

Veel voorkomende vragen over Transpas Online

1. Bij het toevoegen van de goederen krijg ik de melding “101102 cannot insert goods, shipment id is missing”. Het is niet mogelijk om goederen toe te voegen.

Het systeem bevat ergens een bug waardoor in incidentele gevallen deze melding kan voorkomen. Een structurele oplossing is er nog niet omdat het probleem moeilijk te reproduceren is. U kunt de foutmelding bevestigen en vervolgens uw sessie afmelden en opnieuw aanmelden. De order waar u mee bezig was hoeft u niet eerst te bevestigen. In de nieuwe sessie kunt u uw order selecteren en opnieuw de goederen toevoegen. Het systeem zou geen melding meer moeten geven.

2. Het systeem is erg traag waardoor het invoeren van goederen erg veel tijd kost.

Een traag systeem kan meerdere oorzaken hebben, denk hierbij aan een verouderde pc of een trage internet verbinding. Als gebruiker kunt u zelf vaak het best oordelen of uw PC verouderd is.

Toch zijn er een aantal kleine aanpassingen welke u kunt toepassen:

- Download de internet browser van Google Chrome en gebruik deze voor Transpas Online. Uit testresultaten bij diverse klanten levert dit een significante verbetering op.
- Update uw browser. Wanneer Google Chrome voor u geen optie is, controleer of u met de nieuwste versie van Internet Explorer werkt. Voor Windows XP is dit versie 8 en voor Windows 7 is dit versie 9. U kunt uw versie controleren door in Internet Explorer te klikken op Help → over internet explorer (Windows XP) of via instellingen → over internet explorer (Windows 7).
- Ook het tijdstip waarop u uw orders invoert kan een bepalende factor zijn. Tussen 14.00 en 17.00 uur worden gemiddeld de meeste zendingen ingevoerd. Hierdoor kan de netwerkcapaciteit per gebruiker minder worden. Wanneer u de optie heeft kunt u uw orders opgeven buiten deze spitsuren.

3. Bij het downloaden van documenten zoals stickers, orderlijsten etc. krijg ik de melding of ik de documenten wil downloaden. Klik ik op ‘Ja’ dan springt het scherm weer helemaal terug naar het beginscherm. Kan dit niet anders?

Ja dit kan anders. Uw internetbrowser, en vooral Internet Explorer, kan ons portaal zien als onvoldoende veilig. Dit is een eenvoudige instelling welke u vindt op onze website. Het document heet Instructie om het beveiligingsprobleem op te lossen bij het downloaden van documenten. Na deze aanpassingen worden documenten direct gedownload.

4. Hoe kan ik zien dat mijn order geaccepteerd is?

Wanneer u een order heeft bevestigd dan verplaatst deze zich naar het menu “Archief”. Dit menu is te benaderen vanuit het orderinvoer scherm van vanuit het beginscherm. In het menu “archief” kan een order diverse statussen hebben. De meest voorkomende zijn “wachtend op bevestiging” (de planner ziet uw zending maar heeft deze nog niet bevestigd) of “geaccepteerd” (de planner heeft uw order bevestigd).

Als uw order in het menu “archief” zichtbaar is kunt u er vanuit gaan dat deze geaccepteerd wordt. Mocht dit niet het geval zijn dan ontvangt u hiervan bericht.

5. Kan ik zien of mijn zending al gelost is?

Ja dat kan, via het menu "orderoverzicht" ziet u al uw ingevoerde zendingen. Als u de betreffende order selecteert kunt u via de tabbladen "laden" of "lossen" diverse losgegevens opvragen. Bijvoorbeeld of uw zending al is afgeleverd en op welk tijdstip. Tevens ziet u een geplande lostijd waarop de planner verwacht op het afleveradres te zijn. Vergeet niet af en toe het scherm te verversen!

6. Als ik een order heb bevestigd, kan ik deze dan nog wijzigen?

Nee, dit is helaas niet mogelijk. Wanneer een order is bevestigd wordt deze zichtbaar voor de planner en is deze niet meer te wijzigen. Wij verzoeken u in dat geval een mail te sturen of contact op te nemen met één van onze planners.