

Hantering av EOL-beställningar

Bifoga alltid beställningsinformation på papper i samma låda/väska som de faktiska proverna ligger i.

På EOL återfinns stöd för detta i form av en fil som kan skrivas ut och bifogas med proverna (Enkel följesedel för EOL). Det går att påbörja en beställning både i mobilappen samt på hemsidan för att erhålla beställningsnummer.

Beställa analys på olika provtyper, tex jord och vatten

Olika provtyper kan inte blandas i samma beställning. Gör en separat beställning för tex jord och vatten.

När behöver beställningen vara klar i EOL?

EOL beställningen måste göras klar innan prov har anlänt till laboratorium, beställningsnummer från EOL måste även bifogas när prov skickas in. Uppfylls inte dessa krav ställs prov åt sidan pga saknad order.

Beställning slutförs efter att prover anlänt till laboratoriet

Om beställning valideras efter att prover har anlänt till Eurofins laboratorium måste EOL-orderen mailas till vår kundsupport för att informera om att laboratoriet redan har mottagit prover. Detta leder till extra hantering vilket gör att registrering samt analys svar fördröjs.

Även i detta fall MÅSTE beställningsnummer bifogas med de faktiska proverna.

Beställa önskad svarstid i EOL

Beställs analyser med olika svarstid på samma prov så kommer den längsta svarstiden styra. Önskas analyser med olika svarstider, registrera dem på olika prov t.ex. prov A och prov B. Använd enskilda provkärl för prov A och B. Om det inte är möjligt, skriv en kommentar om att dessa delar samma kärl.

Saknas önskad svarstid i avtalet, ange önskad svarstid tydligt i beställningskommentaren under granskning.

Kontrollera möjliga svarstider på Eurofins digitala analyskatalog: <https://analyskatalog.eurofins.se/>

Kommentarer till mottagningen

Kommentarer som till exempel gäller tidigare ordrar ska inte skickas med.

Finns inte önskad analys eller svarstid att välja i avtalet, ange önskad analys under granskning/ beställningskommentar. Beställningskommentar kan leda till extra hanteringstid vid registrering vilket i sin tur kan ge fördröjning i registrering och analys.

Analys saknas i EOL

Finns inte önskad analys eller svarstid att välja i avtalet, ange önskad analys under granskning/ beställningskommentar.

Är det en återkommande analys, be din säljkontakt att lägga till den i avtalet.

Finns ingen av analyserna du önskar kontakta din säljare.

Innesäljarsavdelning: sh-innesalj.miljo.se@etn.eurofins.com

Möjliga svarstider

Kontrollera möjliga svarstider i <https://analyskatalog.eurofins.se/> eller kontakta Eurofins kundsupport.

En godkänd beställning har blivit fel – men proverna har inte hunnit skickas in

Om prover ännu inte har skickats in, gå in under godkända beställningar och kopiera den felaktiga beställningen till en ny, ändra och spara som en ny beställning. Skicka den nya beställningen tillsammans med proverna och låt den gamla ligga kvar, det går inte att radera. Ni kommer inte bli fakturerade för en beställning som inte är inskickad.

En godkänd beställning har blivit fel – men proverna har skickats in

För prover som redan skickats in och som behöver kompletteras med fler analyser, krävs en tilläggsbeställning enligt instruktionen "Hantering av tilläggsbeställningar: <https://cdnmediaassets.eurofins.com/eurofins-european-east/media/p0ybgnea/hantering-av-tillaeggsbestaellningar-240202.pdf>

För prover som redan hunnit skickas in och man vill ta bort analyser – vi kan inte ta bort analyser på prov som har registrerats och skickats ut till produktionen på laboratoriet.

Eurofins Environment Testing Sweden AB

Kundsupport: 010-490 81 10
info.miljo@etn.eurofins.com
www.eurofins.com