

# Instruktion felanmälan/reklamation till HMC.


Vers 110728

## Inledning

För att administrera fel, reklamationer och avvikelser så har HMC ett nytt datorbaserat system, AM-system, till sin hjälp.

Huvudsyftet med felanmälan är att reklamera en felaktigt levererad produkt eller tjänst men vidare också som underlag till förbättring av HMC:s verksamhet.

## Hur du registrerar en felanmälan/reklamation:

- Du hittar till felanmälan via en länk på HMC:s hemsida, i det blå fältet till vänster, och där loggar du sedan in med inloggningen "kund" och lösenordet "123456".
- Fyll i dom tomma fälten i formuläret och sänd sedan felanmälan till HMC genom att klicka på sparasymbolen , **längst upp till vänster**.
- Efter det att du sänt anmälan till HMC har du nu möjlighet att klicka på "Granska ärende", som finns längst ned på sidan som kommer upp efter att du sänt din anmälan, för att spara din felrapport för egen del. Om du klickar på "Granska ärende" får du upp anmälan i pdf-format och här kan du nu välja att spara din anmälan. Om du väljer att inte spara ärendet är det bra om du noterar ärendenummer och detta för att underlätta vid eventuella ytterligare kontakter med HMC.

**Du kan nu förvänta dig ett svar och åtgärd på felanmälan enligt gällande avtal med HMC.**

## Svar på tänkbara frågor:

**Finns det någon hjälp att få om vilken information jag ska fylla i, i dom tomma fälten?**

Svar: Om du håller markören över det lilla frågetecknet i formuläret så får du en hjälptext till hur fältet bör fyllas i.

**Vad innebär det när det finns en asterisk i ett fält?**

Svar: Detta fält är obligatoriskt att fylla i.

**Hur gör jag en utskrift av felrapporten?** Svar: Vill du skriva ut din inskickade felrapport måste du skriva ut rapporten från den skapade pdf-filen när du valde "Granska ärende".

**Måste jag tabba två gånger för att komma till nästa tomta fält?**

Svar: Eftersom fältet med frågetecknet räknas som ett fält måste du tabba dig förbi detta och därför blir det två tabbningar.

**Måste jag skriva in all information i dom tomma fälten från början när jag skriver en ny felrapport?**

Svar: Blanketten har inget "minne" och detta innebär att du måste skriva in all information i tomma fält. Det finns heller ingen koppling till webSESAM varför information automatiskt därifrån inte hämtas.

**Hur kan jag jobba med rullisten på ett bra sätt om jag tex vill komma åt något långt ned?**

Svar: Du kan, om du vet vad du letar efter, direkt skriva första bokstaven/bokstäverna och då hamnar markören automatiskt på den raden i rullisten som börjar på inskrivna bokstäver.

**När jag söker bland kategorier i rullisten för "Typ av händelse" finns inget som passar, jag måste då välja "Övrigt", varför finns det inte fler kategorier i rullisten?**

Svar: HMC kommer kontinuerligt att titta på ärenden under kategorin "Övrigt". Utifrån mängden av ärenden som inkommit under "Övrigt" kommer HMC sedan att lägga till nya kategorier i rullisten.

**Om jag glömde att skriva ut felrapporten efter det jag skickat den hur får jag den då utskriven?**

Svar: Kontakta HMC:s kundtjänst på telnr 0104738080 så hjälper dom dig med detta genom att dom mejlar dig en ny pdf-fil.

**Kan jag själv söka upp mina inskickade ärenden via felrapporteringsystemet?**

Svar: Nej, om du lätt vill "se" dina inskickade ärenden rekommenderas du att spara pdf-filen.

**Skall jag skicka en felrapport för att få ett hjälpmedel reparerat?**

Svar: Nej felrapport används bara om hjälpmedlet var skadat eller inkomplett direkt vid leveransen. I andra fall ska en arbetsorder om avhjälpande underhåll läggas i webSESAM.