

Rutin - Förändring av mätningsförutsättningar

1 Introduktion

Denna rutin beskriver hur arbetsgången och ansvarsfördelningen ser ut mellan Biometria och kund i de fall förändringar av mätningsförutsättningar sker, ex. mätningstjänster och mätningsflöden. Detta kan få olika konsekvenser beroende på när förändring sker och vilken typ av förändring det rör sig om.

En åtgärd kan vara att genomförda destineringsåtgärder måste "omdestineras". Detta krävs då förändring skett i exempelvis mätningsflöde, mätningstjänster, platser eller FLK som skapar avvikelser gentemot information i aktiva mätordrar.

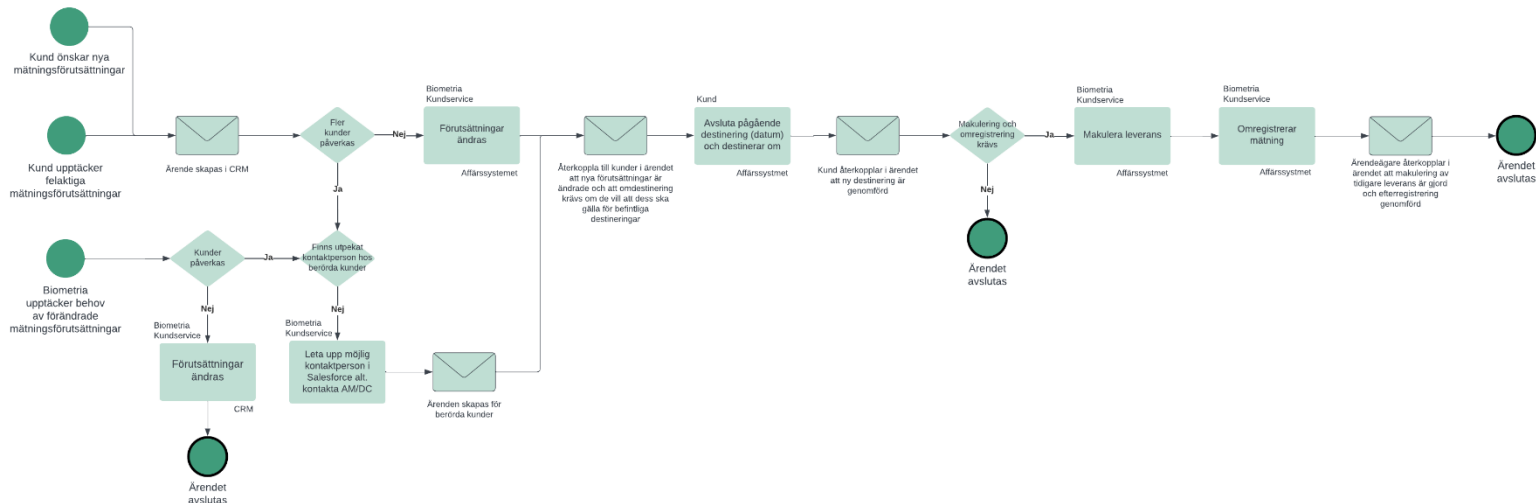
Ytterligare åtgärd kan vara att makulera och omregistrera leveranser. Detta kan behövas om konsekvenserna av inmätning före omdestineringen påverkar affärsuppgörelsen på icke önskvärt sätt.

1.1 Ansvarsfördelning

Biometria ansvarar för att informera berörda kunder när Biometria sådant som kräver kundens agerande rörande förändrade mätningsförutsättningar.

Kund ansvarar för att informera Biometria när fel upptäcks, för alla typer av information, eller då nya förutsättningar ska gälla som påverkar mätningsförutsättningar. Kunden ansvarar även för att göra bedömning om vilka åtgärder som krävs vid en förändring i mätningsförutsättningar och vid behov informera parter i affären för en specifik leverans, ex. köpare i senare led och transportföretag.

1.2 Processflöde



2 Initiera förändring i som kräver omdestinering

Kund initierar förändring:

1. Ärende skickas in till Biometrias support där önskemål om ändring eller fel beskrivs.
2. Biometria genomför de förändringar som önskas eller rättar det fel som noterats.

Biometria initierar förändring:

1. Biometria identifierar behov av förändringar i mättningsförutsättningar.
2. Biometria genomför de förändringar som behöver genomföras och identifierar vilka företag som berörs av förändringen.
3. Biometria identifierar vilka företag som berörs av förändringen och skapar upp ett ärende (i Biometrias CRM-system) per påverkat företag. Lämplig kontakt/utpekad kontaktperson anges som mottagare i ärendet och meddelas om förändringar som genomförts och om/vad kund behöver genomföra åtgärd.

3 Omdestinering & Omregistrering av leverans

4. Kund mottager information om förändringen och bedömer vilka insatser som krävs utifrån förändringens karaktär. Ex. om inmätning behöver stoppas, om information behöver gå ut till parter i affären (köpare, transportföretag etc.).
5. Kund gör bedömning och informerar Biometria om man önskar omdestinering och omregistrering (i de fall detta inte anges som ett krav från Biometria tidigare i processen).

Kund önskar inte genomföra omdestinering:

6. Om ingen omdestinering önskas stänger Biometria ärendet i efter steg 5 då kund informerar om att ingen omdestinering krävs.

Kund önskar genomföra omdestinering (alt. omdestinering krävs av Biometria):

6. Kund genomför omdestinering genom att:
 - 1) Begränsa datum på befintlig destinering.
***OBS!** Datum kan sättas tidigast som avslutat samma dag.*
 - 2) Genomför ny destinering.
***OBS!** Ny destinering kan genomföras först när tidigare destinerings giltighetstid har passerat.*

Kund önskar inte omregistrering av mätningar:

7. Om ingen omregistrering önskas stänger Biometria ärendet i efter steg 5 då kund informerar om att ingen omdestinering krävs.

Kund önskar omregistrering av mätningar (alt. omregistrering krävs av Biometria):

7. Kund informerar Biometria vid ärende att omdestinering är genomförd.
8. När Biometria får bekräftat att ny destinering är genomförd kommer tidigare mätning makuleras och ny mätning registreras. Kund informeras sedan att detta är

genomfört.

9. Ärendet avslutas.

4 Viktig information!

- Önskas kund specifikt utpekat kontaktperson ska detta meddelas Biometria via ett ärende till kundservice.
- Större incidenter som uppstår kommer hanteras i enlighet med Biometrias *Incidenthantering*. Incidenthanteringen kommer att kunna innebära olika hanteringar beroende på dignitet/omfattning, ex. kommunikation och åtgärdstid.
- Vid omregistrering av omdestinerad leverans får mätningen samma datum som när omregistreringen genomförs och inte datumet för den ursprungliga/felaktiga leveransen. I de fall mätningsförutsättningar ändras som inte kräver omdestinering kan ursprungligt leveransdatum anges.
- Krävs inte en omdestinering (eller på annat sätt påverkar kund) hanteras ärendet som ett vanligt supportärende. Ändringar genomförs och endast kunden som skickat in önskan om förändring får återkoppling när information är uppdaterat.
- Upptäcker Biometria fel eller att information måste uppdateras som inte kräver omdestinering (eller på annat sätt påverkar kund), kommer detta åtgärdas utan att kunder informeras om förändringen.
- Biometria kan besluta om krav på omregistrering vid påverkan av VML affärer i egenskap av mätande företag.

Revisionshistorik

Version	Datum	Beskrivning av ändring
1	2025-04-28	Rutin framtagen.