

## Yleisimmät käytönneuvontakysymykset ja vastaukset:

### 1. Postiennakko luovutettu perimättä ennakkoa, kuitti on lopetettu

- Hyllytä lähetys ja luovuta uudelleen
- luovutusnäytöllä aktivoi postiennakkolisäpalvelurivi
- valitse tiedot -> täydennä tiedot -> tallenna

*Kaikki postiennakon poikkeamaohjeet käsikirjassa Vastaanotto/luovuttaminen >Lähetysten luovuttaminen > Kotimaan lähetysten luovuttaminen > Postiennakko > Poikkeamat luovutukseen.*

### 2. MPS - Postiennakko luovutus

Ensimmäinen pakettin luovutus

- **Valitse** *Lisäpalvelut - Postiennakkotiedot*- Tarkista ja tallenna

Lähetyserän seuraavien pakettien kohdalla

- **Valitse** *Lisäpalvelut - Postiennakkotiedot*
- **Valitse** Postiennakko tilitetty monipakettilähetystenä – Tallenna

### 3. Luovutus menee toimipaikkapalautusnäytölle (lähetyksen säilytysaika on jo täynnä, mutta palautusta ei ole vielä tehty)

- **Valitse** *Postaalitoiminnot - Luovutus*
- Lue lähetystunnus Luovutus-näytöllä, voit lisätä postiennakon.
- Jos hyllytät uudelleen lähetyksen, jolle olet jo tehnyt toimipaikkapalautuksen, et voi enää lisätä postiennakkoa
  - pyydä kassajärjestelmästä viivakoodi postiennakkosumman tilitystä varten
  - pyydä vastaanottajan kuittaus ja nimenselvennös saapumisilmoitukseen
  - lue "Postiennakon tilitys" –viivakoodi ja syötä aukeavalle näytölle lähetykseen merkitty perittävä postiennakkosumma. Hyväksy ja tapahtuma siirtyy kuitille.

### 4. Käsipäätte ei siirrä tietoja

Käsipäätte on laitettu telakkaan purkamaan tallennetut tiedot, tarkista työasemalta:

- Postaalitoiminnot -> tiedonkeruulaitteen tiedot
- Katso näkykö näytöllä purkurivi. Tarkista aina hyllyköinnin jälkeen, että tiedonpurku onnistuu!
- Ellei riviä näy, käsipäätte pois telakasta ja takaisin. Uusi tarkistus työasemalta.
- Tarkista myös, että käsipäätteen akussa on virtaa. Laita latautumaan ja yritä uudelleen.
- Mikäli siirto ei vielä onnistu, soita kassajärjestelmätukeen.

### 5. Maksutarran tai postiennakon poistaminen kuitin hyväksymisen jälkeen

Ratkaisu: Hyötylinkit -> Sähköinen selvityspyyntölomake

### 6. Allekirjoitusalue ei saa yhteyttä

Ratkaisu: Irrota allekirjoitusalueen johto työasemasta ja liitä takaisin (uudet tiskit: punainen johto)

### 7. Ylilaputetun ulkomailta tulleen lähetyksen luovutus ei onnistu, tuotetta ei löydy

Syy: Lähetys on hyllyköity ulkomaisella tunnuksella.

Poista ulkomainen lähetystunnus hyllystä seuraavasti:

- **Valitse** *Postaalitoiminnot - Hyllytiedot*
- Lue lähetystunnus tai näppäile lähetystunnus
- **Klikkaa** *Hae* ja valitse tiedot, jonka jälkeen avautuu lähetyksen hyllytiedot
- **Valitse** *Poiston syy* -> Poistettu hyllystä manuaaliluovutus
- **Valitse** *Poista* - OK

Tee uudelleen hyllyköinti kotimaisella ylilaputustunnuksella.

### 8. Lähetystä ei voi hyllyttää, viivakoodi viallinen

Havaittuasi virheellisen viivakoodin, ole ensin yhteydessä myynnin tukeen (valinta 1) jossa tutkitaan löytyisikö oikea toimiva viivakoodi.

### Paketti:

- jos pystyt, tee lähetykselle poikkeamaluku "Seuranta-ID viallinen, asiakasvirhe"
- liitä lähetyksen päälle hyötylinkeistä tulostettava "Seuranta-ID viallinen" -saate
- ohjaa lähetyksen postikeskuksen vastaanottoon (yhteystiedot käsikirjassa) ylläpöytettäväksi, jonka jälkeen lähetyksen palautuu takaisin hyllykötäväksi.

### Kirje:

- hyllyköi lähetyksen manuaalisesti erilleen muista lähetyksistä. Merkitse lähetyksen päällykseen tulopäivä palauttamista varten.
- jos lähetykseen liittyy postiennakko, pyydä heti hyllyköinnin jälkeen kassajärjestelmätuesta viivakoodi postiennakkosumman tilitystä varten
- kun vastaanottaja noutaa lähetyksen, hae lähetyksen säilytyspaikastaan
- pyydä vastaanottajan kuittaus ja nimenselvitys saapumisilmoitukseen
- jos lähetykseen liittyy postiennakko, lue "Postiennakon tilitys" -viivakoodi ja syötä aukeavalle näytölle lähetyksen merkitty perittävä postiennakkosumma. Hyväksy ja tapahtuma siirtyy kuitille.

## 9. Kieltäytynyt vastaanottamasta

Postaalitoiminnot -> Toimipaikkapalautus -> Palautuksen syy: Kieltäytynyt vastaanottamasta

## 10. Perillesaamaton lähetyksen

Postilähetyksen, jota ei ole voitu antaa vastaanottajalle tai jota vastaanottaja eikä alkuperäinen lähettäjä ota vastaan, on perillesaamaton. Käsitteily säilytysajan umpeuduttua:

- osoitteettomat kirjelimet: peitä/poista osoitetiedot ja laita paperinkeräykseen
- osoitteelliset kirjelimet: lähetä Jyväskylän tarkistuspisteeseen
- paketit, pienlähetykset, asiakaspalautukset: oman alueen postikeskukseen
- palautusosoitteet ja lähetelemake hyötylinkeissä.
- **Valitse** käsipäätteeltä 'Edelleenlähetyksen', lue lähetystunnus, valitse poikkeaman syyksi "Perillesaamaton" ja paina ENT.

Katso käsikirjasta *Taustatoiminto > Taustatoiminto > Perillesaamattomat lähetykset*.

## 11. Lähetyksen palauttaminen ulkomaille

- Kiinnitä osoitelapun/-tietojen viereen Palautetaan-tarra (CN15) ja rasti tarrasta "ei noudettu"
- yliviivaa siististi vastaanottajan tiedot ja kirjoita lähetykseen "Retour"
- merkitse palautusosoite. Leimaa lähetyksen ja Palautetaan-tarra.
- valitse käsipäätteeltä 'Palautus' ja 'Säilytysaika päättynyt' => lue lähetystunnus ja syötä postinumero 01000, paina ENT.
- liimaa käsipäätteen ilmoittama Palautetaan-tarra, älä peitä sillä lähetystunnusta.
- älä tee lunastusmerkintöjä.

## 12. TR-tuotetta vastaava SAP-nimike puuttuu, lähetyksen ei voi luovuttaa

Jos lähetykseen liittyy pe (postiennakko) ota yhteys järjestelmätukeen.

Muussa tapauksessa tee seuraavat toimenpiteet:

- **Valitse** *Postaalitoiminnot - Hyllytiedot*
- Lue lähetystunnus tai näppäile lähetystunnus
- **Klikkaa Hae** ja valitse tiedot, jonka jälkeen avautuu lähetyksen hyllytiedot
- **Valitse Poiston syy** -> Poistettu hyllystä manuaaliluovutus
- **Valitse Poista** - OK
- Ota vastaanottajan allekirjoitus varakortille, lisää lähetystunnus ja laita saateen väliin.

## 13. Lähetyksen ei löydy hyllystä

Tarkista lähetyksen seurannasta, onko lähetyksen luovutettu tai väärinohjautunut toiseen postiin. Tarkista myös, ettei ole manuaalihiljytetty viallisen viivakoodin vuoksi. Etsi löytyykö lähetyksen kuitenkin hyllystä (= hyllyköinti jäänyt tekemättä). Tarkista myös, että hyllyköintitiedot ovat purkautuneet käsipäätteestä.

- **väärinohjautunut:** soita myynnin tukeen, ilmoita lähetystunnus ja pyydä lähetystä edelleenlähetettäväksi oikeaan palvelupisteeseen noudettavaksi
- **lähetys jo luovutettu:** poista hyllystä poikkeamalla Poistettu hyllystä, manuaaliluovutus.

#### 14. Väärinohjautunut lähetys

- älä hyllyköi lähetystä
- **Valitse** käsipäätteeltä "Edelleenlähetys". Lue lähetystunnus ja valitse Poikkeama "Lajitteluvirhe". Näppäile postinumero. Siirrä lähetys lähtevän postin rullakkoon.

#### 15. Helposti-koodilla vastaanottaminen

Lähetyksessä asiakkaan tulostama osoitekortti:

- **Valitse** kassalla [F2] Postaalitoiminnot => Rekisteröinti => lue lähetystunnus => Valitse "tallenna" => kun kaikki lähetystunnukset on luettu "Lähetystunnus listalle" valitse Kassalle (Enter) => Päätä asiointikäynti (kuitti) => Enter ja käteinen (F10) => kuitti tulostuu.
- Valmiiksi maksettujen lähetysten jättöpaikkaan jätetty, rekisteröi käsipäätteellä.

Asiakkaalla on Helposti-koodi (ei valmiiksi tulostettua osoitekorttia):

- **Valitse** käsipäätteeltä "Vastaanotto" ja lue Helposti-kooditarran viivakoodi. Asiakas ei saa kuittia, vaan seuraa lähetyksen kulkua verkkopalvelusta saamallaan lähetystunnuksella.
- **Jos poikkeustilanteessa Helposti-kooditarrat ovat loppuneet: Siirry** kassalla Vastaanotto ja hinnoittelu -näytölle => syötä asiointikoodi "Lähetystunnus/Asiointikoodi" -kenttään => paina Hae.

#### 16. Asiakaspalautussopimus etsiminen / ei löydy

- kirjoita vastaanottajan nimi mahdollisimman oikein ja täydellisesti (katso lähetyksen päältä) kassan sopimushaku-kenttään
- vertaa hakutuloksen nimitietoa lähetyksen päällyksen tietoihin
- kassanäytöllä kirjesopimuksen tiedot ensin ja pakettisopimuksen tiedot sen alla. Valitse oikea rivi.
- jos sopimustietoa ei löydy, palauttaja maksaa itse palautusmaksut tai vie lähetyksen noutopaikkaan, josta on sen hakenut (esim. MyPackin lähetys).

#### 17. Kirjattu, vakuutettu, saantitodistus – luovutus usealle henkilölle

- kaikkien oltava kuittaamassa tai annettava noutajalle valtakirja. Jos nimien välissä on TAI (/) lähetyksen saa luovuttaa jollekin vastaanottajista eikä muilta tarvita valtakirjaa.
- alaikäisen tai vajaavaltaisen on oltava läsnä lähetystä noudettaessa tai annettava valtakirja.  
*Hyötylinkit - Tiivistelmä luovutusohjeet henkilöasiakkaalle / yritysasiakkaalle*

#### 18. Kirjattu, vakuutettu, saantitodistus – luovutus yritykselle tai yhteisölle

- luovutetaan lähetykseen merkitylle henkilölle, nimenkirjoitusoikeuden omaavalle tai em. antaman valtakirjalla  
*Hyötylinkit - Tiivistelmä luovutusohjeet henkilöasiakkaalle / yritysasiakkaalle*

#### 19. Aiheetta palautunut lähetys

Koskee käteisasiakkaan lähetyksiä, jos asiakaspalvelu tai lähettäjä ilmoittaa ettei vastaanottaja ole saanut saapumisilmoitusta ja lähetys lähetetään uudelleen. **Älä korjaa tapahtumaa Heti-hyvitykseen!**

- tee luovutus alkuperäiselle lähetystunnukselle. Älä veloita palautusmaksua.
- hinnoitele lähetys **ja tulosta lähetykseen uudet tarrat kassalta, älä peri maksua asiakkaalta. Peitä vanhat tarrat uusilla.**
- Lähetä hyvityspyyntö postimaksusta ekstranetin sähköisellä selvityspyyntölomakkeella.

#### 20. Valtakirjaa ei löydy sähköisestä arkistosta

Jos annettua valtakirjaa ei löydy, tarvitset valtakirjan antajan ja valtuutetun yhteystiedot sekä ajankohdan, jolloin valtakirja on jätetty palvelupisteeseen/lähetetty skannattavaksi:

- Opus Capita Service Desk Puh. +358(0) 9 5846 6100 (valitse ensiksi nro 1 ja sen jälkeen nro 4)
- Jos valtakirjahaku ei toimi, ole yhteydessä ICT ServiceDesk (p. 0800 176 176, valinta 3)