



Hoe maak ik een supportmelding?

Ik ontvang een foutmelding. Wat moet ik doen?

Controleer de foutmelding

Veel foutmeldingen hebben een standaardoplossing. Door de foutmelding goed te lezen, lost u mogelijk zelf de foutmelding moeiteloos op. Zo kunt u direct weer door! Ook kunt u bij uzelf nagaan: is het een acuut probleem of kan het wachten?

We bespreken drie voorbeelden:

- [Voorbeeld 1: Uitslag geeft aan geen voorraad toe te wijzen](#)
- [Voorbeeld 2: Mijn factuur klopt niet](#)
- [Voorbeeld 3: Printen lukt niet](#)

Voorbeeld 1: Uitslag geeft aan geen voorraad toe te wijzen

Krijgt u te maken met deze foutmelding? Check de volgende zaken:

1. Is er voorraad? Voldoet de regel aan alle condities?
Bijvoorbeeld:
 - Heeft het de juiste THT?
 - Wordt de maximale hoogte van de drager overschreden?
 - Voldoet het aan de kwaliteitscode?
2. Staat de voorraad op de juiste plek?
3. Is de voorraad opgenomen in een andere uitslag?
Dit is niet de bedoeling. Dit kunt u eenvoudig checken op het uitslagdocument.
4. Zit er iets in de dagboeken? Vindt er toevallig net een inventarisatie plaats?
Dit is niet de bedoeling.
5. Zijn er openstaande orderpick documenten waarin de voorraad is opgenomen?
Maak gebruik van voorraadanalyse. Hoe? Dat leest u in [deze blog](#).

Voorbeeld 2: Mijn factuur klopt niet

Ook hier geldt: lees en interpreteer de foutmelding. In veel gevallen kunt u het moeiteloos zelf oplossen. Laten we het testen!

Foutmelding: aantal per eenheid

Voorbeeld uit de praktijk:

Bij dit voorbeeld uit de praktijk ontstaat er een foutmelding bij het factureren:

```
Aantal per eenheid moet een waarde hebben in Verkoopregel: Documenttype=Factuur, Documentnr.= , Regelnr.=70000. Het veld kan niet nul of leeg zijn.
```

De foutmelding geeft aan dat het 'aantal per eenheid' een waarde moet hebben en dat nu niet heeft. *Wat houdt dat in?*

Er gaat waarschijnlijk iets mis bij het klantcontract waarin de eenheden van de dienst zijn vastgelegd. In het klantcontract staat de eenheid 'LOS' bij het bewaarloon (screenshot 1). Maar op dienst 3002 (Bewaarloon) mist de eenheid 'LOS', waardoor het systeem niet weet waar hij mee moet rekenen (screenshot 2). Door te klikken op Dienst 3002 > Navigeren > Eenheden, kan de dienst ingevoegd worden (screenshot 3). Nu is de foutmelding opgelost en kan de factuur gedraaid worden.

Screenshot 1:

WMS CONTRACT

WMS Contract · C000006

Verwerken Status Extra Gekoppeld weergeven Acties Navigeren Minder opties

Algemeen

Nr. C000006 Omschrijving Status
 Bronsoort Klient Geldig vanaf Tariefbepaling bij handmatige regels
 Bronnr. K00003 Geldig tot Geblokkeerd
 Naam Status sjablooncode

Regels Beheren Meer opties

DOCUMENTSOORT FILTER	GELDIG VANAF	GELDIG TOT	GEBIEDSSO
Inslag			ALLES
Uitslag			ALLES
Import zeevracht			ALLES

Detailregels Beheren Meer opties

REGELSO...	STAFFE...	DIENSTNR.	DIENSTOMSCHRJVING	BASISBEDRAG	EENHEIDSPRIJS	MIN. BEDRAG	MAX. BEDRAG	EENHEIDSCOD	OP...	DIE... EENH PER DOCI	NU... BEHC	AANTAL BEREKENING
WMS		1007	Lossen 40FT container	0,00		0,00	0,00	CTR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bewaarloon		3002	Opslag per partij	0,00		0,00	0,00	LOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	AANTALDRAGERS
WMS		1001	Inslag per pallet	0,00		0,00	0,00	PALLET	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

eenheid mist op dienst 3002

Screenshot 2:

3002 - Opslag per partij

Verwerken Extra Categorie 5 Gekoppeld weergeven Acties Navigeren Minder opties

Dienst

- Opmerkingen
- Dimensies
- Vertalingen
- Mapping
- Eenheden**
- Factuurtype
- Componenten
- Dienststrijzen

3002 Basiseenheid PALLET
 Opslag per partij Eenheidsprijs (standaard)

Drager Functieomschrijving Aantal * 1 (Standa
 FORMULE1 Productboekingsgroep

Screenshot 3:

DIENST 3002 - Opslag per partij

Verwerken Extra Categorie 5 Gekoppeld weergeven

Algemeen

Nr. 3002 Omschrijving Opslag per partij

Facturering

Aantal berekening (AB) Drager
 (AB) Formule FORMULE1

Bewaarloon

DIENST-EENHEDEN

Zoeken + Nieuw Lijst bewerken Verwijderen Gekoppeld weergeven

CODE	AANTAL PER EENHEID	TARRAGEWICHT
BL	1	0,00
CTR	1	0,00
LOS	1	0,00
PALLET	1	0,00
PARTIJ	1	0,00

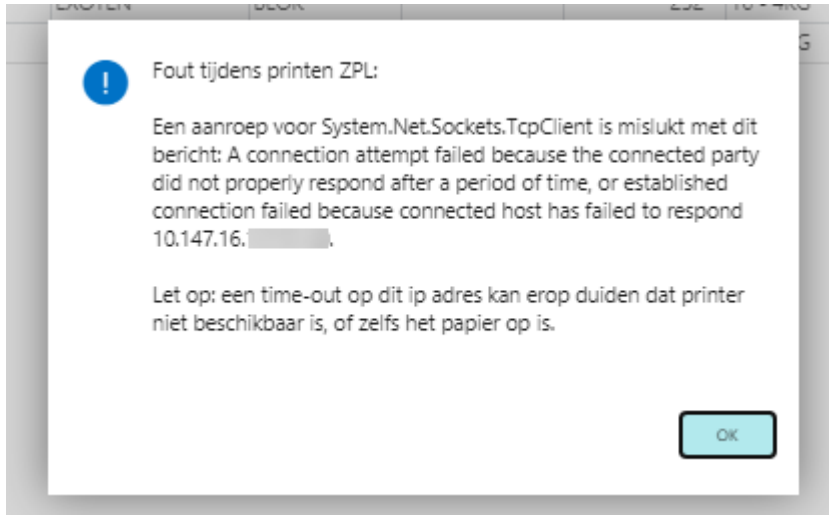
Voorbeeld 3: Printen lukt niet

Klaar voor de volgende test? Lees en interpreteer de foutmelding en ontdek hoe u uw eigen foutmelding kunt oplossen.

Foutmelding: fout tijdens printen ZPL

Voorbeeld uit de praktijk:

Bij dit voorbeeld uit de praktijk ontstaat er een foutmelding bij het printen van ZPL:



De foutmelding geeft aan dat het systeem geen verbinding kan maken met de printer en dat de printer mogelijk niet beschikbaar is. *Wat houdt dat in?*

De foutmelding geeft aan dat de fout niet in het systeem zit, maar bij de printer. Door te controleren wat er misgaat bij de printer kan de fout makkelijk achterhaald worden. In dit geval: de stekker zit niet in de printer.

Zat uw foutmelding hier niet tussen?

Geen paniek! Meer tips voor het moeiteloos oplossen van foutmeldingen vindt u in [deze blog](#).

Ik kom er echt niet uit, ik wil een supportmelding maken

Maakt u zich geen zorgen als het u niet lukt, wij staan uiteraard met het Support-team voor u klaar. Met behulp van [dit stappenplan](#) levert u een optimale probleemomschrijving af, zodat het zo snel mogelijk opgelost kan worden. Ook is het belangrijk dat op het moment dat u een melding maakt, u uitlegt welke stappen u al doorlopen hebt.