

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.

Hur beställer man 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.

Om beställning slutförs efter prov anlänt laboratorium?

Om beställning valideras efter att prov anlänt till Eurofins lab måste man maila EOL-ordern till vår kundsupport och informera att lab redan mottagit prov. Detta leder till extra hantering vilket gör att registrering samt analys svar fördröjs. Även i detta fall MÅSTE beställningsnummer bifogas med de faktiska proverna.

Hur beställer man 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 inte möjligt skriv en kommentar 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/>

Vilka kommentarer kan man skriva till mottagningen?

Onödiga kommentarer som tex gäller tidigare ordrar ska inte skickas med.

Finns inte önskad analys eller svarstid att välja i avtalet så anger ni vad ni önskar som beställningskommentar under granskning. Detta kan leda till extra hanteringstid vid registrering vilket i sin tur ger fördröjning i registrering och analys.

Hur gör man när en analys saknas i EOL?

Finns inte önskad analys att välja i avtalet så anger ni vad ni önskar som beställningskommentar under granskning. Är det en återkommande analys så kan ni be er säljkontakt att lägga till den i avtalet.

Finns ingen av analyserna ni önskar att välja så välj inte en analys som ni inte vill ha, kontakta Er säljare så de kan lägga till analysen och/eller skicka ett mail till Eurofins innesäljsavdelning: sh-innesalj.miljo.se@etn.eurofins.com

Hur gör man om man inte vet vilken svarstid som är möjlig?

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

Hur gör man när en godkänd beställning har blivit fel – om proverna inte hunnit skickas in?

För prover som inte redan skickats in ännu gäller att man ska gå in under godkända beställningar och kopiera den felaktiga beställningen till en ny, ändra och spara som en ny beställning. Skicka med den nya beställningen ihop med proverna och låt den gamla ligga kvar, det går inte ta bort den. Ni kommer inte bli fakturerade för en beställning om ni inte skickar in den.

Hur gör man när en godkänd beställning har blivit fel – om proverna har skickats in?

För prover som redan hunnit skickas in och man behöver komplettera med fler analyser krävs en tilläggsbeställning enligt instruktionen ” Hantering av tilläggsbeställningar på: <https://www.eurofins.se/tjaenster/miljoe-och-vatten/produktblad-miljoe-och-vatten/>

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.