

# Yrityksen noutopiste

Palvelukuvaus

## Sisällysluettelo

1	Yleistä.....	3
2	Määritelmät.....	4
3	Yrityksen noutopiste-palvelun sisältö .....	4
3.1	Saapumisilmoitukset.....	6
3.2	Noutamattomien palautus .....	6
4	Palvelun käyttöönotto.....	7
5	Kuljetuspalvelut.....	7
5.1	Toimitukset noutopisteeseen .....	7
5.2	Palautukset noutopisteestä .....	8
6	Palvelun käytön edellytykset .....	8
7	Käyttäjätunnukset ja salasanat.....	8
8	Palvelun käytön lopettaminen .....	9
9	Service Desk.....	9
10	Palvelun saatavuus ja häiriön hallinta.....	9
11	Palvelun tekninen toimintaympäristö .....	10

## 1 Yleistä

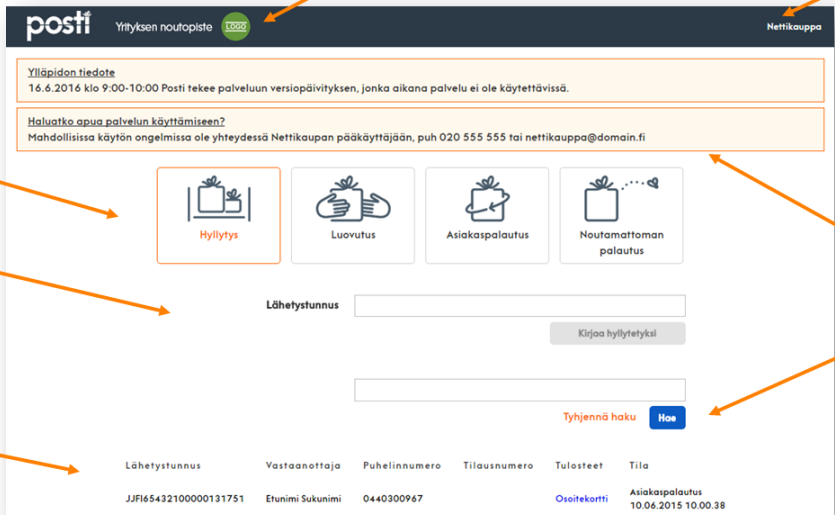
Tämä dokumentti kuvaa Postin tarjoaman Yrityksen noutopiste-palvelun sisällön.

Yrityksen noutopiste mahdollistaa tilaa-ja-nouda (click & collect) toimintamallin toteuttamisen esimerkiksi verkkokauppaa varten. Yrityksen noutopiste-palvelulla verkkokauppias hoitaa tehokkaasti ja virheettömästi myymälöissä tapahtuvat toiminnot. Myymälällä on myös mahdollisuus tehdä lisämyyntiä kun verkkokaupan asiakas noutaa lähetystä.

Tilaa-ja-nouda-mallissa:

- verkkokaupan asiakas tilaa tuotteen verkosta. Toimitusosoitteeksi hän valitsee jonkin verkkokaupan ehdottamista myymälöistä.
- tuote lähetetään verkkokaupan varastosta asiakkaan valitsemaan myymälään.
- lähetys vastaanotetaan myymälässä ja asiakkaalle ilmoitetaan että lähetys on noudettavissa myymälästä.

Yrityksen noutopiste-palvelu edellyttää, että Asiakkaalla on käytössään tarvittavat Postin kuljetuspalvelut.



The screenshot shows the Posti business pickup service interface. Annotations point to various elements:

- Yrityksen logo**: Points to the Posti logo and the 'Yrityksen noutopiste' header.
- Noutopisteen nimi**: Points to the 'Nettikauppa' header.
- Palvelun päätoiminnot**: Points to the service icons: 'Hyllytys', 'Luovutus', 'Asiakaspalautus', and 'Noutamattoman palautus'.
- Lähetystunnuksen syöttökenttä**: Points to the 'Lähetystunnus' input field.
- Tapahtumien seuranta**: Points to the tracking table at the bottom.
- Mahdolliset tiedotteet**: Points to the 'Ylläpidon tiedote' and 'Haluatko apua palvelun käyttämiseen?' sections.
- Lähetysten tietojen haku**: Points to the 'Tyhjennä haku' and 'Hae' buttons.

Lähetystunnus	Vastaanottaja	Puhelinnumero	Tilausnumero	Tulosteet	Tila
JJFI6543210000131751	Etnimi Sukunimi	0440300967		Osoitekortti	Asiakaspalautus 10.04.2015 10.00.38

Kuva 1 Yrityksen noutopisteen käyttäjän käyttöliittymä

## 2 Määritelmät

”Asiakas” tarkoittaa Yrityksen noutopiste-palvelun tilaajaa (palvelusopimuksen tekijää).

”Noutopiste” tarkoittaa Asiakkaan hallinnoimaa palvelupistettä, josta Asiakkaan asiakkaat voivat noutaa pakettilähetyksiä.

”Asiakaspalautus” tarkoittaa toiminnallisuutta jolla voidaan vastaanottaa verkkokaupan asiakkaan tuotepalautuksia ja lähettää ne varastolle. Toiminnallisuudella ei tarkoiteta Postin kautta tehtäviä asiakaspalautuslähetyksiä.

”Noutamattoman palautus” tarkoittaa toiminnallisuutta jolla noutopisteestä noutamattomat lähetykset palautetaan varastolle. Toiminnallisuudella ei tarkoiteta Postista palautuvia noutamattomia lähetyksiä.

”Logistiikan sopimustunnus” tarkoittaa Asiakkaan käyttämää lähetystunnusta, jolle kuljetuksen kustannukset kohdistuvat.

”Saapumisilmoitus” tarkoittaa palvelun lähettämää tekstiviestiä matkapuhelimeen, jonka tarkoituksena on kertoa että lähetyks on noudettavissa noutopisteestä. Palvelu sisältää tekstiviestin lähettämisen toiminnon Postin käyttämälle matkapuhelinoperaattorille.

## 3 Yrityksen noutopiste-palvelun sisältö

Yrityksen noutopiste on nettipalvelu, jonka käyttämiseen Asiakas tarvitsee sähköpostiosoitteen, joka toimii käyttäjätunnuksena, sekä käyttäjätunnukseen liitetyn salasanan.

Palvelussa on kaksi erilaista käyttäjäroolia, *pääkäyttäjä* sekä *noutopisteen käyttäjä*.

Pääkäyttäjän toiminnallisuudet:

- **Raportit**, noutopisteen tapahtumalaskureiden selailu,
- **Noutopisteet**, Noutopisteiden perustaminen ja poistaminen; uuden noutopisteen ja sen käyttäjätunnuksen sekä tekstiviestipohjan perustaminen. Lisäksi noutopisteen toimintoja voidaan ohjata seuraavilla asetuksilla..
  - Kuittausosan tulostuksen esto hyllytyksen yhteydessä.
  - Luovutustodistuksen tulostus luovutuksen yhteydessä.

- Palvelun käyttö kassapäätteen kanssa. Toiminto piilottaa noutopisteen käyttäjältä uloskirjautumisen ja salasanan vaihdon.
- Noutamattomien palautus Postin oman palautusmallin mukaisesti. Toiminnon käyttöönotosta on sovittava Postin kanssa erikseen.
- Asiakaspalautukset toisen yrityksen sopimustunnuksella. Toiminnon käyttöönotosta on sovittava Postin kanssa erikseen.
- Vastaanottajan nimitiedon tallennus. Luovutuksen yhteydessä vaaditaan noutopisteen käyttäjältä henkilön nimen tallentaminen.
- **Tiedotteet**; Pääkäyttäjä voi julkaista tiedotteen tai ohjeen kaikille noutopisteen käyttäjille. Tiedotetta voi käyttää esimerkiksi kertomaan kuka on palvelun tukihenkilö Asiakkaan omassa organisaatiossa. Lisäksi käyttöliittymässä voi näkyä mahdolliset Postin tiedotteet.
- **Logo**; Logon liittäminen käyttöliittymään. Logo näkyy palvelun käyttöliittymän yläosassa. Logo voi olla PNG (suositeltava), GIF tai JPEG muodossa.
- **Seuranta**; hakutoiminto lähetyksen tietojen hakemiseksi lähetystunnuksella.

Noutopisteen käyttäjän päätoiminnallisuudet ovat seuraavat:

- **Hyllytys**; lähetyksen vastaanottaminen noutopisteeseen. Hyllytyksen yhteydessä käyttäjälle tulostuu kuittausosa lähetyksen luovutusta varten sekä vastaanottajalle lähetetään tekstiviestillä saapumisilmoitus. Järjestelmällä voidaan hyllyttää Postin 21-merkkisiä lähetystunnuksia (esim. JJFI6543215555123456). Lähetyksen vastaanottajatiedot haetaan Postin lähetysten seurannasta, joita hyödynnetään saapumisilmoituksen lähetyksessä. Jos jostain syystä lähetyksen tietoja ei löydetä, antaa palvelu mahdollisuuden syöttää vastaanottajatiedot käsin (vastaanottajan nimi ja puhelinnumero löytyvät osoitekortilta jos lähetyksen on tehty ohjeistuksen mukaisesti).
- **Luovutus**; lähetyksen luovutuksen kirjaaminen palveluun.
- **Asiakaspalautus**; käyttäjä voi tulostaa asiakaspalautuksen yhteydessä kuitin palautusta tekeväälle verkkokaupan asiakkaalle sekä osoitekortin kuljettamista varten.
- **Noutamattoman palautus**; Jos lähetyksen hyllytyksestä on kulunut 14 vuorokautta näkyy siitä ilmoitus palvelun käyttäjälle. Käyttäjä voi tulostaa osoitekortin lähetyksen palautusta varten.

Muut toiminnallisuudet:

- Kirjautuminen ulos palvelusta.
- Kielen valinta kirjautumisen yhteydessä. Valittavat kielet ovat Suomi, Englanti, Viro, Latvia ja Liettua ja Venäjä.
- Uuden salasanan pyyntö unohtuneen salasanan tilalle.
- Hyllytys ja luovutus toimintojen käyttäminen aiheuttavat merkinnän lähetyksen tietoihin myös Postin lähetyksen seurannassa, jolloin koko toimitusketju on seurattavissa.
- Käyttöliittymässä on toiminto lähetyksen tietojen hakemiseksi lähetystunnuksella järjestelmän sisällä.

### 3.1 Saapumisilmoitukset

Kun Yrityksen noutopiste-palvelulla vastaanotetaan lähetyksen Hyllytys-toiminnolla, lähetetään vastaanottajan matkapuhelimeen tekstiviesti.

Tekstiviestin sisällön voi määritellä noutopistekohtaisesti. Tekstiviestiin voi sisällyttää noutopisteen nimen (\$name) lähetystunnuksen (\$jffi), lähetyksen viimeisen noutopäivän (\$lastPickUpDate), sekä osoitetiedon (\$address) käyttämällä \$-alkuisia muuttujia.

Esimerkki tekstiviestimallista:

*"Lähetyksen \$jffi on noudettavissa \$lastPickUpDate os. \$address.  
Henkilökortti mukaan. Terveisin \$name."*

Mallin mukainen saapumisilmoitus:

*"Lähetyksen JJFI65432155555123456 on noudettavissa 25.6. os.  
Elielinkatu 2, 00100 Helsinki. Henkilökortti mukaan. Terveisin,  
Nettikauppa"*

Tekstiviestin lähettäjä tieto poimitaan noutopisteen nimitiedosta, joka on edellisessä mallissa "Nettikauppa".

Tekstiviestin pituus on korkeintaan 160 merkkiä.

### 3.2 Noutamattomien palautus

Kun lähetyksen hyllyttämisestä on kulunut 14 päivää, ilmoittaa palvelu siitä käyttöliittymässä. Lähetyksen voi palauttaa varastolle "Noutamattoman palautus"-toiminnolla, jolloin lähetykselle valitaan vastaanottava varasto ja tulostetaan sille osoitekortti.

## 4 Palvelun käyttöönotto

Palvelun käyttöönotto sisältää seuraavat vaiheet:

- Posti perustaa asiakkaan pääkäyttäjän tunnuksen. Samalla lähetään salasanan vaihtopyyntö pääkäyttäjän sähköpostiosoitteeseen.
- Posti liittää asiakkaan tietoihin Postin kuljetuspalvelun *Asiakaspalautus* ja *Noutamattoman palautus*-toimintoja varten. Tässä määritellään millä logistiikan sopimustunnuksella lähetykset tehdään. Logistiikan sopimustunnus voi olla sama kuin asiakkaalla jo ennestään oleva, tai tätä palvelua varten voidaan perustaa oma. Jos käytetään jo aiemmin käytössä olevaa logistiikan sopimustunnusta, Asiakas varmistaa muista järjestelmistään että osoitekortit tulostuvat oikeassa formaatissa. Yrityksen noutopiste-palvelussa ja siihen liitettyyn logistiikan sopimusnumeroon asetetaan oletusarvona A4-kokoiset pakettiosoitteet.
- Posti perustaa asiakkaan asiakaspalautusosoitteet *Asiakaspalautus* ja *Noutamattoman palautus*-toimintoja varten. Osoitteita voi olla useita, mutta lähetykset tehdään aina samalla logistiikan sopimustunnuksella.

Asiakkaalle tulee olla käytössään tarvittavat Postin kuljetuspalvelut noutopisteeseen toimittamista varten.

## 5 Kuljetuspalvelut

### 5.1 Toimitukset noutopisteeseen

Palvelu toimii seuraavien Postin kuljetuspalveluiden kanssa:

- Express Business Day
- Express Business Morning

Lähetyksistä täytyy toimittaa EDI-sanoma Postille ja sanoman mukana täytyy tulla vastaanottajan matkapuhelinnumero. Matkapuhelinnumeroa käytetään saapumisilmoituksen lähettämiseen.

Monipakettitoiminnallisuutta voidaan käyttää kuljetuksen yhteydessä.

Yrityksen noutopiste-palvelulla voidaan vastaanottaa minkä tahansa yrityksen lähetyksiä, edellyttäen että lähettäjä käyttää edellä mainittuja palveluita ja että lähetyksessä on tarvittavat vastaanottajatiedot.

Suosittelemme että verkkokaupan lähetyksissä vastaanottajan tiedot ovat muodossa:

Etunimi Sukunimi c/o Nettikauppa  
Nettikaupan katuosoite 1  
00000 Kaupunki

## 5.2 Palautukset noutopisteestä

Asiakaspalautukset sekä noutamattomat palautukset kuljetaan Asiakkaan kuljetussopimuksella. Palautuksen tehdään Postin Express Business Day-kuljetuspalvelulla. Monipakettilähetys ei ole mahdollinen.

## 6 Palvelun käytön edellytykset

Palvelun käyttäminen vaatii:

- Sopimus palvelun käytöstä. Samassa yhteydessä Posti luo yrityksen pääkäyttäjän tunnuksen.
- Internet yhteyden ja palvelun kanssa yhteensopivan nettiselaimen käyttäminen. Asiakas vastaa itse käyttämänsä nettiselaimen yhteensopivuuden testaamisesta. Selaimessa täytyy sallia pop-up ikkunat jos tulostuksia käytetään.
- viivakoodin lukija, joka lukee yleisesti tuettua Code 128 viivakoodimääritystä ja joka on käytössä myös Postin pakettipalveluissa. Palvelua voi käyttää myös ilman viivakoodinlukijaa syöttämällä lähetystunnukset käsin.
- sopimuksen Postin pakettien kuljetuspalveluista. Käyttöäönnoton yhteydessä määritellään millä logistiikan sopimustunnukselle palautuslähetykset tehdään.
- Tulostustoiminnot vaativat lisäksi
  - Acrobat Reader-ohjelma
  - tulostusmahdollisuutta A4-kokoiselle paperille.
  - muovitaskuja A4-kokoisia paperisia pakettiosoitteita varten. Muovitaskuja voi tilata Postin on-line palveluista ([www.posti.fi/materiaalitalaus](http://www.posti.fi/materiaalitalaus) > Tulliluettelot ja muovitaskut > Materiaalinumero 5091105, Muovitasku pakettiosoitteita varten).

## 7 Käyttäjätunnukset ja salasanat

Admin-käyttäjä voi luoda uusia noutopisteitä, joilla jokaisella on oma yhteiskäyttöinen käyttäjätunnus. Käyttäjätunnus perustuu sähköpostiosoitteeseen ja siihen liitettyyn salasanaan.



Luodessaan uuden käyttäjätunnuksen, palvelu lähettää automaattisesti salasanan vaihtopyynnön noutopisteen käyttäjän sähköpostiosoitteeseen.

Käyttäjä voi pyytää palvelun kautta pyytää automaattisesti uutta salasanaa unohtuneen tilalle.

Asiakkaan omalla vastuulla on varmistaa, että noutopisteen henkilökunnan vaihtuessa myös noutopisteen käyttäjän salasana vaihdetaan.

Salasanan pituus on vähintään 12 merkkiä ja sen täytyy sisältää numeroita (0-9), isoja kirjaimia (A-Z) sekä pieniä kirjaimia (a-z).

## 8 Palvelun käytön lopettaminen

Kun Asiakas lopettaa palvelun käyttämisen, Posti poistaa palvelun käytöstä syntyneen datan kohtuullisen ajan kuluessa.

## 9 Service Desk

Käyttäjän havaitessa häiriöitä Palvelun käytettävyydessä, tulee tästä raportoida välittömästi suoraan Toimittajan Service Deskiin. Service Desk on ensisijainen yhteydenottopiste häiriöilmoituksille.

Service Desk palvelee arkisin klo 08:00 - 16:00 seuraavasti:

- yhteydenotot häiriötilanteissa sähköpostilla [servicedesk.glue@posti.com](mailto:servicedesk.glue@posti.com) tai puhelimitse puh. +358(0) 6000 4113.

Sähköpostilla lähetetyt häiriöilmoitukset käsitellään 4 tunnin sisällä sen vastaanotosta.

Viiveettömän tukipalvelun tuottamiseksi Asiakkaan sähköpostilla lähettämän häiriöpyynnön otsikon (sähköpostin subject-kenttä) tulee olla muodossa "Glue Yrityksen noutopiste/<asiakas>:häiriön kuvaus".

Toimittaja varaa oikeuden muuttaa Service Desk-palvelun sijaintia ja yksityiskohtia kohtuullisen etukäteisilmoituksen jälkeen.

## 10 Palvelun saatavuus ja häiriön hallinta

Sovellusohjelmisto on käytettävissä kaikkina vuorokauden aikoina, vuoden ympäri. Toimittaja vastaa järjestelmän käytettävyydestä arkisin kello 8.00 - 16.00.

Häiriötilanteiden korjaus aloitetaan häiriön kriittisyysluokan mukaisella aikataululla. Kriittisten vikojen häiriönkorjaus aloitetaan ilman aiheetonta viivettä.

Kriittisellä vialla tarkoitetaan vikaa, joka estää sanoman välityksen lähdejärjestelmästä (esim. verkkokauppa) kohdejärjestelmälle.

## 11 Palvelun tekninen toimintaympäristö

Yrityksen noutopiste on SaaS pohjainen palvelu. Palvelun toteutus pohjautuu Platform as a Service (PaaS) -palveluun, joka on toteutettu AWS-pilvipalvelulla.

Palvelun korkea käytettävyys (High Availability) saavutetaan palvelun toteutustavalla ja sen alustapalvelulla (PaaS).

PaaS palveluna käytetään Heroku-palvelua, jonka toteutunut saatavuus on nähtävissä osoitteessa <https://status.heroku.com/uptime?region=EU>.

Palvelun datasta otetaan säännönmukaiset varmuuskopiot.