

# Rutin för beställning av Phoniro Lock-installation

Uppsalas utförarorganisationer lägger beställningar i WebOrder på upp- och nedmonteringar av Phoniro Lock hos sina kunder. Montering utförs av aktuell låsmontör.

Följande rutiner gäller vid beställning av upp- och nedmontering:

1. Utförarorganisationen lägger beställning på upp- eller nedmontering, inklusive kontaktuppgifter till kund, samt information om när kunden och utföraren nås bäst. De kontrollerar också att rätt kontaktuppgifter till utförarorganisationen finns med för återkoppling.
2. Den upplagda ordern skrivs ut av låsmontör som bokar tid med kund/anhörig/utförare för montering. Låsmontör söker kund/anhörig/utförare minst 1 ggr/dag, vid olika tider på dygnet och antecknar på utskrivna order vilka tider/dagar de ringt. Normal handläggningstid för hela processen är fem arbetsdagar från beställning i WebOrder till dess att låsmontör klarrapporterar i WebOrder.
  - a. Rutiner vid avvikelse då låsmontör inte får kontakt med angiven kund/anhörig/medföljare inom tre arbetsdagar.

Steg 1. Låsmontör kontaktar då, via e-post och telefon, den beställande utförarorganisationen enligt kontaktuppgifterna i beställningen.

Steg 2. Får låsmontör inte någon kontakt med vare sig kund/anhörig eller den beställande utförarorganisationen, kontaktas systemförvaltare på KLK-IT för vidare åtgärder.

3. Låsmontör monterar och klarrapporterar i WebOrder, samt kopplar lås i Phoniro Care senast första arbetsdagen efter montering, vilket genererar ett e-postmeddelande till den e-postadress som ligger i kontaktfältet på den användare som lagt ordern, samt e-postkopia till Seniorguide.