

Instruktioner för hantering av fellevernas i Oriola4care vid leveransavvikelser

Vid följande avvikelser ska en returorder skapas i Oriola4Care:

- Apotek har **fått för lite/saknar artikel helt**. T.ex. apotek har beställt 10 st. av en artikel, men fått 5 st.
- Apotek har **fått för mycket**. T.ex. apotek har beställt 5 st. men fått 10 st.
- Apotek har **fått fel artikel**, dvs. artikel som ej beställts.

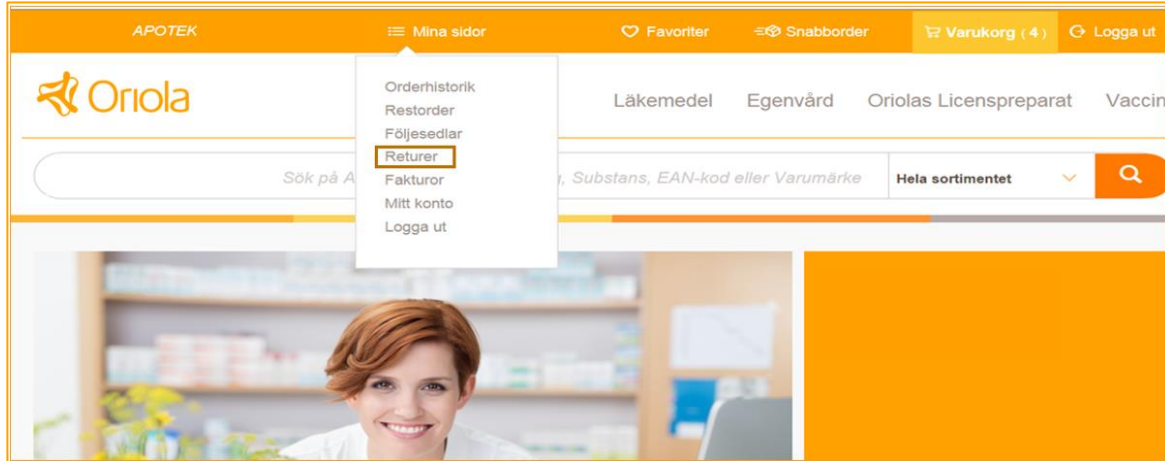
Vid följande avvikelser ska en returorder **inte** skapas i Oriola4Care:

- Apotek **saknar en back**, blankett laddas ner, fylls i och mejlas in. Blanketten återfinns under 'Mina sidor', 'Returer' och heter 'Blankett – Felsökning av back'

Vid avvikelser som rör kylvaror ska Returavdelningen alltid kontaktas via mejl – detta innebär en separat hantering. Ytterligare information samt en översikt över samtliga returkoder finns på sida 4 och 5 i denna instruktion.

Instruktioner – skapa en returorder vid felleverans

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



2. Skapa en returorder för att rapportera in avvikelse

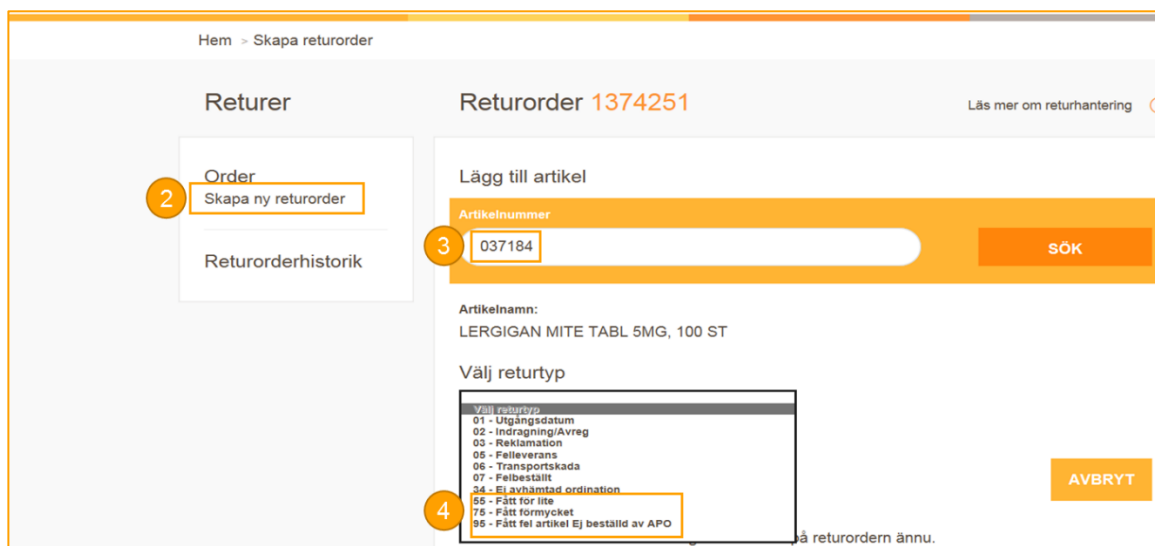
3. Skriv in det artikelnummer som har en avvikelse

4. Välj rätt kod för avvikelsen

Kod 55 - Fått för lite/saknar artikel helt. Apotek har t.ex. beställt 10 st. av en artikel men fått 5 st. Sök fram aktuellt ordernummer där avvikelsen skett. Fyll i antal som saknas.

Kod 75 – Fått för mycket. Apotek har t.ex. beställt 5 st. men fått 10 st. Sök fram aktuellt ordernummer där avvikelsen 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.

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



The screenshot shows the 'Skapa returorder' (Create Return Order) form. The breadcrumb is 'Hem > Skapa returorder'. On the left, there is a sidebar with 'Returer' and 'Returorderhistorik'. The main area is titled 'Returorder 1374251' and 'Läs mer om returhantering'. The form has several steps indicated by red circles:

- Step 2: 'Order' section with a button 'Skapa ny returorder'.
- Step 3: 'Lägg till artikel' section with a text input for 'Artikelnummer' containing '037184' and a 'SÖK' button.
- Step 4: 'Välj returtyp' section with a dropdown menu showing a list of return codes:
 - 01 - Utgångsdatum
 - 02 - Indragning/Avreg
 - 03 - Reklamation
 - 05 - Felleverans
 - 06 - Transportskada
 - 07 - Felbeställt
 - 24 - Ej avbäntad ordination
 - 55 - Fått för lite
 - 75 - Fått för mycket
 - 95 - Fått fel artikel Ej beställd av APO
 An 'AVBRYT' button is also visible.

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.

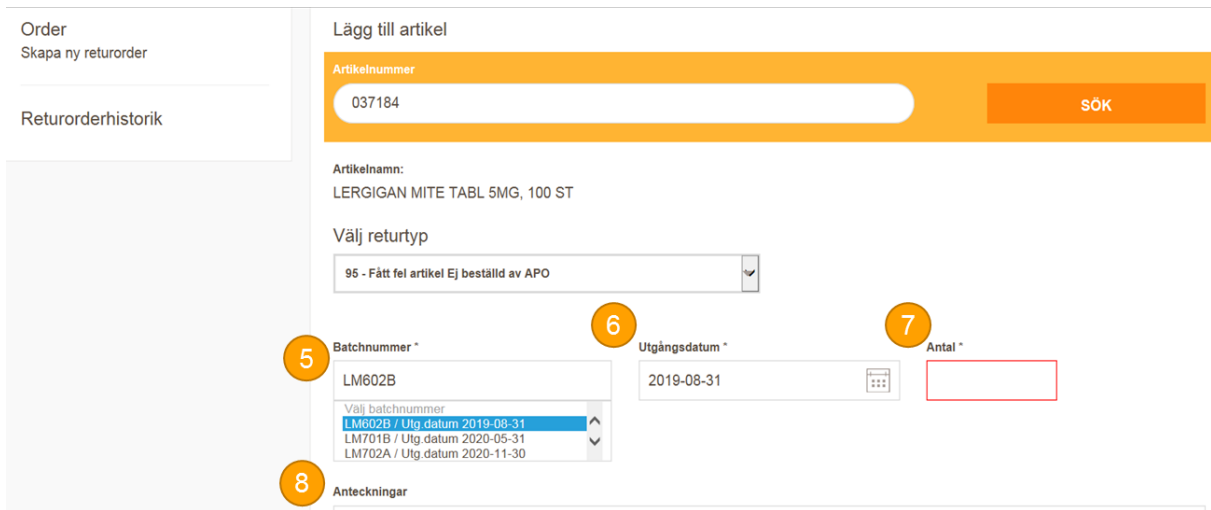
Ex 2. Ni har beställning på 5 st, men fått 0 st, rapportera antal 5.

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.



Order
Skapa ny returorder

Returorderhistorik

Lägg till artikel

Artikelnummer
037184 SÖK

Artikelnamn:
LERGIGAN MITE TABL 5MG, 100 ST

Välj returtyp
95 - Fått fel artikel EJ beställd av APO

Batchnummer *
LM602B
Välj batchnummer
LM602B / Utg.datum 2019-08-31
LM701B / Utg.datum 2020-05-31
LM702A / Utg.datum 2020-11-30

Utgångsdatum *
2019-08-31

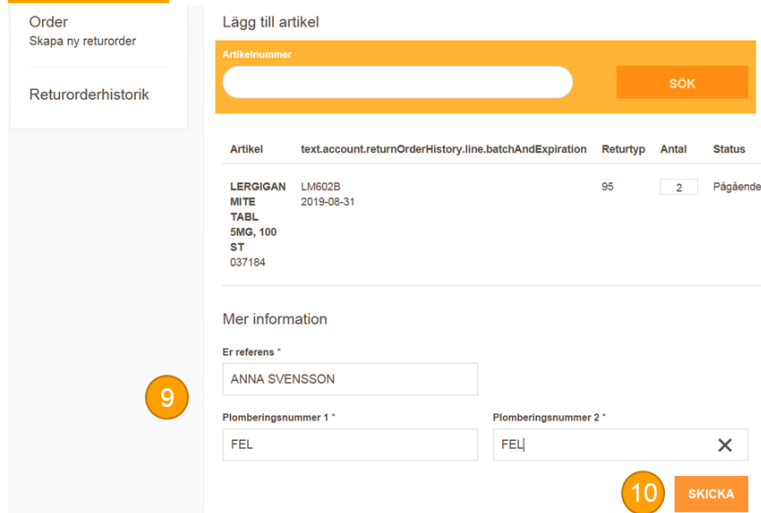
Antal *

Anteckningar

9. I Anteckningsfältet skriv in följesedelsnummer (E-ordernummer EXXXXXX)

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

11. Tryck skicka



Order
Skapa ny returorder

Returorderhistorik

Lägg till artikel

Artikelnummer

SÖK

Artikel	text.account.returnOrderHistory.line.batchAndExpiration	Returtyp	Antal	Status
LERGIGAN MITE TABL 5MG, 100 ST 037184	LM602B 2019-08-31	95	2	Pågående

Mer information

Er referens *

ANNA SVENSSON

Plomberingsnummer 1 *

FEL

Plomberingsnummer 2 *

FEL

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 ska denna **inte** rapporteras på Oriola4Care utan informationen mejlas till retur@oriola.com.
 - Mejlet 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.

Kontaktuppgifter Returavdelningen:

Telefon 0770-22 20 20

retur@oriola.com