'UPS et suivre votre commande

8 **Adresse du laboratoire** : indique quel laboratoire fabriquera les lunettes

9 Bouton « **Order Dispense** » (Livraison de la commande) : une fois que le patient a récupéré ses lunettes, livrez la commande dans OT.

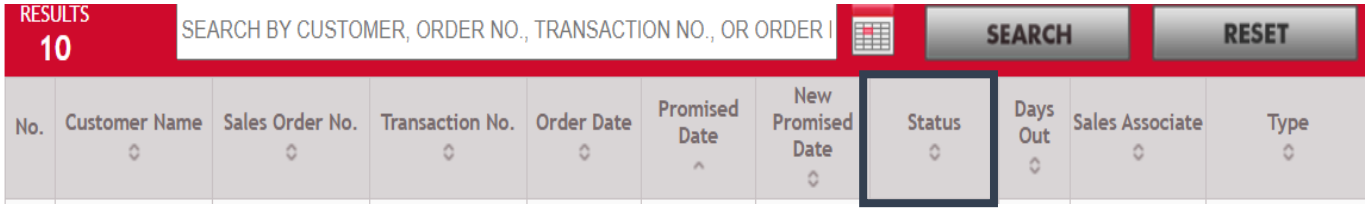
- Horodatez le retrait dans Ciao! Optical
- Dans certains cas, vous devrez sélectionner **« Dispense Out » (Livrer)** pour supprimer la commande du système
- Si vous ne parvenez pas à **distribuer la** commande, cela signifie qu'elle n'a pas été finalisée dans **LPA**
- Les tickets de plateau sont enregistrés avec les documents de clôture et conservés pendant 90 jours

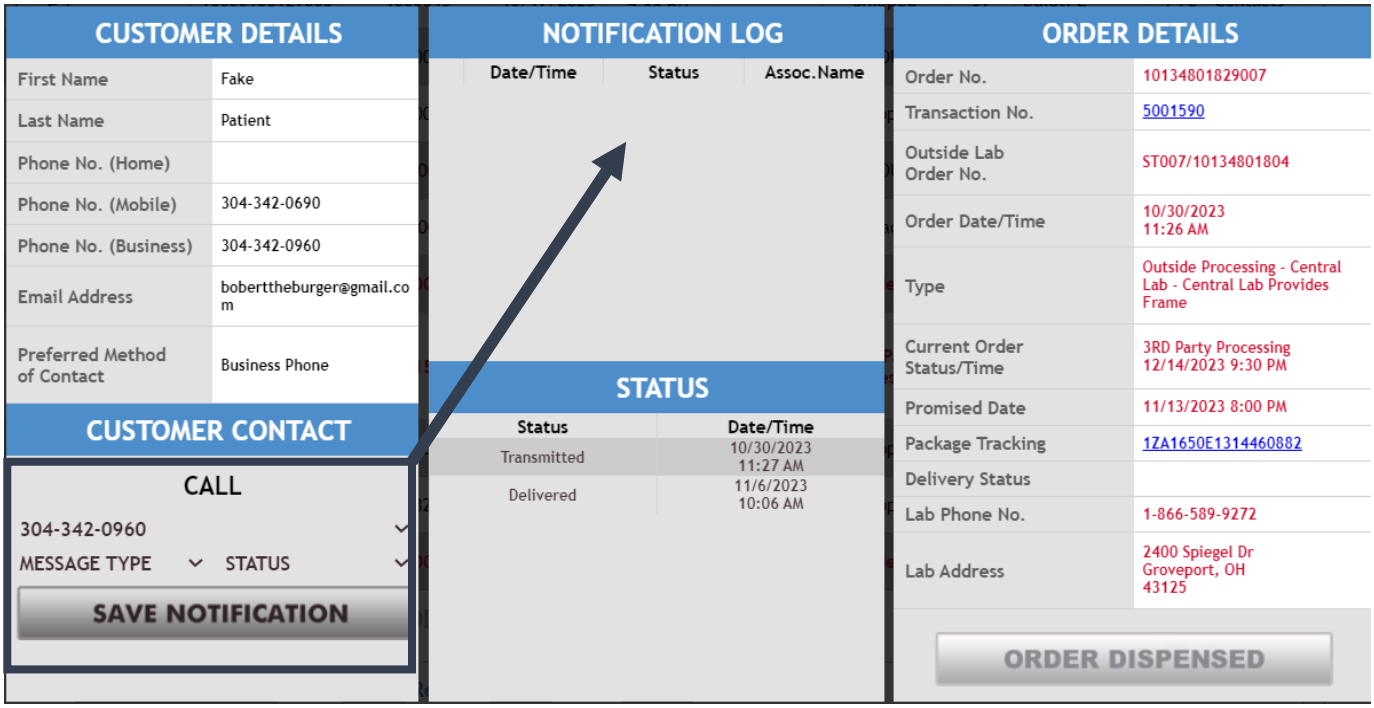
SUIVI DES COMMANDES
Prendre des mesures et notifications

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le suivi des commandes doit être utilisé conjointement avec votre **système de gestion des plateaux/commandes**. Chaque onglet a sa propre fonction. Utilisez votre scanner de laboratoire avec les tickets de plateau/laboratoire pour localiser la commande. Vous trouverez ci-dessous quelques bonnes pratiques pour utiliser **l'onglet « Prendre des mesures » :**

- **La rubrique « Take Action »** doit être consultée quotidiennement (deux fois par jour, à l'ouverture et à la fermeture).
- Cet onglet permet de suivre vos commandes en indiquant les noms des patients/commandes dans cette section le **10e jour** après la soumission dans Ciao! Optical (c'est-à-dire lorsque la commande est considérée comme en retard) ou lorsqu'il y a eu un changement dans **le délai de service promis**.
- Vous saurez quelle mesure prendre en consultant le **statut** de chaque commande.
- Assurez le suivi si nécessaire et **enregistrez la notification au patient.**
  - Sélectionnez un appel téléphonique ou un SMS/e-mail et le statut de la commande (retardée, etc.).
  - Une fois que vous aurez cliqué sur « **Enregistrer la notification »,** celle-ci sera enregistrée dans le **journal des notifications.**
- **Une notification réussie** correspond à l'envoi d'un SMS/e-mail valide ou à un appel téléphonique, une conversation avec le patient ou un message vocal.
- Une fois que vous avez enregistré une **notification réussie**, la commande disparaîtra de l'onglet « **Prendre des mesures »** et se trouvera dans l'onglet « **Commandes en cours ».**





SUIVI DES COMMANDES
Onglet Commandes en cours

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Toutes les commandes non finalisées dans **LPA** ainsi que **les lentilles de contact** se trouvent dans **les commandes en cours.** OT doit être utilisé conjointement avec votre **système de gestion des plateaux/commandes.** Chaque onglet a sa propre fonction. Utilisez le scanner de votre laboratoire avec les tickets de plateau/laboratoire pour localiser les commandes.

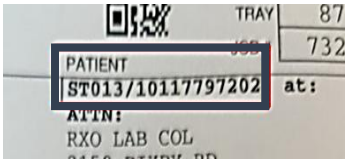
RESULTS 89 | SEARCH BY CUSTOMER, ORDER NO., TRANSACTION NO., OR ORDER I | SEARCH | RESET

No.	Customer Name	Sales Order No.	Transaction No.	Order Date	Promised Date	New Promised Date	Status	Days Out	Sales Associate	Type
1	T143Lunet, Test	10000103129143	1000069	2/27/2024	3/3/2024 8:00 PM		SCHEDULED	16	Buldt, L	PTC - Contacts
2	Patient T143, Fake	10000130129143	30000003	2/27/2024	3/3/2024 8:00 PM		SCHEDULED	16	Buldt, L	PTC - Contacts
3		10000312929143	1000275	3/1/2024	3/6/2024 8:00 PM		Shipped	13	Chenier, M	PTC - Contacts
4	TVTest, Lens	10000212929143	1000230	2/29/2024	3/10/2024 8:00 PM		Delivered	14	Martinez, E	Outside Processing - Central Lab - Central Lab Provides Frame
5	TVTest, Lens	10000196729143	3000004	2/29/2024	3/10/2024 8:00 PM		CANCELLED	14	Buldt, L	Outside Processing - Central Lab - Store Sends Frame
										Outside

- Une astuce utile consiste à **trier** les commandes par **statut ou** par **type**, en particulier après leur arrivée au bureau (filtrez par « Expédié » pour les commandes de lunettes et de lentilles de contact).
- Lors de la réception des commandes, **RxO** affichera le nom du patient.
- Les commandes envoyées par un **laboratoire tiers 3rd** seront accompagnées d'un numéro de commande. Vous pouvez utiliser les **9** premiers **chiffres** et ajouter votre numéro de site (29 au lieu de T). Par exemple, ST013/10117797202 deviendrait 10117797229013.

RxO

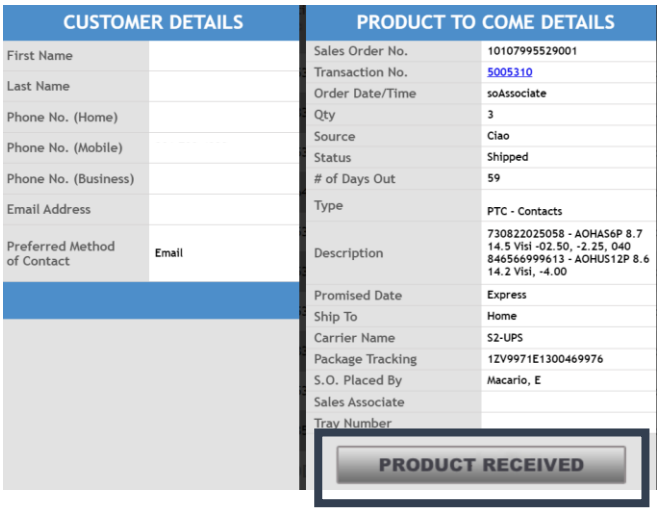
rdLaboratoires tiers



Livraison à domicile de lentilles de contact

Pour toutes les commandes de lentilles de contact expédiées à l'adresse du domicile, vous devez suivre les étapes suivantes :

- Connectez-vous à **NOVG** et confirmez la livraison
- Recherchez le patient dans OT et double-cliquez sur son nom
- Cliquez sur « **Produit reçu ».**



CUSTOMER DETAILS	
First Name	
Last Name	
Phone No. (Home)	
Phone No. (Mobile)	
Phone No. (Business)	
Email Address	
Preferred Method of Contact	Email

PRODUCT TO COME DETAILS	
Sales Order No.	10107995529001
Transaction No.	5005310
Order Date/Time	soAssociate
Qty	3
Source	Ciao
Status	Shipped
# of Days Out	59
Type	PTC - Contacts
Description	730822025058 - AOHAS6P 8.7 14.5 Visi -02.50, -2.25, 040 846566999613 - AOHUS12P 8.6 14.2 Visi, -4.00
Promised Date	Express
Ship To	Home
Carrier Name	S2-UPS
Package Tracking	1ZV9971E1300469976
S.O. Placed By	Macario, E
Sales Associate	
Tray Number	

PRODUCT RECEIVED

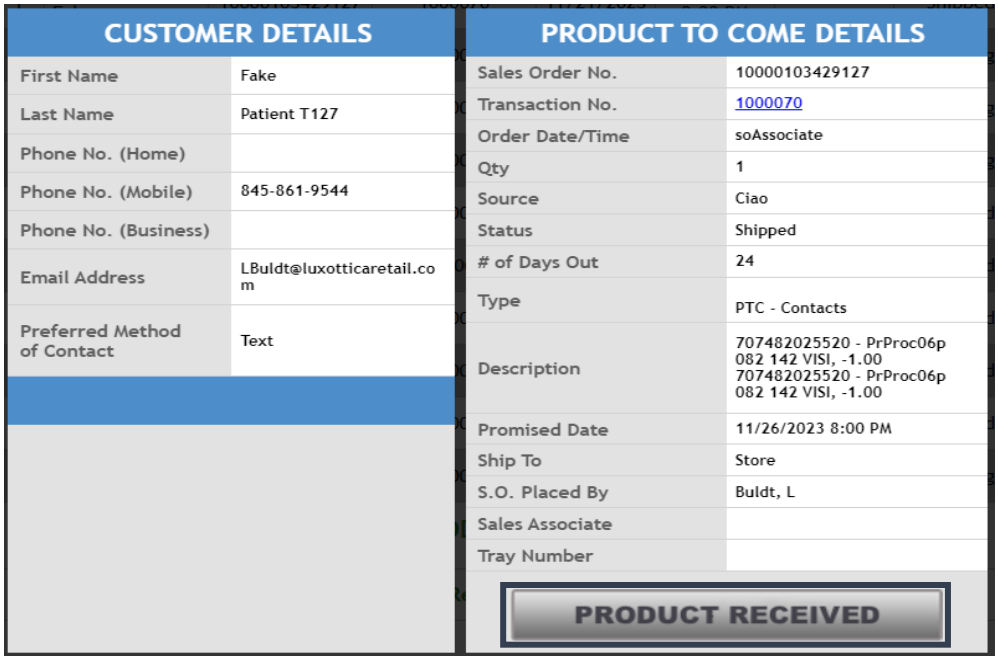
SUIVI DE COMMANDE
Produit à venir

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Cet onglet est similaire à **celui des commandes en cours,** mais « **Produits à venir »** n'affiche que les commandes dont les produits doivent arriver de l'extérieur (par exemple, lentilles de contact, éléments d'une commande tels que montures, IOF : SV UPC Finish Lenses).

Il est important de confirmer la réception de ces produits une fois qu'ils sont arrivés au bureau. Ne pas le faire peut avoir un impact négatif sur les stocks et d'autres processus en coulisses.

- Cliquez sur le bouton « **Produit reçu »** lorsque **les montures en commande spéciale** arrivent au bureau.
    - Remarque : ce processus concerne **uniquement** les transactions **de montures en commande spéciale** (IOF : les sites devront recevoir la monture si vous utilisez des verres en cabinet ou des verres SV UPC).
    - Vous n'avez pas besoin d'effectuer cette étape si vous avez passé une commande spéciale de monture dans Ciao! et qu'elle est fournie sous forme de paire complète par RxO.
- **IOF :** lorsque **les verres SV UPC Finish** arrivent au cabinet, cliquez sur « **Produit reçu ».**
- **Expédier au site Lentilles de contact :** cliquez sur « **Produit reçu** » lorsque le patient vient chercher ses lentilles (pensez à la délivrance des lentilles de contact).
    - Cochez « Produit reçu » n'envoie PAS de notification par SMS/e-mail, vous devrez appeler manuellement vos patients



CUSTOMER DETAILS	
First Name	Fake
Last Name	Patient T127
Phone No. (Home)	
Phone No. (Mobile)	845-861-9544
Phone No. (Business)	
Email Address	LBuldt@luxotticaretail.com
Preferred Method of Contact	Text

PRODUCT TO COME DETAILS	
Sales Order No.	10000103429127
Transaction No.	1000070
Order Date/Time	soAssociate
Qty	1
Source	Ciao
Status	Shipped
# of Days Out	24
Type	PTC - Contacts
Description	707482025520 - PrProc06p 082 142 VISI, -1.00 707482025520 - PrProc06p 082 142 VISI, -1.00
Promised Date	11/26/2023 8:00 PM
Ship To	Store
S.O. Placed By	Buldt, L
Sales Associate	
Tray Number	

PRODUCT RECEIVED

SUIVI DE COMMANDE
Codes de statut des lunettes

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Remarque : pour les commandes IOF, les commandes de 3rd et les commandes à distance, les deux seuls statuts actifs pour ces types de commandes sont **« Remis »** et **« Prêt »** après inspection finale.

3 Partie d'rd	La commande a été envoyée à un laboratoire externe ; les seuls statuts que vous verrez sont « Soumis » et « Prêt ».
Revêtement miroir A/R	Le revêtement AR (ou miroir) est appliqué chez RxO
Commande en attente	La monture ou les verres sont en rupture de stock.
Casse	La commande a été endommagée chez RxO (la commande sera relancée)
Annulation	La commande a été annulée (la monture n'a pas été reçue dans les 7 jours, incompatibilité entre la prescription et la monture, etc.)
Terminée	La commande a été terminée et enregistrée dans LPA ; le bouton de distribution sera désormais activé dans le suivi des commandes
Livrée	La commande a été livrée sur le site
Délivrée	La commande a été récupérée par le patient et marquée comme délivrée
En cours	La commande est en cours de finalisation au RxO
En attente de vérification	La commande est en cours de vérification pour détecter tout problème de rupture ou de service à la clientèle
En cours	La commande est en cours de production chez RxO
En attente d'annulation	La commande a été échangée/retournée chez Ciao! optical (site vs. RxO).
Vérification de la sélection	Les matériaux nécessaires à la réalisation de la commande chez RxO sont en cours d'approvisionnement
Prêt	La commande a été inspectée et une notification par SMS/e-mail a été envoyée (des appels téléphoniques doivent être passés)
Prêt à être expédié	La commande a passé l'inspection finale de RxO et est prête à être expédiée
Reçue	Le cadre joint a été reçu par RxO
Acheminé	La commande a été acheminée vers un établissement RxO spécifique
Planifiée	La commande est en attente chez RxO
Expédiée	La commande a été expédiée de RxO vers le site
En cours	La prescription est en cours d'application sur les verres chez RxO
Soumis	La commande a été soumise chez Ciao! Optical
À fusionner	Dans la salle du courrier chez RxO, expédition prévue sous peu

SUIVI DES COMMANDES
Codes d'état des lunettes

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Une fois que votre commande a dépassé 10 jours, elle est considérée **comme en retard**. Vous devrez mettre en place un **système de gestion des commandes** dans votre bureau afin d'identifier ces commandes.

Utilisez l'onglet **« Take Action » (Passer à l'action)** pour vous aider à savoir quelles commandes doivent faire l'objet d'un suivi. En fonction du **code de statut** indiqué dans OT, vous devrez prendre certaines mesures spécifiques.

Statut	Action
Annulée	• Identifiez la raison de l'annulation de la commande et informez le patient du retard/de l'annulation. • **Annulé car le laboratoire n'a pas reçu la monture :** localisez la monture et refaites-la via Ciao! Optical. • **Annulé en raison de la fabrication -** trouver une solution alternative et refaire la monture via Ciao! Optical • Monture Oakley/Rayban : si la monture est au cabinet, modifier **le type de traitement spécial** dans LPA en « **Cut & Edge » (Couper et tailler)** et **retransmettre** • **Emplacements IOF/laboratoire** : si la paire complète est annulée, mais que la monture est au cabinet, modifiez **le type de traitement spécial** dans LPA en « **Non coupé** » (verres uniquement) et **renvoyez la commande.**
Casse	• **En attente d'examen :** commande en cours d'évaluation, informer le patient du retard • **Commande en attente :** déterminer le nouveau délai de service et informer le patient du retard
En attente de monture ou la boutique envoie la monture	• Si la commande en est à son 7e jour d'th , suivre la procédure d'escalade pour informer l'équipe du numéro de suivi
Prêt à être expédié	• Pour toutes les commandes indiquées comme **prêtes à être expédiées**, retirez et mettez de côté les plateaux/commandes, car vous savez qu'ils arriveront bientôt au bureau • Préparation pour l'inspection
Livré	• Localisez la commande > Un employé **certifié EIP** doit effectuer une inspection visuelle. • **Enregistrer la fin de l'inspection** dans **LPA** et informer le patient via **PMOC** (cette action changera le statut en **« Prêt »** dans OT).

Lorsque vous communiquez les retards au patient, demandez-lui à quelle fréquence il souhaite être informé. Si **une communication quotidienne** est demandée, mettez en place un processus au bureau afin de garantir que nous respectons notre engagement envers le patient.

SUIVI DE COMMANDE
Codes d'état des lentilles de contact

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Utilisez **le suivi des commandes** pour identifier les commandes des patients nécessitant un suivi. Connectez-vous au **portail NOVG dans Toolkit** pour vérifier le statut de la commande. Les raisons **du statut** ci-dessous vous aideront à identifier les mesures à prendre :

Lentilles de contact/niveau de commande (vue de la page principale) :

Statut	Ce que cela signifie...
Saisi	Commande client demandée (reçue)
Enregistré	Commande créée et envoyée à NOVG (commande client créée)
Expédié	Traité et avec transporteur
Annulée	Commande annulée
Clôturée	Commande terminée

Lentilles de contact/niveau de l'article (produit réel lorsque vous cliquez sur la commande du patient) :

Statut	Ce que cela signifie...
Expédié	Traité et avec transporteur
Annulé	La commande est annulée
En attente	La commande sera retardée jusqu'à ce que le produit soit disponible

Pour les lentilles de contact **annulées** ou **en attente**, assurez le suivi auprès de NOVG (États-Unis) et Premium Vision (Canada) et consignez la notification au patient.

Lorsque vous informez le patient du retard, demandez-lui à quelle fréquence il souhaite être informé. S'il souhaite être **informé quotidiennement**, mettez en place un processus au sein du cabinet afin de garantir que nous respectons notre engagement envers le patient.

Cliquez ICI pour être redirigé vers le dossier « Lentilles de contact » pour plus d'informations !

INSPECTION FINALE ET ORGANISATION

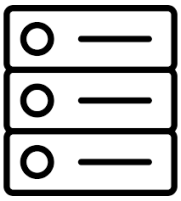
TeamVision
Eye care, together.

GESTION DES COMMANDES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Il est recommandé de mettre en place un **système de plateaux** ou un processus **de gestion des commandes**. Vous pouvez continuer à utiliser le système d'organisation existant dans votre établissement, mais celui-ci doit vous aider à organiser les commandes en cours et à livrer les lunettes à vos patients dans les délais promis.

Outils nécessaires :



Système de plateaux, bacs ou processus qui vous aideront à organiser vos commandes

Principale méthode pour déterminer le statut des commandes dans les établissements RxO

Envisagez de **classer** vos commandes par **assurance, laboratoire ou produit à venir (en particulier les lentilles de contact).** Vous pouvez également créer une section pour **les commandes en retard** (afin de pouvoir les suivre rapidement) et une autre pour les **commandes prêtes à être expédiées** en OT, car vous savez qu'elles arriveront bientôt.

Si nécessaire, vous pouvez commander un **système de classement** (boîtes et onglets ou plateaux) auprès de **CP (**voir **le guide CP** dans **la boîte à outils** pour plus de détails).

Quel système utiliser pour les commandes : (voir **le manuel** sur **les lentilles de contact** pour les lentilles de contact spécialisées) Informations :

Type de commande	Vérifier le statut	Notifications
Commandes RxO (Terminées, non coupées, FTC)	Suivi des commandes, Escalade RxO	LPA > Suivi des commandes et PMOC
Laboratoires exigeant une assurance	Appeler/envoyer un e-mail au laboratoire d'assurance	LPA > Suivi des commandes et PMOC
Produit à venir (Montures, verres IOF SKU)	Suivi des commandes, Escalade RxO	Suivi des commandes et PMOC
Laboratoires spécialisés dans les lunettes	Appeler/envoyer un e-mail au laboratoire	LPA > Suivi des commandes et PMOC
Lentilles de contact (Livraison à domicile)	NOVG	Aucune notification
Lentilles de contact (Livraison sur site)	NOVG	Aucune notification

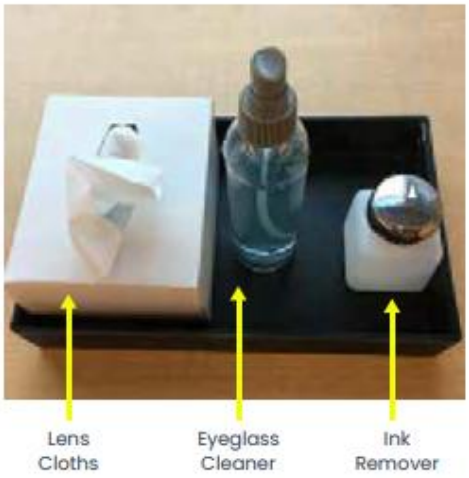
INSPECTION FINALE STATION

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Il est **nécessaire** de désigner un espace dans votre bureau pour installer un **poste d'inspection finale.**

Le **poste d'inspection** doit disposer des éléments suivants **:**

1. Lensomètre
2. Lampe d'inspection
3. Boîte de chiffons pour lentilles, nettoyant pour lunettes et dissolvant d'encre
4. Les outils optiques suivants :
    - Pince à bloc-notes
    - Pince à branches
    - Pince à embouts
    - Pince à boucle à aiguille
    - Pince double nylon
    - Pince à axe
5. Classeur d'inspection
    - Contexte de l'inspection
    - Aide à l'inspection des lunettes (varie selon le pays/la province/l'État)
    - Normalisation des cosmétiques et autres mises à jour
    - Processus d'inspection des cosmétiques
    - Classeur contenant les outils suivants :
        - Bâton PD
        - 2 tournevis (Phillips et à tête plate)
        - Paddle cosmétique
        - Stylo marqueur pour lentilles
        - Jauge d'alignement de l'axe de polarisation
        - Pied à coulisse



Inside view of binder - inspection background should be in the front cover

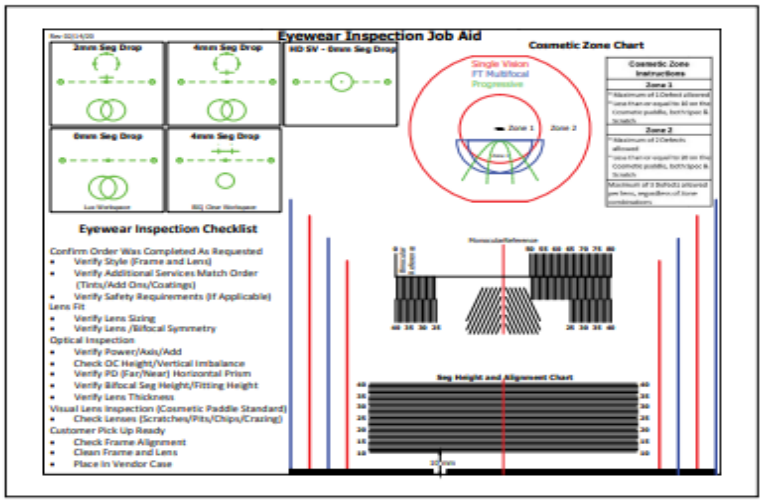
INSPECTION DES LUNETTES AIDE AU TRAVAIL

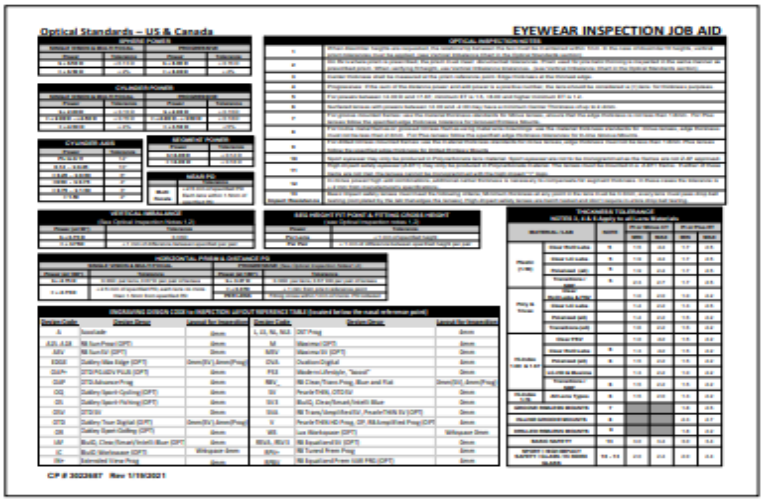
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Chez TeamVision, nous utilisons **l'aide à l'inspection des lunettes** pour les normes d'assurance qualité. Vous pouvez les commander auprès du service central des achats. Bien qu'elles se trouvent dans la boîte à outils, nous vous déconseillons de les imprimer, car les bordures d'impression/l'échelle pourraient avoir un impact sur le marquage de vérification, ce qui vous amènerait à rejeter inutilement des lunettes.

Toute personne chargée d'inspecter des lunettes doit être **certifiée par le programme d'inspection des lunettes (EIP).**

Vous trouverez ci-dessous un exemple d'aide au travail :





Il existe des directives spécifiques à chaque pays/région/État, veuillez donc utiliser celles qui s'appliquent à votre cas.

Les aides au travail peuvent être commandées auprès du service central des achats et sont également disponibles dans la boîte à outils (Boîte à outils > Documents > Dossier Lab).

Veuillez vous assurer que vous disposez de la version la plus récente à votre **station d'inspection finale.**

OPTIMISÉ PRESCRIPTION

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Lors de la vérification des commandes de laboratoire, le laboratoire peut **optimiser** (compenser) la prescription. Le logiciel d'optimisation des prescriptions calcule l'effet de l'angle d'enveloppement de la monture (forme du visage), de l'inclinaison pantoscopique et de la distance vertex, en modifiant la prescription de manière à ce que, lorsque le client porte ses lunettes, la puissance de la prescription telle qu'il la perçoit corresponde à celle qui lui a été initialement prescrite.

Il y a deux points importants à noter lorsque l'on envisage l'optimisation de la prescription pour une monture enveloppante :

- Toutes les prescriptions ne nécessitent pas d'optimisation. Certaines combinaisons de puissance de prescription, de PD du client et d'angle d'enveloppement ne nécessiteront pas d'optimisation.
- L'optimisation de la prescription réduira l'effet de distorsion lié au port d'une prescription dans une monture enveloppante, mais ne l'éliminera peut-être pas complètement. Certains patients continueront de remarquer une différence dans leur vision lorsqu'ils portent une monture enveloppante, ne serait-ce que parce que la plupart des montures de lunettes de soleil enveloppantes ont une mesure « A » très importante, par rapport aux petites montures ophtalmiques actuelles.

Comment l'expliquer au patient en langage clair :

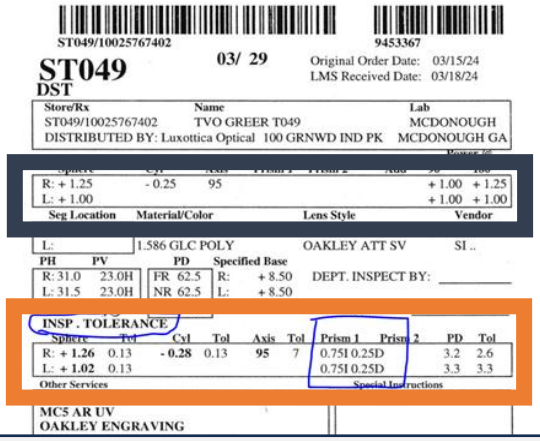
- Lorsque le médecin détermine votre prescription, les verres d'essai utilisés sont positionnés différemment devant votre œil par rapport à leur position dans une monture optique : ils sont plats plutôt qu'inclinés et plus proches ou plus éloignés de l'œil. Les verres optimisés offrent une vision plus nette et plus claire, car ils tiennent compte de la position de la monture et des verres.
- Nous reconnaissons ces différences, leur impact potentiel sur la clarté de votre vision, et avons optimisé la prescription en fonction de la monture que vous avez choisie. Nous n'avons pas modifié la prescription de votre médecin, nous l'avons ajustée pour vous garantir une vision identique à celle que vous aviez lors de l'examen.

Inspection finale :

Votre État peut exiger qu'un **opticien agréé** inspecte les lunettes, mais dans TOUS les cas, le membre de l'équipe qui inspecte les lunettes doit être **certifié EIP**. Remarques supplémentaires :

- Les commandes sont inspectées chez RxO par des inspecteurs certifiés avant d'être expédiées à votre cabinet.
- Vérifiez la prescription optimisée indiquée sur votre bon de commande et vérifiez la prescription dans le lensomètre.
- La prescription optimisée ou compensée inclura souvent un prisme alors que l'originale n'en comportait pas. Cela est fait délibérément afin de permettre à votre patient d'avoir une vision binoculaire plus claire.

- Ces Rx optimisées ne peuvent PAS être utilisées pour la neutralisation ou toute autre paire de lunettes.
- Documentez la prescription optimisée dans la section « Notes » du profil Ciao !
- Fournissez au patient une copie de sa prescription optimisée.
- Conservez le ticket du laboratoire avec vos documents de clôture au cas où vous en auriez besoin à des fins de dépannage.



La case bleue fait référence à la prescription et à la commande.

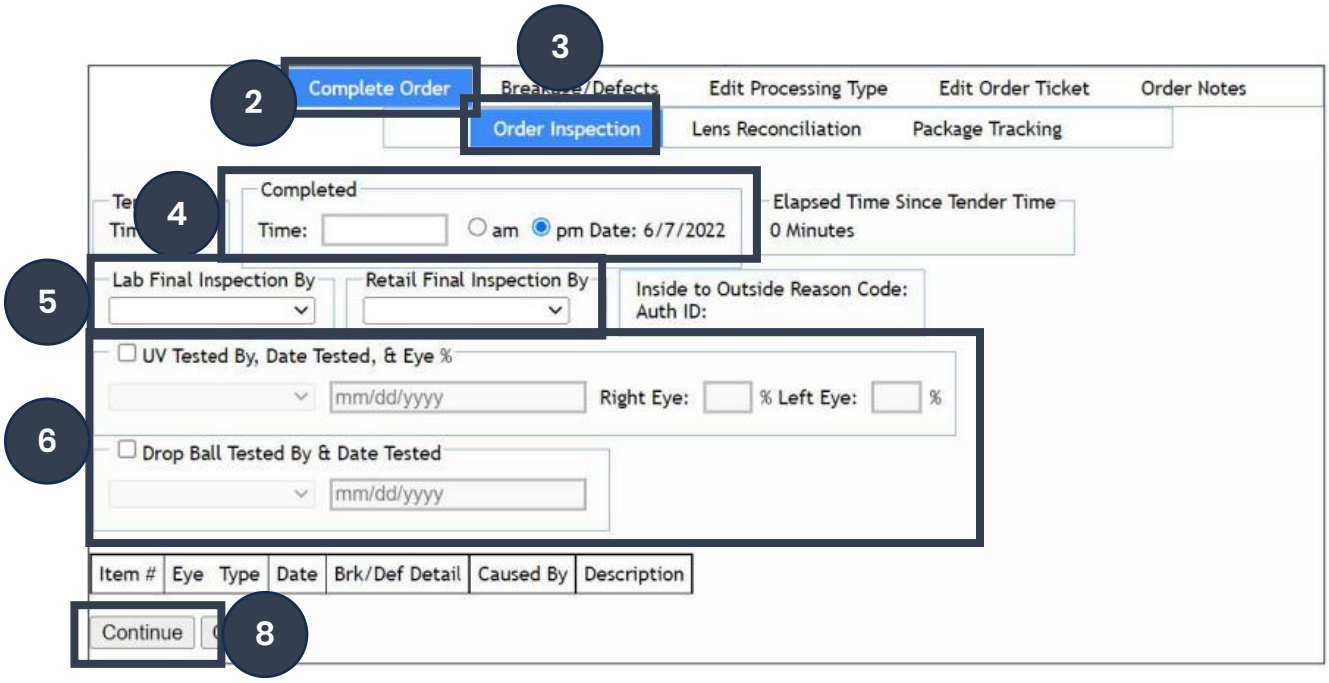
La case orange contient la puissance que vous devez lire dans un lensomètre après optimisation.

Les verres optimisés sont des modèles haut de gamme fabriqués numériquement !
(Par exemple : Ray-Ban, Oakley, Costa)

FIN DE LA COMMANDE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Une fois **l'inspection visuelle** des lunettes terminée, vous devez enregistrer **la fin de la procédure** dans **LPA.** Si le patient a choisi de recevoir un e-mail/SMS pour **le PMOC,** ce processus déclenchera automatiquement **une notification.** Vous ne pouvez pas modifier ou mettre à jour une commande après sa **finalisation** dans **LPA**.



1 **Localisez** la commande dans **LPA** (scannez le ticket de commande ou saisissez le numéro de commande)

2 Sélectionnez « **Terminer la commande ».**

3 Sélectionnez « **Vérifier la commande ».**

4 Entrer **l'heure** appropriée

- Le bouton PM est sélectionné par défaut
- Veillez à le modifier en AM si la commande a été terminée dans la matinée

5 Sélectionnez « **Final Inspector »** dans la liste déroulante

6 Saisissez les résultats **des tests UV** : (pour les verres CR39 uniquement (transparents et teintés))

- Sur place, entrez les résultats des tests UV et les lectures dans LPA, mais les tests ont été effectués chez RxO et confirmés sur le bon de commande du laboratoire.

7 **IOF :** vérifiez la commande, les casses et l'utilisation des lentilles défectueuses au bas de l'écran pour vous assurer de leur exactitude

- Si des SKU ont été utilisées et qu'elles n'apparaissent pas au bas de l'écran, vous devrez les ajouter manuellement
- Les SKU manquants sur cet écran auront une incidence sur le réapprovisionnement et l'utilisation des lentilles

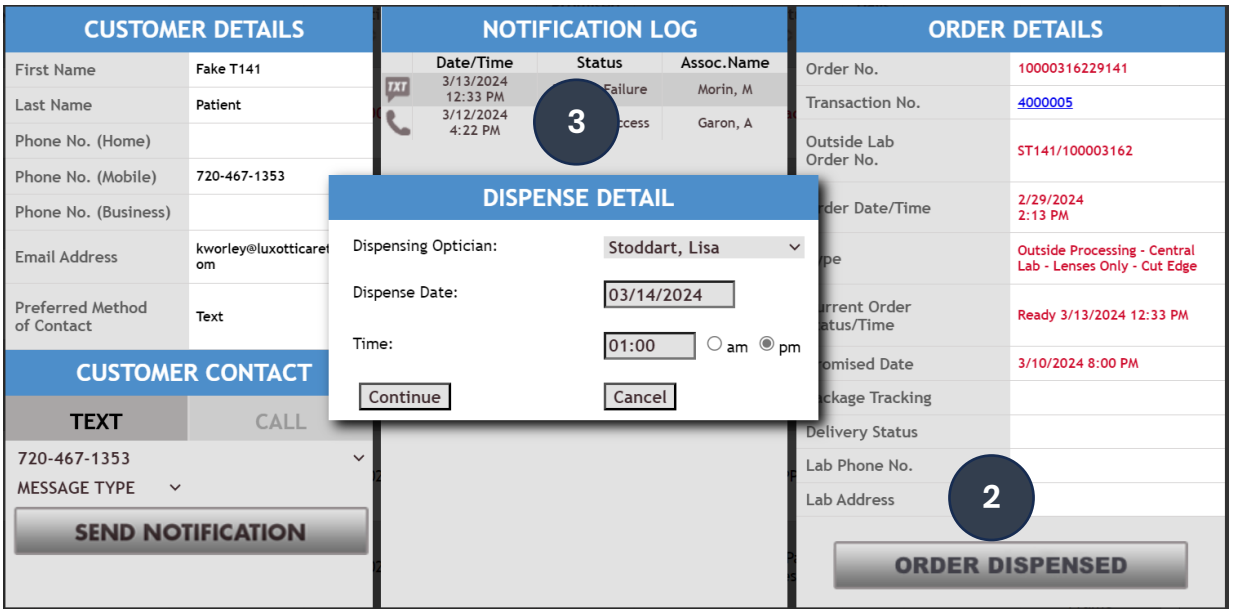
8 Cliquez sur « **Continue » (Continuer)** pour enregistrer

DISTRIBUTION COMMANDES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Une fois que le patient a récupéré ses lunettes, vous devez enregistrer le retrait en **traitant** la commande dans **Order Tracker**.

Il peut arriver que vous deviez inspecter et distribuer une commande afin de la supprimer du système (par exemple, en cas d'annulation de commande, de commande test, etc.). Avant de procéder à l'inspection dans LPA, veillez à modifier le **PMOC** afin d'éviter que votre patient ne reçoive un SMS/e-mail l'informant que ses lunettes sont prêtes.



1. **Localisez** la commande dans **Order Tracker** (scannez le ticket de commande ou saisissez le numéro de commande).
2. Sélectionnez « **Commande délivrée ».**
3. Remplissez **les détails de la distribution** et cliquez sur « **Continuer ».**
4. Entrez **l'heure** appropriée

REJETER/ RECOMMANDER

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

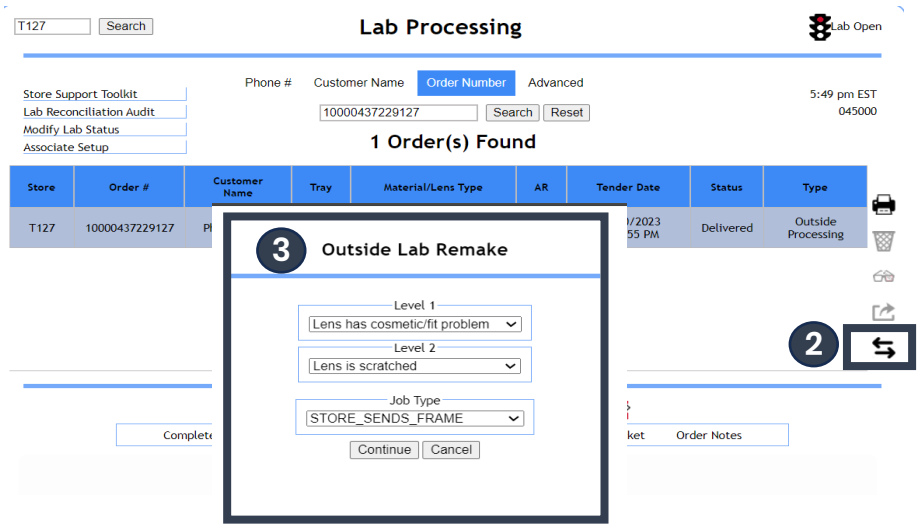
Si la commande est correcte, mais que la fabrication est incorrecte, LPA peut demander un **rejet** (nouvelle commande) pour une commande qui a été fabriquée par les installations **RxO**.

Pour traiter un **rejet** (inspection échouée ; pas encore distribué), les deux conditions suivantes doivent être remplies :

- La commande a été transmise à un laboratoire externe
- La date actuelle est au moins un jour supérieure à la date à laquelle la commande a été transmise (c'est-à-dire que vous ne pouvez pas traiter une nouvelle fabrication le jour même où elle a été transmise)

Lorsque ces deux conditions sont remplies, le bouton « Refabrication » sera activé. Veuillez demander à **deux** employés **certifiés EIP de confirmer le rejet** avant de passer une nouvelle commande.

Comment procéder :



1. **Recherchez** la commande dans **LPA** (scannez le ticket de commande ou saisissez le numéro de commande)

2. Le bouton « **Remake » (Refabriquer)** sera activé.

3. Indiquez la raison pour laquelle vous passez une nouvelle commande pour ces lunettes
   - Soyez aussi précis que possible
   - Les raisons répertoriées au niveau 2 dépendent de la raison choisie au niveau 1 (c'est-à-dire que tous les codes de raison ne rempliront pas le niveau 2)
   - Lorsque tous les champs sont renseignés, le bouton **Continuer** sera activé
     - Le système prendra un moment pour traiter votre demande. Ne cliquez pas à nouveau sur **Continuer**, car cela entraînerait la duplication de votre commande.

4. Cliquez sur **OK** pour transmettre la commande

Pour tous les remplacements liés à la satisfaction des patients ou à des erreurs des associés, procédez à un échange dans Ciao! Optical (c'est-à-dire sélection incorrecte de la prescription, mesures erronées, changement de couleur de la monture/des verres, etc.

Emplacements IOF : utilisez votre outil de suivi des statistiques quotidiennes

GARANTIES ET REFAITES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Selon la situation, vous pouvez vous rendre dans différents systèmes pour retraiter les commandes

Situation	Où faire la réparation
Garantie de 30 jours : le patient n'aime pas/change de monture ou de verres	Remise à neuf chez Ciao! Optical
Changement de prescription dans les 3 mois	Remise à neuf chez Ciao! Optical
Changement de prescription dans les 6 mois suivant une opération de la cataracte	Refabrication chez Ciao! Optical
L'employé a saisi une prescription incorrecte	Refabrication chez Ciao! Optical
Mauvaise couleur de lentille sélectionnée	Refabrication chez Ciao! Optical
Mesures incorrectes	• LPA (avant transmission) • Échange recommandé chez Ciao Optical !
Paire complète (RxO) ; commande spéciale de monture annulée	• Hors laboratoire : relooker le patient chez Ciao! Optical • IOF : si la monture est au cabinet, passer à non découpé dans LPA
Commande annulée par RxO – Monture non reçue	Refabriquer chez Ciao! Optical
Nettoyages et ajustements gratuits illimités	N/A
Commande RxO non conforme aux spécifications	LPA
Commande d'assurance non conforme aux spécifications de la commande	Suivre le processus de laboratoire spécifié
Échange de lentilles de contact	Échange chez Ciao! Optical

Cliquez ICI pour être redirigé vers le dossier « Right the First Time » (Bien faire du premier coup) dans la boîte à outils.

Une casse en laboratoire est définie comme toute erreur de traitement entraînant la détérioration de la monture ou des verres. Plus précisément, une casse en laboratoire se produit lorsque les lunettes ne répondent pas aux normes de qualité et d'esthétique de l'entreprise.

La monture ou les verres sont considérés comme une casse en laboratoire si l'erreur est découverte à tout moment au cours du processus de fabrication, y compris lors de l'inspection finale.

Bris de monture (tous les sites)

Montures appartenant au patient (POF)

- Le patient peut choisir une nouvelle monture et les lunettes sont enregistrées comme échange dans Ciao! Optical et retraitées dans LPA

Paire complète

- Si une monture est cassée dans le laboratoire, sélectionnez la même monture dans l'inventaire et complétez la commande
- À des fins d'inventaire, le PM/LM doit ajuster la nouvelle monture dans la gestion des stocks comme endommagée (NE PAS traiter comme un échange).
- Si aucune autre monture n'est disponible, proposez au patient une autre monture (traitez comme un échange), passez une commande spéciale pour la monture (commande dans LPA) ou lancez un transfert (gestion des stocks).

Casse de verres (hors laboratoire)

Remplacer, rapprocher, conseiller

Monture et/ou verres - Commandes hors laboratoire rejetées :

- Collaborez avec un deuxième employé certifié EIP pour vérifier et confirmer que la commande ne répond pas aux normes de qualité avant de passer une nouvelle commande.
- Passez une nouvelle commande de verres à l'aide de la fonction de refabrication hors laboratoire de l'application LPA et sélectionnez le code de motif hors laboratoire approprié
    - Pour les laboratoires soumis à une assurance, suivez les directives du laboratoire
- Indiquez sur le bon de laboratoire la raison de la casse et le nom du membre de l'équipe (à joindre aux documents de clôture quotidiens)
- Si nécessaire, LM/PM peut enquêter sur la raison de la casse et encadrer

FORMULAIRE D'ENQUÊTE SUR LA QUALITÉ

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Il est essentiel de choisir les codes corrects lors du signalement **des rejets**. Ces données sont transmises à RxO et font l'objet d'une enquête, ce qui permet de saisir la plupart des opportunités de fabrication.

Il arrive parfois que nous constations des problèmes très inhabituels ou plusieurs rejets pour une même commande. Ce formulaire n'est PAS utilisé pour les rejets ou les échanges quotidiens, mais uniquement pour signaler des tendances courantes. Dans ces situations, vous pouvez remplir le **formulaire d'enquête sur la qualité de la fabrication centrale** et l'envoyer à votre responsable de terrain/ROM.

Ce formulaire peut être imprimé via la boîte à outils > Documents > Dossier laboratoire > Performances du laboratoire.

Central Manufacturing Quality Investigation Form

While our current reject/remake process captures enough information for RxO to react to most opportunities, there are occasions where we see ***highly unusual issues, or multiple rejects for the same order.*** In these situations, we want to provide the opportunity for stores and field to share additional information to the labs for review.

Instructions: Complete this entire form and collect the following items to be included in the image set. Take a separate image (up to four can be sent at one time using MyLook) of each one of the bullet points below ***and send to your ROM:***

- Rejected Eyewear
- Store Lab Rx Ticket
- Central Manufacturing Quality Investigation Form
- Include all copies of Outside Lab Rx Tickets

Please note: Timely receipt of rejected eyewear images is critical, please provide MyLook images to your ROM immediately.

Today's Date:_____ Store Number: _____

Associate Name & Title: _____Customer Name: _____

Original Order (4-digit store # / 11-digit order #): S_____/_____ Original Order Date: _____

Re-transmit (4-digit store # / 11-digit order #): S_____/_____ Re-transmit Order Date: _____

Order Type: ☐Complete ☐Lenses Only Uncut ☐Authentic ☐Cut & Edge

Select the Quality Issue(s) check all that apply

☐ Mismatched lenses / Upside down gradient
☐ Missing add-ons that were ordered
☐ Off power by more than 1 diopter
☐ Incorrect lens size (Big or Small)
☐ Tint issue (Color / Density)
☐ Engravings missing or too deep
☐ Mirror coating
☐ Drill mount concerns
☐ Gaps / Lens Shape / Wrong Frame
☐Other (include detailed comments below)
☐ Multiple rejects for the same lab issue (provide priorreject reason _____)

Use this area to further describe the quality issue if needed:

_____

_____

Please include the values of your inspection results (If rejected for Rx reasons)

Is this Rx optimized? (Y or N) If yes document optimized reading.

OD: Sphere: _____ Axis:_____ Cyl:_____ Add:_____ Prism:_____
OS: Sphere: _____ Axis: _____ Cyl: _____ Add: _____ Prism: _____

Circle Manufacturing Facility: Atlanta Columbus NorthCreek (Dallas) Other_____

MAR 2023

Remarque : ce formulaire sert à signaler des problèmes à grande échelle, et non chaque rejet individuel.

- Exemple : toutes les lunettes Ray-Ban Authentics (10 paires) présentent un écart de 20 degrés par rapport à l'axe. Vous les refusez et passez une nouvelle commande, mais elles présentent toutes à nouveau un écart de 20 degrés.

RÉSULTATS ET RAPPORTS

TeamVision
Eye care, together.

INDICATEURS CLÉS ET RAPPORTS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Plusieurs rapports sont mis à votre disposition et/ou à celle de votre responsable de terrain afin de vous aider à mieux comprendre le processus de gestion des commandes lié à l'expérience des patients.

1. **Rapport de rapprochement des laboratoires :** aperçu quotidien des opérations des laboratoires et des commandes.
   - **Rapports :** gérés par le cabinet
   - Impression, révision et enregistrement quotidiens avec les documents de clôture
   - Aperçu des commandes transmises, produites et terminées
   - Fournit une liste des montures à envoyer aux laboratoires RxO

2. **Right The First Time (RTFT) -** Mesure la santé de l'entreprise. Calcul du nombre total de commandes refaites et/ou échangées (hors EPP).
   - **Rapports :** envoyés chaque semaine par e-mail aux responsables sur le terrain et publiés dans l'application de reporting
   - **Objectif :** moins de 10 %
   - Dirigé par le capitaine optique
   - Formulaire d'analyse des lunettes
   - Améliorer le RTFT en adoptant des outils numériques (simulateur de lentilles, ER2)
   - Voir le dossier RTFT dans la boîte à outils pour plus de détails

3. **Rapport sur les commandes en retard :** fournit le statut de toutes les commandes en retard chez RxO.
   - **Rapport :** envoyé quotidiennement par e-mail aux responsables sur le terrain
   - Retard = 10 jours après la date d'achat
   - Impact négatif (ou positif) sur l'expérience du patient
   - Utilisez l'onglet « Take Action » (Prendre des mesures) dans le suivi des commandes pour aider à surveiller et informer le patient

4. **Rapport sur le temps d'attente -** Calculé à partir du moment où UPS dépose la commande jusqu'au moment où l'inspection de la commande est signalée dans LPA.
   - **Rapport :** envoyé par e-mail au terrain tous les mois
   - **Objectif :** terminer dans les 72 heures (100 % sur le rapport)
   - Le suivi quotidien des statistiques de laboratoire peut vous aider à suivre les performances
   - Impact sur l'expérience du patient
   - RxO uniquement

5. **Rapport de rejet -** Mesure du pourcentage de commandes reçues de RxO qui ne répondent pas aux normes de fabrication de qualité.
   - **Rapports :** envoyés par e-mail chaque mois
   - **Objectif :** 1 % ou moins
   - Impact négatif (ou positif) sur l'expérience du patient
   - Deux paires d'yeux examinent la commande avant que nous la rejetions et la repassions.

RÉCONCILIATION DE LABORATOIRE RAPPORT (LPA)

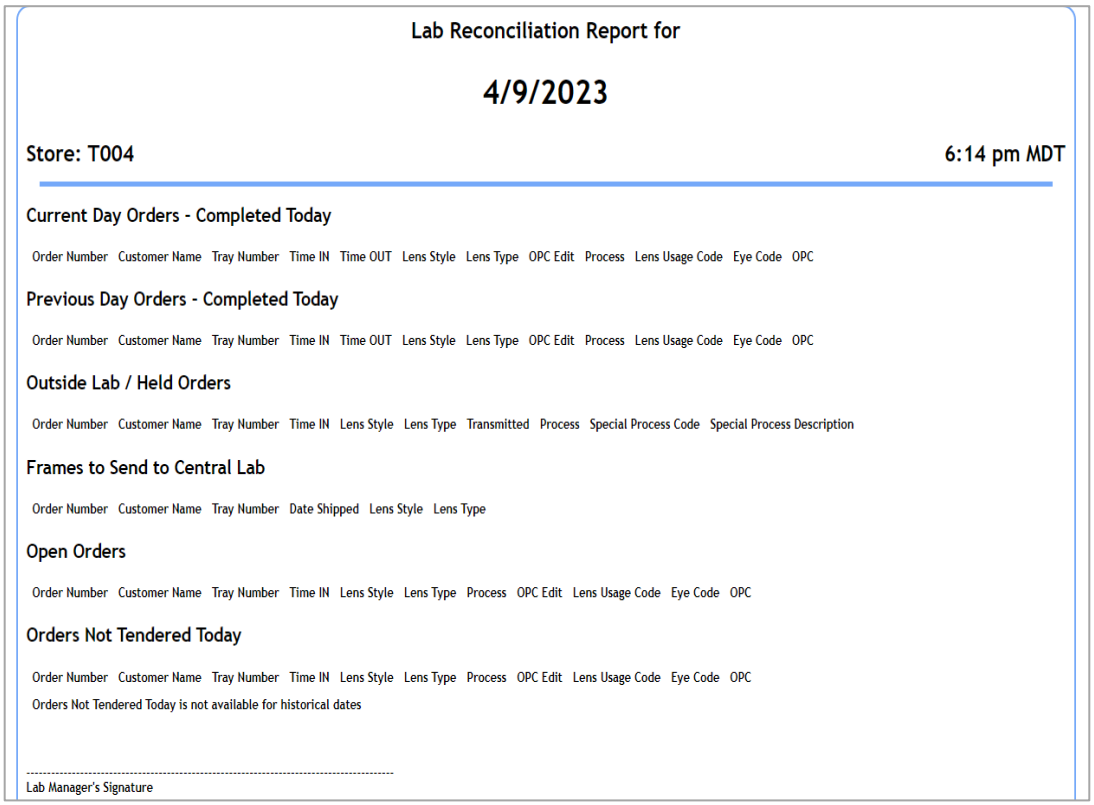
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Plusieurs rapports peuvent être générés via **LPA** pour vous aider à identifier les détails des commandes et les tendances de fabrication.

Utilisez ces rapports quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement pour vous aider à analyser l'expérience que vous offrez à vos patients.

Audit de rapprochement des laboratoires (tous les sites) :

- Accès via **LPA**
- Contient toutes les commandes de laboratoire rapprochées
- Le rapprochement des laboratoires affiche toutes les tâches qui ont été soumises et terminées le jour même, ainsi que toutes les tâches qui ont été terminées la veille
- Fournit une liste des commandes pour lesquelles les montures doivent être envoyées à RxO
- Doit être examiné, approuvé, signé et conservé avec les documents de clôture pendant 90 jours



Lab Reconciliation Report for

4/9/2023

Store: T004 6:14 pm MDT

Current Day Orders - Completed Today

Order Number Customer Name Tray Number Time IN Time OUT Lens Style Lens Type OPC Edit Process Lens Usage Code Eye Code OPC

Previous Day Orders - Completed Today

Order Number Customer Name Tray Number Time IN Time OUT Lens Style Lens Type OPC Edit Process Lens Usage Code Eye Code OPC

Outside Lab / Held Orders

Order Number Customer Name Tray Number Time IN Lens Style Lens Type Transmitted Process Special Process Code Special Process Description

Frames to Send to Central Lab

Order Number Customer Name Tray Number Date Shipped Lens Style Lens Type

Open Orders

Order Number Customer Name Tray Number Time IN Lens Style Lens Type Process OPC Edit Lens Usage Code Eye Code OPC

Orders Not Tendered Today

Order Number Customer Name Tray Number Time IN Lens Style Lens Type Process OPC Edit Lens Usage Code Eye Code OPC

Orders Not Tendered Today is not available for historical dates

---

Lab Manager's Signature

Voir la page suivante pour savoir comment extraire le rapport.

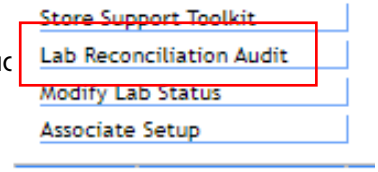
IMPRIMER LAB
RAPPORT DE RÉCONCILIATION

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Pour traiter l'audit de rapprochement du laboratoire, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à **LPA**

2. Sélectionnez Audit de rapprochement du laboratoire (en haut à gauc



3. **Entrez la date** (01/01/2023) et cliquez sur « **Soumettre** »

4. **Imprimez** l'audit, vérifiez-le, signez-le et conservez-le avec les documents de clôture quotidiens.

Procédures de clôture du laboratoire

1. Remplissez, vérifiez et enregistrez toutes les commandes effectuées au cours de la journée.
2. À la fin de la journée, imprimez l'audit de rapprochement du laboratoire
3. Vérifier ce rapport et rendre compte de toutes les commandes :
    - Indiquez que les heures d'achèvement indiquées sur les tickets de laboratoire correspondent au rapport
    - Indiquez que les verres figurant sur les tickets du laboratoire correspondent à ceux indiqués dans le rapport
    - Assurez-vous que toutes les casses sont comptabilisées en faisant correspondre les étiquettes SKU/UPC au rapport sous le numéro de commande et le nom du client appropriés
    - Assurez-vous que toutes les lentilles « utilisées » sont comptabilisées dans la gestion des stocks avec des informations spécifiques (par exemple, l'étalonnage de la meuleuse)
        - Les verres et/ou les couvercles des boîtes doivent être conservés avec les documents de clôture
    - S'assurer que les lunettes qui ont été annulées sont accompagnées d'un numéro de commande spécifique et d'un ticket
        - Le SKU/UPC doit accompagner le ticket de commande
4. Le PM, LM, LT, APM signe le rapport et le place avec les documents de clôture.
5. Si les documents ne concordent pas, identifiez les divergences et cherchez à les résoudre.

PREMIER PROGRAMME

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le programme « Right The First Time » combine les comportements issus de la vente consultative avec les connaissances en optique, la précision dans la saisie des commandes et l'utilisation de nos outils de mesure, de sélection de montures/verres et d'assurance, afin d'offrir à nos patients des lunettes qu'ils adorent. Lorsque quelque chose ne va pas, nous voulons que le patient revienne au cabinet afin que nous puissions y remédier ! Souvent, cela se traduit par un échange, une refabrication ou, pire encore, un retour du produit. Notre objectif est de **satisfaire** nos patients dès **la première fois**, et le **programme « Right The First Time »** nous aide à être attentifs à chaque refabrication et à fournir une formation ou un accompagnement afin de réduire le nombre de refabrications.

La santé de l'entreprise - Les refontes ont des répercussions financières.

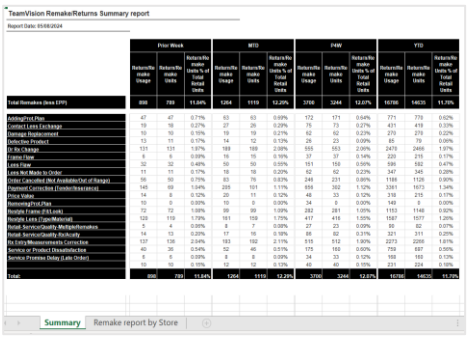
- Une reprise peut coûter jusqu'à **120 dollars à** votre cabinet, ce qui comprend le coût du produit et/ou de la fabrication, le temps passé par le membre de l'équipe à résoudre le problème et/ou à saisir la reprise, ainsi que le temps potentiel passé par le médecin au fauteuil.
- De plus, vous ne pouvez pas aider de nouveaux patients et/ou convertir des unités supplémentaires, car vous passez votre temps avec les patients qui reviennent.

Indicateur de l'expérience du patient - La satisfaction des patients aura une incidence sur leur décision de revenir dans votre cabinet ou d'acheter des lunettes chez vous à l'avenir.

- Lorsque nos patients voient la valeur de leurs produits et sont satisfaits du fonctionnement de leurs lunettes, ils sont susceptibles de revenir pour en acheter d'autres et de recommander votre cabinet à leurs amis et à leur famille.

Mettez en place un programme « Right the First Time » (RTFT) dans votre établissement :

1. Consultez les rapports RTFT dans la boîte à outils Ciao ! Reporting pour votre ou vos établissements. L'objectif est d'avoir moins de 10 % de refontes pour votre établissement. Les remboursements EPP sont supprimés des rapports.



TeamVision Remake/Returns Summary report

Report Date: 05/08/2024

	Prior Week			MTD			FWW			YTD		
	Returns/Remake Usage	Returns/Remake Units	Returns/Remake Units % of Total Units	Returns/Remake Usage	Returns/Remake Units	Returns/Remake Units % of Total Units	Returns/Remake Usage	Returns/Remake Units	Returns/Remake Units % of Total Units	Returns/Remake Usage	Returns/Remake Units	Returns/Remake Units % of Total Units
Total Remakes (Inns EPP)	898	789	11.84%	1264	1119	12.23%	3700	3244	12.07%	16786	14635	11.75%
Adding/Fitting Plan	47	47	0.77%	63	63	0.69%	172	171	0.64%	771	770	0.62%
Contact Lens Exchange	19	18	0.27%	27	26	0.29%	75	73	0.27%	431	418	0.33%
Damage Replacement	19	19	0.19%	19	19	0.21%	62	62	0.23%	270	270	0.22%
Defective Product	13	11	0.17%	14	12	0.13%	26	23	0.09%	85	79	0.06%
Dr Rx Change	131	131	1.87%	189	189	2.08%	555	553	2.06%	2470	2466	1.97%
Frame Type	6	6	0.08%	16	16	0.18%	37	37	0.14%	220	215	0.17%
Lens Type	32	32	0.48%	50	50	0.55%	151	150	0.56%	599	592	0.47%
Lens Not Made to Order	11	11	0.17%	18	18	0.20%	62	62	0.22%	347	345	0.28%
Order Cancelled (Not Available/Out of Stock)	56	50	0.75%	83	76	0.83%	246	231	0.86%	1166	1126	0.90%
Payment Correction (Transfer/Insurance)	145	69	1.04%	205	101	1.11%	656	302	1.12%	3361	1673	1.34%
Price Video	14	8	0.12%	20	11	0.12%	48	33	0.12%	318	215	0.17%
Remaking/Fit/Plan	10	0	0.00%	10	0	0.00%	34	0	0.00%	149	0	0.00%
Re-order Frame (Fit Lens)	72	72	1.08%	99	99	1.09%	282	281	1.05%	1113	1140	0.92%
Re-order Lens (Type/Material)	120	119	1.79%	161	159	1.75%	417	416	1.55%	1587	1577	1.26%
Retail Service/Quality-Multiple/Remakes	5	4	0.06%	8	7	0.08%	27	23	0.09%	95	82	0.07%
Retail Service/Quality-Re/Scally	14	13	0.20%	17	16	0.18%	88	82	0.31%	321	311	0.25%
Rx Entry/Measurements Correction	137	136	2.04%	193	192	2.11%	515	512	1.90%	2273	2266	1.81%
Service or Product Dissatisfaction	40	36	0.54%	52	46	0.51%	175	160	0.60%	759	687	0.50%
Service Promise Delay (Late Order)	8	8	0.09%	8	8	0.09%	34	33	0.12%	165	165	0.13%
	10	10	0.15%	12	12	0.13%	40	40	0.15%	231	224	0.18%
Total:	898	789	11.84%	1264	1119	12.23%	3700	3244	12.07%	16786	14635	11.75%

Summary | Remake report by Store

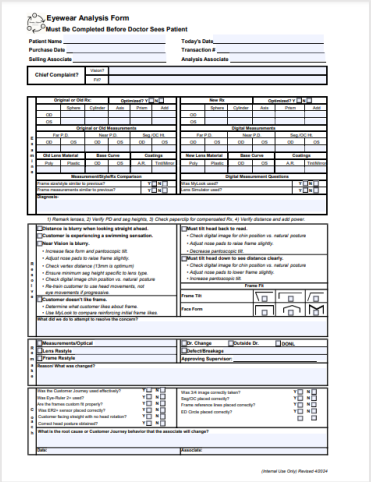
2. Informez-vous et assurez-vous de sélectionner le bon code de motif dans Ciao !
   - Une sélection incorrecte entraînera des résultats inexacts.
   - Lorsque plusieurs modifications sont apportées à la commande (hauteur du segment, changement de lentille et monture), sélectionnez celle qui a le plus d'impact.

- **Unités vendues au détail =** paire complète, monture seule, verres seuls et lentilles de contact (vente totale, quel que soit le nombre de boîtes = 1 unité)
- **Pourcentage de refabrication =** unités refabriquées / total des unités vendues au détail
- Utilisation **des retours/remises à neuf** = utilisation des remises à neuf sans impact sur les unités - ATF, ajout ou suppression d'EPP, etc.
- Unités **retournées/refaites** = utilisation de refabrication et unités - le nombre que vous devriez viser à réduire !

Service de refabrication	Refonte du produit
• Restylage de la monture (apparence/ajustement) • Restylage des verres (type/matériau) • Entrée de prescription/mesures • Changement de prescription du médecin • Commande annulée • Ajustement du prix ATF • Ajouter, supprimer, échanger EPP	• Défaut de la monture • Défaut de la lentille • Verre non fabriqué sur commande • Remplacement pour dommage (non lié à l'EPP)

- Pour les modifications de prescription médicale, assurez-vous qu'il s'agit bien d'une véritable modification. En général, lors d'une modification des mesures et d'une modification de prescription, si la modification de prescription est de 0,25 dioptrie ou si la OD revient à la prescription d'origine, la cause principale de la refabrication n'est souvent pas une modification de prescription.

3. De nombreuses refontes peuvent être évitées, et les cabinets doivent s'efforcer de réduire de toute urgence ce type de refontes.
   - **Éliminez** ces refontes en utilisant les outils et ressources disponibles (EyeRuler, guide et gammes d'assortiment de verres, etc.) et en vérifiant deux fois les données que nous saisissons dans Ciao! Optical :
     - Saisie de la prescription/mesures
     - Correction du paiement - Mode de paiement/assurance
     - Commande annulée - Indisponible/Gamme
   - **Réduisez** ces refontes en mettant l'accent sur la vente consultative et en informant nos patients à l'aide du simulateur de lentilles ou en utilisant des outils de sélection de montures tels que SmartShopper.
     - Restylage des verres
     - Restylage de la monture
4. Utilisez le **formulaire d'analyse des lunettes** disponible dans la boîte à outils (page 2). Cet outil permet d'identifier la cause profonde et fournit un document complet pour un retour d'information futur avec l'opticien vendeur.
   - Souvent, de simples ajustements (par exemple, l'inclinaison pantoscopique, la forme du visage) et l'éducation et les attentes des patients permettent d'éviter complètement une nouvelle fabrication.
   - Le formulaire d'analyse des lunettes est un outil qui fournit un document tout-en-un de dépannage et de coaching pour un retour d'information futur avec l'opticien vendeur.


Eyewear Analysis Form
Must Be Completed Before Doctor Sees Patient

- Utilisez la section **« Examiner »** pour comparer la prescription, le type de verres et les mesures entre la prescription actuelle (celle qui fonctionne) et la nouvelle (la paire qui ne fonctionne pas bien).
- Utilisez la section « **Résolution** » pour tenter d'éviter la refabrication en fonction de la plainte principale.
- Utilisez la section « Remake » (Remaniement) pour documenter ce que vous remaniez (modifiez).

Remarque :

- Si RxO envoie des lunettes mal fabriquées ou présentant un défaut, vous devez **refuser la commande LPA lors de l'inspection finale**. Cela déclenche la reproduction de la commande par RxO et évite d'avoir à passer une nouvelle commande dans Ciao ! ou à saisir une refabrication.
  - Cela fera double emploi avec ce qui est indiqué sur le ticket du laboratoire/plateau.
  - Toute modification de la commande (par exemple, changement de couleur des verres, Rx, BF à SV, etc.) doit être saisie comme une refabrication dans la commande client Ciao! Optical.

REFAIRE OUTILS

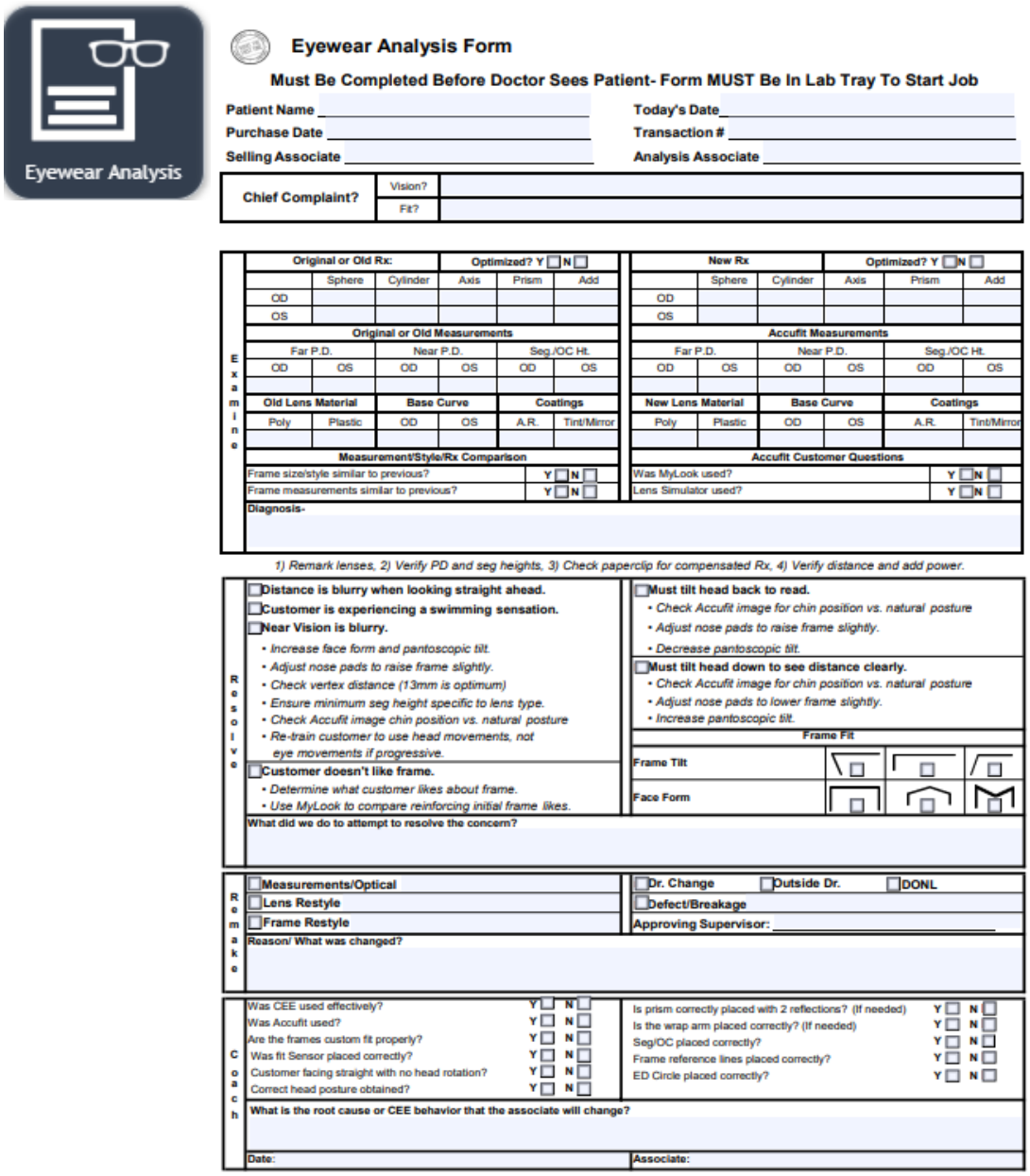
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Il arrive parfois que, pour diverses raisons, il soit nécessaire de refaire les lunettes de nos patients.

Pour résoudre les problèmes, un formulaire **d'analyse numérique des lunettes** est disponible dans la boîte à outils. Cet outil est conçu pour vous aider à déterminer la cause profonde du problème signalé par le patient et vous guider vers une solution.

Un rapport de refabrication sera disponible pour vous aider à identifier les types de refabrication les plus courants, les tendances des employés, etc.

Utilisez ces rapports et **les formulaires d'analyse des lunettes** remplis pour former vos employés.



Cliquez ICI pour être redirigé vers le dossier « Right the First Time » (Bien faire du premier coup) dans la boîte à outils.

SUIVI QUOTIDIEN DES STATISTIQUES DU LABORATOIRE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Suivi quotidien des statistiques de laboratoire :

- Tous les laboratoires sont tenus d'utiliser cet outil (facultatif pour les sites hors laboratoire).
- Consignez quotidiennement les raisons des ruptures, les refontes en laboratoire, le plan d'action de révision et plus encore !
- Utilisez le **rapport hebdomadaire sur l'efficacité du laboratoire** (envoyé par e-mail au site) pour mettre à jour les statistiques
    - Contient les indicateurs « Prêt à la date promise », « Traitement externe » et « Utilisation des lentilles ».
    - Actualisé quotidiennement et conservé pendant 1 an
- Collaborez avec votre ROM pour déterminer comment utiliser au mieux cet outil
- Conservez votre suivi quotidien de l'état du laboratoire pendant 13 semaines et préparez-vous à l'examiner avec les responsables sur le terrain

Site_____ **Daily Statistics Tracker** Fiscal Week:_____

	Outside orders	RxO Dwell		RWR		Delayed Order Reason	Jobs Run
Day	# of Orders from Outside Labs	# of Orders from RXO Labs	# RxO Orders not completed by end of Next Day	# of On site orders (Stock lenses)	# Orders Not Completed by end of next day	Reason for Delayed Eyewear: ex. Breakage, One Hour Demand, Data Entry, Staffing, Waiting for Patients own frame (POF), etc..	Total # of orders completed (from Lab Reconciliation report) ✓
Sun							☐
Mon							☐
Tue							☐
Wed							☐
Thur							☐
Fri							☐
Sat							☐
Total							

~ CELEBRATION ~

Action Plans

	Job Type			Job Information			Details and Coaching around usage			
Order Number (Exclude Last 4 Digits/Store #)	Breakage	Lab Remakes	Rxo Reject or Mis-ships	Rejects or Mis-ships shared with ROM ✓	Date of Breakage, Lab Remake or Reject	Processing Lab	Reason for: Breakage Lab Remake Reject or Mis-ship	Details for Rejects, mis ships Commitments for breakage and Lab Remakes: What action will you take to resolve concern?	Associate and Coach Initials	
10144611503										
10144611892										
10144611952										
Total				---	----	----				

Remarque : lorsque vous suivez et documentez les tendances en matière de performances, il est tout aussi important d'avoir des conversations constructives avec les employés sur les causes de ces dysfonctionnements. Observez le processus de fabrication afin de fournir des commentaires sur la manière dont les performances peuvent être améliorées.

Voir la page suivante pour plus de détails.

STATUT QUOTIDIEN DU LABORATOIRE TRACKER

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le processus **de suivi quotidien de l'état du laboratoire par télévision** fournira des informations précieuses pour les opérations du laboratoire.

Ce formulaire peut être imprimé via la boîte à outils > Documents > Dossier du laboratoire > Performances du laboratoire.

Mesure de performance LER	Définition
Temps de séjour	**KPI Mesure le pourcentage de commandes RxO UNIQUEMENT qui sont prêtes pour le client et terminées à temps** • **Le respect des délais** est mesuré à la fin du **troisième jour** suivant la livraison • Il est préférable de terminer avant la fin du **jour ouvrable suivant** **Les commandes pouvant avoir un impact sur le temps de séjour sont les commandes externes au laboratoire reçues en attente d'un POF ou toute commande non terminée à temps** • **Suivez** les détails sur **le suivi quotidien des statistiques du laboratoire TV** (nombre de commandes arrivées, nombre de commandes non terminées à temps) • Noter la date sur le ticket du laboratoire lorsque la commande est reçue pour le POF • Contactez immédiatement les clients via PMOC pour le retrait et les lentilles uniquement pour les POF.
Prêt à la demande (RWR)	**KPI mesurant le pourcentage de commandes fabriquées en interne à partir du stock sur site et terminées avant la fin du jour suivant la soumission** • Toutes les commandes qui passent à « Normal » sont prises en compte dans le calcul du RWR et **le délai de service promis** est fixé à la fin du **jour** suivant la soumission • **Commandes en retard** documentées dans **le suivi quotidien des statistiques**
Bris	**Indicateur clé de performance mesurant le pourcentage de verres qui subissent une casse lors des activités sur site (taillage, montage, inspection, etc.) avec des verres en stock ou RxO** • Les bris hors laboratoire (RxO) sont retransmis avec l'une des raisons de bris dans LPA. • Les bris internes de l'inventaire sur site sont enregistrés dans LPA dans l'onglet « Bris/Défauts » de chaque commande individuelle. • Tous **les bris** sont suivis et signalés sur **le suivi quotidien des statistiques du laboratoire à la télévision**
Rejets RxO	**KPI mesurant le pourcentage de commandes reçues de RxO qui ne répondent pas aux normes de qualité de fabrication** • **Deux** paires d'yeux qualifiés (**certifiés EIP**) sur tous les rejets/erreurs d'expédition/commandes perdues potentiels • Tous **les rejets** sont documentés dans **le suivi quotidien des statistiques du laboratoire TV.**

DWELL TEMPS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le délai d'attente mesure la rapidité avec laquelle nous préparons les lunettes pour qu'elles soient prêtes à être récupérées une fois reçues au cabinet. **Notre objectif est de traiter les lunettes dans les 72 heures suivant leur réception. Il** est mesuré à partir de l'heure de dépôt chez UPS jusqu'au temps que nous mettons pour enregistrer l'inspection (inspection finale) dans LPA.

Rapports :

Votre responsable de terrain recevra au début de chaque mois un document Excel contenant les mesures du temps d'attente.

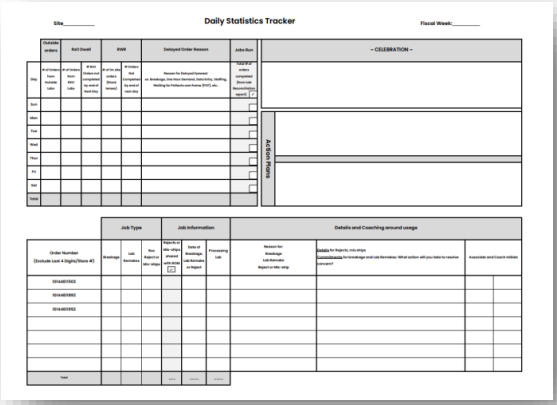
- **Objectif : Toutes les lunettes doivent être prêtes à être retirées dans les 72 heures suivant leur livraison.**
- Le rapport indiquera un pourcentage par semaine, l'objectif étant de 100 %, ce qui signifie que vous avez inspecté toutes les lunettes dans les 72 heures.
- Responsables sur le terrain : vous pouvez utiliser les filtres pour obtenir un pourcentage par région.

Site #	Field Leader	Field Leader by Site upd. 2.11.25	% ≤ 72 Hours YTD	FW1	FW2	FW3	FW4	FW5	FW6	FW7	FW8	FW9
		GRAND TOTAL	78%	1/6/25	1/13/25	1/20/25	1/27/25	2/3/25	2/10/25	2/17/25	2/24/25	3/3/25
T001	D'ONOFRIO-ENGLEBERT, EVAMARIE	Yina Morris-MUSM	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
T002	D'ONOFRIO-ENGLEBERT, EVAMARIE	Evie D'Onofrio-Englebert-MM	82%	60%	54%	85%	100%	86%	80%	100%	100%	76%
T003	D'ONOFRIO-ENGLEBERT, EVAMARIE	Evie D'Onofrio-Englebert-MM	87%	100%	0%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	91%
T004	D'ONOFRIO-ENGLEBERT, EVAMARIE	Yina Morris-MUSM	82%	100%	0%	79%	63%	100%	100%	100%	100%	95%
T005	D'ONOFRIO-ENGLEBERT, EVAMARIE	Yina Morris-MUSM	91%	89%	75%	94%	93%	100%	81%	100%	93%	94%
T006	TAYLOR, AUDRA	Audra Taylor-MM	55%	30%	32%	71%	84%	81%	38%	68%	79%	10%
T007	TAYLOR, AUDRA	Audra Taylor-MM	54%	7%	68%	82%	36%	39%	67%	91%	49%	44%
T008	TAYLOR, AUDRA	Molly Benton-MUSM	55%	8%	70%	55%	69%	46%	47%	69%	72%	61%
T009	TAYLOR, AUDRA	Audra Taylor-MM	98%	94%	100%	100%	100%	100%	92%	100%	97%	95%

Si vous êtes un laboratoire, votre ROM travaillera avec vous sur le temps d'attente. Toutes les autres parties doivent lire les conseils ci-dessous :

4 façons de réduire les rejets :

1. Utilisez les statistiques quotidiennes du laboratoire pour enregistrer le nombre de commandes reçues et le nombre de commandes non terminées, en indiquant la raison du retard.
2. **Enregistrez l'heure** de réception des commandes afin de connaître l'heure de début du délai de 72 heures.
3. **Classez les commandes** par ordre de priorité en commençant par les commandes urgentes (commandes en retard), puis par ordre d'arrivée sur votre site, en traitant les commandes les plus anciennes avant les plus récentes.
4. **Traitez toutes les commandes dans LPA** le jour de l'inspection afin d'arrêter le compte à rebours du délai d'attente.



Conseils supplémentaires :

- Vérifiez les plannings pour vous assurer que quelqu'un est disponible pour traiter les commandes.
- Vérifiez si votre chauffeur UPS effectue ses livraisons à la même heure chaque jour afin de savoir quand prévoir la présence d'une personne pour traiter les commandes.
- Prévoyez un plan !

REJETÉ

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Les rejets témoignent de notre engagement à fournir des lunettes adaptées à nos patients. Tous les membres de l'équipe qui effectuent le processus d'inspection doivent avoir une solide compréhension de l'optique et avoir suivi le processus d'inspection des lunettes.

Rapports :

Votre responsable de terrain recevra au début de chaque mois un document Excel indiquant les motifs des rejets.

- Utilisez les filtres pour afficher les résultats par site.
- **Le rapport vous aidera à identifier les tendances**
- Assurez-vous que votre station d'inspection est mise en place et que tous les membres de l'équipe savent comment utiliser les outils de travail.
- Assurez le suivi auprès de vos employés certifiés EIP afin de vous assurer qu'ils comprennent la manière appropriée de refuser des commandes dans LPA (motif de refabrication correct, documentation, communication avec le patient, etc.)

4 façons de réduire les rejets :

1. **Certifications EIP complètes** : achèvement des modules EIP dans Leonardo et Mastery Observations.
2. **Installation d'un poste d'inspection** avec tous les outils nécessaires (Guide de gestion des commandes, p. 65).
3. **L'inspection esthétique** doit être effectuée en tenant les verres à 30 cm d'un fond noir et en les inspectant pendant 5 secondes chacun à l'aide d'une ampoule de 9 watts dirigée vers le fond noir.
4. **Deuxième inspecteur** pour tous les rejets, inspectant à l'aveugle

Scénarios	
Motif du rejet	Comment retraiter
Lentilles hors tension	Rejet et nouvelle commande via LPA
Matériau/caractéristique incorrect(e) des lentilles (commande correcte chez Ciao! Optical)	Rejet et nouvelle commande via LPA
Commande non incluse dans le colis	Rejet et nouvelle commande via LPA
Mesures incorrectes (commande correcte chez Ciao! Optical)	Rejet et nouvelle commande via LPA (vérifier le document sur les verres optimisés et le bon de laboratoire avant le rejet)
Le patient ne voit pas lors de la délivrance ; mesures incorrectes	Refabriquer via Ciao! Optical (utiliser l'analyse des lunettes dans la boîte à outils)
Prescription incorrecte sélectionnée ou commandée (produite correctement mais commandée incorrectement)	Refabriquer via Ciao! Optical
Changement de monture, de conception ou de matériau des verres (produit correctement mais commandé de manière incorrecte)	Refaites la commande via Ciao! Optical

ENVIRONNEMENT, SANTÉ ET SÉCURITÉ (EHS)

TeamVision
Eye care, together.

ESSILORLUXOTTICA CONFORMITÉ MINIMALE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Pour être en **conformité minimale**, **effectuez** les opérations suivantes :

Action	Date limite
Tous les employés doivent suivre la formation sur la conformité	30 jours après la conversion/l'embauche
Réaliser l'audit de conversion du site EHS en matière de santé et de sécurité	30 jours après la conversion
Remplir la liste de contrôle mensuelle EHS en matière de santé et de sécurité	Tous les mois
Réunion/formation EHS complète	Mensuelle
Emplacements IOF/laboratoires : collaborez avec votre ROM pour remplir : • 2024 Visite partielle des opérations du laboratoire TeamVision • 2024 Visite semestrielle des opérations TeamVision • Audit annuel EHS en matière de santé et de sécurité (ROM)	Au besoin

Reportez-vous au dossier **Documents** de la **boîte à outils** pour les questions générales relatives à l'EHS. Les pages suivantes vous expliquent comment vous connecter à **CAMS** et trouver le **manuel EHS**.

Si vous avez des activités de fabrication sur place, suivez ces directives :

1. Le port de lunettes de sécurité est obligatoire à l'intérieur du laboratoire et lors de l'utilisation d'équipements.
2. Portez des chaussures antidérapantes à bout fermé.
3. Lors de l'utilisation d'équipements, les cheveux doivent être attachés en arrière.
4. Évitez de porter des vêtements amples (y compris des cravates) et des accessoires qui pourraient présenter un risque pour la sécurité lors de l'utilisation des équipements.

ACCÈS AU MANUEL EHS

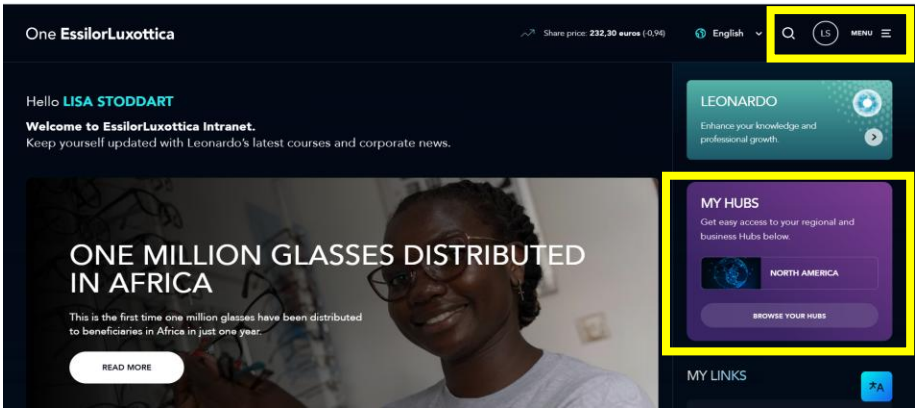
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Le manuel EHS est l'un des nombreux outils de référence disponibles dans le cabinet. Le manuel EHS actuel est axé sur le commerce de détail et sera mis à jour en 2025 afin d'inclure les exigences médicales.

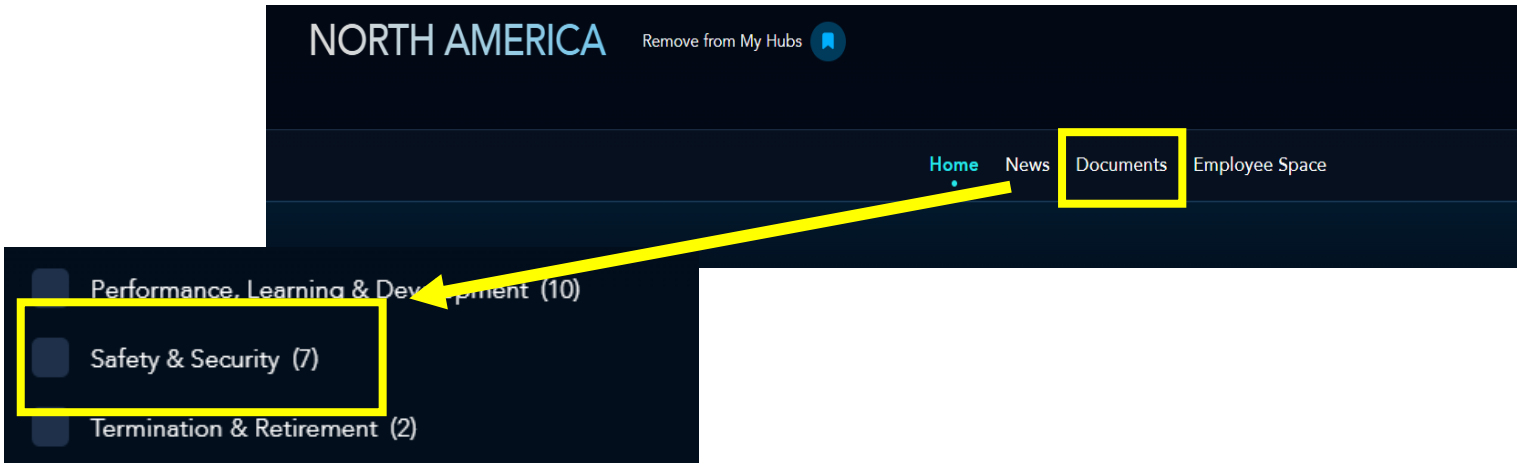
Bien que le manuel se trouve dans la **boîte à outils,** pour trouver la version la plus récente du **manuel sur la santé et la sécurité environnementales,** suivez ces instructions :

1. Connectez-vous à One EssilorLuxottica avec vos identifiants EssilorLuxottica.

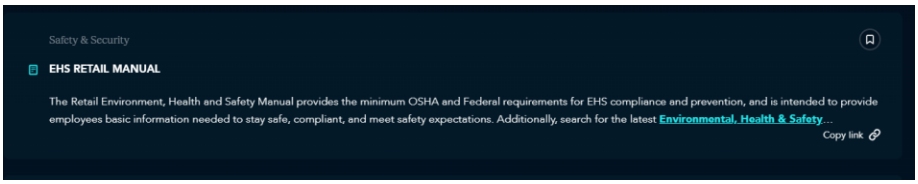
2. Cliquez sur le **Hub Amérique du Nord** depuis la page d'accueil OU recherchez **Hubs** et sélectionnez **Amérique du Nord**.



3. Une fois dans le Hub Amérique du Nord, cliquez sur **Documents** et sélectionnez **Sécurité et sûreté** à gauche.



4. Recherchez le manuel EHS Retain dans la liste.



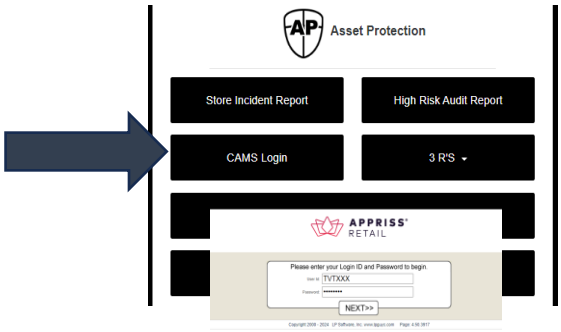
AUDIT EHS
CONNEXION CAMS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

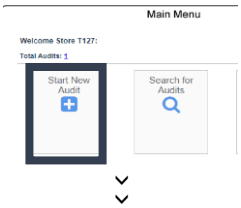
1 Via la **boîte à outils,** cliquez sur **Protection** des **actifs**

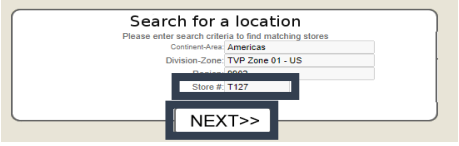
2 Sélectionnez Connexion CAMS

- Identifiant de connexion :
  - ID : **TVT _ _ _**
  - Mot de passe : **welcome1**



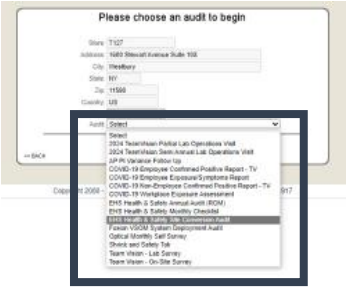
3 Cliquez sur **Démarrer un nouvel audit** > Vérifiez que votre **emplacement** figure sous Numéro de magasin > Cliquez sur **Suivant**



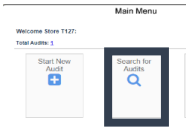


4 Dans la **barre déroulante Audit**, sélectionnez l'une des options suivantes :

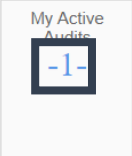
- Audit de conversion du site EHS Santé et sécurité
- Liste de contrôle mensuelle EHS Santé et sécurité



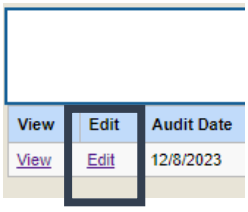
5 Depuis la page d'accueil de CAMS, sélectionnez **Rechercher des audits > Mes audits actifs** pour localiser l'audit que vous venez de terminer



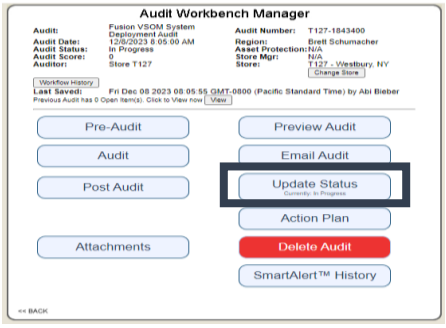
> >

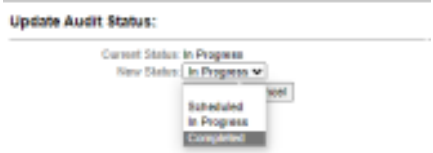


6 **Cliquez sur Modifier > Mettre à jour le statut > Choisissez Terminé > Cliquez sur Mettre à jour**



> >

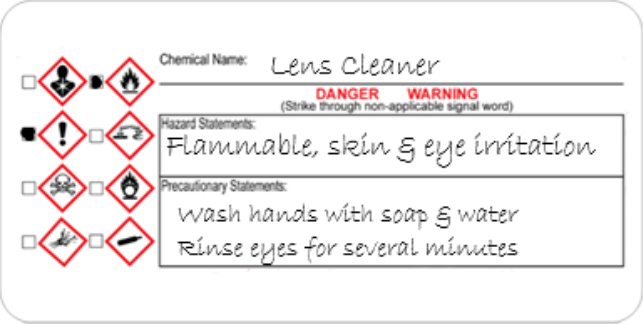


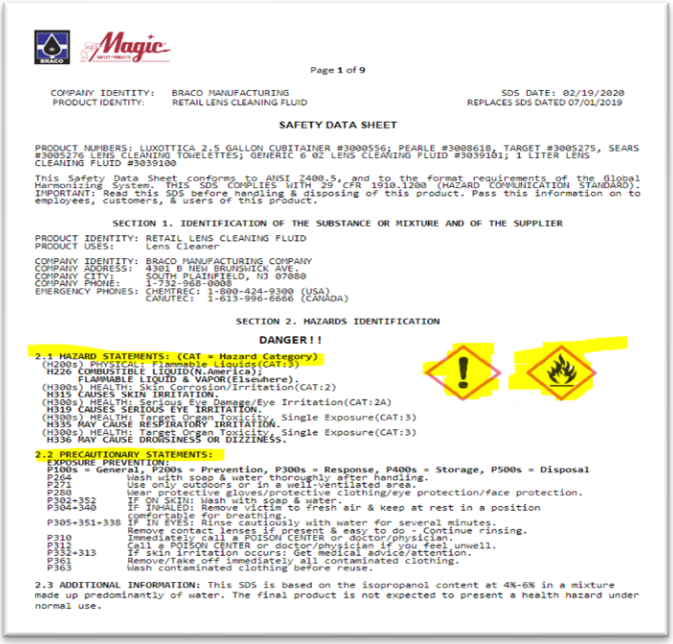


Une étiquette secondaire est requise lorsqu'une petite quantité provenant d'un contenant d'origine est transférée dans un contenant secondaire, par exemple un vaporisateur. Lorsque le contenant *d'origine* est utilisé pour un produit, une étiquette secondaire n'est pas nécessaire.

ÉTIQUETTES DE DANGER ET FDS

Indiquez le nom chimique, les mentions de mise en garde/de danger et marquez les pictogrammes qui s'appliquent en fonction de la FDS du produit chimique :





Page 1 of 9

COMPANY IDENTITY: BRACO MANUFACTURING
PRODUCT IDENTITY: RETAIL LENS CLEANING FLUID

SDS DATE: 02/19/2020
REPLACES SDS DATED 07/01/2019

SAFETY DATA SHEET

PRODUCT NUMBERS: LUXOTTICA 2.5 GALLON CUBITAINER #3000556; PEARLE #3008618, TARGET #3005275, SEARS #3005276 LENS CLEANING TOWELETTES; GENERIC 6 OZ LENS CLEANING FLUID #3039101; 1 LITER LENS CLEANING FLUID #3039100

This Safety Data Sheet conforms to ANSI Z400.5, and to the format requirements of the Global Harmonizing System. THIS SDS COMPLIES WITH 29 CFR 1910.1200 (HAZARD COMMUNICATION STANDARD). IMPORTANT: Read this SDS before handling & disposing of this product. Pass this information on to employees, customers, & users of this product.

SECTION 1. IDENTIFICATION OF THE SUBSTANCE OR MIXTURE AND OF THE SUPPLIER

PRODUCT IDENTITY: RETAIL LENS CLEANING FLUID
PRODUCT USES: Lens Cleaner

COMPANY IDENTITY: BRACO MANUFACTURING COMPANY
COMPANY ADDRESS: 4301 B NEW BRUNSWICK AVE.
COMPANY CITY: SOUTH PLAINFIELD, NJ 07080
COMPANY PHONE: 1-732-968-0008
EMERGENCY PHONES: CHEMTREC: 1-800-424-9300 (USA)
CANUTEC: 1-613-996-6666 (CANADA)

SECTION 2. HAZARDS IDENTIFICATION

DANGER!!

2.1 HAZARD STATEMENTS: (CAT = Hazard Category)
(H200s) PHYSICAL: Flammable Liquids(CAT:3)
H226 COMBUSTIBLE LIQUID(N.America);
FLAMMABLE LIQUID & VAPOR(Elsewhere).
(H300s) HEALTH: Skin Corrosion/Irritation(CAT:2)
H315 CAUSES SKIN IRRITATION.
(H300s) HEALTH: Serious Eye Damage/Eye Irritation(CAT:2A)
H319 CAUSES SERIOUS EYE IRRITATION.
(H300s) HEALTH: Target Organ Toxicity, Single Exposure(CAT:3)
H335 MAY CAUSE RESPIRATORY IRRITATION.
(H300s) HEALTH: Target Organ Toxicity, Single Exposure(CAT:3)
H336 MAY CAUSE DROWSINESS OR DIZZINESS.

2.2 PRECAUTIONARY STATEMENTS:
EXPOSURE PREVENTION:
P100s = General, P200s = Prevention, P300s = Response, P400s = Storage, P500s = Disposal
P264 Wash with soap & water thoroughly after handling.
P271 Use only outdoors or in a well-ventilated area.
P280 Wear protective gloves/protective clothing/eye protection/face protection.
P302+352 IF ON SKIN: Wash with soap & water.
P304+340 IF INHALED: Remove victim to fresh air & keep at rest in a position comfortable for breathing.
P305+351+338 IF IN EYES: Rinse cautiously with water for several minutes. Remove contact lenses if present & easy to do - Continue rinsing.
P310 Immediately call a POISON CENTER or doctor/physician.
P312 Call a POISON CENTER or doctor/physician if you feel unwell.
P332+313 If skin irritation occurs: Get medical advice/attention.
P361 Remove/Take off immediately all contaminated clothing.
P363 Wash contaminated clothing before reuse.

2.3 ADDITIONAL INFORMATION: This SDS is based on the isopropanol content at 4%-6% in a mixture made up predominantly of water. The final product is not expected to present a health hazard under normal use.

Consultez la fiche de données de sécurité (FDS) de tout produit chimique avant de l'étiqueter.

Recherchez les pictogrammes et les mentions de mise en garde/de danger sur la FDS pour compléter l'étiquette.

ÉTIQUETTE NON DANGEREUSE

Si la FDS du produit chimique n'indique aucun danger, inscrivez le nom du produit chimique sur l'étiquette :

FINITION EN BUREAU
(IOF)

TeamVision
Eye care, together.

ACRONYMES
Hub & Spoke

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Acronyme	Définition
CP	Achats centralisés
EAF	Formulaire d'analyse des lunettes
EID	Numéro d'identification EssilorLuxottica
EIP	Processus d'inspection des lunettes
FSV	Verres unifocaux finis (verres en stock SKU pour IOF)
FTC	Monture à venir (en référence à l'envoi de la monture à RxO)
IOF	Finition en magasin (fabrication sur place)
Processus d'escalade en laboratoire	Processus de suivi d'une commande RxO ou lorsqu'un laboratoire IOF connaît une période d'indisponibilité (c'est-à-dire qu'il est incapable de fournir des lunettes de qualité)
LOTO	Lock Out Tag Out
LPA	Application de traitement en laboratoire
Commande en cours	Commande de lunettes soumise mais non finalisée
PMOC	Méthode de communication préférée (comment le patient sera informé dans le système)
POF	Monture appartenant au patient
ROM	Responsable régional des opérations RxO
Routage	Processus consistant à désigner le laboratoire qui fabriquera les lunettes.
SSS	Assistance aux systèmes de magasin
Hub & Spoke	La production de lentilles/lunettes dans un laboratoire IOF (à distance)
OOR	Pour Hub & Spoke : Rapport sur les commandes en cours
Traitement externe > À distance	Pour Hub & Spoke : un type de « processus spécial » dans LPA pour toute commande transmise pour un traitement à distance (ce type de processus spécial n'existe que sur un site de vente)
Traitement externe > À distance > Par étapes	Pour Hub & Spoke : type de « traitement spécial » dans Ciao! Optical pour toute commande dont les verres se trouvent dans le pool de sélection du laboratoire distant en attente de vérification (et de traçabilité, le cas échéant) avant d'être envoyée pour traitement à distance (ce type de traitement spécial n'existe que sur un site de vente)
Laboratoire distant	Pour Hub & Spoke : les sites où les lunettes sont fabriquées (les laboratoires à distance peuvent prendre en charge plusieurs sites Spoke).
Ticket à distance	Pour Hub & Spoke : le ticket de commande du laboratoire qui s'imprime dans le laboratoire distant après que le site de vente a transmis la commande
Site Spoke	Pour Hub & Spoke : les lieux où les lunettes ont été vendues

EXIGENCES DE SÉCURITÉ LORS DE L' UTILISATION D'ÉQUIPEMENTS DE LABORATOIRE

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

La sécurité des employés est de la plus haute importance. Cela s'applique aux pratiques qui utilisent des équipements de laboratoire (par exemple, une affûteuse). Tous les employés sont tenus de respecter les procédures de sécurité ci-dessous lorsqu'ils utilisent des équipements de laboratoire.

Pour les employés qui travaillent principalement dans le laboratoire, TeamVision fournit des lunettes de sécurité sur ordonnance. Les employés qui travaillent occasionnellement dans le laboratoire doivent utiliser des montures de sécurité génériques.

Si vous avez des activités de fabrication sur place, veuillez suivre les directives suivantes :

1. **Le port de lunettes de sécurité est obligatoire à l'intérieur du laboratoire.**
    - Tous les sites disposant de laboratoires doivent avoir sur place plusieurs montures de lunettes de sécurité génériques pouvant être portées par tout visiteur entrant dans le laboratoire et par les employés qui y travaillent occasionnellement.
    - Les lunettes de sécurité génériques peuvent être commandées auprès du service central des achats :
        - Pour les personnes travaillant dans le laboratoire qui n'ont pas besoin de lunettes de sécurité correctrices : référence 3001217.
        - Pour les visiteurs du laboratoire et ceux qui souhaitent utiliser des lunettes de sécurité par-dessus leurs lunettes personnelles : référence 3007801
    - Si nécessaire, les employés qui travailleront dans le laboratoire doivent se faire fabriquer des lunettes de sécurité correctrices.
        - Verres en polycarbonate de base (SV, FT28) et monture de sécurité en stock provenant de la gamme TeamVision (contactez votre responsable de terrain si vous n'avez pas de montures de sécurité en stock)
        - Envoyez un message privé pour bénéficier de la réduction en utilisant le code 6876
2. **Portez des chaussures antidérapantes à bout fermé.**
3. **Lors de l'utilisation d'équipements, les cheveux doivent être attachés en arrière**
4. **Évitez de porter des vêtements amples (y compris des cravates) et des accessoires qui pourraient présenter un risque pour la sécurité lors de l'utilisation des équipements.**

RUTAGE DES COMMANDES APERÇU RAPIDE

TeamVision
Eye care, together.

ACHEMINEMENT DE LA COMMANDE
Finition au cabinet (IOF)

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Option préférée		
RxO	**Paires complètes** RxO fournissant le cadre **c'est**-à-dire étiquettes blanches	**Acheminement en laboratoire :** • Transmettre la commande en tant que traitement externe – Laboratoire central – Le laboratoire central fournit le cadre
		Processus du cadre : Retour sur étagère
IOF	**Inventaire sur site –** Traiter la commande en interne à l'aide des codes UPC SV disponibles	**Acheminement vers le laboratoire :** • Normal (ne sera pas transmis à RxO)
		Processus de monture : Placez les documents, la monture et les verres dans un plateau près de la meuleuse pour que la commande soit terminée avant la date promise
	Commander des verres non taillés auprès de RxO	**Acheminement au laboratoire :** • Transmettre en tant que traitement externe – Laboratoire central – Verres uniquement (verres non découpés uniquement)
		Traitement de la monture : Conserver la monture avec une copie des documents du laboratoire dans un bac dans une zone désignée jusqu'à l'arrivée des verres au cabinet • Dans certains cas, le patient peut porter la monture (document sur le ticket du plateau).
RxO	**Le magasin envoie la monture** c'est-à-dire les étiquettes bleues (montures non EL)	**Acheminement au laboratoire :** • Transmettre la commande en tant que traitement externe – Laboratoire central – Le magasin envoie les cadres
		Traitement du cadre : Envoyer le cadre à RxO • Envoyer le cadre le jour même pour éviter l'annulation de la commande
	Commande coupée et bordée Uniquement Ray-Ban, Oakley, appareils portables	**Acheminement au laboratoire :** • Transmettre en tant que traitement externe – Laboratoire central – Verres uniquement (coupe et bordure)
		Traitement de la monture : La monture est conservée avec une copie des documents du laboratoire dans un bac dans une zone désignée jusqu'à l'arrivée des verres au bureau

Laboratoires requis par les assurances (VSP)

- Les demandes d'assurance qui nécessitent l'utilisation d'un laboratoire spécifique seront transmises à un laboratoire désigné en dehors du réseau RxO (en fonction de l'assureur/du payeur).
- Acheminez-les comme des authentiques RxSun dans l'application de traitement des laboratoires.
- La demande sera gérée soit par le laboratoire désigné par VSP, soit par Plexus si votre site dispose d'une capacité de finition sur place

Finition en cabinet (IOF) Commande PLEXUS :

- Dans LPA, définissez **le type de traitement** comme **RxSun Authentics**
- Les commandes sont facturées dans **Eyefinity** en tant qu'IOF et les verres sont commandés directement auprès de **Plexus**
- **Les frais d'expédition** sont pris en charge pour les commandes supérieures à 50 $
    - Idéalement, vous devriez avoir suffisamment de commandes pour éviter ces frais d'expédition
    - Vous pouvez attendre jusqu'à deux jours, mais ne retardez pas la date promise au patient afin d'éviter les frais d'expédition
- Les commandes **IOF VSP** continueront à respecter les délais de livraison garantis « **Same Day Next Week » (le jour même la semaine suivante),** car **Plexus** expédie les commandes en 24 heures
    - Les commandes de verres unifocaux VSP finis passées via Plexus ne figurent pas dans votre inventaire, il n'y a donc aucun ajustement à effectuer dans **la gestion des stocks**
- Une fois les lunettes/lentilles fabriquées, vous **inspecterez** et **finaliserez** la commande dans **LPA** (comme vous le feriez pour toute commande RxO)

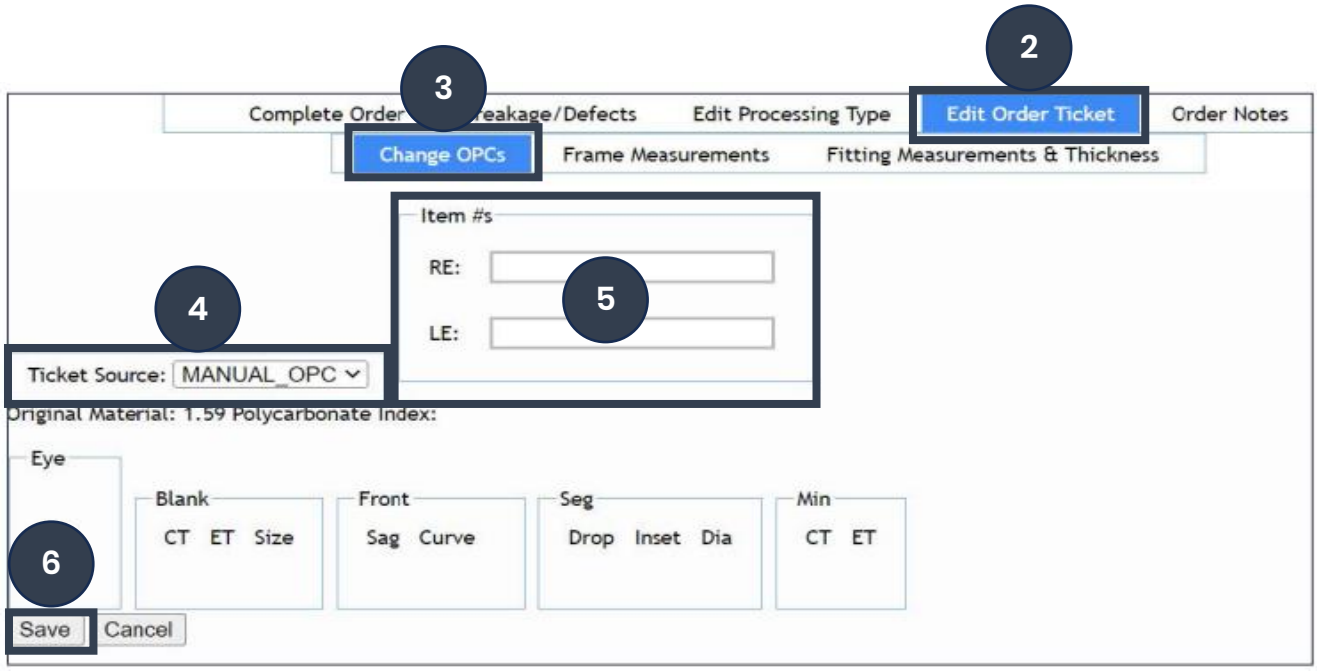
LPA POUR IOF

TeamVision
Eye care, together.

MODIFIER LE BON DE COMMANDE
Modifier les UPC

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Si vous disposez de lentilles UPC et souhaitez utiliser une lentille autre que celle qui vous a été attribuée, vous pouvez suivre ces instructions pour modifier l'UPC.

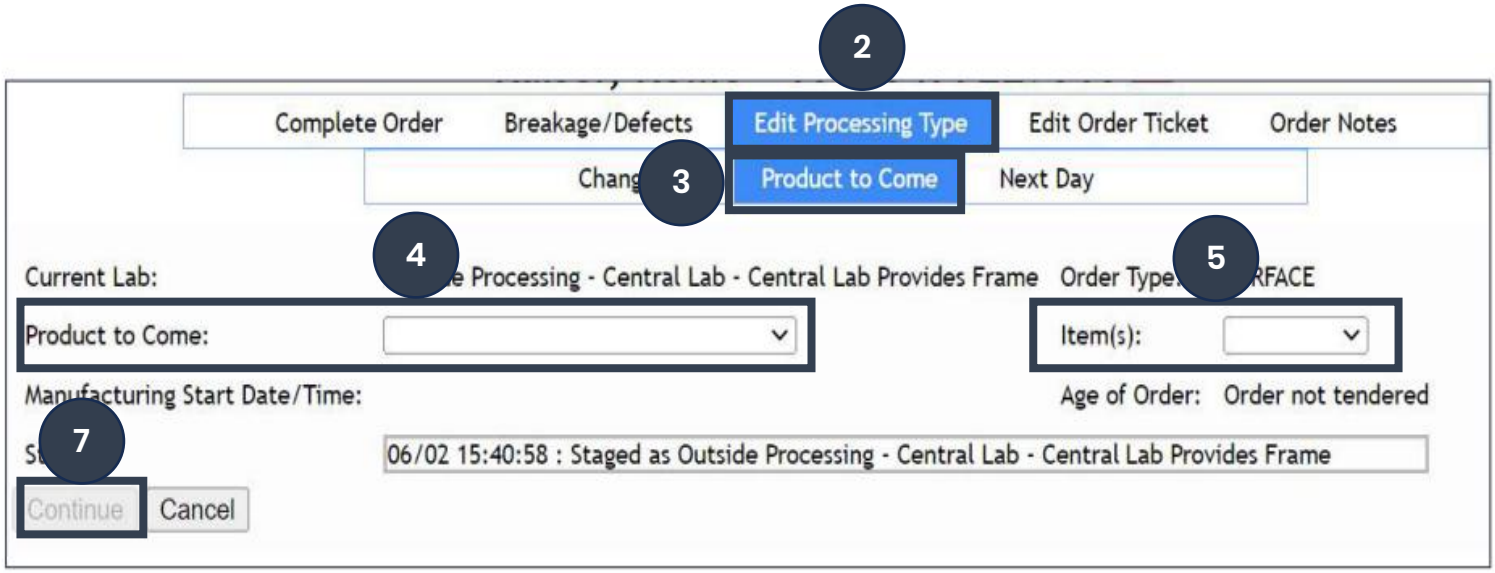


1. Mettre en surbrillance/sélectionner la commande
2. Sélectionnez **Modifier le ticket de commande**
3. Sélectionnez **Modifier les OPC**
4. Sélectionnez **OPC manuel** dans la liste déroulante des sources de tickets.
5. Scannez ou saisissez manuellement les nouvelles références des lentilles
6. Cliquez sur **« Save » (Enregistrer)** pour imprimer un nouveau bon de commande.

MODIFIER LE TYPE DE TRAITEMENT
Modifier le produit à venir

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

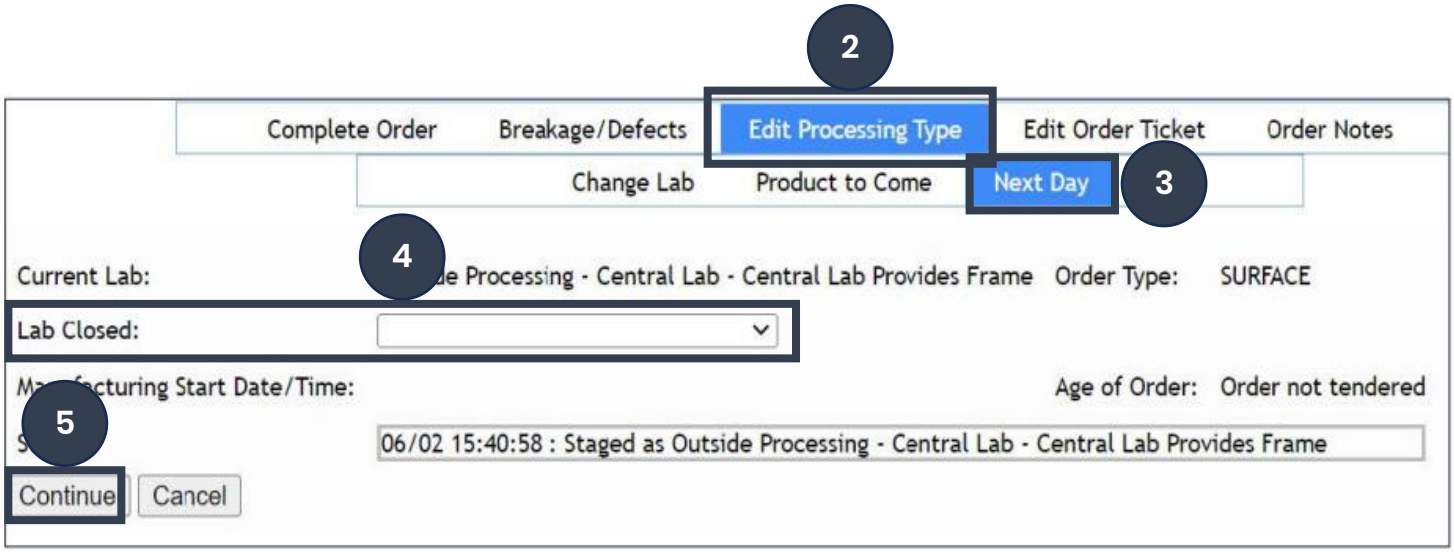
Suivez cette procédure pour commander **des verres en stock** à **tailler en interne :**



1. Mettez en surbrillance/sélectionnez la commande
2. Sélectionnez **Modifier le type de traitement**
3. Sélectionnez **le produit à venir**
4. Sélectionnez le **type de produit à venir** dans la liste déroulante
5. Sélectionnez le ou les articles dans la liste déroulante
6. Si vous y êtes invité, entrez les références des lentilles et sélectionnez un mode de livraison.
7. Cliquez sur **Continuer** et un nouveau bon de commande sera imprimé

MODIFIER LE TYPE DE TRAITEMENT
Laboratoire fermé/jour suivant

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

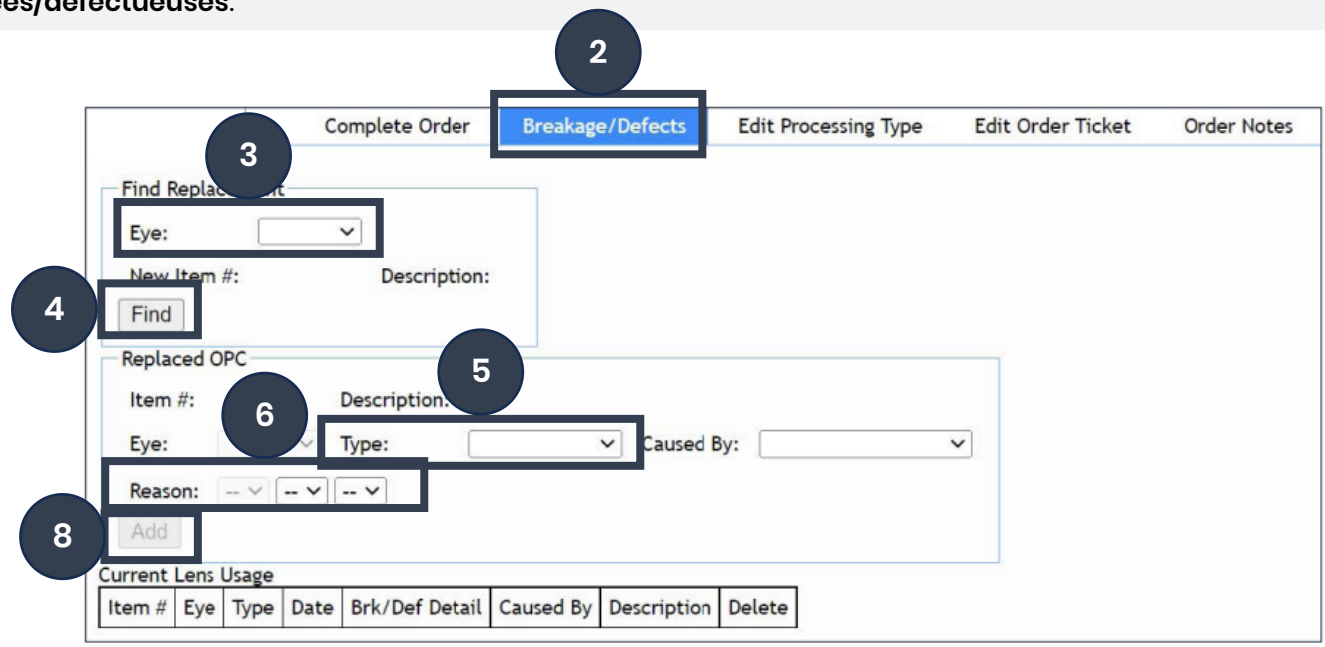


1. Mettre en surbrillance/sélectionner la commande
2. Sélectionnez **Modifier le type de traitement**
3. Sélectionnez « **Jour suivant ».**
4. Sélectionnez le type « **Laboratoire fermé »** dans la liste déroulante
5. Cliquez sur **Continuer** et un nouveau ticket de commande s'imprimera

SAISIE DES CASSES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Comme vous fabriquez dans votre bureau, le système est configuré pour réapprovisionner automatiquement votre stock. C'est pourquoi il est important que vous enregistriez avec précision **l'utilisation des lentilles cassées/défectueuses**.



1. **Recherchez** la commande dans **LPA** (scannez le ticket de commande ou saisissez le numéro de commande).
2. Sélectionnez « **Brisures/Défauts ».**
3. Sélectionnez la lentille **gauche** ou **droite** dans la liste déroulante
4. Cliquez sur **Rechercher**
5. Sélectionnez « **Bris »** ou « **Défaut »** dans la liste déroulante **TYPE.**
6. Sélectionnez « **Raison »** dans la liste déroulante.
7. **Attribuez la tâche** à un collaborateur dans la liste déroulante.
8. Cliquez sur **Ajouter** pour enregistrer

Le champ « **Causé par »** n'est activé que si vous avez sélectionné **le type de casse.**

- Pour modifier les SKU d'une casse, il suffit de supprimer la casse, de modifier les SKU sur le ticket de laboratoire, puis de rajouter la casse afin de s'assurer que l'utilisation commerciale est liée au bon SKU.
- Conservez tous les bris et défauts avec le ticket de laboratoire de la commande, en indiquant la raison du bris ou du défaut

Une casse en laboratoire est définie comme toute erreur de traitement entraînant la détérioration de la monture ou des verres. Plus précisément, une casse en laboratoire se produit lorsque les lunettes ne répondent pas aux normes de qualité et d'esthétique de l'entreprise.

La monture ou les verres sont considérés comme une casse en laboratoire si l'erreur est découverte à tout moment au cours du processus de fabrication, y compris lors de l'inspection finale.

Bris de monture (tous les sites)

Montures appartenant au patient (POF)

- Le patient peut choisir une nouvelle monture et les lunettes sont enregistrées comme échange dans Ciao! Optical et retraitées dans LPA

Paire complète

- Si une monture est cassée dans le laboratoire, sélectionnez la même monture dans l'inventaire et complétez la commande
- À des fins d'inventaire, le PM/LM doit ajuster la nouvelle monture dans la gestion des stocks comme endommagée (NE PAS traiter comme un échange).
- Si aucune autre monture n'est disponible, proposez au patient une autre monture (traitez comme un échange), passez une commande spéciale pour la monture (commande dans LPA) ou lancez un transfert (gestion des stocks).

Casse de verres (hors laboratoire) - Remplacer, rapprocher, conseiller

Monture et/ou verres - Commandes hors laboratoire rejetées :

- Collaborez avec un deuxième employé certifié EIP pour vérifier et confirmer que la commande ne répond pas aux normes de qualité avant de passer une nouvelle commande.
- Passez une nouvelle commande de verres à l'aide de la fonction de refabrication hors laboratoire de l'application LPA et sélectionnez le code de motif hors laboratoire approprié.
    - Pour les laboratoires soumis à une assurance, suivez les directives du laboratoire.
- Indiquez sur le bon de laboratoire la raison de la casse et le nom du membre de l'équipe (à joindre aux documents de clôture quotidiens)
- Si nécessaire, LM/PM peut enquêter sur la raison de la casse et encadrer

Bris de lentille - Remplacer, rapprocher, former

Référence de lentille cassée pendant le traitement IOF :

- Joignez le couvercle de la boîte/l'emballage de la lentille au moment de la casse à la feuille de travail du laboratoire (à joindre aux documents de clôture quotidiens)
- Enregistrer la casse dans le LPA et attribuer la raison de la casse et l'employé
- Si nécessaire, LM/PM peut enquêter sur la raison de la casse et encadrer

Bris de RxO :

- Commandez à nouveau les verres à l'aide de la fonction de refabrication en laboratoire externe dans LPA.
- Sélectionnez le code de raison « Bris en magasin » pour RxO ainsi que la cause appropriée du bris.
- Documentez sur le bon de laboratoire la raison de la casse et le membre de l'équipe (à joindre aux documents administratifs quotidiens de clôture).
- Si nécessaire, LM/PM peut enquêter sur la raison de la casse et encadrer

Verres défectueux

Une lentille défectueuse est définie comme toute imperfection dans les lentilles découverte avant le meulage et le montage. Si l'imperfection sera éliminée pendant le processus de meulage, utilisez la lentille. Cela s'applique à la finition sur place des lentilles unifocales de RxO.

Action :

- Si vous avez besoin d'une nouvelle lentille, passez une nouvelle commande auprès de LPA et sélectionnez la raison du défaut
- Le cas échéant, joignez les emballages des verres (ou les verres défectueux) aux fiches de travail originales et nouvelles du laboratoire pour les formalités administratives de clôture.
- Si nécessaire, LM/PM peut enquêter sur la raison de la casse et donner des conseils.

Utilisation diverse

Toute utilisation des lentilles en dehors du cadre de la fabrication, y compris la formation, l'étalonnage des équipements, l'utilisation spécifique à la ROM, les défauts, les vides, les emballages incorrects :

Action :

- Enregistrer la lentille comme « Autre utilisation » dans la gestion des stocks
- Joindre les couvercles/étiquettes des boîtes à l'audit de rapprochement du laboratoire
- Indiquez la raison (avec signature) sur l'audit de rapprochement du laboratoire pour chaque lentille répertoriée et communiquez-la au LM/PM

SUBSTITUTION DE VERRES
Procédure

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Une fois qu'un patient a passé une commande chez Ciao! Optical, nous ne pouvons pas fabriquer physiquement des verres différents de ceux pour lesquels il a payé. Cela inclut le substrat/matériau des verres, leurs caractéristiques et/ou leur type. Voici quelques exemples de substrats/matériaux, caractéristiques et styles de verres différents :

- Substrat/matériau : plastique, polycarbonate, verre, indice élevé
- Caractéristiques des verres : résistance aux rayures, UV/teinte, traitement antireflet, polarisation, photochromique, filtre bleu
- Styles de verres : simple foyer, bifocaux/trifocaux (taille/style assortis), progressifs

Bien que cela n'arrive pas souvent, si des modifications doivent être apportées, procédez comme suit :

- **Mettre à niveau** le patient sans frais supplémentaires
- **Informez** le patient des modifications et obtenez son accord
- **Échangez** la commande via Ciao! Optical et ajoutez **des notes** détaillées dans Ciao! Optical Notes sur les commandes et les transactions des clients dans XStore (application d'appel d'offres)
- Effectuez les ajustements nécessaires dans **la gestion des stocks** et **le LPA** pour vous assurer que les stocks sont exacts

Les substitutions suivantes ne nécessitent pas d'échange et sont considérées comme **des verres identiques** lorsqu'elles utilisent le même substrat/matériau, les mêmes caractéristiques et le même style de verres :

- Fournisseur/ébauche différent
- Même fournisseur, ébauche différente
- Même fournisseur, courbure de base différente
- Fournisseur différent/courbure de base
- Même fournisseur, taille de base/courbure de base différente
- Fournisseur différent/taille de base/courbure de base

Il arrive parfois qu'il soit nécessaire de remplir la commande d'un client avec une solution de substitution/lentilles **temporaires** afin de répondre à ses besoins :

- Tous ces changements de lentilles doivent être échangés dans Ciao! Optical Customer Order
- Une note mentionnant la transaction spécifique, la raison et le montant de la remise doit être documentée dans les notes client dans Ciao! Optical Customer Order ainsi que dans les notes de transaction dans XStore (application d'appel d'offres)
- Le client doit toujours être informé de la substitution et recevoir une copie du reçu d'échange
- Une mise à niveau des verres doit être conforme à la politique de modification des ordonnances et ne doit jamais changer le substrat/matériau ou le type de verres sans le consentement du client, mais peut offrir au client une fonctionnalité supplémentaire

VERRES DE DÉMONSTRATION RÉCUPÉRATION

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Conservez toutes les lentilles de démonstration (transparentes et solaires) jusqu'à ce que la commande soit terminée. Dans certains cas, une paire complète sera envoyée par le laboratoire, et vous devrez réinsérer les lentilles de démonstration dans la monture et les replacer dans le centre optique.

Les verres de démonstration ne peuvent pas être vendus et doivent être jetés dès qu'il est établi qu'ils ne sont plus nécessaires. La revente de verres de démonstration par les employés est contraire à la politique de l'entreprise.

Procédure de conservation des verres de démonstration :

Étiquettes bleues (montures non conformes) :

- Si elles ont été retirées pour EyeRuler 2+, insérez les verres dans la monture avant de les expédier au laboratoire RxO/Insurance.
- IOF : conservez-les dans le plateau jusqu'à ce que la commande soit terminée, puis jetez les verres de démonstration.

Étiquettes blanches (montures utilisables) :

- Commandes terminées : si elles ont été retirées pour EyeRuler 2+, insérez et nettoyez les verres de démonstration avant de remettre la monture en rayon.
- Monture S.O. : si elles ont été retirées pour EyeRuler 2+, une fois que la monture S.O. est arrivée au bureau, insérez et nettoyez les verres de démonstration avant de remettre la monture en rayon.
- IOF : conserver dans le plateau jusqu'à ce que la commande soit terminée, puis insérer et nettoyer les verres de démonstration avant de remettre la monture en rayon

Si vous devez remplacer des verres de démonstration endommagés ou manquants sur des montures ophtalmiques et que vous vous trouvez dans un établissement IOF, vous pouvez commander des verres de démonstration auprès de CP to edge au cabinet.

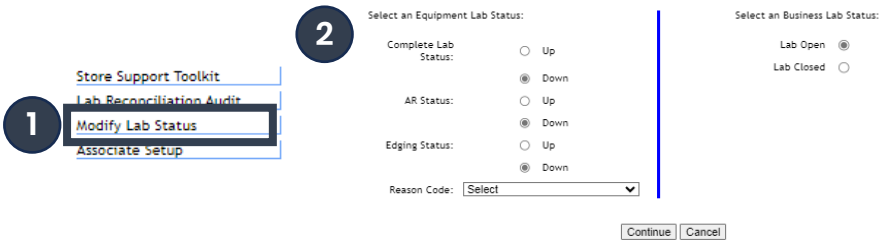
ÉQUIPEMENT DE DESCENTE

TeamVision
Eye care, together.

STATUT DU LABORATOIRE OUVERT/FERMÉ

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Emplacements des laboratoires, vous pouvez modifier le statut de votre laboratoire de « **Ouvert** » à « **Fermé** ». Cela aura un impact sur **le routage des laboratoires.**



1 Pour modifier **le statut du laboratoire**, cliquez sur **Modifier le statut du laboratoire**

- Le statut du laboratoire comprend deux sections : le statut du laboratoire en matière d'équipement et le statut du laboratoire en matière d'activité.

2 Les modifications apportées au **statut du laboratoire en matière d'équipement** ont une incidence sur le routage et la couleur du projecteur change.

Rouge = Laboratoire complet en panne

Jaune = Laboratoire complet en haut et bordure en bas

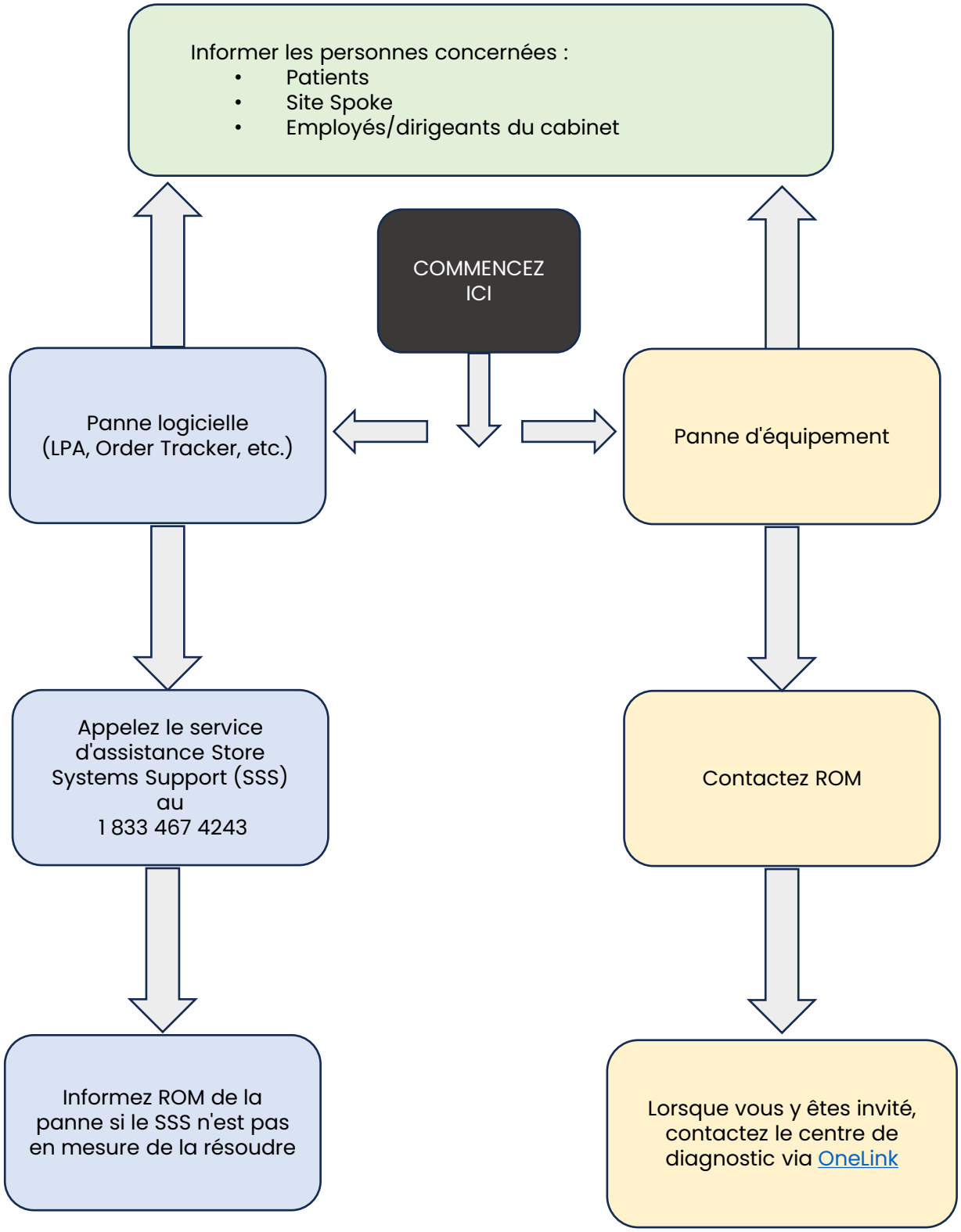
Vert = Laboratoire complet et en hausse

- **Le statut du laboratoire commercial** n'a aucune incidence sur le routage. Le laboratoire ne peut être fermé que lorsque toutes les commandes ont été traitées (c'est-à-dire que les commandes ont été exécutées ou transférées au traitement du lendemain et que les commandes en traitement externe ont été transmises).

Statut du laboratoire	Site de vente	Site partenaire
Laboratoire complet hors service	Si le laboratoire du site de vente est complètement fermé, la commande sera tout de même acheminée vers le laboratoire du site de vente.	Si le laboratoire du site de vente n'est pas en mesure de traiter une commande et que le statut du laboratoire partenaire du site de vente est défini sur « **Laboratoire complet hors service** », la commande sera acheminée vers un autre laboratoire partenaire (si configuré) ou vers RxO.
Équipement - Bordure hors service	Si l'équipement de découpe du laboratoire du site de vente est en panne, la commande sera tout de même acheminée vers le laboratoire du magasin de vente.	Si le laboratoire du site de vente n'est pas en mesure de tailler une commande et que le statut du laboratoire partenaire du site de vente est défini sur **« Taillage en panne** », la commande sera acheminée vers un autre laboratoire partenaire (si configuré) ou vers RxO.
Activité - Laboratoire fermé	La fermeture du laboratoire n'a aucune incidence sur l'acheminement. Si le laboratoire du site de vente est fermé, la commande du magasin de vente sera toujours acheminée vers le laboratoire du site de vente.	**La fermeture du laboratoire** n'a aucune incidence sur l'acheminement. Si le laboratoire du site de vente n'est pas en mesure de traiter une commande et que le statut du laboratoire partenaire du site de vente est défini sur **« Laboratoire fermé** », la commande sera acheminée vers le laboratoire partenaire.

ÉQUIPEMENT EN PANNE PROCESSUS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES



Il est essentiel que nos laboratoires gèrent les procédures relatives aux équipements afin de minimiser les retards pour nos clients et de rétablir une production complète aussi rapidement et efficacement que possible. Cela implique notamment que les employés travaillant avec le centre de diagnostic soient formés à la réparation des équipements et aient suivi des formations/certifications essentielles, telles que la certification électrique. Les employés sont tenus de dépanner les équipements et de les réparer si possible.

Notification aux patients :

- Informer le PM afin qu'il communique de manière proactive les retards de livraison des produits
- Appel le jour même lorsque prêt : un employé appellera le patient pour l'informer des problèmes, puis rappellera dès que les lunettes seront prêtes.
- Appel plusieurs jours après la fin de la fabrication : le responsable de service doit consigner les appels retardés pour toutes les commandes concernées dans l'onglet « Commandes en cours » du suivi des commandes
    - Un membre de l'équipe appellera pour informer tous les patients du problème, puis rappellera dès que les lunettes seront prêtes
    - Un membre de l'équipe demandera au patient à quelle fréquence il souhaite être informé pendant le délai de traitement

Fin de la panne d'équipement

- Vous pouvez transmettre à RxO jusqu'à ce que les réparations soient terminées.

Dépannage et réparation des équipements :

- Informez le ROM et, lorsque vous y êtes invité, contactez le centre de diagnostic par e-mail à l'adresse Diaognostics_center@luxotticaretail.com pour obtenir de l'aide sur tous les équipements en panne qui ne peuvent pas être réparés immédiatement.
    - Il est également important d'avertir le centre de diagnostic afin qu'il puisse enregistrer la raison et la durée de la panne de l'équipement concerné.
    - Au bureau, consignez le problème dans le registre des équipements et mettez en place un système de verrouillage/étiquetage.
    - Effectuez une analyse des causes profondes afin d'éviter de futures pannes d'équipement.
- Informez quotidiennement le ROM de l'évolution de la situation jusqu'à ce que les problèmes liés à l'équipement soient résolus.

Temps d'arrêt :	Action :
Laboratoire hors service pendant plus de 2 heures	Le responsable du laboratoire informera le ROM par e-mail du problème et des mesures prises pour résoudre la panne de l'équipement
Si le laboratoire est hors service pendant plus de 24 heures	Le ROM en informera par e-mail le RM/MM concerné
Si le laboratoire est hors service pendant plus de 48 heures	Le ROM en informera par e-mail les cadres supérieurs concernés

VERROUILLAGE ET ÉTIQUETAGE PROCESSUS

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Vous devez avoir obtenu **la certification Lock Out Tag Out (LOTO)** avant de suivre les étapes ci-dessous.

- Certification ROM (démontrer vos compétences dans le cadre de l'audit EHS annuel)
- Si vous ne disposez pas de la station LOTO, commandez la référence CP# 3000889

Étapes à suivre pour effectuer le verrouillage et l'étiquetage (LOTO) :

1. Informez les employés concernés
2. Identifiez la procédure et les dangers
    - Quelles sont les sources d'énergie ?
3. Arrêter - Éteindre
4. Isolez la machine des sources d'énergie
5. Verrouiller et étiqueter les dispositifs
6. Vérifier l'isolation
    - Allumer pour vérifier l'isolation, absence d'alimentation
7. Réparer l'équipement
8. Remettre l'équipement en service

CS-7
Verrouillage et étiquetage

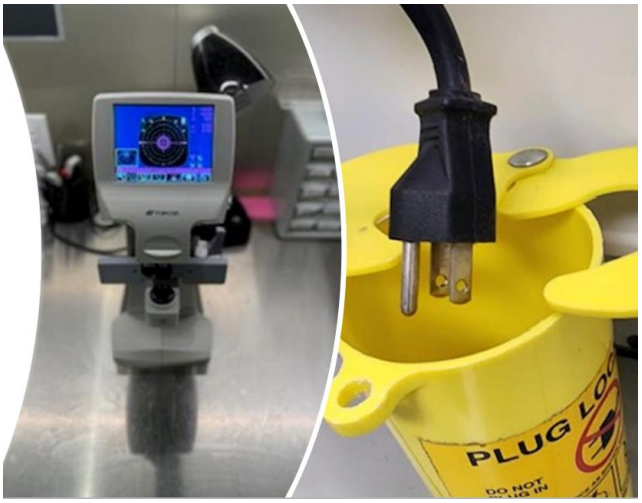
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

1. Localiser le verrou et étiqueter les dispositifs de verrouillage à partir de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

1. Localiser le verrou et étiqueter les dispositifs de verrouillage à partir de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

LENSOMÈTRE AUTOMATIQUE
Verrouillage et étiquetage

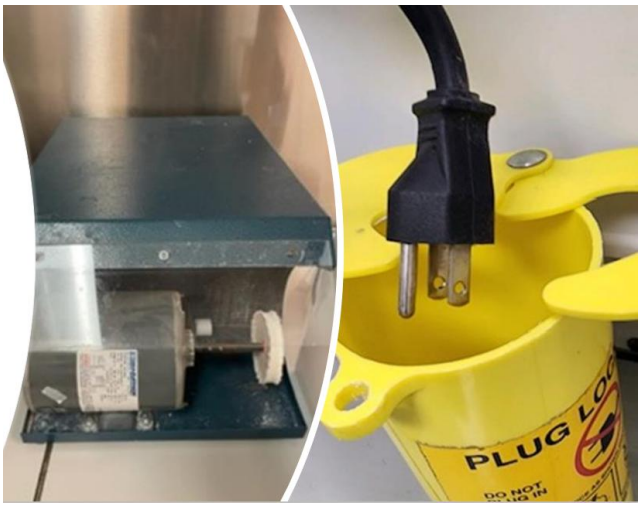
RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES



1. Localiser le verrou et étiqueter les dispositifs de verrouillage à partir de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

TAMPON POUR LENTILLE
Verrouillage et étiquetage

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES



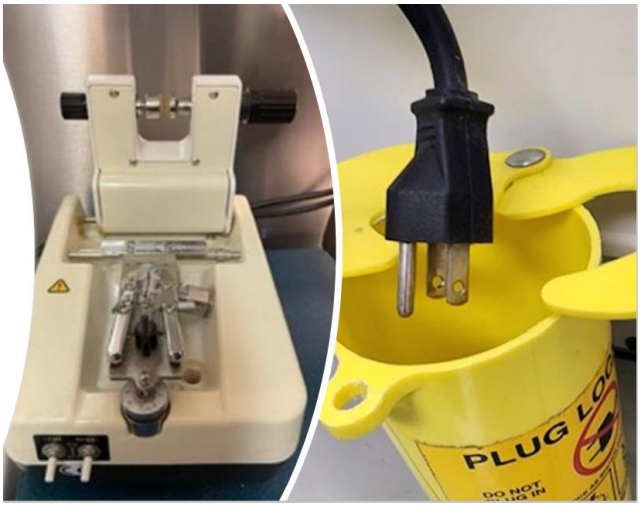
1. Localiser le verrou et étiqueter les dispositifs de verrouillage à partir de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

1. Localiser le verrou et étiqueter les dispositifs de verrouillage à partir de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

SPECTROMÈTRE
Verrouillage et étiquetage

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

1. Localiser le cadenas et retirer les étiquettes de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité



1. Localiser le verrou et les étiquettes de verrouillage dans la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

1. Localiser le verrou et étiqueter les dispositifs de verrouillage à partir de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

1. Localiser le verrou et étiqueter les dispositifs de verrouillage à partir de la station de verrouillage et d'étiquetage
    - c'est-à-dire le conteneur, le cadenas avec clé et l'étiquette
2. Éteignez la machine
3. Débranchez le cordon d'alimentation
4. Verrouillez et étiquetez ces sources d'énergie en plaçant l'extrémité du cordon électrique dans le conteneur
    - Fixez le cadenas et l'étiquette signée et datée au conteneur
5. Allumez la machine pour vérifier qu'elle est bien isolée et qu'elle n'est pas alimentée en électricité

HUB & SPOKE

TeamVision
Eye care, together.

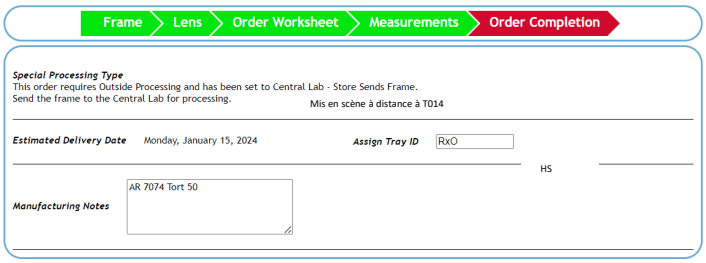
Spoke (vente) Lieu :

1

Lunettes vendues chez **Ciao! Optical Commande client**

Utilisez la **copie** finale du **ticket de commande du laboratoire** et conservez-la avec le produit. Elle peut être réimprimée dans **LPA,** mais sera imprimée à partir de l'imprimante Ciao!

Si elle n'existe pas dans LPA, reportez-vous au guide **des Ciao! Banking and Payments**.

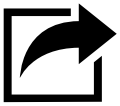


Écran de finalisation de la commande dans Ciao! Optical :

- Ciao! Optical vérifiera les stocks et effectuera un appel de route, y compris l'éligibilité Hub & Spoke. Lorsque la transaction est définie sur **« Outside Processing Remote Staged** » (Traitement externe - Préparation à distance), le ticket de commande indiquant « Outside Processing- Remote Staged » (Traitement externe - Préparation à distance) sera imprimé.

2

Route & Transmit Order dans LPA



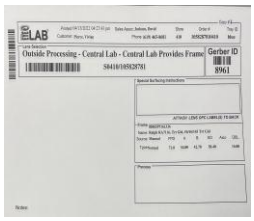
À la fin de la journée, le site satellite vérifie que le site central a bien reçu toutes les commandes transmises.

1. Après **la soumission**, il est important que la commande soit transmise **immédiatement**. L'option « **Transmettre la commande** au **laboratoire distant »** ne sera disponible qu'après la soumission de la commande.
2. **Dans LPA : Transmettre au hub** (modifier le ticket de commande si nécessaire)

Réseau Hub & Spoke OU RxO			
Site de routage	**Type de tâche**	**Que signifie**	**Routage dans LPA**
Vente (alias site Spoke) au bureau Hub local (emplacement du laboratoire interne)	Lentilles uniquement - non découpées *Les verres non coupés sont uniquement disponibles pour les sites de finition en cabinet*	Transmettre au centre en tant que monture à venir et envoyer la monture	Traitement externe –Outside Lab Processing– TXXX
Vente (alias site satellite) à RxO	Paire complète *Monture en stock chez RxO*	La commande terminée sera renvoyée au site satellite pour inspection	Traitement externe – FORCE Central Lab – Central Lab fournit le cadre
Vente (alias site satellite) à RxO	Cadre à venir *Le site doit envoyer le cadre à RxO – pas en stock chez RxO, POF, demande du bureau, etc.*	La commande terminée sera renvoyée au site satellite pour inspection	Traitement externe – Laboratoire central FORCE – Le laboratoire central fournit la monture
Vente (alias site satellite) à RxO	Verres uniquement – Coupe et bordure *Oakley & Ray-Ban Découpage et bordure Verres authentiques*	Les verres taillés seront renvoyés au site satellite pour être montés et inspectés	Traitement externe – Laboratoire central FORCE – Découpe et bordure des verres
Laboratoire nécessitant une assurance			
Vente (alias site Spoke) au laboratoire nécessitant une assurance	Monture à venir *Le site doit envoyer la monture au laboratoire d'assurance*	*Vous enverrez votre monture au laboratoire d'assurance pour la production*	RXSun Authentics

Emplacement des satellites (vente) :

3



Les tickets de laboratoire s'afficheront comme « **Outside Processing Remote » (Traitement externe à distance)** pour les commandes qui ont été transmises au **laboratoire central.**

- Si une commande **soumise** apparaît sur l'écran d'accueil dans **LPA** (aucun ticket de commande de laboratoire n'est imprimé)
- Allez dans **LPA** > Sélectionnez la commande dans la liste > **Imprimez** le ticket de laboratoire

4

Toutes les commandes traitées à distance figureront dans l'onglet « Traitement externe » de la liste **des commandes en cours**. Le seul **statut** qui s'affichera sur les commandes à distance est « **Transmis ».**

5

Finalisation de la commande

Chaque paire de lunettes sera accompagnée d'un ticket de commande de laboratoire RxO que vous utiliserez pour vérifier la prescription OD dans le cadre du processus EIP.

- Après réception des lunettes, un employé **certifié EIP** procède à **l'inspection des lunettes** et enregistre **la finalisation dans LPA.**
    - Envoi automatique de SMS/e-mails PMOC
    - Appeler les patients si nécessaire
    - L'option « **Terminer la commande** » ne sera disponible qu'après la transmission de la commande à distance au laboratoire distant
- Si la commande **ne passe pas l'inspection**, **la rejeter**
    - Commande fabriquée par le hub : contactez le responsable du laboratoire du hub pour obtenir des instructions
    - RxO : nouvelle commande via LPA
    - Assurance requise Laboratoire : suivez les directives du laboratoire

6

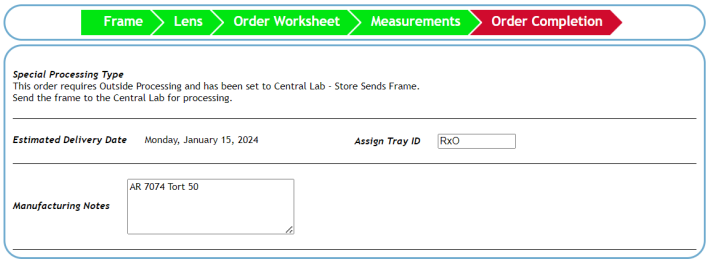
Délivrer la commande

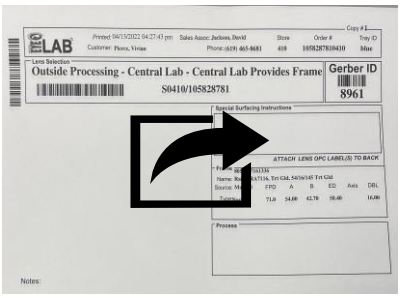
- Le patient vient chercher ses lunettes.
- **Délivrer** toutes les commandes dans **Order Tracker** afin de garantir une comptabilité et un mouvement des stocks corrects

Hub (fabrication) :

1

Lunettes vendues chez **Ciao! Optical Commande client**





Écran de finalisation de la commande dans Ciao! Optical :

- Si la disponibilité est confirmée au laboratoire distant, la commande sera **traitée en externe et préparée** pour transmission- Hub fabrication.
- Si aucun produit n'est disponible, la commande sera traitée **en externe par le laboratoire central-** Spoke (vente).

Ticket de laboratoire pour les commandes du hub distant :

- Une fois les commandes transmises au hub, elles apparaîtront dans les commandes ouvertes du hub.
- Le ticket de laboratoire distant sera imprimé après que le site de vente aura soumis et transmis la commande.
- **À la fin de la journée,** le site de vente doit vérifier que le hub a bien reçu toutes les commandes transmises.

2

Impression **des bons de retrait à distance** (commande de laboratoire) - Verres non disponibles en stock**:** le HUB doit désormais décider de la meilleure façon de traiter la commande pour le SPOKE, commander des verres non découpés ou expédier la monture à RxO.

A. Commander des verres non taillés auprès de RxO - Remarque : vous devez sélectionner « Force Central lab » (Laboratoire central obligatoire) pour la transmission et sélectionner l'emplacement du hub auquel les verres non taillés doivent être renvoyés. Si le hub sélectionne un traitement externe plutôt que le laboratoire central obligatoire et effectue la transmission, la commande revient au hub plutôt qu'à RxO.

Dans LPA :

1. Sélectionnez **Modifier le type de traitement** > puis **Modifier le laboratoire** > dans le champ de modification, sélectionnez **Force Central Lab** dans le menu déroulant > sélectionnez Continuer
2. Un bon de commande de laboratoire mis à jour sera **imprimé** sur le site de vente pour l'informer que la commande a été redirigée du **laboratoire central vers RxO.**
3. La commande sera supprimée du **LPA** sur le site du hub
4. Les verres **non découpés** seront envoyés de **RxO** au site du hub. **Important :** pendant le processus de transmission, indiquez où vous souhaitez que les verres soient expédiés.

B. Monture à venir - Le magasin envoie la monture à RxO. Si le hub détermine qu'il n'est pas en mesure de tailler les verres non taillés, il peut les transmettre à RxO (Force Central Lab) en tant que « Store Sends Frame » (Le magasin envoie la monture) et envoyer la monture. Veillez à sélectionner le magasin Spoke auquel la commande doit être renvoyée.

Emplacement du hub (fabrication) :

3

Fabrication des lunettes dans un délai de 72 heures (3 jours)

4

Zone d'inspection et de préparation des lunettes

- Après avoir effectué **l'inspection visuelle**, placez la commande dans un étui à monture pour le transport vers le site Spoke (vente)
- Une copie du bon de commande doit être jointe à la commande terminée et utilisée comme **bordereau d'expédition.**
  - N'agrafez pas le bon de commande afin d'éviter de rayer les verres.
- Le site **Spoke** enregistrera **la fin de la commande** dans LPA, ce qui déclenchera l'envoi d'un SMS/e-mail dès que les lunettes seront arrivées sur le site de vente et prêtes à être retirées.

Remarque :

- Les commandes à distance n'apparaîtront pas dans le rapport des commandes en cours.
- Les commandes à distance DOIVENT être complétées dans LPA afin de tenir compte de l'utilisation des verres en stock et d'éviter toute perte de verres
  - Vous devez traiter toutes les commandes à distance dans Ciao! pour obtenir le crédit correspondant à la commande
  - Si vous ne complétez pas les commandes à distance, cela entraînera une perte de lentilles.

5

Placer les commandes terminées dans une boîte préparée et les expédier via **EasyShip** tous **les lundis** et **jeudis :**

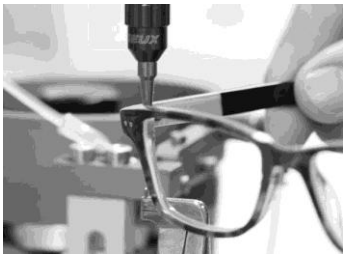
- Si le laboratoire Hub se trouve à moins de 150 miles, utiliser le service UPS Ground
- Si le laboratoire central se trouve à plus de 150 miles, utiliser UPS Next Day Air Saver

Spoke = Site de vente

(sur un autre site)

Hub = laboratoire de fabrication local

(sur un autre site)



1. Commandes éligibles au service Hub Lab :

Éligible	Non éligible
• Montures appartenant au patient et montures non admissibles • Vision simple (Trivex et Hi Index 1,67/1,74 exclus) • Multifocales/PAL (à l'exception des verres Trivex et Hi Index 1,67/1,74) • Les montures EssilorLuxottica admissibles (étiquettes blanches) doivent être commandées comme **complètes** via **RxO.**	• Verres SunFit/SunFocus • Stellest • Ray Ban Authentic • Oakley Authentic • Costa Authentic • Maui Jim • Lunettes de soleil enveloppantes • Lunettes de sécurité (standard et enveloppantes) • Montures à vis (EL + POF)

2. Délais d'exécution prévus :

- Le délai d'exécution prévu pour le Hub Lab est de 72 heures à compter de la réception de la monture et des verres non découpés de RxO Manufacturing
- Les commandes à distance terminées doivent être expédiées tous les lundis et jeudis depuis le laboratoire à distance. Cela devrait laisser suffisamment de temps au site de vente pour traiter la commande et respecter notre délai de livraison de 5 jours.

3. Transport des lunettes en fonction de la configuration géographique :

- Si le magasin du laboratoire à distance n'est pas situé au même endroit que le magasin de vente, les lunettes (verres, lunettes finies) doivent être transportées par l'application Easyship ou par un service de messagerie local agréé.
- Lorsque le magasin de vente est situé dans le même centre commercial/immeuble que le laboratoire Remote Hub, le site de vente est responsable de l'enlèvement des commandes terminées.

4. Fabrication des lunettes :

- Lorsqu'il n'est pas possible de commander une paire complète via RxO, les verres sont traités par RxO et envoyés au laboratoire central pour être taillés et montés.

5. Fournitures disponibles :

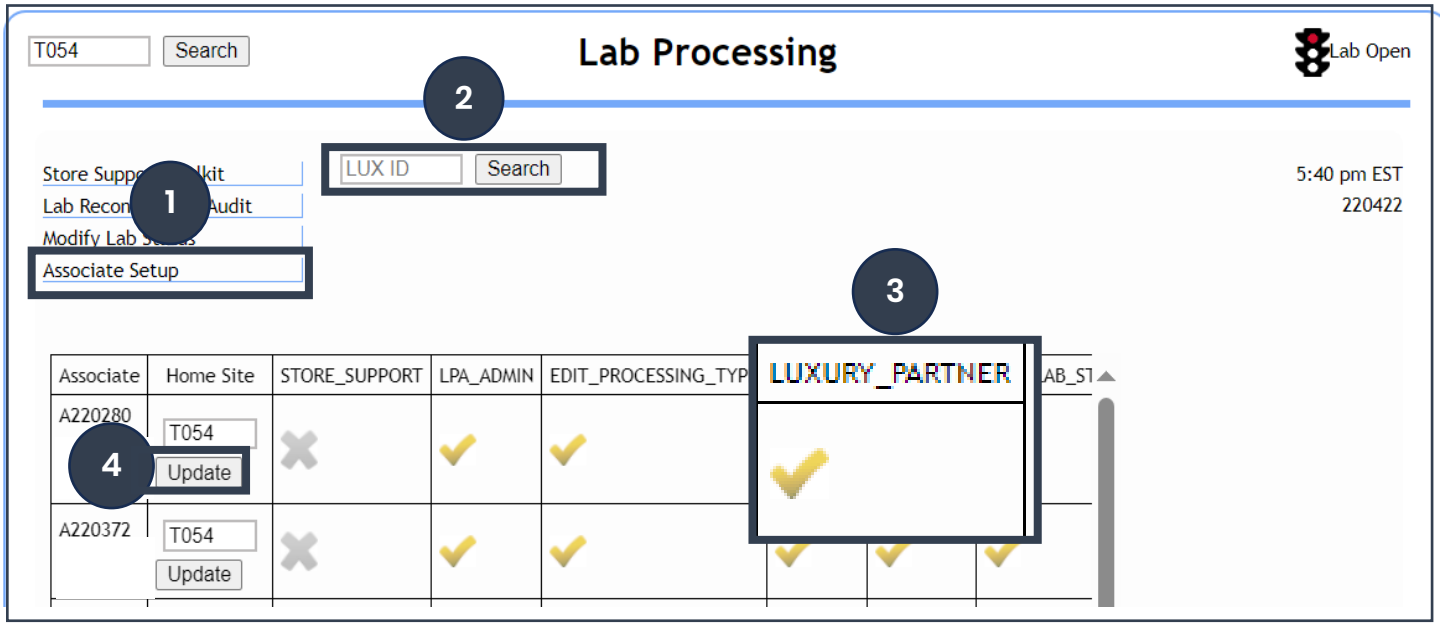
- Ne conservez qu'une quantité minimale de fournitures nécessaires.

PRIORITÉ DE ROUTAGE DES COMMANDES

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Option préférée **RxO**	**Paires complètes** RxO fournissant le cadre **c'est**-à-dire balises blanches	**Acheminement du laboratoire : le site satellite transmet à RxO** Transmettre la commande en tant que traitement externe – Laboratoire central – Le laboratoire central fournit le cadre
		Traitement de la trame : retour en rayon
HUB & SPOKE IOF	**Commander des verres non coupés auprès de RxO**	**Acheminement au laboratoire : le site satellite transmet au hub** Hub : Transmettre en tant que traitement externe – Forcer vers le laboratoire central – Lentilles uniquement (lentilles non découpées uniquement)
		Traitement de la monture : la monture est conservée avec une copie des documents du laboratoire dans un plateau dans une zone désignée jusqu'à l'arrivée des verres au cabinet • Dans certains cas, le patient peut porter la monture (document sur le ticket du plateau)
RxO	**Le magasin envoie la monture** c'est-à-dire les étiquettes bleues (montures non EL)	**Acheminement par le laboratoire : le site Spoke transmet à RxO** Transmettre la commande en tant que traitement externe – Laboratoire central – Le magasin envoie les montures
		Traitement du cadre : envoyer le cadre à RxO • Envoyer le cadre le jour même pour éviter l'annulation de la commande
	Commande coupée et bordée Uniquement Ray-Ban, Oakley, appareils portables	**Acheminement au laboratoire : le site satellite transmet à RxO** Transmettre en tant que traitement externe – Envoyer au laboratoire central – Lentilles uniquement (découpe et bordure)
		Traitement de la monture : la monture est conservée avec une copie des documents du laboratoire dans un bac dans une zone désignée jusqu'à l'arrivée des verres au bureau

Remarque : le site satellite peut toujours commander des verres coupés et taillés s'il le souhaite. Vous devez modifier votre bon de commande pour l'envoyer au laboratoire central et changer le type en « Cut & Edge » (coupé et taillé). Cela signifie que les verres seront renvoyés directement au site satellite plutôt qu'au hub.



1 Connectez-vous à LPA et sélectionnez « **Associate Setup » (Configuration des associés).**

2 Une liste des employés et des identifiants EID s'affiche

- Si le responsable du cabinet n'est pas affecté à un site, aucun nom n'apparaîtra
- Vous pouvez rechercher l'employé en ajoutant un **« A »** devant **l'EID** (le numéro d'identification 123456 deviendrait A123456) et cliquer sur **« Search » (Rechercher)** lorsque vous avez terminé
- Si l'employé n'apparaît pas dans la base de données **LPA**, demandez-lui de se connecter à **LPA** à partir de la boîte à outils pour être répertorié
- Si un employé apparaît deux fois, supprimez le numéro du site d'origine de tout identifiant Luxottica qui ne comporte pas de A devant et cliquez sur **Mettre à jour**

3 Modifier les autorisations :

- Faites défiler vers la droite et cliquez dans la case intitulée « Luxury_Partner ».
- Continuez à cliquer sur la case jusqu'à ce que la **coche** apparaisse avec la couleur souhaitée (ce qui accordera cette autorisation à l'utilisateur).

✗ L'employé n'est pas autorisé pour les autorisations sélectionnées

✓ L'employé est autorisé pour l'autorisation sélectionnée et l'a obtenue

✓ L'employé a obtenu l'autorisation, mais celle-ci a été annulée

4 Cliquez sur le **bouton « Mettre à jour »** sous le nom de l'employé pour mettre à jour les autorisations ajoutées ou supprimées.

- Les autorisations enregistrées seront mises à jour lors de la prochaine connexion.

ÉQUIPEMENT EN PANNE
Hub & Spoke

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Si vous disposez d'un équipement essentiel qui est en panne et ne permet pas de traiter les commandes, voici les mesures **minimales** à prendre :

1. **Informez le site Spoke afin qu'il communique de manière proactive les retards aux patients.**
    - **Appel le jour même lorsque tout est prêt** : le site Spoke appellera les patients pour les informer du problème, puis les rappellera dès que l'équipement sera opérationnel. Le LM du Hub mettra en évidence toutes les commandes en cours dans **l'onglet « Commandes en cours »** de l'outil de suivi des commandes.
    - **Appel plusieurs jours après la remise en état :** le responsable du laboratoire central mettra en évidence toutes les commandes concernées dans le rapport OOR. Le responsable du site satellite informera tous les clients du problème. Le responsable du laboratoire central mettra en place un service de navette si nécessaire. Les responsables du site satellite contacteront les clients dès que tout sera prêt.
2. Le responsable/associé du laboratoire central doit **résoudre** le problème et le corriger si possible.
    - Collaborez avec votre ROM
    - Consultez **les manuels/guides de dépannage des équipements,** le cas échéant (fournis par le responsable ROM).
    - Contacter le centre de diagnostic pour obtenir une assistance supplémentaire en matière de dépannage
3. Le responsable/associé du laboratoire doit transmettre **le formulaire LEEP/d'approbation des pièces** au ROM pour approbation, le cas échéant.
    - Effectuer une analyse des causes profondes afin d'éviter de futures pannes de l'équipement
4. Informez **quotidiennement** le ROM de **l'évolution de la situation** jusqu'à ce que le problème d'équipement soit résolu

Temps d'arrêt :	Action :
Laboratoire hors service pendant plus de 2 heures	Le responsable du laboratoire informera le ROM par e-mail du problème et des mesures prises pour résoudre la panne de l'équipement
Si le laboratoire est hors service pendant plus de 24 heures	Le ROM en informera par e-mail le RM/MM concerné
Si le laboratoire est hors service pendant plus de 48 heures	Le ROM en informera par e-mail les cadres supérieurs concernés

Les partenaires Hub & Spoke doivent communiquer dès qu'un problème survient. Exemples :

- Si le laboratoire central subit une panne d'équipement et que celle-ci devrait durer plus de 72 heures, contactez le ROM pour obtenir une assistance et des instructions supplémentaires.
- Si le ROM demande de rediriger les commandes vers RxO, le LM du laboratoire central doit communiquer cette instruction aux sites satellites, puis à nouveau lorsque le laboratoire est de nouveau opérationnel.
- Si certaines commandes individuelles connaissent des retards de traitement au-delà du délai prévu de 5 jours, le LM du Hub contactera le site Spoke pour lui communiquer une mise à jour incluant une estimation du délai de traitement.

CASSES ET REMANUS
Hub & Spoke

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

Toutes les casses sur les commandes à distance au laboratoire central doivent être accompagnées du numéro de référence de la lentille et de la raison de la casse, qui doivent être joints au bon de commande et enregistrés dans LPA une fois la commande terminée.

Pour les lunettes reçues sur le site satellite qui ne répondent pas à nos normes de qualité (c'est-à-dire qui ont échoué à l'inspection) du site central, suivez les procédures suivantes :

Site satellite (lieu de vente)	Site central (laboratoire)
• Contactez votre laboratoire central pour informer le PM/LM du problème de qualité • Documentez la refabrication en laboratoire et la raison du rejet en haut du bon de travail du laboratoire reçu avec la commande du laboratoire distant. • Envoyez par fax le bon de commande au PM/LM du laboratoire central pour qu'il procède à la refabrication	• Une fois que vous avez reçu les lunettes du site satellite, vérifiez et confirmez la nécessité de les refaire • Les refontes dues à une mauvaise qualité doivent être traitées en priorité et le jour même de la demande afin de respecter les délais initialement promis au patient • Le laboratoire central traite la commande de refabrication à l'aide du bon de commande original du laboratoire. • L'utilisation des verres pour les commandes de refabrication faxées au laboratoire central est comptabilisée dans l'écran de gestion des stocks sous la rubrique « Autres utilisations ». ○ Notez le numéro de commande et la raison de la refabrication dans la section « Notes ».

Remarques :

- Pour les lunettes qui ne répondent pas aux attentes des clients en raison du site de vente (hauteur du segment, changements de matériaux, etc.), le site Spoke doit saisir la commande comme un échange/remake via Ciao! Optical.
- Les verres n'ont pas besoin d'être transférés dans **la gestion des stocks** grâce à la fabrication à distance

Commandes spéciales :

- Site Spoke (vente) : les verres SV pêchés doivent être commandés en tant que **produit à venir** lorsqu'ils peuvent être taillés.
- Site Spoke (vente) : les verres qui ne sont pas pris en charge par les laboratoires de fabrication à distance ou qui ne sont pas disponibles doivent être commandés via **RxO. Traitement externe** via le processus de commande spéciale
- Toutes les communications avec le client concernant le statut des commandes spéciales doivent être gérées par le site Spoke (vente).

Question : J'essaie d'envoyer une commande d'une seule lentille à mon laboratoire distant, mais je reçois sans cesse une erreur fatale et je dois redémarrer le terminal du laboratoire.

> **Réponse :** Le traitement à distance ne prend pas en charge les transactions portant sur une seule lentille. Si une seule lentille doit être fabriquée, il est recommandé de vendre les deux lentilles et de laisser à la discrétion du responsable le montant à facturer pour la lentille supplémentaire. Il s'agit de la meilleure pratique actuelle et du processus recommandé pour toutes les transactions portant sur une seule lentille.

Question. Comment le site de vente comptabilise-t-il l'utilisation du stock de verres ?

> **Réponse :** Le site de vente est responsable de l'inventaire et de l'utilisation des verres uniquement pour les commandes traitées dans ses locaux. Si la commande est traitée à distance, le laboratoire central distant est responsable de toute l'utilisation des verres.

Question. Comment le laboratoire distant comptabilisera-t-il l'utilisation des stocks de verres ?

> **Réponse :** Il est essentiel que le laboratoire central clôture la commande dans Ciao afin de garantir une utilisation correcte des verres. Le laboratoire distant est responsable de l'inventaire et de l'utilisation des verres pour les commandes traitées dans ses locaux. Cela inclut les commandes à distance provenant des magasins vendeurs.

Question : Les lentilles doivent-elles toujours être transférées ?

> **Réponse :** Non, il n'est plus nécessaire de transférer les verres une fois la commande terminée.

Question : Le traitement à distance aura-t-il une incidence sur le service « Prêt dans l'heure promise » ?

> **Réponse :** NON, dans le magasin vendeur, toutes les commandes à distance sont comptabilisées comme des traitements externes. Dans le laboratoire central à distance, seule l'utilisation des verres est comptabilisée.

Question : Si le laboratoire distant a déjà commencé une commande et reçoit un ticket d'annulation, comment les verres sont-ils comptabilisés ?

> **Réponse :** S'il n'y a pas de délai, supprimez la commande de l'écran de traitement du laboratoire et comptabilisez l'utilisation des verres selon le processus normal. S'il y a un délai et que vous avez commencé la commande, mettez-la en attente et notez sur le bon de travail qu'elle a été annulée par le site de vente. Si vous n'avez pas commencé à fabriquer les verres, enregistrez la fin de la commande et notez qu'elle a été annulée par le site de vente, puis réintégrez les verres dans le stock.

Question : Lorsque vous fermez le laboratoire sur le site de vente, qu'advient-il des commandes à traitement à distance ?

> **Réponse :** Les commandes à distance doivent soit être transmises au laboratoire central distant pour traitement, soit le type de traitement spécial doit être modifié. Toutes les commandes à distance doivent être transmises immédiatement au laboratoire central.

TeamVision

Eye care, together.