



E-handelsbeställare

Den här informationen riktar sig till dig som beställer varor i e-handelssystemet. Liknande beskrivningar finns även för dig som tar emot varor via den samordnade varudistributionen och till dig som administrerar e-handelssystemet. Beskrivningarna innehåller vanliga frågor och svar samt vilka rutiner som gäller när det dyker upp ett problem.

Processer i korthet

Lägga upp en helt ny avdelning för beställning

1. Fyll i blanketten "Ny beställningsavdelning e-handel" (finns på intranätet) och skicka till e-handelsadministratör.

Lägga upp en ny eller befintlig användare för beställning på en avdelning

1. Fyll i blanketten "Ändring av attestbehörighet" (finns på intranätet) och skicka till ekonomibrevlådan.

Har inte tillgång till systemet

1. Fyll i någon av blanketterna "Ny beställningsavdelning e-handel" eller "Ändring av attestbehörighet" (finns på intranätet).

Hittar inte varor

1. Sök produkter via avtalsdatabasen eller aktuell leverantörs hemsida och se om du kan hitta artikelnumret i systemet.
2. Kontakta e-handelsadministratör centralt som kan hjälpa dig hitta en lämplig produkt.
3. Skapa en mall för dina beställningar så att du inte behöver leta upp samma produkt igen.

Kan inte skicka iväg beställning

1. Kontrollera att alla produkter har fått ett kontonummer.
2. Säkerställ att du har attesterat alla flikar (om du beställt från flera olika leverantörer).
3. Kontakta e-handelsadministratör för att se om det är något problem med din behörighet.

Får inte ordersvar på mina beställningar

1. Avvakta ett par timmar innan du kontrollerar om du fått svar.
2. Om du inte fått ordersvar, kontakta e-handelsadministratör för felsökning och hjälp.



Kontaktuppgifter

Leverantörer

	<i>Frågor om order, leverans, avvikelser och liknande</i>	<i>E-handels-frågor (lägga upp ny avdelning, frågor om prislistor).</i>	<i>Kontaktperson (Avtalets huvudkontaktperson)</i>
<i>Procurator</i>			
<i>Staples</i>			
<i>Lyreco</i>			
<i>Martin & Servera</i>			
<i>Grönsakshallen</i>			
<i>Charkett</i>			
<i>Skånemejerier</i>			
<i>Ingelsta Kalkon</i>			

Övriga

	<i>Kontaktuppgifter</i>
<i>E-handelssamordnare</i>	
<i>Distributionscentralen (DC)</i>	
<i>IT i Simrishamn</i>	
<i>IT i Ystad</i>	
<i>Visma</i>	

Frågor och svar

Hur gör jag för att få tillgång till systemet?

Om du ska beställa för en helt ny avdelning så måste du fylla i blanketten "Ny beställningsavdelning E-handel" som finns på intranätet och skicka till e-handelsadministratör. Om du är ny beställare för en befintlig avdelning fyller du i blanketten "Ändring av attestbehörighet" som också finns på intranätet och skickar denna till ekonomibrevlådan.

Jag tycker systemet är svårt, hur lär jag mig hur jag ska göra?

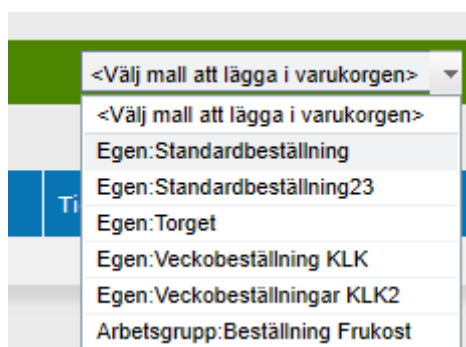
Det finns rutinbeskrivningar för hela beställningsprocessen. Utöver detta anordnas utbildningar i systemet centralt på Kommunledningskontoret ett par gånger om året, eller vid behov. Kontakta e-handelsadministratör för mer information.

Varför kan jag inte beställa livsmedel?

När e-handelsadministratören lägger upp nya beställningsavdelningar i systemet så måste vi också koppla avdelningen till respektive leverantör i systemet, samt stämma av leveransdagar med den samordnade varudistributionen. Eftersom livsmedel är ett separat varuflöde från allt övrigt gods ("Torrgoods" brukar vi kalla det, till exempel kontorsmaterial och kopieringspapper) så lägger vi inte upp alla avdelningar hos livsmedelsleverantörerna. Om du undrar ifall din avdelning är kopplad till livsmedelsleverantörerna, kontakta e-handelsadministratör.

Jag tycker det är jättesvårt att hitta varor!

Det är svårt att hitta varor i systemet. Därför jobbar vi så mycket vi kan med mallar. Dessa hittar du till höger på beställningssidan, både de mallar som finns centralt och dina egna mallar.



Om det är första gången du beställer rekommenderar vi att du först tittar om det finns någon lämplig mall som du kan använda för din beställning. Du kan också börja med att leta på andra sätt, till exempel genom att titta på leverantörernas prislistor i kommunens avtalsdatabas eller genom att leta efter de artiklar du är ute efter på leverantörens hemsida. **Tänk dock på att de produkter som är upphandlade ska väljas i första hand.** Om du är osäker på vad du får/inte får beställa eller har svårt att hitta, kontakta e-handelsadministratör så kan vi hjälpas åt att hitta produkter som passar dig. När det är gjort en gång kan du spara produkterna i en egen mall, så behöver du inte leta nästa gång du ska beställa i alla fall.



Varför kan jag inte attestera / skicka iväg min beställning?

Om du inte kan attestera eller skicka iväg din beställning så beror det oftast på att det saknas ett kontonummer för någon av produkterna som du ska beställa. Du kan lösa detta själv genom att ange samma kontonummer för den aktuella produkten som för övriga produkter i beställningen (Ex: 64410 för livsmedel, 64440 för drycker...). Om detta inte är aktuellt eller om det inte löser problemet så är det ofta en behörighetsfråga (till exempel om du inte hittar knappen för Granskningsattest eller om du använder knappen men det står att du inte är behörig att attestera). I dessa fall måste du kontakta e-handelsadministratör.

Varför får jag inte ordersvar från leverantörerna?

Ett ordersvar kan dröja allt från 30 minuter till flera timmar. Det hänger ihop med hur systemet är uppbyggt. Vissa leverantörer (de där ordern går iväg via mail, till exempel Ingelsta Kalkon) skickar inte ordersvar i systemet alls. Om du väntat några timmar och fortfarande inte fått ordersvar i systemet från en leverantör som du brukar få ordersvar från är det viktigt att du kontaktar e-handelsadministratör så att denna person kan säkerställa att felet inte beror på att hela systemet ligger nere. Du bör också kontakta leverantörerna för att kontrollera om din beställning kommit fram eller inte. Ett uteblivet ordersvar innebär nämligen inte alltid att beställningen inte har kommit fram. **Viktigt! Om beställningen inte kommit fram och du istället beställer från leverantören på telefon / mail så riskerar du att få en dubbel beställning. Detta beror på att beställningen du skickade i systemet också går iväg till leverantören så fort ett eventuellt IT-problem är löst.** Du bör därför **aldrig** beställa varor direkt från leverantören på telefon / mail om detta inte är särskilt avstämt med e-handelsadministratör.

Jag hinner inte vänta i flera timmar innan jag kontrollerar ordersvaret!

Detta är ett problem som tyvärr finns med den lösning vi har idag. Det går inte att "skynda på" ordersvaren från leverantörerna. Tiden från order till svar kan dessutom vara olika för olika leverantörer. Det man kan göra är att lägga upp behörighet så att samtliga beställare på en avdelning kan kontrollera varandras beställningar. Då kan man samtidigt som man kontrollerar sin egen beställning även göra en snabb koll på om det ligger någon annan beställning på avdelningen som inte blivit besvarad. Kontakta e-handelsadministratör om ni vill lägga upp era behörigheter på det här sättet.