

OMBUDSHANDEL ONLINE



Kontakt Coop Företagssupport:

E-post: foretag@coop.se

Telefon: 0771 17 17 77

Öppettider: 08:00 – 17:00

Ombudshandel Online består i huvudsak av två delar;

1. **Användarportalen** för administratörer, beställare, enheter och slutkunder.
2. **Coop.se**, där ni lägger beställningarna.

Det finns två typer av behörigheter i portalen:

Administratörer
Beställare

Kontakt Coop Företagssupport:

E-post: foretag@coop.se

Telefon: 0771 17 17 77

Öppettider: 08:00 – 17:00

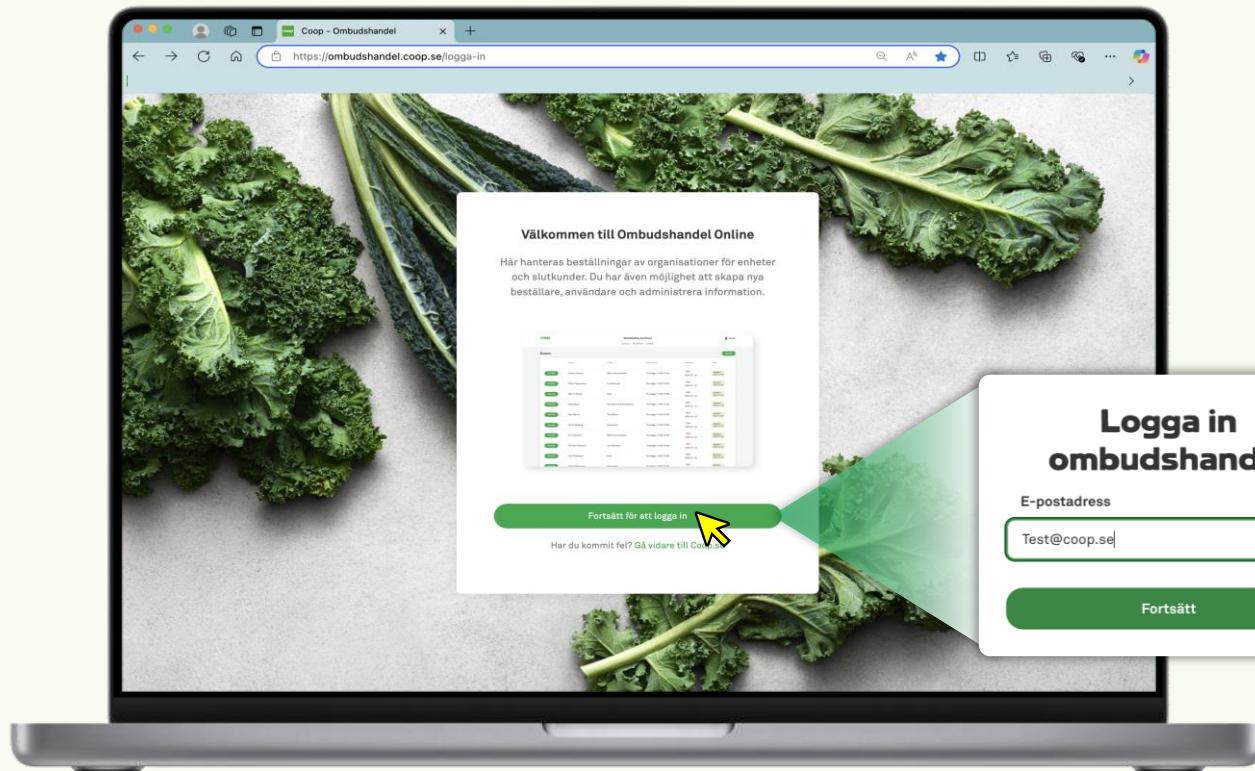


PORTALEN



Kontakt Coop Företagssupport:
E-post: foretag@coop.se
Telefon: 0771 17 17 77
Öppettider: 08:00 – 17:00

LOGGA IN FÖRSTA GÅNGEN



KOM I GÅNG

För att logga in, öppna din webbläsare och gå till ombudshandel.coop.se

Som **ADMINISTRATÖR** får du ett mail när ditt konto är skapat av Coop. Gå till inloggningssidan och klicka på **"logga in"** och sedan på **"Glömt lösenord"**. Ange sedan den registrerade e-postadressen. Det kommer att skickas en återställningslänk till angiven e-post så att du kan välja ett lösenord.

Som **BESTÄLLARE** behöver en administratör lägga upp dig i portalen, du får då ett välkomstmail med instruktioner hur du väljer ett lösenord till ditt konto.

Länken är giltig i 24h, har länken gått ut kan du gå till inloggningssidan, skriva in din e-post och tryck på **"Glömt lösenord"** så får du ett nytt mail skickat.

STARTSIDAN

VY ÖVER SLUTKUNDER

På bilden ser du startsidan, som du kommer till när du loggat in i portalen.

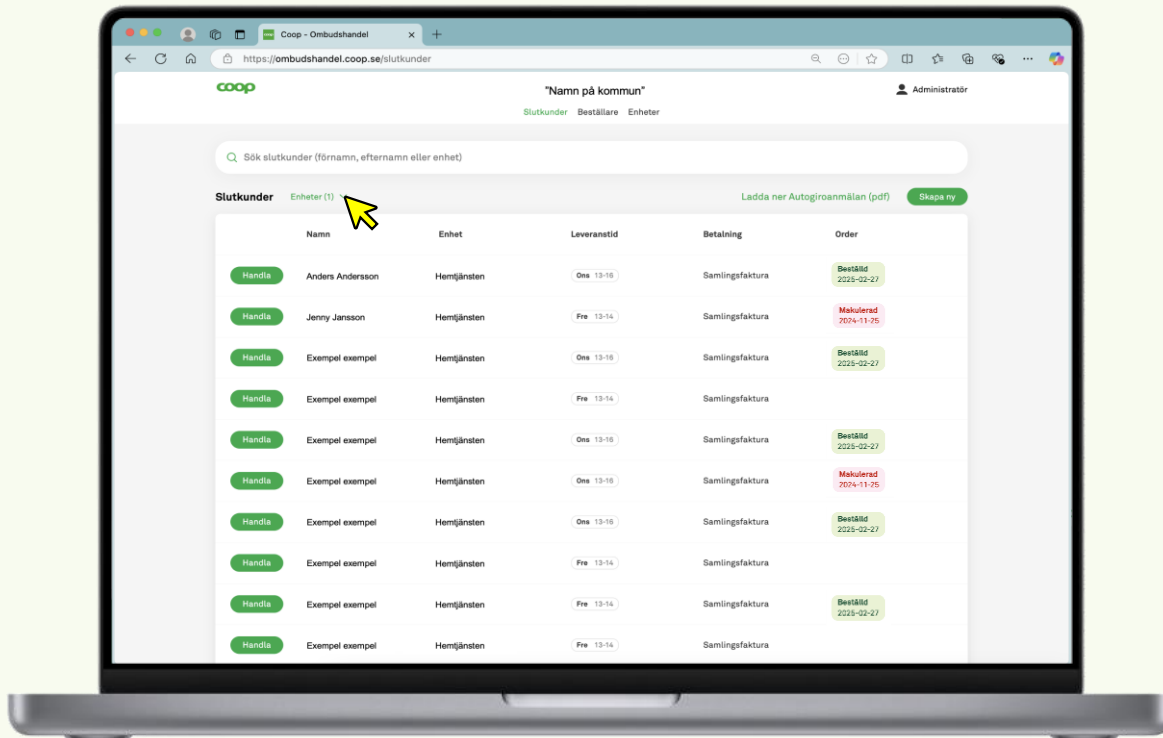
I denna vy visas **namn** på slutkunden, vilken **enhet** de tillhör, **leveransdag/tid**, **betalsätt** och **orderstatus**.

Om du klickar på den gröna knappen ”**Handla**” så kommer du omdirigeras till coop.se och kan börja handla åt slutkunden.

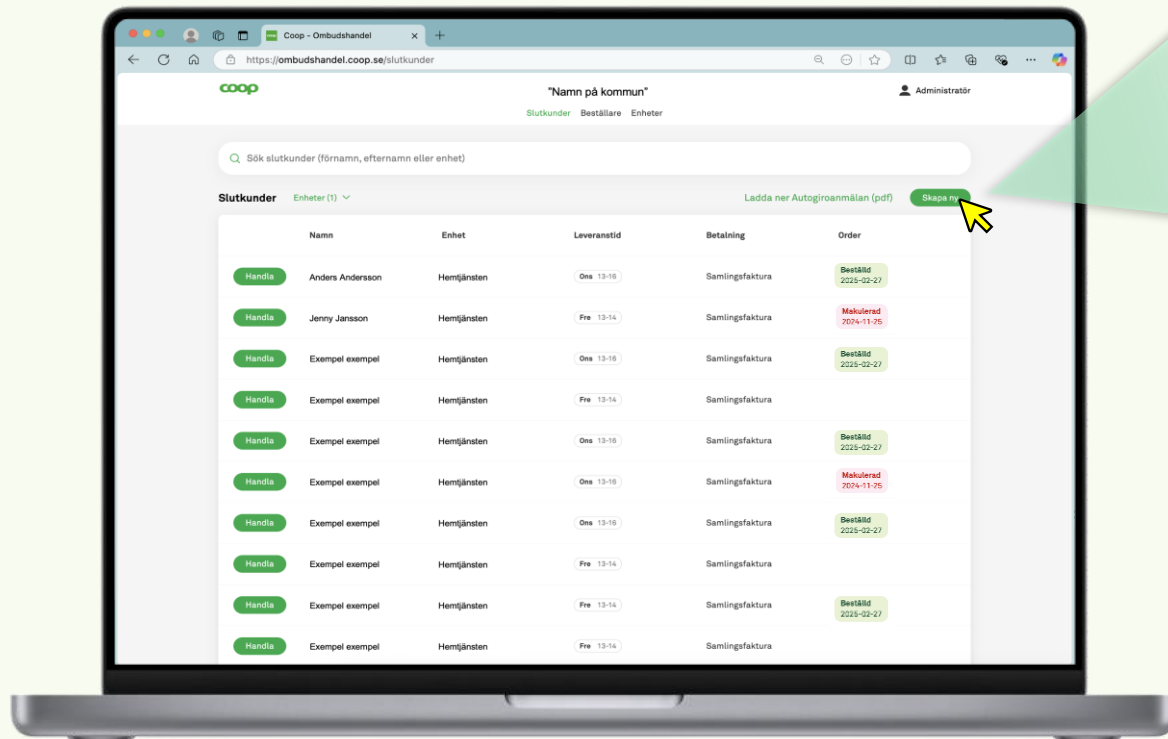
Som **BESTÄLLARE** kan du endast se de slutkunder och enheter som administratören lagt upp dig mot.

Som **ADMINISTRATÖR** kommer du se alla slutkunder och alla enheter som finns på kontot.

Du kan sortera slutkunder efter enhet genom att trycka ner menyn ”**enheter**”, eller använda sökrutan för att snabbt ta fram de slutkunder du vill se.



REGISTRERA NY SLUTKUND



The form is divided into two sections:

- Personuppgifter** (Personal information): Includes fields for Förnamn *, Efternamn *, Gatadress *, Postnummer *, Ort *, Mobilnummer, Telefonnummer, Portkod, and E-postadress. There is also a text area for "Kommentar till beställare och plockare".
- Betaling & Leveransinformation** (Billing & Delivery information): Includes fields for Enhet *, Leveranstid *, Medmera-ID, and Betalsätt *. There is also a text area for "Kommentar till chaufför" and a section for "Övrigt" (Other) with radio buttons for "Behöver hjälp med upplockning av varor", "Kan handla själv", and "Skicka kopia av orderbekräftelse & kvitto".

Buttons for "Spara" (Save) and "Avbryt" (Cancel) are at the bottom.

För att registrera en ny slutkund trycker du på knappen "skapa ny" under fliken "slutkunder".

När du tryckt skapa ny visas alla fält som ska fyllas i med information om slutkunden. Informationen är uppdelad i två delar;

1. **Personuppgifter**

2. **Betalningsinformation** = Betalning och leveransinformation

REGISTRERA NY SLUTKUND

Personuppgifter

Förnamn * Efternamn *

Gatuadress *

Postnummer * Ort *

Mobilnummer Telefonnummer

Portkod E-postadress

Kommentar till beställare och plockare

0/100

Spara Avbryt

PERSONUPPGIFTER

I dessa fält ska information in som gäller leveransen – **dit varorna ska levereras samt kontaktinformation vid leverans.**

Alla fält med en stjärna* är tvingande och behöver fyllas för att skapa kontot.

I denna ruta kan ett meddelande skrivas in till personen som plockar ordern i butik och till beställaren som handlar på coop.se. Informationen skrivs in på kontot och går inte att ändra efter specifika beställningar

Information om eventuella **allergier och behov av specialkost** kan exempelvis noteras här.

REGISTRERA NY SLUTKUND



Här kan du se medlems ID

Betalning & Leveransinformation

1. Enhet *
2. Leveranstid *
3. Kommentrar till chaufför
0/100
4. Medmera-ID
5. Betalsätt *

Övrigt

- Behöver hjälp med upplockning av varor
- Kan handla själv
- Skicka kopia av orderbekräftelse & kvitto

BETALNING & LEVERANSINFORMATION

1. Välj **enhet** som slutkunder tillhör och ska vara kopplat mot.
2. Välj vilken **dag** och **tid** slutkunden ska få sina leveranser. Du kan endast se och välja de leveransfönster som finns upplagt på enheter. Det går att ändra slutkundens fasta leveransdag/dagar i efterhand.
3. Här kan du lämna ett **meddelande till chauffören**.
Exempelvis: "Ring på dörrklockan, kunden hör dåligt" eller "Använd digital nyckel vid leverans".

Glöm inte att meddela kommunens larmadministratör i Pulsen Combine att chauffören ska använda digital nyckel.

4. Om kunden har ett **medlemskap** hos Coop så kan de ha ett sju-siffrigt medlems ID, det skriv in här. Då kommer kunden att samla poäng på sina köp. Hittar kunden inte sitt medlemskort kan kundens personnummer skrivas in under fakturauppgifterna och då kommer kundens ID att synkas automatiskt.
5. Här väljer du vilket **betalsätt** kunden ska använda sig utav – samlingsfaktura, faktura efter varje köp eller Coop Matkonto.

Fortsättning på nästa sida. Ska kunden betala med Coop Matkonto börjar du på punkt 7

REGISTRERA NY SLUTKUND



Informationen kan variera beroende på avtal som skrivits mellan Kommun och Coop.

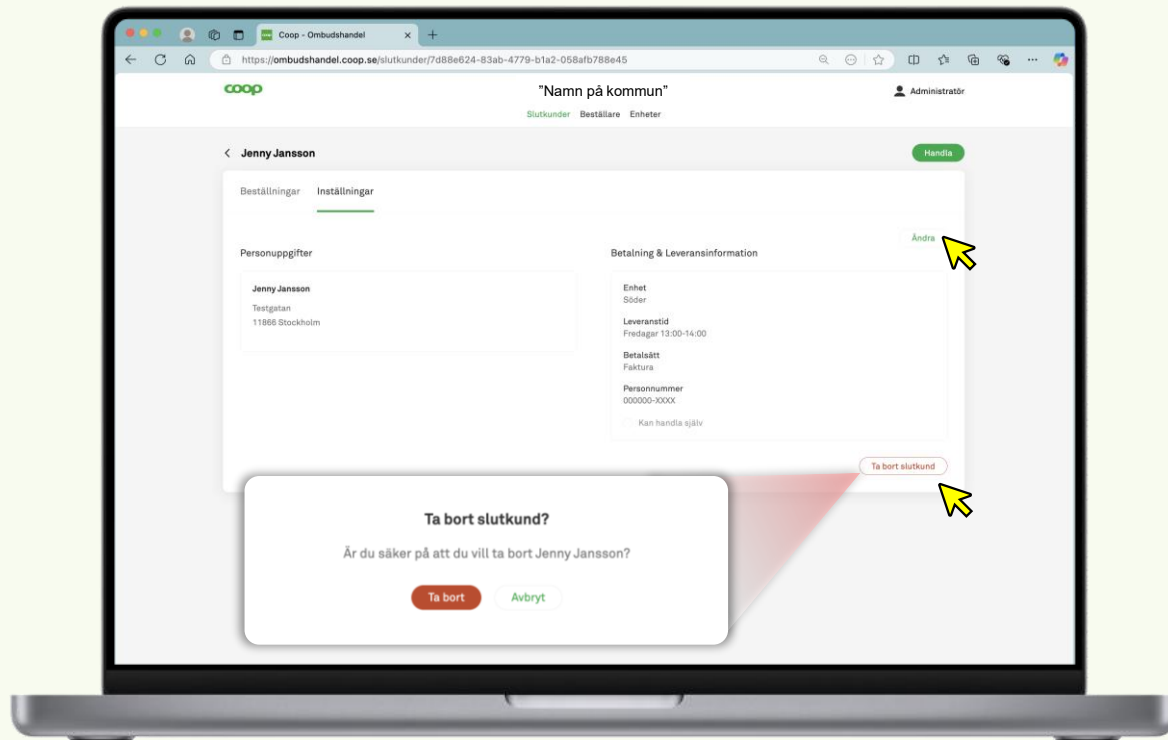
BETALSÄTT – FAKTURA & SAMLINGSFAKTURA

1. Betalsätt *
Samlingsfaktura
2. Personnummer *
3. Förnamn * Efternamn *
4. Referens
5. C/O
6. Gatuadress *
Postnummer * Ort *
7. Mobilnummer *
- Övrigt
8. Fakturor till e-postadress
9. Behöver hjälp med upplockning av varor
10. Kan handla själv
11. Skicka kopia av orderbekräftelse & kvitto

1. När du har valt betalsätt **samlingsfaktura/faktura** kommer det flera fält med information som behöver fyllas. Det som skrivs in här är endast information om var fakturan skall skickas.
2. Här skriver du in slutkundens **personnummer**. Personnumret skrivs i format YYYYMMDD-XXXX
3. Slutkundens **För & Efternamn**
4. Referens – **Lämnas tom**
5. Om slutkunden har en **God man** eller anhörig som ska ta emot och hantera fakturorna så skriv för- och efternamn för denne här.
6. Grundinställningen är att fakturan skickas via **post**. Här skrivs adress till antingen slutkund eller gode mannen in.
7. Ange **mobilnummer** till slutkund eller god man. Har slutkunden inget mobilnummer kan du ange det fiktiva numret: 0765195442. Om du anger ett mobilnummer kommer slutkunden att få information på SMS om sina leveranser. Ett SMS skickas dagen innan leveransen. Ytterligare ett SMS skickas på leveransdagen när chauffören börjar närma sig, med en spårningslänk där slutkunden kan se ungefär hur lång tid det är tills chauffören är framme.

Det är viktigt att du **inte** anger ett fast telefonnummer. Brukaren kommer då få SMS uppringda. Du kan istället ange det fasta telefonnumret under **Kommentar till chaufför**, se föregående sida.
8. Under övrigt finns möjligheten att få fakturor till **E-post**.
9. Hjälp med **upplockning** – Denna kan bockas i om chauffören ska erbjuda hjälp med upplockning
10. Falkenbergs kommun använder inte funktionen **Kan handla själv** – Lämna tom
11. Kopia av **orderbekräftelse & kvitto** – Här kan du fylla flera e-postadresser.

KORRIGERA SLUTKUND



ÄNDRA UPPGIFTER / TA BORT SLUTKUND

Om du behöver korrigera slutkundens uppgifter, trycker du in dig på slutkunden och sedan **"Ändra"** för att komma åt uppgifterna.

OBS! Glöm inte att spara dina ändringar.

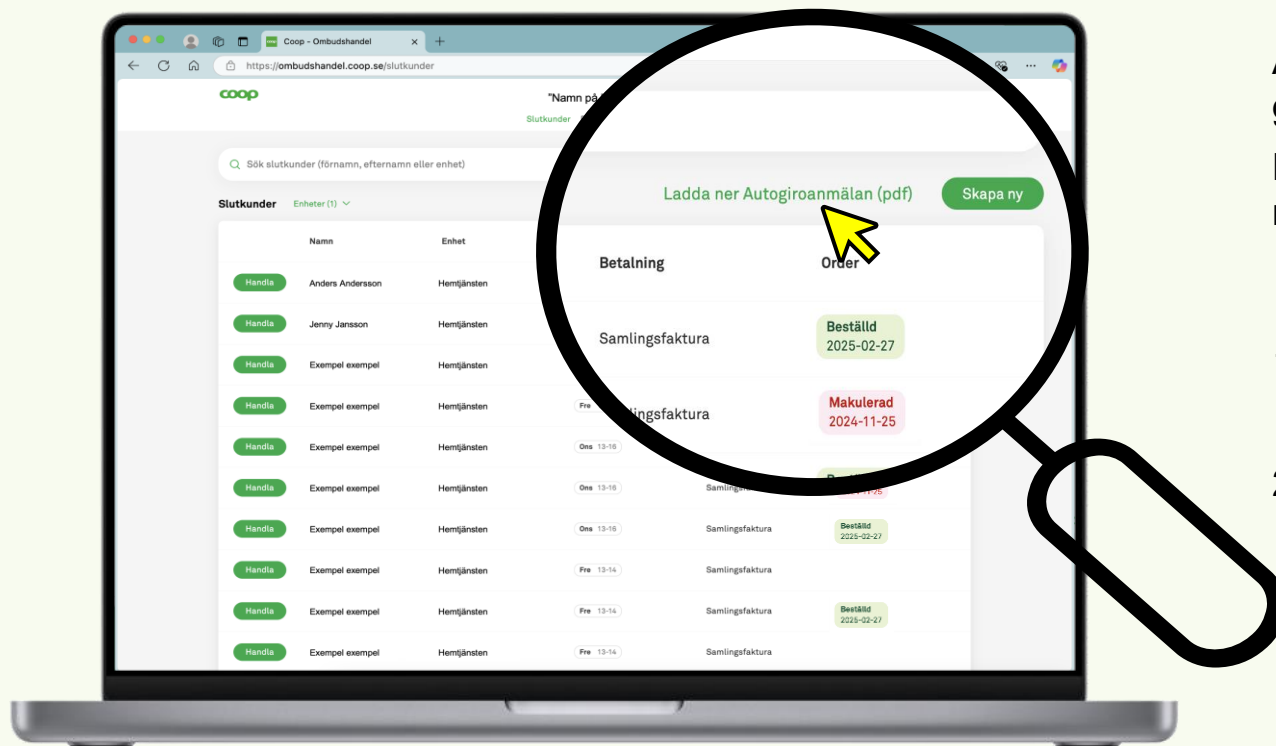
Här finns också en funktion för att ta bort en slutkund som ej längre ska ligga i portalen.

Tryck på **"Ta bort slutkund"** och bekräfta i rutan som kommer upp.

När slutkund tas bort försvinner den ur portalen, befintliga fakturor kvarstår.

Om ändringen av uppgifter eller avslut av slutkund berör chaufförens användning av **digital nyckel** måste du komma ihåg att meddela kommunens larmadministratör i Pulsen Combine.

AUTOGIRO PÅ FAKTURA



AUTOGIRO

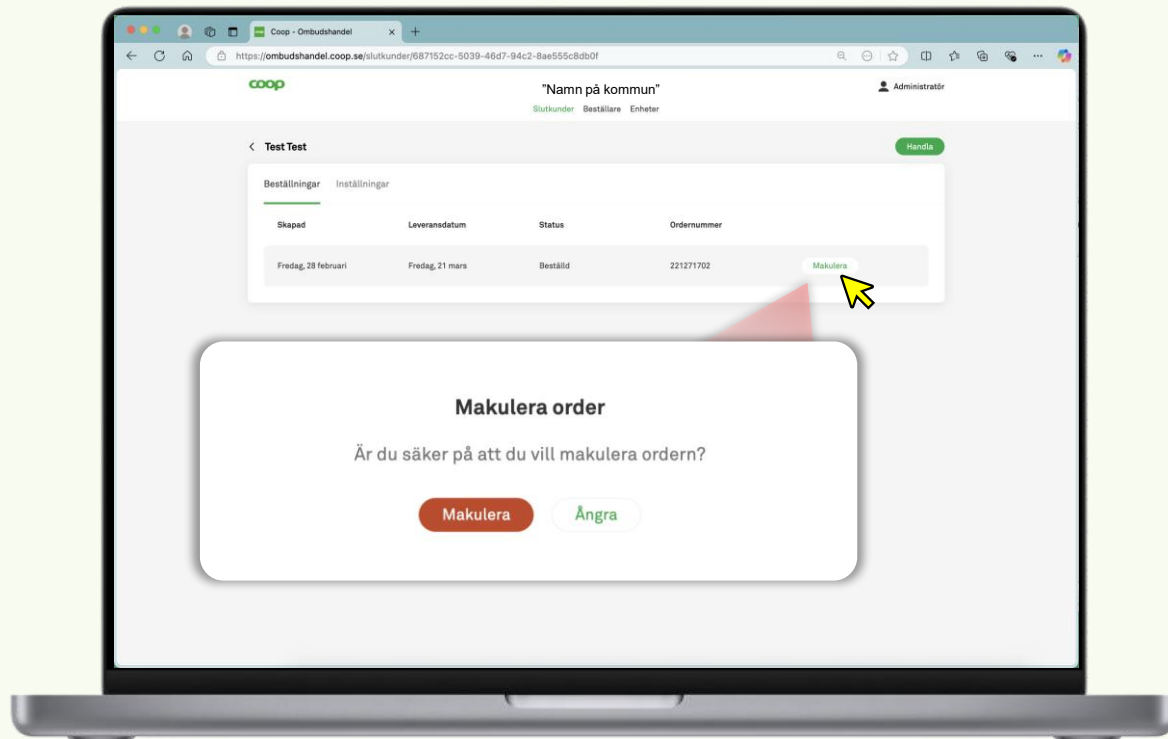
Anmälan till autogiro för betalningar på Ombudshandel Online kan göras på två sätt, via slutkundens internetbank eller via blankett.

Det är Intrum Sverige AB som administrerar fakturorna åt Coop, varför medgivande behöver ges till dem

1. Ladda ner autogiroanmälan i portalen eller via länken [Autogiro - Ladda ner anmälan här](#)
2. Mejla eller posta ansökan till: se.betalgruppen.mail@intrum.com

Intrum Sverige AB
105 24 Stockholm

MAKULERA BESTÄLLNING



TA BORT / MAKULERA LAGD ORDER

Om du skulle behöva makulera en beställning så klickar du in på slutkunden från startsidan och går in på fliken "Beställningar".

Här har du valet att ta bort en beställning (om den är aktiv) genom att trycka på knappen "Makulera".

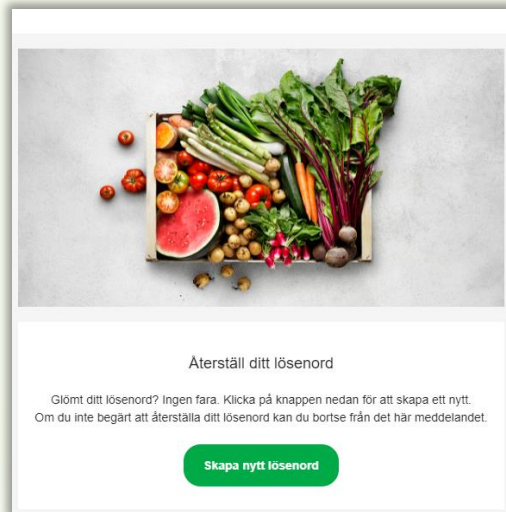
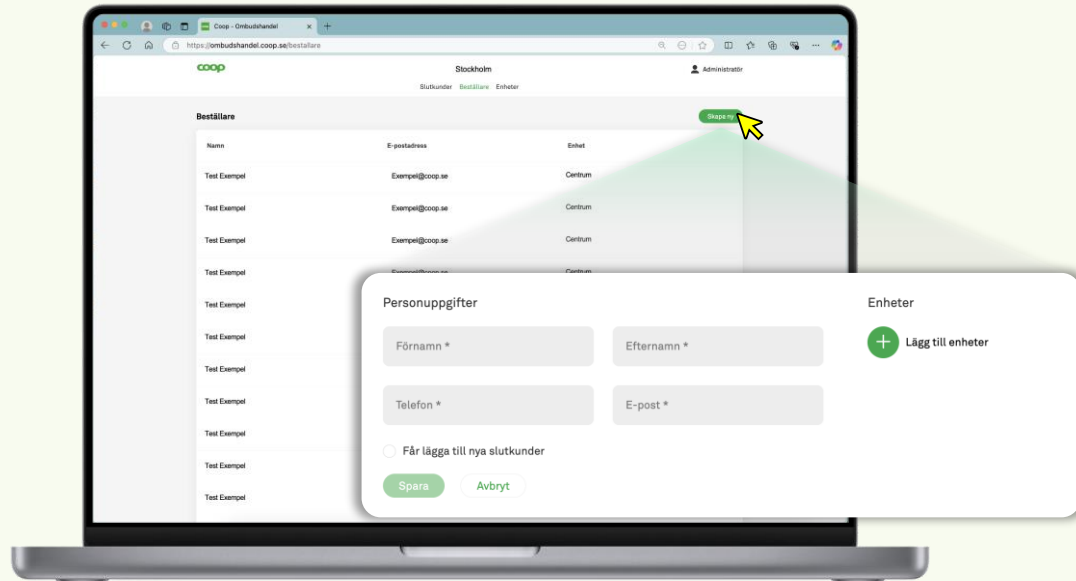
Om det är efter stopptiden måste du ringa till Coops Företags-support på 0771 – 17 17 77 för att makulera ordern.

FUNKTIONER FÖR ADMINISTRATÖR



Kontakt Coop Företagssupport:
E-post: foretag@coop.se
Telefon: 0771 17 17 77
Öppettider: 08:00 – 17:00

REGISTRERA NY BESTÄLLARE



Länken är
giltig i 24h

För att registrera en ny beställare går du till fliken **"Beställare"** och klickar sedan på **"Skapa ny"**.

Alla rutor med en stjärna* är tvingande och måste fyllas i. Telefonnummer är tvingande att ange men används inte. Ange **0346886000**, vilket går till kommunens Kontaktcenter.

Det är viktigt att du anger beställarens e-postadress som används i tjänsten. Om du använder beställarens privata e-postadress kan beställaren inte använda den för privata ärenden hos Coop

Du väljer vilka enheter beställaren ska kunna handla mot genom att trycka på knappen **"Lägg till enhet"**. En beställare kan handla till flera enheter.

Vill du att beställaren ska ha access för att lägga upp nya slutkunder i portalen så kryssar du i **"Får lägga till nya slutkunder"**.

När administratörer har lagt till en ny beställare, behöver beställaren besöka **ombudshandel.coop.se** och klicka på **"logga in"** och sedan på **"Glömt lösenord"**. Ange sedan den registrerade e-postadressen. Det kommer att skickas en återställningslänk till angiven e-post där ett lösenord kan väljas.