

partner54



Processen från beställning till fakturering

Beställningsrutiner

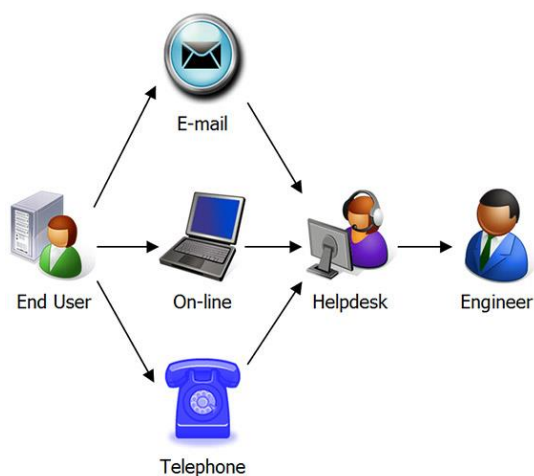
Det finns ett flertal rutiner för beställningar som ingår i den sammanfattande **Partner Service Solution** processen. Vi kreerar tillsammans med kunden en webbportal som är skalbar, komplett, enkel och flexibel att jobba med. Det behövs inte installeras några program för att jobba i plattformen, allt som krävs är en webbläsare och internetuppkoppling, där beställarna på ett enkelt sätt kan navigerar sig igenom sin beställning.



Om så önskas finns möjligheten till att kunna genomföra beställningar via e-post eller telefon via en dedikerad SPOC som är väl utbildad i det tekniska erbjudandet i leveransavtalet samt är grundligt insatt i de föreskrifter och lagkrav som ett leveransavtal innebär.

Funktionen SPOC ansvarar att de upphandlade föreskrifterna följs samt att beställningssupport kommer att erbjudas vid oklarheter. Efter fullgod beställning genereras ett ordererkännande till beställaren. Av ordererkännandet framgår leveransstatus samt vilka produkter som är beställda. SPOC följer upp och säkerställer så att leveransen sker senast tre (3) veckor efter beställning om ej annat överenskommit med beställaren.

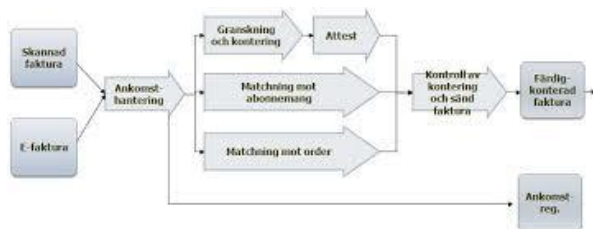
SPOC är behjälplig att ta fram ett förslag på vilken maskin som bäst tillgodoser beställarens behov. Vid komplicerade frågor eller speciella tekniska krav eskaleras ärendet till SDM.



Förbrukningsvaror/slitagedelar levereras inom 3 arbetsdagar där uppgifter om maskinens placering, byggnad, våning, kontaktperson och serienummer kommer att finnas med.

Regler skapas för attesträtt med behörighetsnivåer i enighet med leveransavtalet.

Det är fullt möjligt att göra beställningar enligt SFTI-standard (www.sfti.se). Systemet stödjer CGI Raindance samt SFTI Svehandel och beställningsprocess SFTI/ESAP, etc.



Leverans

Leverans sker till anvisad plats av beställaren. Avlastning sker på ett korrekt sätt enligt gemensamt uppsatta leveransrutiner. Leveransen godkänns först efter att behörig företrädare med attesträtt har signerat leveransen och därefter bekräftas leveransen till beställaren via mail. Om det är stängt och ingen personal öppnar upprättas telefonkontakt med kontaktperson som har genomfört beställningen.

Beställaren fyller i en digital checklista för att kunna förkonfigurera och göra samtliga leveranser driftklara. I samband med leverans av ny multifunktionsmaskin/skrivare finns möjligheten till återtåg/återleverans av befintlig utrustning. Vid GDPR-krav finns möjlighet till radering av hårddisk/lagringsmedia eller av montering av hårddisk enligt gällande lag-krav.



Utbildning (Gröna knappen)

Efter levererad utrustning genomförs "Gröna knappen" utbildning för berörd personal där utbildningen skall godkännas och dokumenteras.

Fakturering

Efter godkänd leverans och utbildning genereras en faktura. Fakturan kommer förutom obligatoriska uppgifter innehålla beställarens namn samt referenskod. Faktura med ofullständig adress eller avsaknad av erforderliga referenser returneras omgående för utredning och åtgärd.

Om det under avtalsperioden blir aktuellt med att erhålla elektroniska fakturor, t ex svefaktura (www.svefaktura.se), ansvarar SPOC för att inom 3 månader att sätta upp rutiner för införande av elektroniska fakturor.

Avtalsuppföljning

För att kvalitetssäkra avtals säkerhet genereras en rapport på köpta tjänster 2 gånger per år.

Utöver avtalsuppföljning genereras statistikuppgifter på föregående års inköp under januari månad. Statistiken innehåller uppgifter om:

- Vilka produkter som köpts, samt antalet
- Försäljningsvolym i SEK/produkt
- Antal order per leveransadress samt totalt för köparen

Parterna kommer under avtalsperioden att stämma av leveransavtalets tillämpning, måluppfyllelse samt kommer därvid även att kunna samråda om eventuella behov av förtydliganden och förändringar av detsamma inom ramen för avtalets ursprungliga grundläggande omfattning och inriktning. Vid uppföljning kan eventuell nettoprislista utvärderas och förändras.

Uppföljningsmöten kommer att ske efter behov dock minst 4 gånger/år tillsammans med SPOC.

