

7.3.2018  
(päivitetty 22.3.2018)

## Seurattavien kirjeiden lähettäminen Posti SmartShip -tilauskanavasta, webinaarissa esitetyt kysymykset ja vastaukset

- *Lähettämiseen ja kirjepalveluihin liittyvät kysymykset, sivut 1-4*
- *Osoitekortit ja tulostaminen, sivut 4-8*
- *Tunnusten hallinta, sivut 8-9*
- *Lähetysten seuranta/Posti Dashboard, sivut 10-11*
- *Pakettien lähettämistä koskevat kysymykset, sivut 11-13*

### Lähettämiseen ja kirjepalveluihin liittyvät kysymykset

**K:** Kirjatun kirjeen lähetys: 1. Tarvitseeko ruksata kohta "sähköinen ilmoitus" vaikka vastaanottajan tiedot ilmoitettu (puh.nro + sposti)? 2. Lähteekö aina paperinen noutoilmoitus vaikka puh.nro ja sposti ilmoitettu? 3. Kauanko posti säilyttää kirjattua kirjettä ennen palautumista lähettäjälle? 4. Jos ei tiedossa vastaanottajan puh.nroa, mutta s-posti- osoite, lähteekö noutoilmoitus sähköpostiin ja/vai paperisena? 5. Onko tietoa seuraavasta webinaarista, sillä täällä talvilomaviikko?

**V:** Tarvitsee ruksata. 2. Saapumisilmoitus toimitetaan ensisijaisesti sähköisesti. Paperinen ilmoitus toimitetaan vain, jos sähköisiä yhteystietoja ei ole ilmoitettu tilauksella. Poikkeuksena saantitodistuskirje, josta toimitetaan aina myös paperinen saapumisilmoitus. 3. Säilytysaika kotimaan kirjelähetyksille on 14 päivää. 4. Saapumisilmoitus toimitetaan sähköpostiin. 5. Tallennamme webinaarin ja se on katsottavissa saman linkin kautta myöhemminkin.

**K:** Jos ei ole tiedossa vastaanottajan puhelinnumeroa eikä sähköpostiosoitetta niin lähteekö postista automaattisesti viesti kirjeenä saapuvasta lähetyksestä?

**V:** Jos sähköisiä yhteystietoja (puhelinnumeroa tai sähköpostiosoitetta) ei ole ilmoitettu, menee vastaanottajalle paperinen saapumisilmoitus.

**K:** Meillä käytetään hinnoittelupalvelun työtilausta, koulutuksessa puhutaan sähköisestä listasta, meillä ohje on kuitenkin se, ettei SmartShipillä tulostetuista tarvitse tuota työtilausta täyttää, mikä se sähköinen lista on?

Olet aivan oikeassa, SmartShipillä tulostettaessa työtilausta ei tarvitse täyttää. Myöskään Sähköistä lähetylistaa ei tule käyttää SmartShipistä tulostettaviin lähetyksiin. Sähköinen lähetylista on yksi maksutapa kirje- ja lehtilähetyksille.

7.3.2018

**K: Voiko Tuotelistaa lyhentää omaan tarpeeseen sopivaksi, ettei aina tarvitse nähdä koko listaa?**

V: Luomalla tulostussuosikkeja (kohdassa Ylläpito > Tulostussuosikit) voit lyhentää listan omaan tarpeeseen sopivaksi. Ohjesivulta löydät myös ohjeen tulostussuosikkien luomiselle.

**K: Kuinka saan Smartship palvelussa näkyviin vaihtoehdot joita voi käyttää postimaksukoneella? Nyt jos kirjaudun SmartShip-palveluun en näe yhtään vaihtoehtoa jossa olisi lopussa PMK.**

V: Postimaksukoneasiakkaita varten olevat kirjetuotteet ovat käytettävissä Posti SmartShipissä. Jos ne eivät jostain näy tuotelistalla, niin otathan yhteyttä [Postin asiakaspalveluun](#). Helpoiten teet sen SmartShipin sisältä löytyvän Chat-napin avulla.

**K: Mitä kohtia/lisäkohtia täytetään, kun lähetetään näytteitä?**

V: Ihmis- ja eläinperäisten näytteiden lähetykseen soveltuva palvelu on Näytelähetys. Tilaukselle tulee täyttää vähintään pakolliset \*-merkityt kohdat. Niissä tapauksessa, joissa haluat ohjata postimaksun vastaanottajan maksettavaksi, valitse lisäpalvelut valikosta ”Maksaja muu kuin lähettäjä” -lisäpalvelu ja lisää tähän vastaanottajan Postin logistiikkatunnus.

Näytelähetys lähetetään kuten muutkin tuotteet. Käytöstä tulee sopia erikseen Postin kanssa. Jos sinulla ei näy Näytelähetystä Posti SmartShipissä, otathan yhteyttä [Postin asiakaspalveluun](#). Helpoiten saat yhteyden SmartShipin sisällä olevan Chat-napin kautta.

Jos lähetät joitain muita kuin ihmis- tai eläinperäisiä näytteitä, voit käyttää esim. Pikakirjettä.

**K: Normaalin kirjeen lähettäminen ulkomaille.**

V: Ei-seurattavan tavallisen kirjeen lähettäminen ei ole mahdollista SmartShipistä.

**K: Laitetaanko logistiikan sopimustunnus kaikkiin lähetyksiin (kirjattu kirje, paketti)?**

V: Lähetyksen tekovaiheessa voit valita käytettävän sopimusnumeron lähettäjän asiakasnumero-kohdasta. Kohta löytyy lisäpalveluiden yläpuolelta. Jos yrityksen käytössä on vain yksi logistiikan sopimustunnus, käytetään sitä oletuksena lähetyksille. Huom! Jos haluat ohjata postimaksun esim. vastaanottajan maksettavaksi, täytä Lisäpalvelut kohdassa ”Maksaja muu kuin lähettäjä” -lisäpalvelun valinta kohtaan myös vastaanottajan logistiikkasopimusnumero.

**K: Voiko sekä kotimaan kirjelähetyksissä että ulkomaan kirjeissä käyttää palvelua Maksaja muu kuin lähettäjä?**

V: Kyllä, Maksaja muu kuin lähettäjä- lisäpalvelu toimii sekä kotimaahan että ulkomaille lähetettäviin seurattaviin kirjeisiin. Maksajan sopimusnumero -kohtaan lisätään maksajan logistiikkatunnus (tilausasiakasnumeroa ei saa käyttää).

7.3.2018

**K: Voidaanko valita ennakoilmoitus myös ja onko se ilmaiseksi?**

V: Yleiset lisäedut-otsikon alla oleva "Ennakoilmoitus (s-posti)" on ilmainen.

**K: Mikäli ei ole kriittistä tarvetta seurannalle, onko edullisempaa lähettää kirjeet edelleen sähköisen lähetyslistan kautta vai SmartShipin kautta?**

V: Molemmissa tapauksissa sovelletaan voimassa olevia sopimushintoja. Huomioithan, että Sähköisellä lähetyslistalla et voi lähettää esimerkiksi pakettilähetyksiä. SmartShipin kautta voi lähettää vain seurattavia kirjeitä. Sähköinen saapumisilmoitus ei ole mahdollinen, kun tilaus tehdään sähköisellä lähetyslistalla.

Sähköinen lähetyslista on tarkoitettu suurille lähetysmäärille, esim. Postikuori voi olla monessa tapauksessa oikea ratkaisu: [www.posti.fi/postikuori](http://www.posti.fi/postikuori).

**K: Miten arvioin saantitodistuskirjeen painon, kun ei ole vaakaa?**

V: Tarvitset vaakaa, jotta voit punnita lähetyksen painon. Ilman lähetyksen yksikköpainoa osoitekorttia ei voi tulostaa SmartShipistä.

**K: Milloin Smartship-ohjelmaan saadaan korjaus, että näkee tarrasta, paljonko lähetys maksaa?**

V: Lähetyksen hintaa ei ainakaan toistaiseksi ole tulossa näkyviin osoitekorttiin. Jos haluat lisätä vakuutettuun lähetykseen postiennakon, onnistuu se lisäpalveluista.

**K: Voiko asetuksia muuttaa oletusten osalta siten, että esim. sähköinen ilmoitus olisi aina oletus? Pitääkö jokainen lähetys/vastaanottaja syöttää yksitellen? Vai voiko järjestelmään syöttää suuremman määrän vastaanottajia kerralla?**

V: Luomalla tulostussuosikin (kohdassa Ylläpito > Tulostussuosikit) voit luoda valmiin pohjan johon täytät etukäteen tiedot kuten käytettävä palvelu, ja esim. lähettäjän osoitetieto. Tulostussuosikkeja kannattaa luoda sen mukaan, minkälaisia lähetyksiä lähetätte usein. Kohtaan "Luo lähetys" ei voi valita oletukseksi tiettyjä tietoja, vaan se tehdään luomalla tulostussuosikki. Voit tuoda useiden vastaanottajien osoitetietoja SmartShip-tilille kohdassa Ylläpito > Vastaanottaja > Tuo. Ohjesivulta löydät ohjeen osoitetietojen tuomiselle sekä tulostussuosikin luomiselle.

**K: Miten poistetaan vastaanottajan tiedot, jos ne on vahingossa tallennettu lähettäjän kenttään?**

V: Pääsette muokkaamaan lähettäjien ja vastaanottajien osoitetietoja SmartShipin kohdasta Ylläpito. Siellä voitte myös määrittää osoitetiedot vastaanottajaksi tai lähettäjäksi tai molempaan kategoriaan.

**K: Ovatko lisäpalvelut maksullisia eli ne spostiin ja puhelimeen menevät viestit?**

V: Sähköpostitse ja tekstiviestitse toimitettavat saapumisilmoitukset ovat maksuttomia.

7.3.2018

**K: Normaalin kirjeen lähetys ulkomaille?**

V: Ulkomaan kirjeisiin, jotka eivät ole lähetystunnuksellisia, ei ole tullut muutoksia. Ne lähetetään kuten ennenkin.

**K: Miten kirjelähetysten osalta täytettävät tullilomakkeet toimivat, mitä tietoja niihin tarvitaan?**

V: Katso ohjeet Posti.fi sivuilta <https://www.posti.fi/yritysassiakkaat/apu-ja-tuki/tyokalut-ja-lomakkeet/maatiedot/tulli-lipukkeet-ja-luettelot.html>

**K: Mikä olikaan saantitodistuksen ja kirjatun kirjeen ero?**

V: Saantitodistuksen kuittausosa toimitetaan paperisena tai sähköisenä lähettäjälle dokumentointia varten. Molemmat kirjelähettykset luovutetaan vain vastaanottajalle tai hänen valtuuttamalleen.

**K: Joko ulkomaan saantitodistuksia pystyy lähettämään smartilla?**

Valitettavasti ei pysty.

## Osoitekortit ja tulostaminen

**K: Käykö siis paperinen tulostettu versiokin, kun vain siinä näkyvät kaikki tiedot?**

V: Oletteko kokeilleet "Tulosta PDF"-vaihtoehtoa? Tulostaminen "Tulosta" painikkeella vaatii OnlinePrinterin asentamista.

**K: Emme ole saaneet tulostettua osoitekortteja. On pitänyt laittaa paperiversiolla!!!**

V: Paperisilla jäljentävillä settiosoitteikortteilla voi edelleen lähettää. Myös tulostettu paperinen versio osoitekortista käy, kunhan osoitekortti on hyvin kiinnitetty lähtevään kirjeeseen tai pakettiin.

**K: Voiko osoitekortteja tulostaa Dymo-tarratulostimella?**

V: Se riippuu siitä, minkä kokoisia osoitekortteja Dymo-tarratulostimella voi tulostaa. Tulostimessa olevan osoitekortin tulisi olla n. 105 mm. leveä, jotta kaikki tiedot mahtuvat tulostumaan osoitekortille.

**K: Voiko osoitekortteja tulostaa muilla tulostimilla kuin postilta tilattavalla tulostimella?**

V: Kyllä voi. Osoitekortteja voi tulostaa lähes millä tahansa tulostimella.

7.3.2018

**K: Pääsin mukaan kesken, pitääkö jokaisesta kirjeestä tehdä oma osoitekortti?**

V: Jokaisesta lähetyksestä tulee tulostaa erillinen osoitekortti. Osoitekortti sisältää lähetykskohtaisen yksilöidyn seurantakoodin, jolla voi seurata kyseisen lähetyksen kulkua.

**K: Kun on postimaksukone käytössä: SmartShipistä tulostetaan siis ainoastaan se osoitekortti? Eli postimaksukoneella kuitenkin leimataan vai toimiiko samanlailla kuin paketit, ettei tarvitse enää postimaksukonetta käyttää?**

V: Jos sinulla on käytössä postimaksukone ja tulostat osoitekortit kirjelähetyksiin Posti SmartShipistä, käytä tuotteina PMK-loppuisia kirjetuotteita. Lisäksi tarvitaan postimaksukoneella tuotettu maksumerkintä tulostettuun osoitekorttiin. Pakettipalveluissa ei voi käyttää postimaksukoneen leimoja, kirjepalveluissa voi.

Jos yrityksenne on Postin laskutusasiakas, niin silloin on mahdollista käyttää myös kirje-tuotteita, joihin ei tarvitse käyttää postimaksukonetta. Kysy vaihtoehdoista [Postin asiakaspalvelusta](#).

**K: Voiko osoitekortin tekstiä suurentaa?**

V: Osoitekortin tekstin koko riippuu siitä, minkä kokoisena osoitekortin tulostaa. Esim. A5 kokoiselle osoitekortille teksti tulostuu eri kokoisena kuin 107x225 kokoiselle osoitekortille, sillä osoitekorttien koko ja layout ovat eri.

**K: Voiko osoitekortit tulostaa etukäteen, esim. maanantaina ja postiin vasta loppuviikosta?**

V: Tulostettu osoitekortti tulee käyttää 14 vuorokauden sisällä.

**K: Mistä tilataan tarraosoitekortit paketteihin (samat kaiketi kirjeisiin)?**

V: Voit tilata Posti SmartShipissä käytettäviä tarraosoitekortteja osoitteesta [www.posti.fi/materiaalitilaus](http://www.posti.fi/materiaalitilaus). Samat tarraosoitekortit kelpaavat sekä kirjeisiin, että paketteihin.

**K: Kuinka kauan voi käyttää vanhoja saantitodistuskirjeen osoitekortteja ja ulkomaankirjeiden vaaleanpunaisia kortteja?**

V: Ovat toistaiseksi käytössä, mutta kotimaan lähetyksissä suosittelemme SmartShipiin siirtymistä.

**K: Voiko osoitekortti olla tulostettuna pelkälle paperille, joka laitetaan teipillä kiinni. kiinni? Vai pitääkö olla tulostettuna tarralle?**

V: Osoitekortti voi myös olla tulostettuna pelkälle paperille. Varmistathan että paperi on teipattu kiinni hyvin ja ettei se ole suurempi kuin itse lähetyksen.

7.3.2018

**K: Teipataanko st todistukset kuoren päälle vai miten? Kuinka kauan säilytetään historiatietoja lähetyksen kuittauksesta (st)**

V: Osoitekortti tulee kiinnittää lähetykseen niin, että se kestää koneellisen lajittelun ja tekstin on oltava hyvin luettavissa. Lähetyksen seurantatiedot ovat luettavissa noin kolme kuukautta. Saantitodistukset arkistoidaan Postin toimesta sähköisesti 3 vuotta ja 3 kk. Lähettäjän on mahdollista hakea historiatietoa Dashboardilla 6 kk:n ajan. Myös sähköiset saantitodistukset ovat Raportit-osiossa saatavilla 6 kk. Tämän jälkeen dokumentteja voi pyytää Postin asiakaspalvelusta.

**K: Saako vielä tilattua postista saantitodistus- ja kirjattuja itsejäljentäviä lappuja?**

V: Voit tilata näitä edelleen. Hinta voi kuitenkin olla edullisempi, kun lähetät ne SmartShipin kautta.

**K: Miten laskutus hoituu, jos tekee osoitekortin jota ei sitten tarvitsekaan maksaako turhasta, eli syntykö meno heti tulostuksen jälkeen?**

V: Jos tulostettua osoitekorttia ei käytä, ei myöskään synny laskua. Laskutus aktivoituu vasta silloin, kun lähetyks jätetään Postin verkkoon.

**K: Voiko osoitekortteja SmartShipistä tulostaa myös paperille ja liimata lähetykseen? Onko pakko olla postista tilattava tarra?**

Paperille tulostaminen PDF-muodossa ja paperin lähetykseen liittäminen on OK. Asiakkaan vastuulla tässä tapauksessa on, että paperi on tulostunut selkeästi ja on hyvin liimattuna/teipattuna lähetykseen, jotta se kestää koneellisen laitteen käsittelyn ja koodien skannaamisen.

**K: Tulostetaanko kirjatun kirjeen, postiennakkokirjeen ja esim. saantitodistuskirjeen osoitekortit samalle tarralle kuin pakettikortit? Vai onko niihin omat tarrat?**

K: Voit käyttää samoja tarraosoitekortteja.

**K: Miten posti haluaa osoitekortin liitettävän kirjekuoreen?**

V: Osoitekortti tulee olla kiinnitettynä niin, että se kestää koneellisen lajittelun ja kortin tietojen tulee olla hyvin luettavissa. Osoitekorttitarroja saat tilattua nettisivuiltamme [www.posti.fi/materiaalitilaus](http://www.posti.fi/materiaalitilaus).

**K: Saako vielä käyttää vanhoja kirjatun kirjeen osoitekortteja?**

V: Kirjepalveluiden settiosoitekortteja ei voi käyttää, jos tilaat kirjeen kuljetuksen Posti SmartShipissä. Muutoin kirjepalveluiden osoitekortit ovat jatkossakin käytössä. Muista kuitenkin, että Kirjatun kirjeen lähettäminen on edullisempaa SmartShipin kautta.

7.3.2018

**K: Entä jos yritys lähettää monta pikakirjettä päivässä (n.50-80) jotka kaikki menevät eri asiakkaille, tuleeko tuolloin todella naputella kaikkien asiakkaiden tiedot manuaalisesti? Jos kyllä niin eihän sähköinen lähetyslista ole häviämässä mihinkään?**

V: Voit tuoda Ylläpito-välilehdellä vastaanottajarekisterin SmartShipiin ja tulostuksessa kannattaa hyödyntää massatulostusta (Lähetysasiakirjat-välilehti > Massatulostus). Massatulostuksessa vastaanottajien tiedot haetaan tuodusta vastaanottajarekisteristä. Lisää ohjeita rekisterin tuontiin sekä massatulostukseen löydät SmartShipistä > Ohjeet > Ohjesivu.

**K: Esimerkkinä ollut pikakirje Norjaan, tulostuuko valmiiksi LX alkava viivakoodi?**

V: Kyllä, kaikkiin seurattaviin kirjeisiin tulostuu tuotekohtainen seurantaviivakoodi SmartShipistä tulostettavaan osoitekorttiin.

**K: Tulostetaanko kirjatun kirjeen, postiennakon ja saantitodistuskirjeen kortit samalle tarralle kuin pakettikortti?**

V: Voit käyttää samoja tarraosoitekortteja sekä paketti- että kirjelähetyksissä.

**K: Jostain syystä SmartShip ohjelma herjaa, että Java on vanhentunut, ja pyytää päivittämään. Olen kuitenkin tarkistanut, että Java-ohjelma on viimeisin tarjolla oleva. Kaikki kyllä toimii, ohitan vain päivityskehotuksen.**

V: Tarkista että myös vanhemmat Java-versiot on poistettu. Asenna Java sekä OnlinePrinter ohjelma uudestaan, jos tulostus ei lähde toimimaan.

**K: Tietokoneen vaihdon yhteydessä asiakastiedot hävisivät mihin ne tallentuvat vai joutuuko ne tehdä uudestaan.**

V: Posti SmartShip ohjelma on pilvipalvelu, joten SmartShip tilille tallennetut osoitetiedot eivät katoa tietokoneen vaihdon yhteydessä. Voit siis kirjautua SmartShip tilillesi millä tahansa tietokoneella, ja näet tilillä samat tallennetut tiedot.

**K: Järjestelmä oletuksena tallentaa kaikki vastaanottajien tiedot talteen 1. Miten on GDPR:n laita, miten se on varmistettu ja miten laitan sen omaan verkkokauppaani 2. Saako tallennusta pois, jos liiketoimintani on sellaista että lähetän yhdelle asiakkaalle vain kerran? Jos minulla ei ole automaattista liityntää verkkokauppaan niin helpottaisi suuresti sellainen, että tietyssä järjestyksessä olevat tiedot voidaan liittää textareaan, esim. etunimi sukunimi (rivinvaihto)tie(rivinvaihto)postinumero \_ postitoimipaikka \_gsm tämän pystyisi sitten toteuttamaan melkein mihin sovellukseen vaan helposti tai jopa selaimen pluginilla, että se poimii kentät leikepöydälle. Liittäminen on vaikeampaa, joten teillä pitäisi olla siihen yksi textarea. Tämä säästäisi meidän pienten yrittäjien aikaa tuhansia tunteja vuodessa tuottavampaan työhön!**

7.3.2018

V: 1. SmartShipin GDPR-yhteensopivuus on varmistettu. Asiakkaan verkkokaupan GDPR-yhteensopivuudesta vastaa asiakas verkkokauppa-alustan toimittajansa kanssa. 2. Vastaanottajan yhteystiedot tai muu data ei tallennu SmartShip-järjestelmään vastaanottajapohjaksi, jos lähetystä tehtäessä valitsee aina ennen vastaanottajan tietoja syöttäessä tyhjän kentän, eli "Uusi" vastaanottaja ja siihen kirjoitettavat tiedot jätetään tallentamatta (tulevia lähetyksiä varten). SmartShipin käyttäjä pystyy tulevaisuudessa anonymisoimaan lähetyshistoriaan tallentuneet vastaanottajien tiedot. 3. Unifaunin rajapinta on standardisoitu, eikä siihen tehdä muokkauksia. Integroitavan taustajärjestelmän toimittaja vastaa integraation toimivuudesta.

**K: Miksi suomalainen yritys käyttää englanninkielisiä termejä? Missä ruotsin kieli?**

Voit valita SmartShipin kieleksi joko suomen, ruotsin tai englannin. Valitessa ruotsin kielen, valtaosa tuotteiden nimikkeistä on myös ruotsiksi.

**K: Olisiko mahdollista saada eri lähetykset suomen kielellä esim. on monta vaihtoehtoa ulkomaanpaketeissa jotka ovat englanniksi.**

V: Suomen sisällä toimivat palvelut toimivat ja tulostuvat suomeksi ja ruotsiksi. Ulkomaanpalvelut tulostuvat ja toimivat Postin kansainvälisten vaatimusten mukaisesti englanniksi. SmartShip käyttöliittymää itsessään voi toki käyttää tilauksiinsa sillä Suomessa tarjolla olevalla kielellä (suomi, ruotsi, englanti), mikä itselleen sopii parhaiten, mutta tulosteet ja muut palveluihin liittyvät yksityiskohdat toteutuvat palvelulle määrätyn kielen mukaisesti.

## Tunnusten hallinta

**K: Käykö SmartShipiin samat tunnukset kuin Prinettiin.**

V: Prinettitunnukset eivät valitettavasti toimi Posti SmartShipissä, tarvitset Postin asiointitunnukset. Pyydä tunnuksia yrityksesi pääkäyttäjältä tai tilaa ne lomakkeella [www.posti.fi/yritysasiakkaat/lomakkeet/tunnustilaus.html](http://www.posti.fi/yritysasiakkaat/lomakkeet/tunnustilaus.html)

**K: Jääkö käyttäjätunnuksen luomisesta tai poistamisesta joku "loki"?**

V: Pääkäyttäjällä pystyy lisäämään, poistamaan ja muokkaamaan muiden käyttäjien oikeuksia käyttäjähallinnassa [www.posti.fi/asiointiportaali](http://www.posti.fi/asiointiportaali) > Omat tiedot > Kirjaudu sisään. Näistä jää järjestelmään lokitiedot, mutta ne eivät ole käyttäjälle nähtävissä.

**K: Miten muutetaan sähköpostittoman käyttäjätunnuksen oikeuksia?**

V: Pääkäyttäjällä voi tehdä muutokset oikeuksiin [www.posti.fi/asiointiportaali](http://www.posti.fi/asiointiportaali) > Omat tiedot > Omien asiakastietojen ylläpito. Hae käyttäjän tiedot esim. käyttäjän sukunimellä.

**K: Voiko käyttäjän sähköpostiosoitteena olla esim. kirjaamon sähköpostiosoite?**



7.3.2018

V: Jos tarkoitat Posti SmartShipissä olevan käyttäjän yhteystietona olevaa sähköpostiosoitetta, niin kyllä voi. Jos taas olet lähettämässä lähetystä, niin silloin tulee käyttää vastaanottajan sähköpostiosoitetta, jotta vastaanottaja saa lähetyksestä saapumisilmoituksen.

**K: Minkä vuoksi organisaation valittavissa log.tunnuksissa näkyvät myös sellaiset tunnukset, jotka on poistettu eivätkä ole enää meillä käytössä?**

V: Jos sinulla näkyy Posti SmartShipissä vanhoja logistiikan sopimustunnuksia, otathan yhteyttä Postin asiakaspalveluun. Voit tehdä tämän esim. Posti SmartShipin sisällä olevan Chat-napin kautta.

**K: Miten pääkäyttäjän voi muuttaa?**

Yrityksessä voi olla useampia pääkäyttäjiä. Pääkäyttäjä voi antaa pääkäyttäjän oikeudet toiselle käyttäjälle/poistaa oikeudet käyttäjähallinnassa [www.posti.fi/asiointiportaali](http://www.posti.fi/asiointiportaali) > Omat tiedot > Kirjaudu sisään. Jos yrityksen ainoa pääkäyttäjä ei ole enää yrityksen palveluksessa, pääkäyttäjän voi vaihtaa lomakkeella [www.posti.fi/yritysassiakkaat/lomakkeet/tunnustilaus.html](http://www.posti.fi/yritysassiakkaat/lomakkeet/tunnustilaus.html) ja valita "Pääkäyttäjä vaihdetaan".

**K: Voiko omia tietoja käyttöoikeuksista tarkastella itse?**

V: Jos olet peruskäyttäjä, voit tarkastella omia tietojasi. Jos olet pääkäyttäjä, voit tämän lisäksi muokata omia ja muiden yrityksesi käyttäjien tietoja ja oikeuksia. [www.posti.fi/asiointiportaali](http://www.posti.fi/asiointiportaali) > Omat tiedot > Omien asiakastietojen ylläpito.

**K: Näkeekö jostain raportilta, mitä kullakin käyttäjätunnuksella on tehty?**

V: Saatavilla ei ole raporttia, josta näkisi mitä kullakin käyttäjätunnuksella on tehty.

SmartShip tilin verkkokaupasta löytyvällä lisäpalvelulla Advanced Profile Management toiminnolla voit ryhmitellä käyttäjiä, ja hakea ryhmittäin esim. mitä lähetyksiä tietty ryhmä on tehnyt.

**K: Organisaatiollamme on monta logistiikan sopimustunnusta. Nyt kaikki käyttäjät näkevät kaikki tunnukset, vaikka ne on annettu siten, että jokaisella pitäisi näkyä vain oma tunnus. Miten saadaan tunnukset näkymään siten, että käyttäjä näkee vain omansa?**

V: Luomalla tulostussuosikkeja, voit rajoittaa eri sopimustunnusten näkyvyyttä, mutta et niiden saatavuutta käyttäjille (SmartShip tilillä kaikilla käyttäjillä on samat oikeudet).

SmartShip tilin Verkkokaupassa on myös saatavilla lisäpalvelu Advanced Profile Management, jonka avulla myös sopimustunnusten saatavuutta käyttäjälle voi rajoittaa, ja luoda käyttäjille eri oikeuksia.

7.3.2018

## Lähetysten seuranta/Posti Dashboard

### **K: Mikä on Posti Dashboard**

V: Posti Dashboard on selainkäyttöinen reaaliaikainen lähetysten seurantapalvelu, jolla voit seurata yksittäisen lähetysten lisäksi myös esim. pakettierä. Voit seurata toimituksiasi reaaliaikaisesti sinulle sopivilla kriteereillä ja tarjota näin nopeampaa ja tehokkaampaa asiakaspalvelua asiakkaasi lähetystiedusteluihin. Palveluun pääset Postin asiointiportaalista. [www.posti.fi/asiointiportaali](http://www.posti.fi/asiointiportaali)

### **K: Saanko tulostettua yksittäisen kuittauksen saanti-/kirjatusta lähetyksestä itselleni taltioon?**

V: Kuittaja tiedon näkee Posti Dashboardista. Saantitodistuksesta tulee lisäksi kuittauskopio Raportit-osioon Asiointiportaaliin. Jos et pääse Dashboardiin tai Raportteille, pyydäthän yrityksesi pääkäyttäjältä oikeudet näihin.

### **K: Miksi osa saantitodistuskirjeiden kuittauskappaleista tulee sähköisesti ja osasta tulee (myös) paperiversio lähettäjälle?**

V: SmartShipistä tulostetussa normaalissa osoitekortissa on saantitodistusosa, joka palautetaan lähettäjälle paperisena.

Saantitodistuksia voi myös tarkastella sähköisiltä raporteilta [www.posti.fi/asiointiportaali](http://www.posti.fi/asiointiportaali) > Omat tiedot > Raportit. Tarjolla on myös pienempi osoitekortti, joka soveltuu paremmin kirjeille. Pienemmässä osoitekortissa ei ole itsessään palautettavaa osaa, jolloin saantitodistus löytyy vain sähköisenä arkistosta. Tällöinkin, jos saapumisilmoitus on tullut kirjeenä, saantitodistusosa eli kirjeen alaosa täytetään ja palautetaan lähettäjälle.

### **K: Kuinka saan luovutuspäivämäärän omaan sarakkeeseen? Nyt näkyvät sarakkeet: Ensimmäinen Status - Viimeinen Status - Poikkeama - Kuittajan nimi**

V: Sarakkeita ei ole mahdollista muuttaa. Viimeinen Status-sarakkeesta löydät lähetysten viimeisimmän seurantatapahtuman.

### **K: Voiko Dashboardista hakea myös kirjattujen tai vakuutettujen kirjeiden osalta seurantaraportteja?**

V: Kyllä, voit hakea tiedot haluamaltasi aikaväliltä sekä viedä hakutulokset Exceliin.

### **K: Hei, saako Dashboardista ajastettua raportteja?**

V: Voit etsiä Dashboardista lähetystietoja haluamaltasi aikaväliltä sekä viedä ne Exceliin. Raportteja ei ole mahdollista automatisoida.

7.3.2018

**K: Miten pikahaku toimii?**

V: Pikahakuarvo on uniikki arvo, jolla voit yksilöidä esimerkiksi tallennetun vastaanottajan. Pikahakuarvoa voi hyödyntää tietojen haussa.

**K: Kuinka pitkältä ajanjaksolta lähetyksiä voi hakea?**

V: Historiassa löytyy kaikki lähetykset viimeisten 6 kuukauden ajalta. Arkistosta voi myös lisäpalveluna tilata tätä vanhempia tietoja. Myös tarkalla kollinumerolla, viitteellä, tilausnumerolla tai lähetyksnumerolla voi hakea lähetyksarkistosta yksittäisiä lähetyksiä, jotka ovat vanhempia kuin 6 kuukautta.

**K: Henkilökohtaisesti luovutettava saantitodistuskirje, voiko lähettää ulkomaille?**

V: Saantitodistuskirjeen voi lähettää sekä kotimaahan että ulkomaille. SmartShipistä voi kuitenkin tulostaa osoitekortin vain kotimaan Saantitodistuskirjeeseen.

*Kun maksutapana on laskutus sähköisen lähetykslistan mukaan (Port Payé), Postimaksukone tai Hinnoittelupalvelu: Käytä Kirjatun kirjeen settiosoitteikorttia ja sen lisäksi kansainvälistä saantitodistuslomaketta. Tiedot kohdemaan sallituista palveluista (esim. luovutus henkilökohtaisesti) näet maakohtaisesti [Postin nettisivuilta](#). Katso kohdat 'Lisäpalvelut, 'Rajoitukset' sekä 'Lisätiedot'.*

**K: Onko Posti siirtymässä kokonaan näiden seurattavien kirjeidenkin osalta SmartShipin käyttöön ja millä aikataululla?**

V: Posti suosittelee siirtymistä Posti SmartShipiin seurattavien kirjeiden osalta, mutta myös muut tilauskanavat ja lähetystavat ovat edelleen käytössä.

## **Pakettien lähettämistä koskevat kysymykset**

**K: Mikä lähetystapa pitää valita, jos haluaa paketin esimerkiksi ovelle. Mikä se on noista?**

V: Express-paketti toimitetaan ovelle ilman erillistä yhteydenottoa. Toimitustapa soveltuu yrityksille. Kuluttaja-asiakkaille sopiva toimitustapa on taas Kotipaketti, jonka toimitusajasta sovitaan etukäteen.

**K: Mistä saa näkyviin, mitä mikäkin lähetetty paketti on maksanut, jotta saa laskun jaettua toimialoittain?**

V: Tilaukselle eli lähetyksen tietoihin on mahdollista lisätä infokoodi, joka tulostuu laskulle. Näin saan halutessasi eriteltyä laskulla olevat lähetykset.

**K: Saako jostain tietää valitun lähetystavan (esim. erilaiset paketit) vaikutuksen hintaan?**

7.3.2018

V: Sopimushinnastoistamme löydät eri lähetystapojen hinnat: [www.posti.fi/yritysassiakkaat/apu-ja-tuki/hinnat-ja-ehdot/hinnat-ja-hintalaskurit.html](http://www.posti.fi/yritysassiakkaat/apu-ja-tuki/hinnat-ja-ehdot/hinnat-ja-hintalaskurit.html).

Jos yrityksellänne on omia sopimushintoja, ne on toimitettu teille sopimuksen teon yhteydessä.

**K: Pakettien lähettämisestä SmartShipin avulla olisi myös hyvä saada infotuokio teiltä.**

V: Pakettituotteista olemme pitäneet jo aikaisemmin Webinaarin. Voit katsoa sen osoitteessa: <https://minun.posti.fi/ajankohtaista/ota-posti-smartship-haltuusi-webinaarit>

**K: Jos samalle vastaanottajalle on menossa kolme pakettia, silloin massatulostus ei toimi, koska siinä vastaanottaja on eri jokaiseen lähetykseen. Nyt olen täyttänyt jokaiseen pakettiin oman kortin, mutta jokaiseen pitää naputella oma paperi. En saa jostain syystä tallennettua vastaanottajaa?**

V: Voit tallentaa vastaanottajia Ylläpito-välilehdellä > Vastaanottaja > Uusi vastaanottaja. Jos samalle vastaanottajalle lähtee useampi paketti, voit lähettää lähetykset monipakettilähetyksenä. Eli tee tilaus Lähetysasiakirjat-välilehdellä ja syötä tilauksen loppuvaiheessa kollimääräksi 3. Näin saat tulostettua kolme osoitekorttia yhdellä kertaa samalle vastaanottajalle.

**K: Onko pakettikortti voimassa myös tuon 14 päivää?**

V: Posti SmartShipissä tulostettu osoitekortti, niin kirje- kuin pakettipalveluihin on voimassa 14 vuorokautta.

**K: Jos tekee saman paketin joka päivä samaan osoitteeseen voiko tulostaa maanantaina kaikki sen viikon paketti osoite tulosteet kerralla vai pitääkö paketti osoite tulosteet tulostaa joka päivä erikseen?**

V: Voit tulostaa kaikki osoitekortit kerralla. Osoitekortit ovat voimassa 14 vuorokautta.

**K: Saadaanko ulkomaan paketteihin infokoodi-kohta?**

V: Pääsääntöisesti infokoodin lisäys onnistuu myös ulkomaan lähetyksille, löydät kohdan lähetyksen tekovaiheessa.

**K: Hei, miten voi lähettää kirjatun paketin nyt, kun kirjattu pakettitoiminto ei ole enää pakettikorteissa (31.12.2018 asti)? Organisaatiomme tulee käyttämään valmiiksi painettuja pakettikortteja vuoden loppuun asti.**

V: Kirjaaminen on lisäpalvelu, joka on mahdollista lisätä tilaukselle. Kirjaaminen-lisäpalvelu tulostuu osoitekortille.

**K: Ulkomaille lähetettävät paketit esim. Ruotsiin?**

7.3.2018

V: Esimerkiksi Priority Parcel. EMS pikapaketti on myös yksi vaihtoehto. Lisätietoa pakettien lähetystavoista ulkomaille löydät täältä: [www.posti.fi/yritysassiakkaat/paketit-ja-logistiikka/paketit/](http://www.posti.fi/yritysassiakkaat/paketit-ja-logistiikka/paketit/)

**K: Hei, kiitos hyvästä webinaarista. Olisiko tällaista tulossa myös postipaketeista?**

V: Kiva jos pidit webinaaristamme. Pakettipalveluista voit kuunnella tallenteen osoitteessa <https://minun.posti.fi/ajankohtaista/ota-posti-smartship-haltuusi-webinaarit>