

ASIAKASPALVELU

Tehtävät

Asiakaspalvelu palvelee arkisin klo 10-15.

Asiakaspalveluun kuuluu:

-sähköposteihin asiakaspalvelu@e-tunnus.fi ja info@e-tunnus.fi vastaaminen

-puhelimeen vastaaminen

-Netvisoriin tulevien uusien laskujen tarkastaminen ja välittäminen eteenpäin

Käyttäjille luvataan että arkisin viimeistään klo 15 mennessä oma.e-tunnus.fi:n kautta lähetetyt laskut tarkistetaan ja välitetään eteenpäin jo saman päivän aikana, joten klo 15 täytyy tarkistaa viimeisen kerran onko Netvisoriin ilmestynyt uusia laskuja.

Laskut Netvisorissa

E-tunnuksen kautta lähetetyt laskut tulevat näkyviin Netvisorin Myyntireskontranäkymään kohtaan Lähettämättömät laskut.

Toimitustapa näkyy laskun tiedoissa, jonne pääsee esim. Laskunumeroa klikkaamalla.

Laskujen tiedot on tarkistettava ja lähetettävä eteenpäin toimitustavan mukaan.

1) Posti

-Lähetä lasku epdf-tulostuspalveluun

-Viimeistele prosessi

2) Sähköposti

-Tulosta paikallisesti pdf-tiedostoksi. Muista viimeistellä prosessi.

-Vastaanottajan sähköpostiosoite näkyy laskun asiakkaan tiedoissa

-Lähetä pdf-tiedosto sähköpostilla vastaanottajan sähköpostiin. Käytä laskut@e-tunnus.fi-osoitetta sähköpostilaskujen lähettämiseen, niin saadaan pidettyä kaikki sähköpostilaskut samassa paikassa.

3) Verkkolasku

[verkkolaskujen lähetys ei ole vielä kertaakaan toiminut. Netvisorissa on joku

ongelma sen kanssa!!!]

Laskun lähettämisen jälkeen käyttäjälle lähetetään viesti että hänen laskunsa on mennyt eteenpäin.

Lähetetyt laskut siirtyvät myyntireskontranäkymässä kohtaan Avoimet saatavat.

Laskut on numeroitu siten että ensimmäiset 6 numeroa ovat käyttäjän e-tunnusluku ja sen jälkeiset numerot ovat juoksevaa numerointia. Viitenumerot muodostuvat laskun numerosta ja tarkistenumeroista. Myyntilaskujen luettelossa voi hakea laskuja viitenumeron osan perusteella tähän tapaan: "100102%", jolloin saa näkyviin kaikki käyttäjän 100102 lähettämät laskut.

Jos laskun tiedoissa on ongelmia, täytyy ottaa yhteyttä käyttäjään, ts. Lähettää sähköpostilla kysymyksiä. Netvisorissa/e-tunnuksessa ei ole tällä hetkellä mitään mekanismeja jolla voi merkitä laskun esim. tilaan "Korjattava".