

Instruktion - Registrering i Oriola4care vid leveransavvikelse

Följande avvikelser rapporteras via returorder i Oriola4Care:

- Apotek har **fått för lite/saknar artikel helt** - t.ex. på er inleverans så framgår att 10 st. av en artikel ska levereras, men ni har enbart mottagit 5 st.
- Apotek har **fått för mycket** - t.ex. på er inleverans så framgår att 5 st av en artikel ska levereras, men ni har mottagit 10 st.
- Apotek har **fått fel artikel** - artikeln finns ej med på er inleverans.

Följande avvikelser rapporteras via mail till retur@oriola.com:

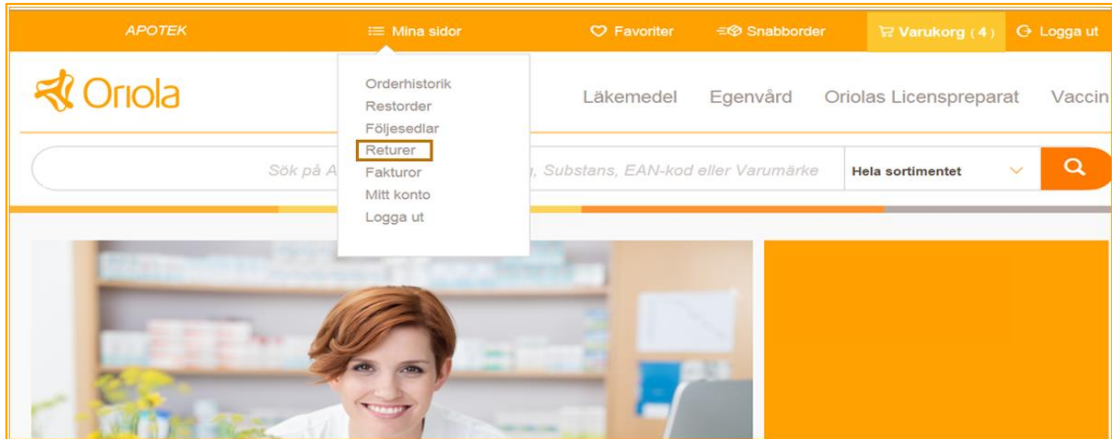
- Apotek **saknar en back** – använd avsedd blankett som ni fyller i och mailar till retur@oriola.com. Blanketten återfinns under 'Mina sidor', 'Returer' och heter 'Blankett – Felsökning av back'
- Apotek har leveransavvikelser på **kylvaror eller licensartiklar** – maila in er avvikelse till retur@oriola.com.

Ytterligare information samt en översikt över samtliga returkoder finns på sida 4 och 5 i denna instruktion.

Kontaktuppgifter Returavdelningen:
Telefon 0770-22 20 20
retur@oriola.com

Instruktioner – skapa en returorder vid felleverans

1. Gå in på 'Mina sidor' och välj 'Returer'



2. Skapa en returorder för att rapportera in avvikelse

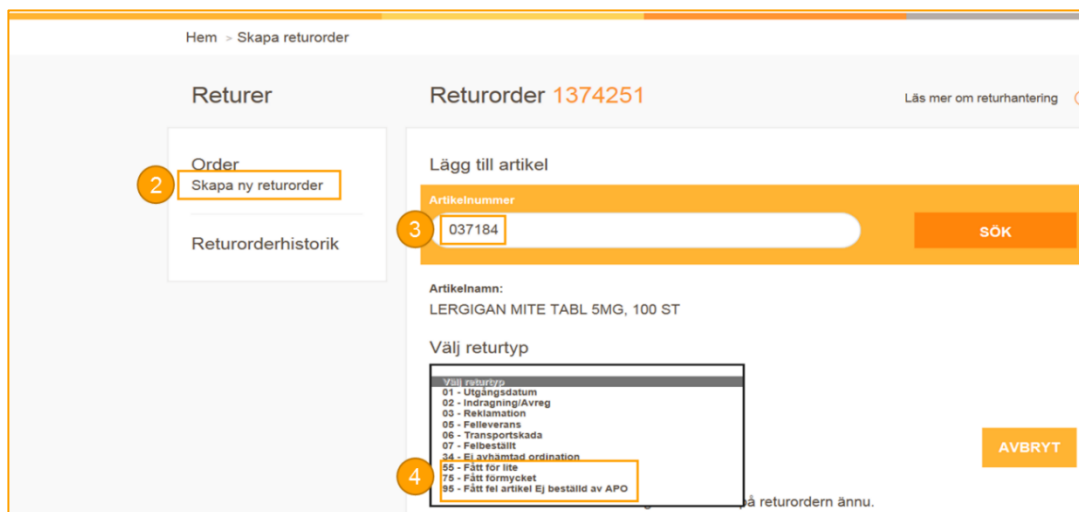
3. Skriv in det artikelnummer som har en avvikelse

4. Välj rätt kod för avvikelsern

Kod 55 - Fått för lite/saknar artikel helt. - På apotekets inleverans så framgår att 10 st. av en artikel ska levereras, men ni har enbart mottagit 5 st. Sök fram aktuellt ordernummer där avvikelsern skett. Fyll i antal som saknas.

Kod 75 – Fått för mycket. På apotekets inleverans så framgår att 5 st av en artikel ska levereras, men ni har mottagit 10 st. Sök fram aktuellt ordernummer där avvikelsern skett. Debitering kommer att ske efter rapportering. Fyll i antal som ni har fått för mycket. Önskar ni ej behålla artiklarna ska de returneras fysiskt inom 5 dagar. När vi mottagit er retur krediteras ni för uppdebiteringen.

Kod 95 – Fått fel artikel, ej beställd av APO. Apotek har mottagit artikel som ej finns med på er inleverans. Det finns inget ordernummer att välja. Debitering kommer att ske efter rapportering. Önskar ni ej behålla artiklarna ska de returneras fysiskt inom 5 dagar.



5. Välj aktuellt 'batch-nummer' (står på förpackningen)

Om ni saknar förpackningen helt kan ni finna den aktuella batchen på er följesedel samt på era aviseringslistor.

6. Välj utgångsdatum

Fältet är tvingande. Saknas en artikel helt eller om artikeln saknar utgångsdatum - skriv då dagens datum.

7. Fyll i antal

Fyll i det antal som ni saknar alternativt det ni fått för mycket.

*Ex 1. Ni har beställning på 5 st men endast fått 3, **rapportera antal 2.***

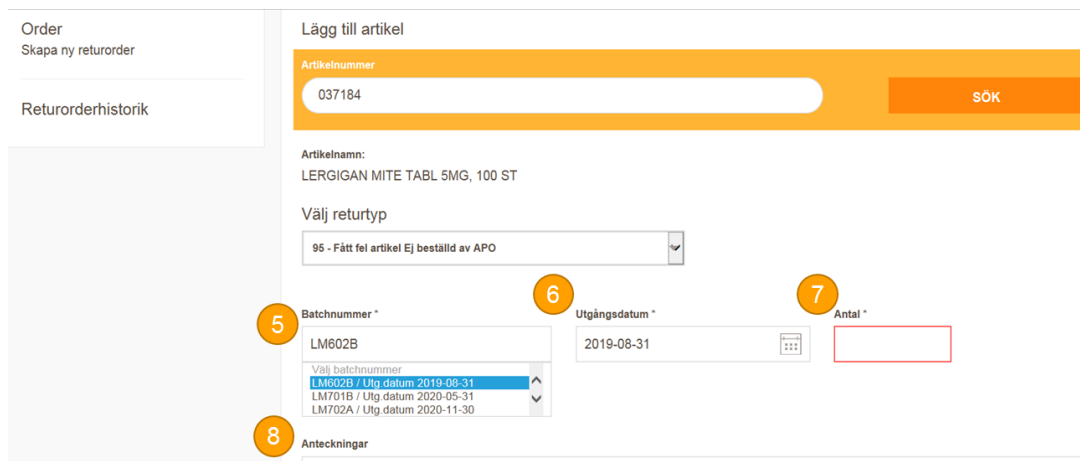
*Ex 2. Ni har beställning på 5 st, men fått 0 st, **rapportera antal 5.***

*Ex 3. Ni har beställning på 5 st, men fått 8 st, **rapportera antal 3.***

Om ni angett för stort antal, kontrollera på aviseringslistan om artikeln möjligtvis har blivit 'nollad' dvs restnoterad eller dellevererad.

8. Välj aktuell order

Välj order där den aktuella avvikelser skett. Tänk på att ni endast har 5 arbetsdagar på er att rapportera in avvikelser. Om ni ej hittar någon order har det överskridit dessa 5 arbetsdagar.



I Anteckningsfältet skriv in följesedelsnummer (E-ordernummer EXXXXXX)

9. Fyll i referens (kontaktperson). I fält för plomberingsnummer, skriv FEL i båda fälten
Plomb-nr fylls endast i vid fysisk retur.

10. Tryck skicka

Order
Skapa ny returorder

Returorderhistorik

Lägg till artikel

Artikelnummer

SÖK

Artikel	text.account.returnOrderHistory.line.batchAndExpiration	Returtyp	Antal	Status
LERGIGAN MITE TABL SMG, 100 ST 037184	LM602B 2019-08-31	95	2	Pågående

Mer information

Er referens *

Plomberingsnummer 1 * Plomberingsnummer 2 *

X

10 SKICKA

Rapporteringen kommer därefter att skickas till Oriola för hantering.
Viktigt! Rapporteringen *skall* ske inom 5 dagar.

Övriga returorsaker med befintliga koder – inga förändringar i hantering

Kod 01	Utgående hållbarhet, rapportering 2 månader före och efter datumet passerat.
Kod 02	Avregistrering/Indragning, rapportering 2 månader efter indragning.
Kod 03	Reklamation, rapportering med reklamationsnummer. Förpackning behålls på apoteket 1 månad.
Kod 05	Felleverans. Används för den fysiska returen, vid antalsfel eller mottagande av fel artikel
Kod 06	Transportskada, rapportering inom 5 dagar och fysisk retur.
Kod 07	Felbeställt, retur ska inom 7 dagar. Minimivärde på varan måste vara 190kr/rad
Kod 34	Ej avhämtad ordination, retur inom 30 dagar. Minimivärde på varan måste vara 190kr/rad

Särskild hantering

Det finns ett fåtal tillfällen då denna rutin ej ska användas utan rapportering måste ske via mejl till Returavdelningen.

- Vid leveransavvikelse av kylartikel eller licensartikel ska denna **inte** rapporteras på Oriola4Care utan informationen mejlas till retur@oriola.com. Mejllet ska innehålla följande information: E-ordernummer, backnummer, artikelnummer och antal, om det är en över- eller underleverans, kundnummer samt kontaktperson.
- Vid saknad back ska blanketten 'Blankett – Felsökning av back' laddas ner och fyllas i via Oriola4Care. Om en inrapporterad back dyker upp senare, glöm inte att meddela Returavdelningen.

Lycka till!