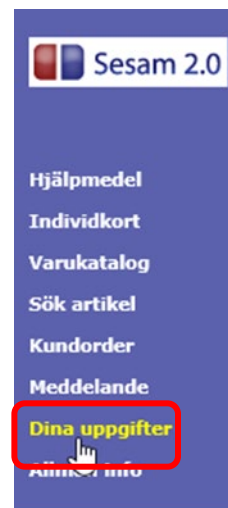




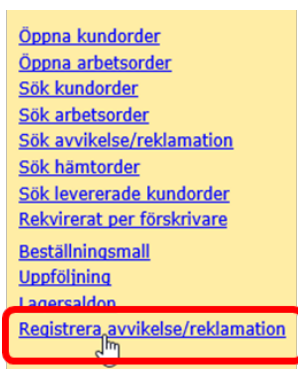
Reklamation – artikel eller tjänst

REGISTRERA REKLAMATION I WEBSESAM

1. Logga in på webSESAM
Klicka på **Dina uppgifter** i menyn till höger på sidan



2. Klicka på **Registrera avvikelse/reklamation**



3. Här registrerar du din reklamation, gäller det en artikel fyller du i **artikelnumret**, gäller det en tjänst lämnas fälten tomma

Spara ändringarna Avbryt Verkställ

Mottagare	<input type="text"/>
Kund	1125 Geriatriska Reabteamet AT ▼
Artikel	<input type="text"/>
Individ	<input type="text"/>
Orderdatum	<input type="text"/>
Lev.datum	<input type="text"/>

Negativ händelse Tillbud Reklamation

Kategori

När inträffade händelsen?	Var och varför inträffade händelsen?
Datum <input type="text"/>	<input type="text"/>
Tid <input type="text"/>	<input type="text"/>

Vad har/kunde ha inträffat? Vilken skada uppstod/kunde uppstått?	Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?
<input type="text"/>	<input type="text"/>



4. Klassificera händelsen som Reklamation

Negativ händelse Tillbud Reklamation

5. Välj sedan vilken kategori reklamationen gäller

Kategori	Försenad/utebliven/felaktig leverans
När inträffade händelsen?	Konsultation/Rådgivning/Utprovning
Datum	Kvalitetsbrist på hjälpmedlet
	Montering/Installation
Tid	Rekonditionering

6. Fyll i datum och tid när du upptäckte reklamationen

När inträffade händelsen?	
Datum	<input type="text"/>
Tid	<input type="text"/>
Vad har/kunde	

april 2020						
mån	tis	ons	tor	fre	lör	sön
30	31	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	01	02	03
04	05					

Tid	<input type="text" value="09:00"/>
------------	------------------------------------

7. Fyll i orsaken till reklamationen

Vad har/kunde ha inträffat? Vilken skada uppstod/kunde uppstått?
ARTIKEL: Toaförhöjare Stapla lätt saknar ben.
TJÄNST: Bokad hämtning av returerna i delförråd uteblev.

8. Fyll i var du upptäckte reklamationen

Var och varför inträffade händelsen?
ARTIKEL: Vid utleverans från delförråd.
TJÄNST: Returerna står fortfarande kvar efter bokad datum.



9. Fyll i om det är några åtgärder som har vidtagits eller som bör vidtas

Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?

ARTIKEL: Kontaktat kundtjänst för utskick av nya ben. Bättre kontroll vid packning, så att alla delar är med.

TJÄNST: Kontaktar kundtjänst för att boka ny tid.

10. Klicka på **Verkställ** för att skicka iväg reklamationen

Spara ändringarna Avbryt **Verkställ**

Mottagare	<input type="text"/>
Kund	1125 Geriatriska Rehabteamet AT ▼
Artikel	<input type="text"/>
Individ	<input type="text"/>
Orderdatum	
Lev.datum	

11. Du får en bekräftelse på att din reklamation är registrerad

Din avvikelse/reklamation är nu registrerad.
Avvikelse/Reklamation [AV20050008](#)

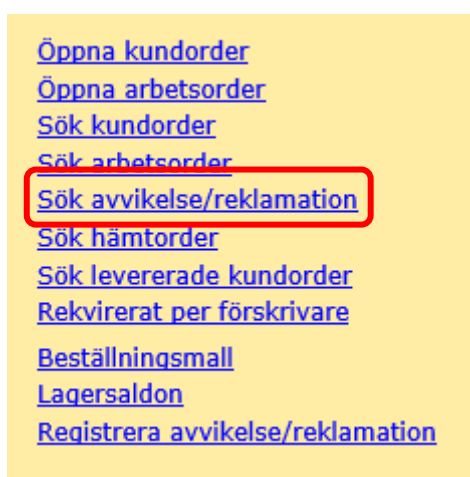


FÖLJ UPP OCH SE ÅTGÄRD AV REKLAMATION I WEBSESAM

1. Logga in på webSESAM
Klicka på **Dina uppgifter** i menyn till höger på sidan



2. Klicka på **Sök avvikelse/reklamation**

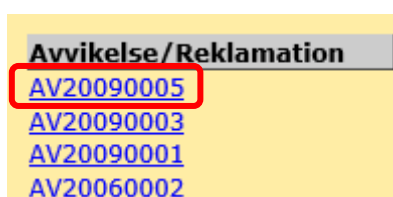


3. Nu ser du en översikt över dina registrerade avvikelser och reklamationer (Regionanställda ser enbart reklamationer)
Du ser vilken status varje ärende har; registrerad, planerad eller avslutad

Förskrivare/beställare	Kund	Avvikelse/Reklamation				
mal094			Sök			
Avvikelse/Reklamation	Förskrivare/beställare	Kund	Artikel	Artikelbenämning	Registrerad	Status
AV20090008	Almstedt Malin	CFH Rekond-Teknik 116	20604	Läsglas 3x	2020-05-05	Registrerad



4. Klicka på numret för att se aktuell utredning





5. Svar från CFH syns i det röda fältet nedan

Orderdatum		Avslutad datum	
Lev.datum			
Registrerad	2020-10-02		
Händelsetyp	Reklamation	Kategori	Försenad/utebliven/felaktig leverans
När inträffade händelsen?		Var och varför inträffade händelsen?	
Datum	2020-09-28	ARTIKEL: Vid utleverans från delförråd. TJÄNST: Returerna står fortfarande kvar efter bokad datum.	
Tid	10:00		
Vad har/kunde ha inträffat? Vilken skada uppstod/kunde uppstått?		Vilka åtgärder har vidtagits eller bör vidtas?	
ARTIKEL: Toaförhöjare Stapla lätt saknar ben. TJÄNST: Bokad hämtning av retur i delförråd uteblev.		ARTIKEL: Kontaktat kundtjänst för utskick av nya ben. Bättre kontroll vi packning, se till att alla delar är med. TJÄNST: Kontaktat kundtjänst för att boka ny tid.	
Åtgärd		Klassificering / Riskbedömning	
Åtgärd	Åtgärdskod	Delprocess	Plock/Packning
Ingen träff.		Sannolikhet	Ingen avvikelse
Beskrivning		Allvarlighetsgrad	Ingen avvikelse
ARTIKEL: Kontakt med leverantör om miss att lägga i ben i kartong. Informerar lager att öppna kartong för kontroll av antal benförpackningar. TJÄNST: Förbättrar kommunikationen och återkoppling gällande bokning av transport.		Riskvärde	0
Svar			
ARTIKEL: Vi gör en extra koll innan leverans så att alla ben är med i kartongen. TJÄNST: Vi går igenom rutinen och förbättrar kommunikationen mellan kundtjänst och transportsamordnaren.			

6. När avvikelsen är färdigutredd så kommer ett meddelande längst ner på startsidan i webSESAM. Klicka på datumet så kommer det upp en länk

Avsändare	Sesam2	Ankom	2020-09-29
Avvikelse/reklamation AV20090005 är avslutad.			

7. Klicka på länken för att öppna ärendet

Avsändare	Sesam2	<input type="checkbox"/> Ta bort meddelande
Ankom	2020-09-29	<input type="button" value="Verkställ"/>
Avvikelse/reklamation AV20090005 är avslutad.		
AV20090005		