

Rutin för beställning av serviceärende i WebOrder

Uppsalas utförarorganisationer lägger beställningar i WebOrder på serviceärende av Phoniro Lock hos sina kunder. Servicen utförs av aktuell låsmontör.

Följande rutiner gäller vid beställning av serviceärende:

1. Utförarorganisationen kontrollerar alla steg enligt nedan innan beställning av serviceärende läggs i WebOrder.
 - Har personal hanterat dörr på samma sätt som om de hade haft en plåtnyckel? T.ex. tryckt till dörr som svällt under vintern?
 - Är batteriet bytt eller i behov av att bytas?
 - Har låset väckts? Eller kan det varit portlåset som visades i telefonen?
 - Ligger allt rätt kopplat i Phoniro Care? T.ex. finns lås kopplat? Finns en pågående beställning? Är telefonen kopplad till rätt enhet?
 - Är det Phonirolåset det är fel på eller är det låskistan, dvs låsdelen som är monterad inuti dörren? Vid problem med låskistan ansvarar kunden själv för åtgärd.
2. Om samtliga punkter ovan är kontrollerade lägger utförarorganisationen en beställning på serviceärende, inklusive kontaktuppgifter till kund, samt information om när kunden och utföraren nås bäst. I fältet "Övrigt" anges så utförlig information som möjligt kring vad det är som inte fungerar med låset. Beställaren kontrollerar också att rätt kontaktuppgifter till utförarorganisationen finns med för återkoppling.
3. Den upplagda ordern skrivs ut av låsmontör som bokar tid med kund/anhörig/utförare för service. 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 2. Får låsmontör inte någon kontakt med vare sig kund/anhörig eller den beställande utförarorganisationen, kontaktas systemförvaltare på KLK-IT för vidare åtgärder.

4. Låsmontör utför serviceärende, kopplar eventuellt nytt lås och klarrapporterar i WebOrder senast första arbetsdagen efter service, vilket genererar ett e-postmeddelande till den e-postadress som ligger i kontaktfältet på den användare som lagt ordern, samt e-postkopia till Seniorguide.