



EXTRANET-ANVÄNDARGUIDE / RETURSTÄLLEN

Innehåll

REGISTRERING AV ETT NYTT RETURSTÄLLE	2
INLOGGNING OCH UPPDATERING AV SINA EGNA UPPGIFTER	2
Byte av returställe.....	3
RETURSTÄLLE	4
Hantera kontaktuppgifter	4
Användaradministration.....	4
Returställets automater	4
Beställ förpackningsmaterial	4
PALPA ETIKETTER	4
RETURER	5
Ersätta returer	5
Kontrollering av returer – så här fungerar sökningen	5
Felaktiga returer.....	5
Returstatistik.....	5
REKLAMATION	5
Reklamera om återstående manuellretur	5
Reklamera om avvikelse av mängden i en manuellretur	5
Listan över reklamationer	5
Reklamera om automatretur	6
MATERIALBANKEN	6
NYHETER	6
INSTRUKTIONER OCH DOKUMENT	6
MEDDELANDEN	6
PALPA KUNDSERVICE	6

EXTRANET ANVÄNDARGUIDE

REGISTRERING AV ETT NYTT RETURSTÄLLE

Nya returställena är registrerade hos Palpa via elektronisk form. Returställen fyller i den information som krävs på formuläret och bekantar sig med reglerna för retursystem. Man kan skriva ut en kopia av formuläret efter det att den har skickats.

Palpas kundservice kontrollerar informationen och accepterar registreringen inom några dagar. Om startdatumet för returneringen är i framtiden accepteras registreringen ett par arbetsdagar före startdatumet.

E-postmeddelandet skickas till returställena när registreringen har godkänts. Alla Extranet-användare definierade för registrering skickas både användarnamn och lösenord via e-post.

Den första satsen returneringsetiketter skickas också till returställena med 1: a klasspost.

INLOGGNING OCH UPPDATERING AV SINA EGNA UPPGIFTER

Inloggning till Palpas extranet service sker med användarnamn (e-postadress) och lösenord.



SUOMEKSI IN ENGLISH



Om lösenordet har glömts kan returställena beställas för inloggningssidan för ny lösenord [Glömt ditt lösenord? länken](#).

Användaren kan ändra sitt lösenord efter att ha loggat in i användardata sektionen.



Suomen Palautuspakkaus Oy
Byt returställena >

palautuspiste@palautuspiste.fi

RETURSTÄLLE + PALPA ETIKETTER RETURER + REKLAMATION + MATERIALBANK

Egna uppgifter

Logga ut

Lösenordet skall vara minst 8 och max 20 märken långt. Andra krav på lösenordet finns inte.

EXTRANET ANVÄNDARGUIDE

Byte av returställ

Användaren kan vara ansluten till flera returställ. Du kan lägga till en ny länk genom att kontakta Palpas kundservice: asiakaspalvelu@palpa.fi

Efter att ha loggat in kan användaren ändra företaget genom att klicka på länken Byt returställ:

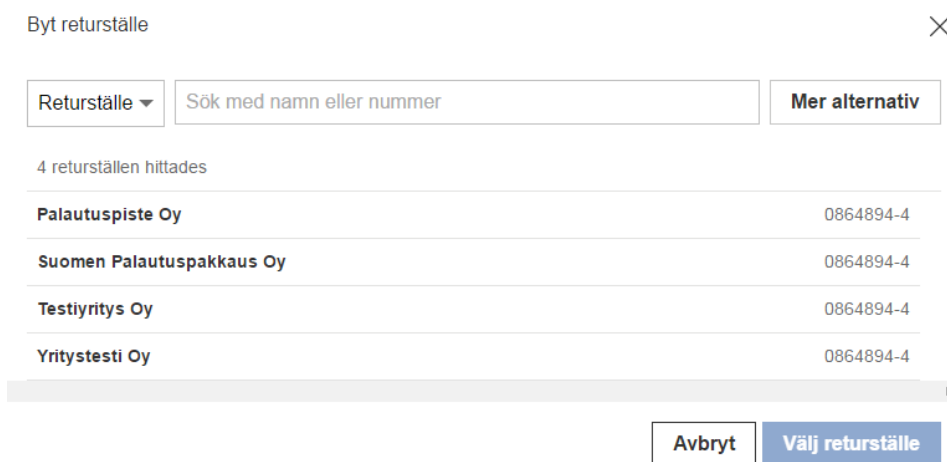


 Suomen Palautuspakkaus Oy
 Byt returställ >

palautuspiste@palautuspiste.fi ▼ SUOMEKSI IN ENGLISH

RETURSTÄLLE + PALPA ETIKETTER RETURER + REKLAMATION + MATERIALBANK

I sökrutan visas alla returställ som användaren är länkad till.



Byt returställ ×

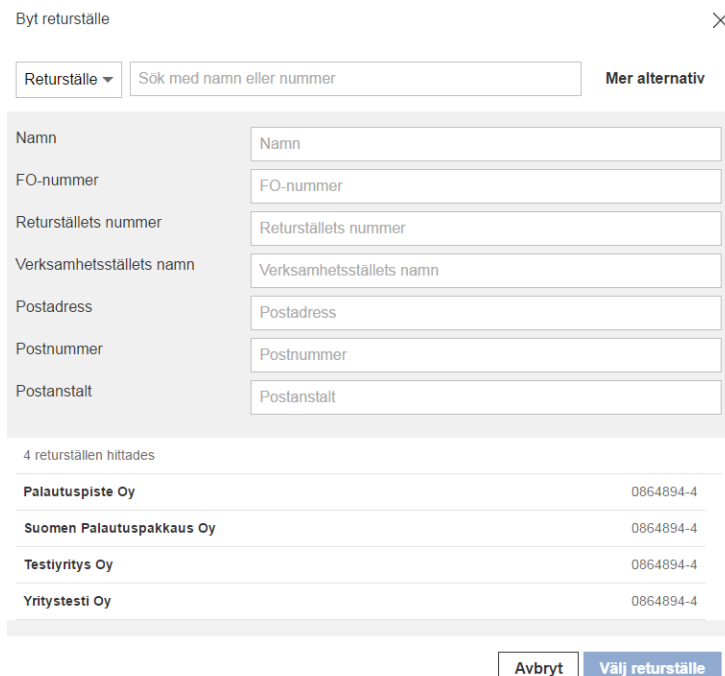
Returställe ▼ Sök med namn eller nummer **Mer alternativ**

4 returställ hittades

Palautuspiste Oy	0864894-4
Suomen Palautuspakkaus Oy	0864894-4
Testiyritys Oy	0864894-4
Yritystesti Oy	0864894-4

Avbryt **Välj returställ**

Mer alternativ –valet lägger till sökkriterier:



Byt returställ ×

Returställe ▼ Sök med namn eller nummer **Mer alternativ**

Namn	Namn
FO-nummer	FO-nummer
Returställets nummer	Returställets nummer
Verksamhetsställets namn	Verksamhetsställets namn
Postadress	Postadress
Postnummer	Postnummer
Postanstalt	Postanstalt

4 returställ hittades

Palautuspiste Oy	0864894-4
Suomen Palautuspakkaus Oy	0864894-4
Testiyritys Oy	0864894-4
Yritystesti Oy	0864894-4

Avbryt **Välj returställ**

Att välja returställ sker med att trycka på t.ex. namnet och Välj returställ.

EXTRANET ANVÄNDARGUIDE

RETURSTÄLLE

Hantera kontaktuppgifter

Beroende på användarens roll kan man se och uppdatera returställens kontaktuppgifter. Uppdatering av officiella namnet, FO-numret och den huvudsakliga kontaktpersonen kan inte göras på Extranet. När det officiella namnet eller kontakten ändras kan returställena skicka en begäran till kundservice via e-post. Förändringen av Y-symbolen kräver nästan alltid en ny registrering.

Upphörande av returstället

Returstället informerar Palpa om upphörande genom att fylla i formuläret i Extranet. Palpa lagrar informationen i systemet.

Returstället kan beställas för retureringsetiketter fram till slutdatumet. Etiketter kan då endast beställas via kundservice. Returstället kan logga in på Extranet ytterligare tre månader efter slutdatumet, varefter kontot automatiskt stängs.

Användaradministration

Huvudanvändaren kan lägga till, redigera eller ta bort Extranet-användare på den här sidan. Lägga till en användare är begränsad till redovisningsgranskare, etikettbeställare och åskådare. Returställen kan lägga till en ny huvudanvändare genom att kontakta Palpas kundservice.

Beskrivning av användarrollerna:

Huvudanvändare – Rättighet att skriva och beskåda alla sektioner.

Redovisningsgranskare – Rättighet att göra klagomål och rättighet att beskåda alla sektioner.

Etikettbeställare – Rättighet att uppdatera postadressen för Palpa etiketterna, rättighet att göra etikettbeställningar och beskåda alla sektioner.

Åskådare – Rättighet att beskåda alla sektioner i servicen.

Returställets automater

Detaljhandelns returställena som använder returautomater ser sina automatuppgifter i denna sektion. Sidan visar också information om en ineffektiv linjeanslutning av en viss returautomat om den har rapporterats av automattillverkaren.

Palpa uppdaterar automatuppgifterna enligt automattillverkarnas rapportering två gånger i månaden. Om det finns några fel i informationen måste returställena vara i kontakt med Palpa kundservice.

Beställ förpackningsmaterial

Returställen beställer förpackningsmaterial (lådor, säckar, spännband, behållare) från förpackningsleverantörer. Detaljerade instruktioner för beställning kan hittas på Instruktion för beställning av returförpackningar.

PALPA ETIKETTER

Returstället beställer etiketter i den här sektionen. Beställningskvantiteten är begränsad till antalet etiketter på arket (27 st).

Palpa skapar etikettmaterial **på måndagar, onsdagar och fredagar** runt 11:00. Etiketter skickas per post till returställens leveransadress.

Palpa etiketter –sidan visar beställningar under de senaste 24 månaderna.

EXTRANET ANVÄNDARGUIDE

RETURER

Ersatta returer

Sidan visar returinformation på kvittonivå. Både automat- och manuell returerna visas och kan sortera t.ex. med kvittonummer eller datum. Sökresultatet kan laddas ner till MS Excel.

Kontrollering av returer – så här fungerar sökningen

- Med returautomatens nummer kan sökas automatreturer. Returautomatens nummer är 6 numror och finns t.ex. på Returställets automater sektionen på Extranet.
- Kvittonumret på automatreturerna är samma som på papper kvittot och Palpa etikettens nummer på manuella returerna.
- Typ skiljer automat- och manualreturer.
- Innehållet skiljer returer av burkar, plastflaskor och glasflaskor.
- Årligt urval begränsar uppgifterna för ett visst år. Valet är obligatoriskt i några fall, t.ex. i samband med endast returautomatnummer.

Felaktiga returer

Listan visar både ogiltiga och avvisade kvitton. Palpa krediterar eller avvisar kvitton i felstatus.

Returstatistik

Sidan visar mängden returnerade dryckesförpackningarna varje månad och år. Uppgifterna kan laddas ner till MS Excel för ytterligare stillestånd.

REKLAMATION

Reklamera om återstående manuellretur

Reklamationen kan göras då returen inte alls hittas från Extranet. Formuläret fylls i och skickas.

Palpa kontrollerar förpackningstypen och avhämtningsdatumet från transportdata. Palpa krediterar reklamerad returen baserat på det genomsnittliga innehållet i tidigare returer. Palpa krediterar bara returer som är gjort enligt Palpas instruktionerna.

Reklamera om avvikelse av mängden i en manuellretur

Burkar och plastflaskor

Palpa krediterar manualreturer av burkar och plastflaskor enligt hantering centralens räkningsresultat. Hanteringscentralen utför kvalitetskontrollräkning i början av varje skift och resultaten övervakas av Palpa. Om beräkningsnoggrannheten inte motsvarar kravet från Palpa, kommer ingen retur att räknas på den linjen.

Reklamationer om återstående mängd av burkar eller plastflaskor kan göras endast då säcken identifierats att ha varit **öppen** eller **sönder**.

Palpa kontrollerar returställets genomsnittliga innehåll i tidigare returer. Palpa kan avvisa reklamationen om returens helhetsmängd är för stor. Palpa krediterar inte pantlösa eller oläsbara dryckesförpackningar.

Glasflaskor

Palpa krediterar glasflaskornas manuella returer enlighet med glasbehållarens storlek och innehåll. Behållaren kan vara stor, liten och fylld helt eller liten och halvfull.

Listan över reklamationer

Palpas kundservice hanterar manuella reklamationer. Svaren till reklamationen syns på listan över reklamationer. Användaren får också ett meddelande på Extranets hemsida när reklamationen har besvarats.

EXTRANET ANVÄNDARGUIDE

Reklamera om automatretur

Reklamation om automatretur kan göras då returen inte hittas på Extranet och automaten inte har rapporterat problem med nätverksanslutningen.

Returdata till behållare rapporten är konstruerade så att returstället kvitterar returautomaten alltid när behållaren byts ut. Detsamma gäller både burkar, plastflaskor och glasflaskor. Returdata lagras i maskinens minne och automattillverkaren hämtar returinformationen från maskinen och levererar dem till Palpa i elektronisk form.

Palpa krediterar automatreturerna enligt innehållsrapporten (kvittosnummer). Individualiseringsuppgiften består av kvittosnummer, datum och maskinens nummer. Krediteringen baserar sig på de olika pantkodernas antal som returautomaten lagrat.

Om kvittot inte finns i Palpas systemet ansvarar tillverkaren för att skicka returinformationen till Palpa vid nästa faktureringsavbrott.

Palpas kundservice hanterar reklamationer och svarar till användaren per e-post.

MATERIALBANKEN

Materialbanken innehåller alla instruktioner, regler och bilder. Materialbanken finns också på Palpas hemsida.

NYHETER

Palpa publicerar elektroniska nyhetsbrev och pressmeddelanden några gånger om året. Nyhetsbrev kan också hittas på Extranets hemsida.

INSTRUKTIONER OCH DOKUMENT

Sektionen innehåller de viktigaste instruktioner.

MEDDELANDEN

Sektionen med kuvertbilden visar ett meddelande som riktar sig till en viss användare. Redovisningsgranskaren kommer t.ex. att informeras om att reklamationen har besvarats.

PALPA KUNDSERVICE

Palpa kundservice betjänar på vardagar kl. 8:00-16:00.

Telefon: (09) 868 9860 / E-post: asiakaspalvelu@palpa.fi.