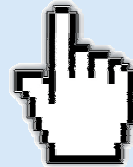




Omat sivut

Eden Springsin asiakaspalvelusivujen käyttöopas



EDEN VESI ON HYVINVOINNIN LÄHDE



Energy | Health | Balance | Creativity | Focus



Hyvä asiakas,

Toivotamme teidät lämpimästi tervetulleeksi tutustumaan Eden Springsin uuteen asiakaspalvelusivustoon! Asiakaspalvelusivut on avattu kotisivuillemme www.edensprings.fi tavoitteenamme parantaa asiakaspalveluamme ja helpottaa asiakkaittemme tiedonsaantia.

Omien sivujesi kautta, pääset esimerkiksi

- tilaamaan vettä, mukeja ja muita oheistuotteita
- tarkastelemaan viimeisimpien laskujenne tietoja ja vesitoimituksia
- tarkistamaan seuraavan vedentoimituspäivän

Omien sivujesi kautta pääset myös

- päivittämään yhteyshenkilöiden tietoja (puhelinnumero, sähköpostiosoite, toimitusosoite jne.) sekä lähettämään esimerkiksi palvelupyynnöitä ja vikailmoituksia.

Rekisteröitymisohjeet:

1. Tarvitset rekisteröitymiseen asiakas- ja laskun numeron. Asiakasnumeron löydät laskusta.
2. Klikkaa www.edensprings.fi ja valitse ”Omat sivut”.
3. Täytä rekisteröimiseen tarvittavat tiedot ja rekisteröidy.

Yksinkertaista!

Löydät seuraavilta sivuilta tarkemman kuvauksen ja ohjeet sivuston käytöstä. Mikäli sivuston käytöstä herää kysymyksiä tai haluatte henkilökohtaista neuvoa, voitte ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme, joka neuvoo mielellään sivuston käytössä.

Puh: 010 800 700

E-mail: asiakaspalvelu@fi.edensprings.com

Ystävällisin terveisin,

Jenni Lindström
Marketing Coordinator
Eden Springs Nordic

EDEN VESI ON HYVINVOINNIN LÄHDE



Energy | Health | Balance | Creativity | Focus



SISÄLLYSLUETTELO

1. Rekisteröityminen ja sisäänkirjautuminen	4
i. Unohtuiko salasana?	5
2. Jakelutietojen tarkastelu	6
i. Seuraava jakelupäivä ja jakeluväli	6
ii. Kiireveden tilaus	6
iii. Toimitushistoria	6
3. Laskutustietojen tarkastelu	7
i. Viimeisimmän laskun tiedot	7
ii. Laskuhistoria	8
4. Veden ja mukien tilaus	10
5. Salasanan vaihtaminen	11
6. Käyttäjätunnuksen vaihtaminen	12
7. Käyttäjätietojen päivitys	13
8. Yhteydenotto	14





I. Rekisteröityminen ja sisäänkirjautuminen

Löydät ”Omat sivusi” Eden Springsin kotisivuilta www.edensprings.fi.

Mikäli yrityksenne ei ole aiemmin rekisteröitynyt sivustolle, sinun on tehtävä se ennen kuin kirjautut sisään. Rekisteröitymistä varten klikkaa rekisteröitymispainiketta ”Etkö ole vielä rekisteröitynyt?”.

Tarvitset rekisteröitymiseen asiakas- ja laskun numeron. Löydät ne esimerkiksi viimeisimmästä laskustanne:

LASKU Sivu 1/1

Eden Springs Oy Finland
Juhaniilantie 4 B, 01740 Vantaa

asiakasnumero

laskun päivämäärä
viitteenne
sopimustyyppi
toimitusosoite:

laskun numero
arvo
laskun summa
viitenumero

tuotteet	kpl	hinta/kpl	Alv%	summa
veroton yht.				
alv % 22.00 %				
alv % 17.00 %				
verollinen yhteensä (EUR)				
kuormak.nro.	toimituspvm.	tuotteet	kpl	hinta/kpl summa

Rekisteröitymisen jälkeen saat viestin antamaasi sähköpostiosoitteeseen, jossa sinulle annetaan ensimmäistä kertaa kirjaututtaessa käytettävä salasana. Voit myöhemmin vaihtaa salasanan mieleiseksesi.

EDEN VESI ON HYVINVOINNIN LÄHDE





i. Unohtuiko salasana?

Mikäli myöhemmin unohdat salasanan, voit tilata uuden salasanan sähköpostiisi painikkeen ”Unohtuiko salasana?” kautta:

Rekisteröitymisen jälkeen voit kirjautua sivustolle. Antamasi sähköpostiosoite on käyttäjätunnukseksi ja salasanan löydät sähköpostistasi.

Klikkaa lopuksi Login-painiketta kirjautuaksesi sisään.

Ensimmäisen sisäänkirjautumisen jälkeen järjestelmä pyytää sinua vaihtamaan salasanan mieleiseksenne.

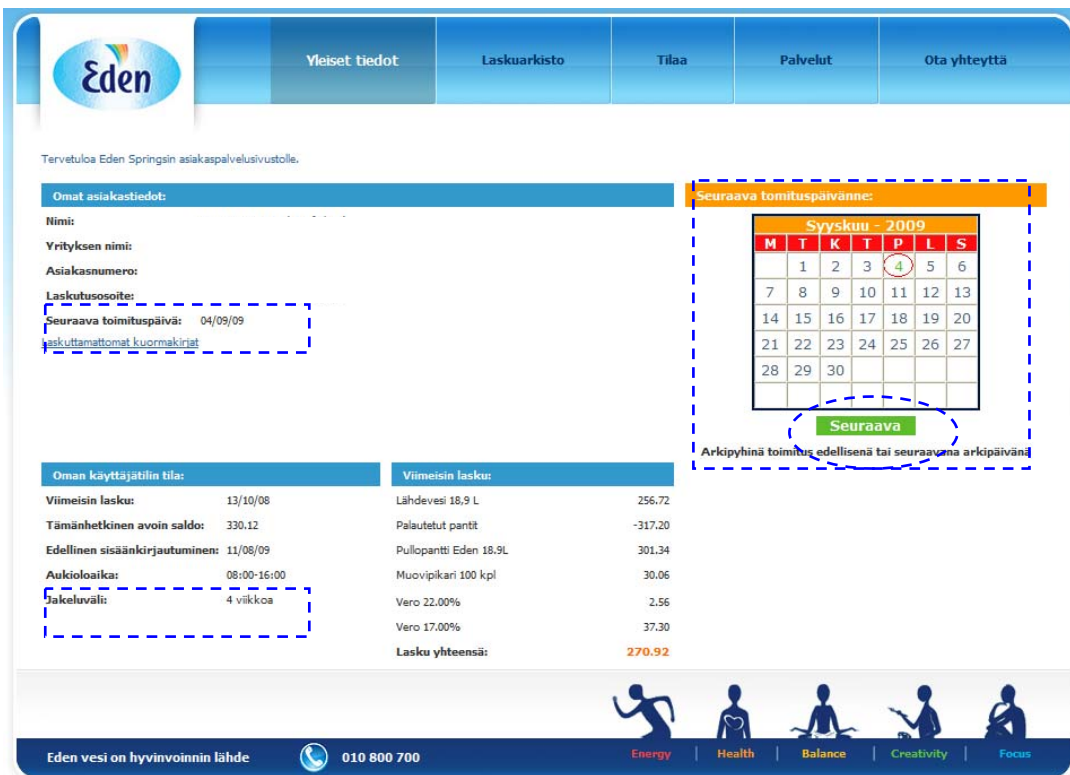


2. Jakelutietojen tarkastelu

i. Seuraava jakelupäivä ja jakeluväli

Näet ”Yleiset tiedot” -välilehden kalenterista kaksi seuraavaa jakelupäivää ja vasemmalta viimeisimmän toimituspäivän ja jakeluvälin. Linkistä ”Laskuttamattomat kuormakirjat” näet, mitä toimitettuja tuotteita ei ole vielä laskutettu.

Painamalla kalenterin painiketta ”Seuraava” pääset eteenpäin seuraavaan suunniteltuun jakelupäivään. Mikäli jakelupäivä osuu arkipyhän kohdalle, toimitus pyritään tuomaan edellisenä tai seuraavana arkipäivänä.



Tervetuloa Eden Springsin asiakaspalvelusivustolle.

Omat asiakastiedot:

Nimi: _____
 Yrityksen nimi: _____
 Asiakasnumero: _____
 Laskutusosoite: _____
 Seuraava toimituspäivä: 04/09/09
[Laskuttamattomat kuormakirjat](#)

Seuraava toimituspäivä:

Syyskuu - 2009						
M	T	K	T	P	L	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Seuraava

Arkipyhinä toimitus edellisenä tai seuraavana arkipäivänä

Oman käyttäjätilin tila:

Viimeisin lasku: 13/10/08

Tämänhetkinen avoin saldo: 330.12

Edellinen sisäänkirjautuminen: 11/08/09

Aukioloaika: 08:00-16:00

Jakeluväli: 4 viikkoa

Viimeisin lasku:

Lähdevesi 18,9 L	256,72
Palautetut pantit	-317,20
Pullopankki Eden 18,9L	301,34
Muovipikari 100 kpl	30,06
Vero 22,00%	2,56
Vero 17,00%	37,30
Lasku yhteensä:	270,92

Eden vesi on hyvinvoinnin lähde 010 800 700

Energy | Health | Balance | Creativity | Focus

ii. Kiireveden tilaus

Mikäli lähdevesi loppuu ennen yrityksenne seuraavaa jakelupäivää, voitte jättää kiirevesitilauksen välilehden ”Tilaa” kautta (katso ohjeet sivulta 9). Täydennystoimitus toimitetaan teille mahdollisimman pian, yleensä seuraavana arkipäivänä.

iii. Toimitushistoria

Linkin ”Laskuttamattomat kuormakirjat” näet, mitä toimitettuja tuotteita ei ole vielä laskutettu. Mikäli haluat tarkastella teille toimitettujen pullojen määrää, palautuneita pantteja ja muita toimitettuja oheistuotteita pidemmältä aikaväliltä, pääset tekemään sen laskuhistorian kautta. Ole hyvä ja katso kohta 3 (ii).



3. Laskutustietojen tarkastelu

i. Viimeisimmän laskun tiedot

Näet ”Yleiset tiedot” –välilehden infotaulusta viimeisimmän laskun loppusumman ja rivit, joista summa koostuu. Pääset tarkastelemaan kyseistä laskua tarkemmin klikkaamalla sen loppusummaa.

The screenshot shows the 'Eden' customer portal interface. At the top, there are navigation tabs: 'Yleiset tiedot' (selected), 'Laskuarkisto', 'Tilaa', 'Palvelut', and 'Ota yhteyttä'. Below the navigation, there is a greeting: 'Tervetuloa Eden Springsin asiakaspalvelusivustolle.' The main content area is divided into two sections. On the left, under 'Omat asiakastiedot', there are fields for 'Nimi:', 'Yrityksen nimi:', 'Asiakasnumero:', 'Laskutusosoite:', 'Seuraava toimituspäivä: 04/09/09', and a link for 'Laskuttamattomat luormakriat'. On the right, under 'Seuraava toimituspäivä:', there is a calendar for 'Syyskuu - 2009' with the 4th of September highlighted. Below the calendar, it says 'Seuraava' and 'Arkipyhinä toimitus edellisenä tai seuraavana arkipäivänä'. The bottom section is titled 'Oman käyttäjätilin tila:' and contains two columns of data. The left column lists account status: 'Viimeisin lasku: 13/10/08', 'Tämänhetkinen avoin saldo: 330.12', 'Edellinen sisäänkirjautuminen: 11/08/09', 'Aukioloaika: 08:00-16:00', and 'Jakeluväli: 4 viikkoa'. The right column, titled 'Viimeisin lasku:', lists bill items: 'Lähdevesi 18,9 L: 256.72', 'Palautetut pantit: -317.20', 'Pullopankki Eden 18,9L: 301.34', 'Muovipikari 100 kpl: 30.06', 'Vero 22.00%: 2.56', 'Vero 17.00%: 37.30', and a total 'Lasku yhteensä: 270.92'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Eden vesi on hyvinvoinnin lähde', a phone number '010 800 700', and icons for 'Energy', 'Health', 'Balance', 'Creativity', and 'Focus'.

EDEN VESI ON HYVINVOINNIN LÄHDE





ii. Laskuhistoria

Klikkaamalla välilehteä ”Laskuarkisto” pääset tarkastelemaan laskuhistoriaa. Mikäli samaan asiakasnumeroon on yhdistetty useampia automaatteja, valitse ensin oikeassa osoitteessa oleva automaatti ja rajaa tämän jälkeen aikaväli, jolta haluat laskuja tarkastella. Paina tämän jälkeen ”Lähetä”.

Eden

Yleiset tiedot Laskuarkisto Tilaa Palvelut Ota yhteyttä

Asiakasnumero KAIKKIEN ASIAKKAIDEN HAKU Alkupäivämäärä 08/01/2009 Loppupäivämäärä 05/07/2009 Lähetä

Eden vesi on hyvinvoinnin lähde 010 800 700 Energy Health Balance Creativity Focus

Tämän jälkeen näet listan valitsemasi ajanjakson laskuista. Klikkaamalla haluamasi laskun päivämäärää, pääset tarkastelemaan laskun tietoja tarkemmin.

Eden

Yleiset tiedot Laskuarkisto Tilaa Palvelut Ota yhteyttä

Asiakasnumero Alkupäivämäärä 16/12/2007 Loppupäivämäärä 26/02/2009 Lähetä

Laskuttamattomat kuormakirjat

Laskun päiväys	Laskunumero	Asiakasnumero	Nimi	Kokonaismäärä
13/10/2008				270,92
30/09/2008				538,31
15/09/2008				122,95
29/08/2008				232,97
11/08/2008				242,46
14/07/2008				171,15
07/07/2008				30,67
30/06/2008				538,31
31/01/2008				41,24

Eden vesi on hyvinvoinnin lähde 010 800 700 Energy Health Balance Creativity Focus

EDEN VESI ON HYVINVOINNIN LÄHDE





Avautuvalla sivulla näet esimerkiksi tiedot panteista, laskuun liittyvistä automaateista ja lähetslistoista. Voit myös kätevästi tulostaa näkymän tai tallentaa sen Excel-tiedostoksi.



Lasku

Vastaanottaja: _____ Laskunro: _____
Asiakasnro: _____
Reittinro: _____
Laskun päiväys: _____
Maksupvm: _____

Laskutiedot

Kuvaus	Määrä	Määrä	Vero %	
Vesi				
Lähdevesi 18,9 L	9,44	3	17,00	33,63
Palautetut pantit	13,00	-3	22,00	-47,50
Pullopankki Eden 18,9L	13,00	3	22,00	49,50
			Yhteensä ennen veroja	28,32
			Vero 17,00%	4,81
			Lasku yhteensä	33,13

Yhteenveto tapahtumista

Osoite	Osoite yhteensä ennen veroja
	28,32

Kuormakirjat

Lähetslistan tunniste	Päivämäärä
33/603314_1	18/08/09

Takaisin

Callouts:

- Kyseisellä laskulla toimitetut lähdevesipullot, niiden pantit, sekä palautuneiden pullojen pantit.
- Kyseiseen laskuun liittyvät automaattit eri osoitteissa/kerroksissa ja niiden summat.
- Kyseisen laskun kuormakirjan tiedot.
- Laskun loppusumma ja verot.

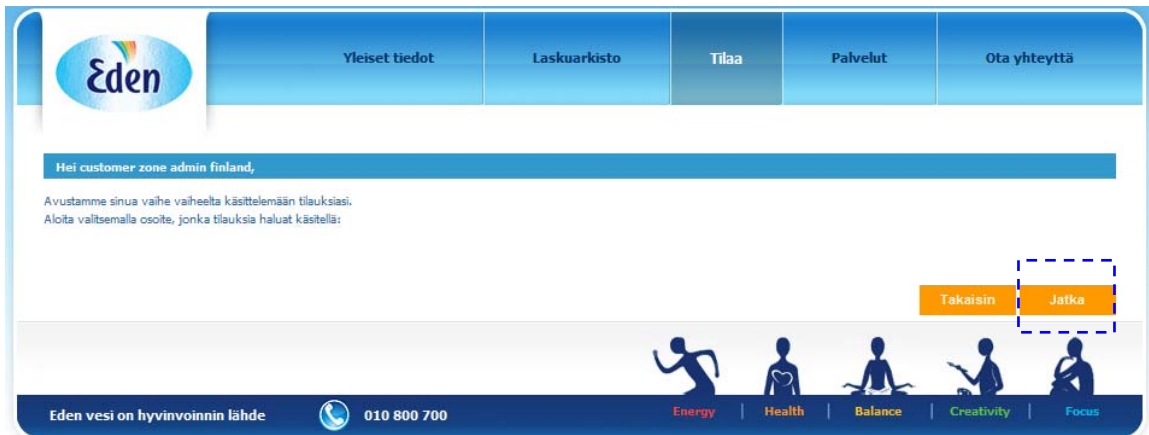
EDEN VESI ON HYVINVOINNIN LÄHDE





4. Veden ja mukien tilaus

Mikäli lähdevesi tai mukit loppuvat ennen aikataulun mukaista seuraavaa jakelupäivää, voit tehdä ns. kiirevesitilauksen. Klikkaa ensin välilehteä ”Tilaa” ja valitse tämän jälkeen ensin oikeassa osoitteessa ja kerroksessa oleva automaatti (eli automaatti, jolta vedet/ mukit ovat loppumassa). Paina tämän jälkeen ”Jatka”.



Tämän jälkeen pääset valitsemaan tuotteet ja määrät.

Veden määrää et pysty itse valitsemaan, vaan toimitettava määrä mukautetaan jakeluvälien mukaan. Mikäli teillä on erityistarve tavallista suurempaa määrää varten, voit lähettää yhteydenoton sivun 14 ohjeen mukaan.

Tilauksen yhteenveto

	Tuotteen nimi	Määrä
1	Lähdevesi 18,9 L	1
2	Muovipikari 100 kpl	1

Toivottu toimitusajankohta:

28/09/2009 Yllä oleva tilaus toimitetaan mahdollisimman pian (yleensä seuraavana arkipäivänä)

Asiakastiedot

Numero: _____

Nimi: _____

Osoite: _____

Nimi: * Täytä Nimi

Puh.: * Täytä Puh.

Valmis

Toimituspäiväksi voit valita seuraavan normaalin jakelupäivän mukaisen toimituspäivän, tai pyynnön tilauksen toimittamisesta mahdollisimman pian.

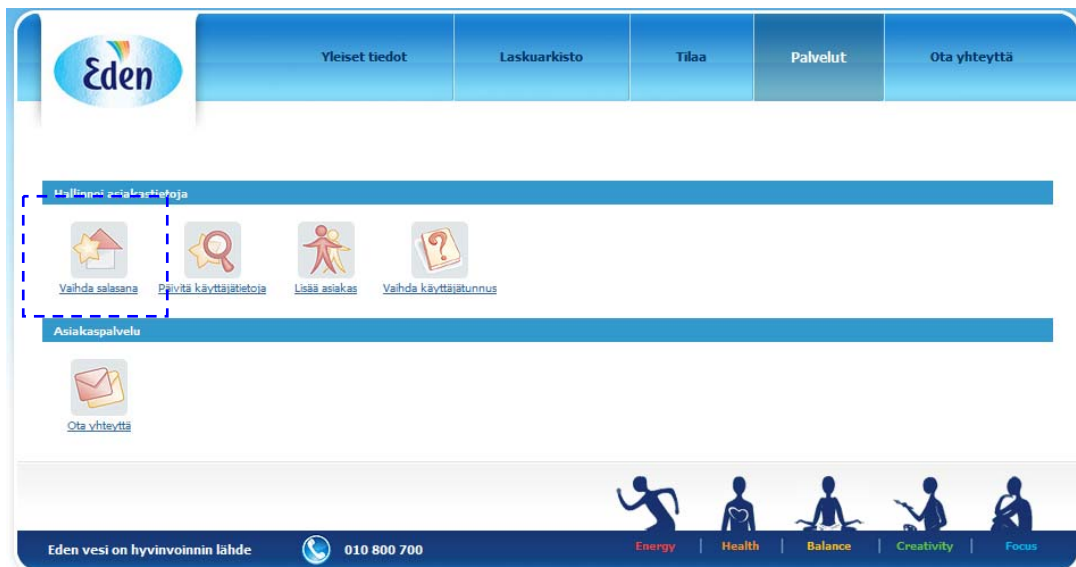
Ennen tilauksen lähettämistä täytä yhteystietosi oikealla olevaan kenttään. Varmistathan asiakastietokentästä ennen lähetystä, että osoite on oikein.





5. Salasan vaihtaminen

Valitse välilehti ”Palvelut” ja tämän alta ”Vaihda salasana”.



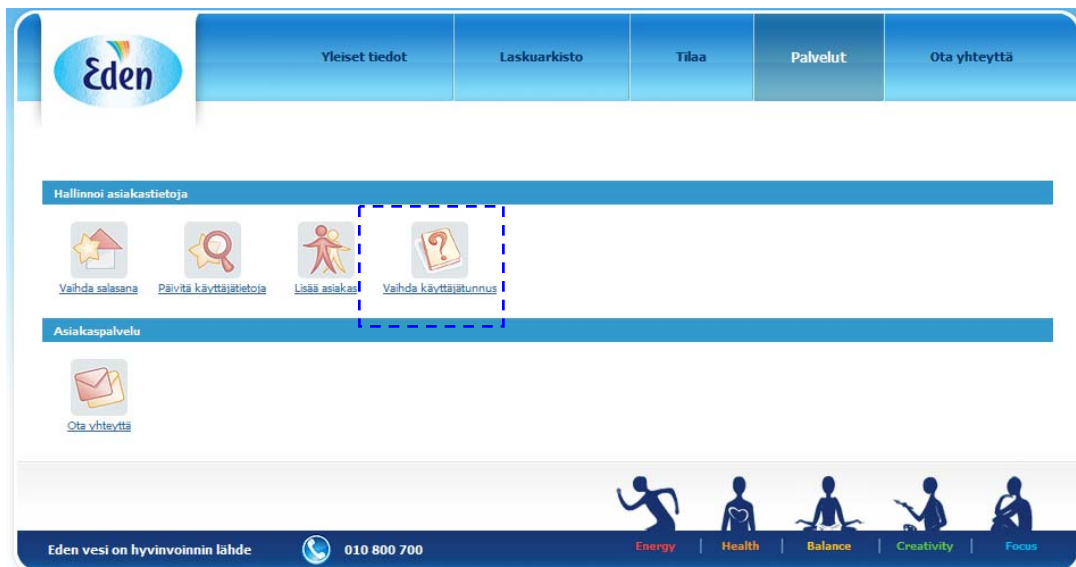
Tarvitset salasanan vaihtamista varten vanhan salasanan. Vahvistettuasi uuden salasanan paina ”Lähetä” painiketta.

Salasana	<input type="text"/>
Uusi salasana	<input type="text"/>
Vahvista uusi salasana	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Takaisin"/> <input type="button" value="Lähetä"/>



6. Käyttäjätunnuksen vaihtaminen

Valitse välilehti ”Palvelut” ja tämän alta ”Vaihda käyttäjätunnus”.



Vahvistettuasi uuden käyttäjätunnuksesi paina ”Lähetä” painiketta.



7. Käyttäjätietojen päivitys

Valitse välilehti ”Palvelut” ja tämän alta ”Päivitä käyttäjätietoja”.

The screenshot shows the 'Palvelut' (Services) tab selected in the top navigation bar. The page is divided into several sections for updating user information:

- Perustiedot (ei muutettavissa):** This section includes fields for 'Yritys' (Company) with the value 'customerzone admin', 'Osaisto / yksikkö' (Department / Unit) with 'Finland', and 'Rekisteröitymisessä käytetty sähköpostiosoite (käyttäjänimi)' (Email address used in registration (username)) with 'customerzone'.
- Laskutusosoite:** Billing address section with fields for 'Yrityksen nimi' (Company name) 'ORACLE FINLAND OY', 'Osasto / etunimi' (Department / First name) 'KOULUTUS', 'Kaupunki' (City) 'ESPOO', 'Katu' (Street) 'PO R2 01042 3', 'Residence', 'POB', 'PL 47', 'Postinumero' (Postal code) '02 20 1', 'Puhelinnumero 1' (Phone number 1) '04 0-557 4195', 'Puhelinnumero 2', 'Puhelinnumero 3', 'Faksi' (Fax) '09-32 96 110 0', 'Yhteysthenkilö' (Contact person) 'ESKO HAVIA', and 'Sähköposti' (Email).
- Toimitusosoite:** Delivery address section with similar fields to the billing address, but with 'Katu' (Street) 'GRÄSANTÖRMÄ 2, A- JA B-SIIPLI 2.KRS.' and 'Postinumero' (Postal code) '02 20 0'.
- Päivittäjä:** Update information section with fields for 'Viimeisin päivittäjä' (Last updated by) 'in', a timestamp '20 07-03-01 14:40:38.153', and fields for '*Nimi' (Name) and '*Puhelinnumero' (Phone number).

A 'Takaisin' (Back) button is located at the bottom right of the form area, enclosed in a dashed blue box.

Muistathan lopuksi **tallentaa** tekemäsi muutokset painamalla painiketta ”Takaisin”.



8. Yhteydenotto

Mikäli haluat lähettää viestiä asiakaspalveluun, valitse välilehti ”Palvelut” ja tämän alta ”Ota yhteyttä”.

The screenshot shows the Eden website's main navigation menu with the following items: Yleiset tiedot, Laskuarkisto, Tilaa, Palvelut, and Ota yhteyttä. Below the menu, there are sections for 'Hallinnoi asiakastietoja' (Change password, Update user info, Add customer, Change user status) and 'Asiakaspalvelu' (Ota yhteyttä). The 'Ota yhteyttä' button is highlighted with a dashed blue border. At the bottom, there are icons for Energy, Health, Balance, Creativity, and Focus, along with the text 'Eden vesi on hyvinvoinnin lähde' and the phone number '010 800 700'.

Valitse aihealue, jota yhteydenottosi koskee, ja kirjoita kuvaus asiastasi. Asiakaspalvelu käsittelee yhteydenottonne 48 tunnin kuluessa (työpäivinä).

The screenshot shows the contact form on the Eden website. The 'Ota yhteyttä' button is selected in the menu. The form includes a dropdown for 'Yhteydenoton aihe:' with options: Lasku (checked), Yhteyystiedot, Tekninen asia, and Muut. Below this is a large text area for 'Kuvaus:'. There are input fields for 'Sähköposti:' and 'Puhelin:*'. At the bottom, there are 'Takaisin' and 'Läheta' buttons. The footer contains the same text and icons as the previous screenshot: 'Eden vesi on hyvinvoinnin lähde', '010 800 700', and icons for Energy, Health, Balance, Creativity, and Focus.

EDEN VESI ON HYVINVOINNIN LÄHDE

