

Varumottagare

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

Processer i korthet

Jag vet inte när vi ska få leverans

1. Hämta det senaste leveransschemat i avtalsdatabasen på intranätet.
2. Kontakta e-handelsadministratör om du fortfarande har frågor.

Alla varor saknas från alla leverantörer

1. Kontakta DC för att säkerställa att det inte är någon försening eller liknande.
2. Om DC inte fått in era varor, kontakta leverantörerna och fråga om beställningen kommit fram som den ska eller om det förekommit något annat problem.
3. Kontakta e-handelsadministratör för diskussion kring vad som kan ha gått fel.
4. Kontakta den som betalar fakturan för att säkerställa att denna inte betalas innan varorna levererats.

Alla varor saknas från en leverantör

1. Kontakta leverantören och fråga om beställningen kommit in och varför den i så fall inte skickats.
2. Kontakta den som betalar fakturan för att fakturan från leverantören inte betalas förrän varorna kommit.
3. Kontakta e-handelsadministratör om frågor kvarstår.

Vissa varor saknas

1. Kontakta leverantören för att fråga varför varorna saknas.
2. Kontakta den som betalar fakturan för att säkerställa att fakturan inte betalas förrän varorna kommit.
3. Kontakta e-handelsadministratör om frågor kvarstår.

Varorna är felaktiga

1. Reklamera köpet till leverantören och kom överens om villkor för retur av varorna.
2. Kontakta DC för att planera hur returen ska skötas i praktiken.
3. Kontakta e-handelsadministratör om frågor kvarstår.



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 vet jag när vi ska få leverans?

Det finns ett leveransschema för livsmedelsleveranser som är individuellt för varje beställande enhet. Sen finns ett leveransschema för torrgodsbeställningar som är gemensamt för hela kommunen. Leverans av torrgods görs på måndagar varannan vecka. Du hittar dessa schema i avtalsdatabasen på intranätet, eller genom att kontakta e-handelssamordnare.

Vad menas med ”torrgods”?

Flödet av varor i den samordnade varudistributionen är uppdelat i ”livsmedel” och ”torrgods”, beroende på att hanteringen av dessa varor skiljer sig väsentligt åt. Torrgods är ”allt som inte är livsmedel”, till exempel kontorsmaterial, kemtekniska produkter, kopieringspapper och liknande.

Jag saknar varor!

Detta är en av de vanligare frågorna vi får och svaret på frågan beror lite på omständigheterna.

Jag saknar alla varor från alla leverantörer: Förmodligen beror felet på distributionscentralen. Kontakta DC för att se om det är någon försening i leveransen eller om det har inträffat något annat. Om DC meddelar att de inte har fått in några varor bör ni i nästa steg kontakta varuleverantörerna för att fråga om de skickat några varor eller inte. Om varuleverantörerna inte fått någon beställning bör ni i sista steget kontakta e-handelsadministratör för att kontrollera om beställningarna gått iväg från vårt system eller inte. Ärendet tas sen vidare beroende på vilken information ni fått i de första stegen.

Jag saknar alla varor från EN leverantör: Om du har fått varor från alla leverantörer utom en har det förmodligen blivit något problem med beställningen från just den leverantören. Kontakta leverantören för att fråga om beställningen kommit fram och om den skickats eller inte. Om leverantören inte tagit emot någon beställning, kontakta e-handelsadministratör för vidare hantering av ärendet.

Jag saknar enstaka varor: Förmodligen har någon vara blivit restnoterad hos leverantören. Ring leverantören du saknar varor ifrån och fråga varför varan inte levererats och när du kan förvänta dig leverans. Tänk på att även om varan bara är restad några dagar så kommer du inte få leverans från distributionscentralen på ytterligare två veckor om det gäller torrgods, eller vid ditt nästa ordinarie leveranstillfälle om det gäller livsmedel. Om du inte kan lösa ditt problem med leverantören direkt, kontakta e-handelsadministratör för vidare hantering av ärendet.

Hur hanterar jag eventuella avvikelser i leveransen?

Om du tar emot undermåliga varor, om varor saknas och du inte kan förvänta dig ersättningsleverans eller liknande så måste du kontakta den person som ska betala fakturan och meddela detta. Observera att du endast behöver göra detta om något saknas, om inget saknas så förutsätts att leveransen har kommit fram som den ska och fakturan kan betalas.

Hur gör jag om jag vill returnera produkter?

Produktreturer till leverantörerna görs via den samordnade varudistributionen. När du kommit överens med leverantören om att en vara ska returneras kan du kontakta DC för att bestämma hur returen ska hanteras i praktiken. Förmodligen kan ni skicka tillbaka varan nästa gång ni tar emot varor från DC och sen hämtar leverantören varorna på DC.