Solenisin sähköisten laskujen esittely- ja maksuportaali (ElPP)

Käyttöopas asiakkaalle

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

1. Introduction 4
Key Benefits: 4
Portal Features: 4
2. Accessing the EIPP Portal 5
Login Support: 6
3. Dashboard Overview 6
1. Last Payment Details 6
2. Amount Due by Aging Buckets 7
3. Filter Payable By Aging Buckets 7
4. Currency Selection 7
4. Managing Invoices 7
Viewing Invoices: 7
Filtering Invoices: 8
Viewing Invoice Details: 8
Downloading Invoices: 9
Exporting Invoice Data: 10
Downloading a Statement 10
5. Making Payments 11
Pay Now Feature (Dashboard): 11
Paying from the Invoice List: 12
Paying a Single Invoice: 12
Making Partial Payments: 12
Available Payment Methods 13
Payment Surcharges 14
Applying Credits to Your Payment 14
Payment Processing Time: 15
Payment Confirmation: 15
6. Paying Without Logging In (Guest Payment 15
Paying with Available Credits (Guest Payment): 17
Viewing and Emailing Your Receipt: 18
7. Disputing Invoices 18
Creating a Dispute: 18

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

Viewing Existing Disputes: 19
Dispute Resolution Process: 19
8. Managing Payment Methods 19
Adding a Payment Method: 19
For Credit Cards: 20
For ACH (Bank Account): 21
Removing a Payment Method: 21
Payment Method Expiration: 21
9. Viewing Payment History 21
Accessing Payment History: 22
Filtering Payments: 22
Viewing Payment Details: 22
Downloading Payment Receipts: 23
10. Case Management 23
Viewing Cases: 23
Filtering Cases: 24
Case Details: 24
11. Troubleshooting 25
Common Issues and Solutions: 25
Invoice Not Showing: 25
Payment Method Not Working: 25
Unable to Download Invoice PDF: 26
Dispute Creation Errors: 26
Payment Processing Delays: 26
Browser Compatibility Issues: 27
12. Getting Support 27
Contact Information: 27

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

1. Johdanto

Solenisin sähköisten laskujen esittely- ja maksuportaali (Electronic Invoice Presentation and Payment, EIPP) tarjoaa tehokkaan ja turvallisen tavan käyttää, hallita ja maksaa laskuja verkossa. Tämä asiakaskohtainen portaali yksinkertaistaa taloudellista vuorovaikutusta Solenisin kanssa ja tarjoaa paremman laskutus- ja maksuprosessien hallinnan ja näkyvyyden.

Keskeiset edut:

- **Ympärivuorokautinen käytettävyys**: Käytä laskutietojasi milloin ja missä tahansa turvallisen verkkoportaalin kautta
- **Sujuvat maksut**: Maksa nopeasti luottokortilla tai ACH-siirrolla tallennettujen maksutapojen avulla
- **Joustavat maksuvaihtoehdot:** Maksa kokonaan tai osittain, käytä tilillä käytettävissä olevia varoja tai, jos sinulla ei ole portaalin käyttöoikeutta, maksa suoraan ilman kirjautumista
- **Täydellinen näkyvyys**: Näet kaikki avoimet ja aiemmat laskut samasta paikasta
- **Itsepalvelutoiminnot:** Lähetä reklamaatioita, pyydä tietoja ja seuraa ratkaisun tilaa ilman puheluita tai sähköposteja
- **Yksityiskohtaiset asiakirjat**: Lataa laskut PDF-tiedostoina ja niihin liittyvä dokumentaatio kirjanpitoasi varten
- **Tehokas viestintä**: Suora viestintäyhteys Solenisin tukeen laskutuskysymyksissä

Portaalin toiminnot:

- **Laskujen hallinta**: Näytä, suodata, etsi ja lataa laskuja ja niitä tukevia asiakirjoja
- **Maksujen käsittely**: Maksa turvallisesti luottokortilla tai ACH-pankkisiirrolla
- **Maksulisät:** Tarkista mahdollinen kortin käsittelystä veloitettava lisämaksu ennen maksun vahvistamista
- **Vierailijamaksu:** Maksa laskuja ilman kirjautumista pelkillä tili- ja laskutiedoilla
- **Maksuhistoria**: Seuraa maksuhistoriaa ja lataa kuitit kirjanpitoasi varteen
- **Erimielisyyksien hallinta**: Lähetä ja seuraa laskureklamaatioita ja niitä tukevia asiakirjoja
- **Maksutapojen tallennus**: Tallenna maksutavat turvallisesti tulevaa käyttöä varten
- **Tapauksien hallinta**: Luo ja hallitse laskutuskyselyjen tukitapauksia

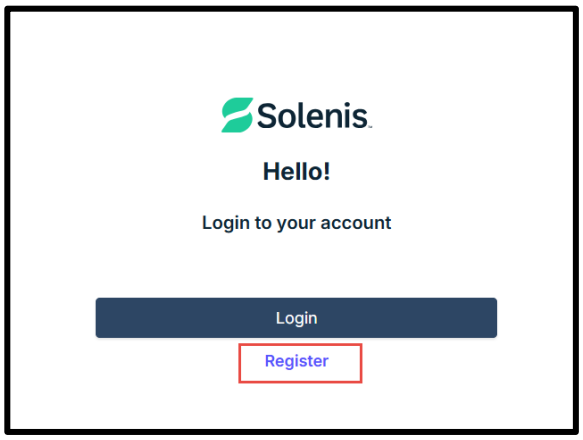
®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

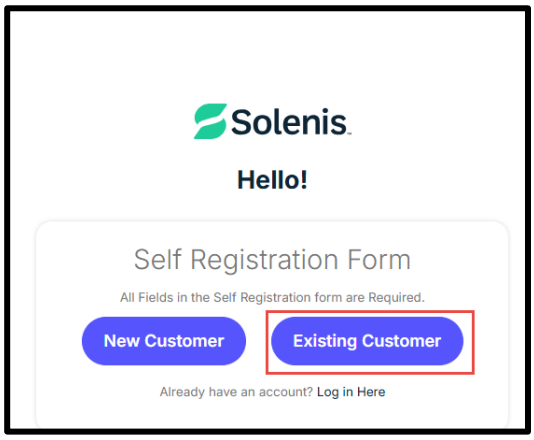
- **Käyttäjien rekisteröityminen:** Uudet käyttäjät voivat rekisteröityä Solenisin tuotteiden käyttäjiksi. EIPP-portaalin käyttöoikeus myönnetään Solenis-tilin määrittämisen jälkeen.

2. EIPP-portaalin käyttö

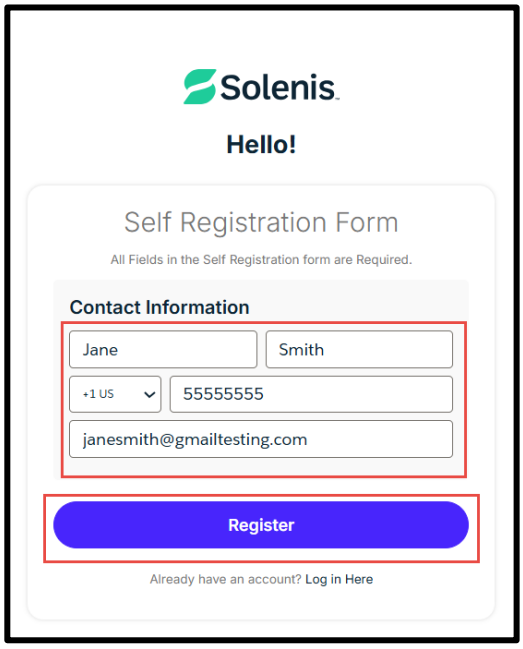
- Pääset portaaliin kirjautumalla tunnuksillasi osoitteeseen products.solenis.com.

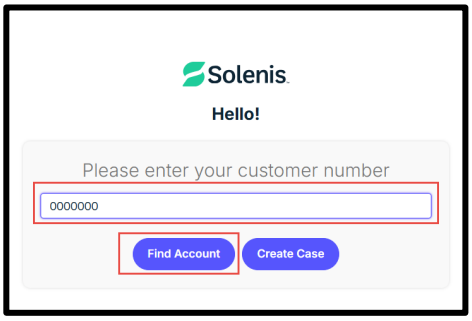
- Valitse Register (Rekisteröidy) -> ja Existing customer (Olemassa oleva asiakas)



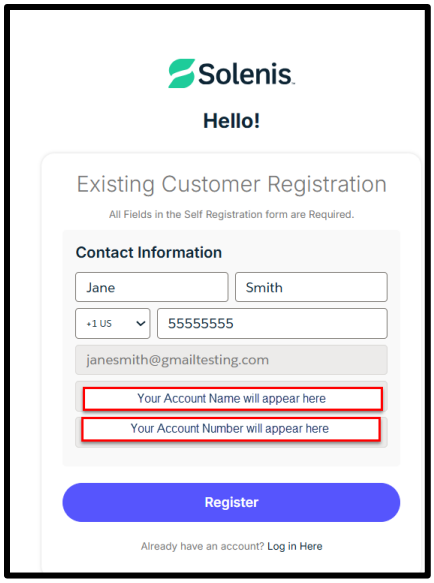


- Täytä yhteystietosi pyydetyllä tavalla -> syötä seuraavaan näyttöön Solenis-tilinumerosi, joka löytyy laskuistasi tai tiliotteistasi.





®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



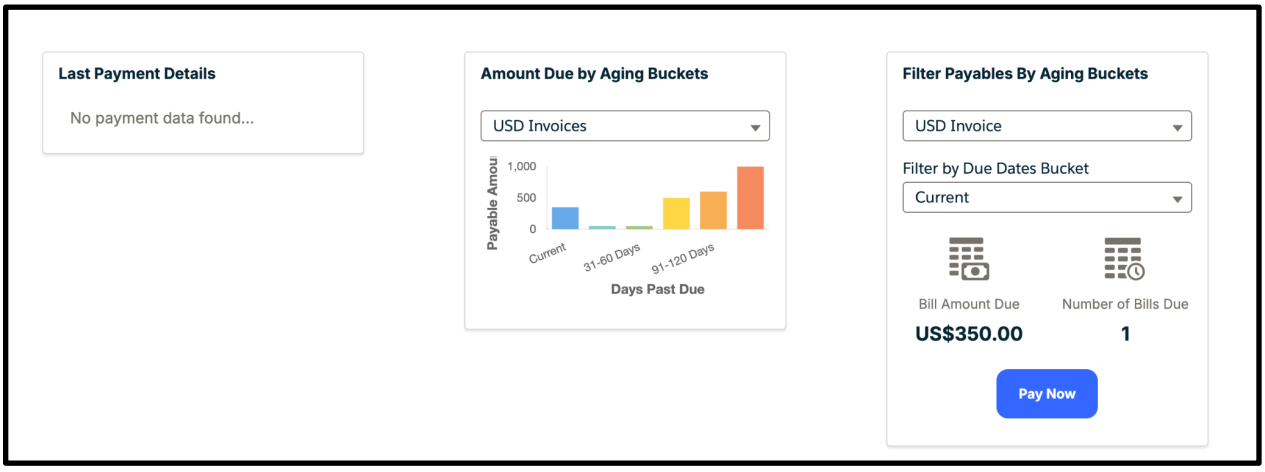
- Eikö sinulla ole vielä portaalitunnuksia, tai haluatko suorittaa kertamaksun ilman rekisteröitymistä? Katso kohta "Paying Without Logging In (Guest Payment)" (Maksaminen ilman kirjautumista (vierailijamaksu))".

Kirjautumistuki:

- Jos et pääse portaaliin, ota yhteyttä Solenisin tukipalvelun osoitteeseen SolenisCreditNATeam@solenis.com.

3. Yleiskatsaus ohjauspaneeliin

Kun olet kirjautunut sisään, sinut ohjataan ohjauspaneeliin, jossa näet tilisi tilan ja laskun tiedot:



Ohjauspaneeli sisältää seuraavat keskeiset komponentit:

1. **Viimeisimmän maksun tiedot**
   - Portaalin kautta suorittamasi viimeisimmän maksun tiedot.

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

2. Erääntyvä summa erääntyvien erien mukaan

- Näyttää laskujen ikäjakauman ajanjaksoittain:
    - Tämänhetkinen
    - 1-30 päivää myöhässä
    - 31-60 päivää myöhässä
    - 61-90 päivää myöhässä
    - 91-120 päivää myöhässä
    - Yli 120 päivää myöhässä

3. Suodata maksettavat erääntyvien erien mukaan

- Antaa nopean yleiskuvan avoimien laskujen määrästä
- Näyttää kaikkien laskujen yhteenlasketun erääntyneen summan
- Sisältää **Pay Now (Maksa nyt)** -painikkeen, jolla pääset nopeasti maksutoimintoihin

4. Valuutan valinta

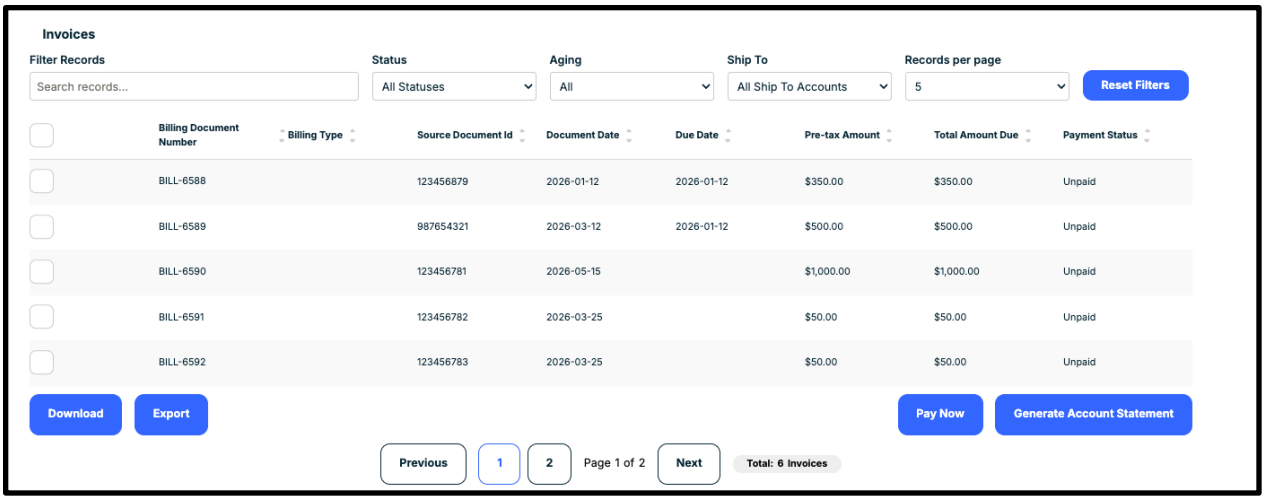
- Asiakkaille, joilla on käytössä useita valuuttoja, voit valita ohjauspaneelin pienoisohjelmissa näytettävän valuutan
- Pudotusvalikossa näkyvät vain ne valuuttavaihtoehdot, joiden osalta sinulla on laskuja

4. Laskujen hallinta

Laskujen tarkastelu:

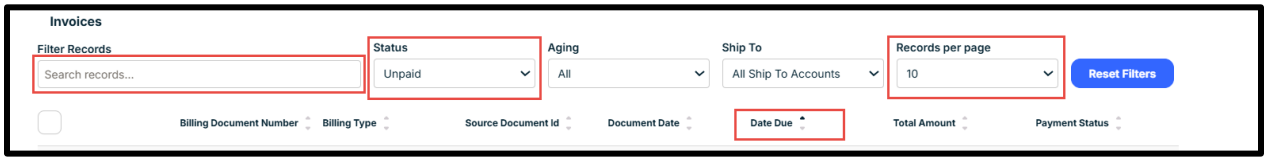
1. Napsauta profiilivalikossa kohtaa **Invoices (Laskut)**
2. Laskuluettelo-sivulla näet kaikki laskusi ja niiden keskeiset tiedot:
    - Billing Document Number (Laskutusasiakirjan numero)
    - Billing Type (Laskutustyyppi)
    - Source Document Id (Lähdeasiakirjan tunniste)
    - Document Date (Asiakirjan päivämäärä)
    - Due Date (Eräpäivä)
    - Total Amount Due (Maksettava summa yhteensä)
    - Payment Status (Maksun tila)

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



Laskujen suodatus:

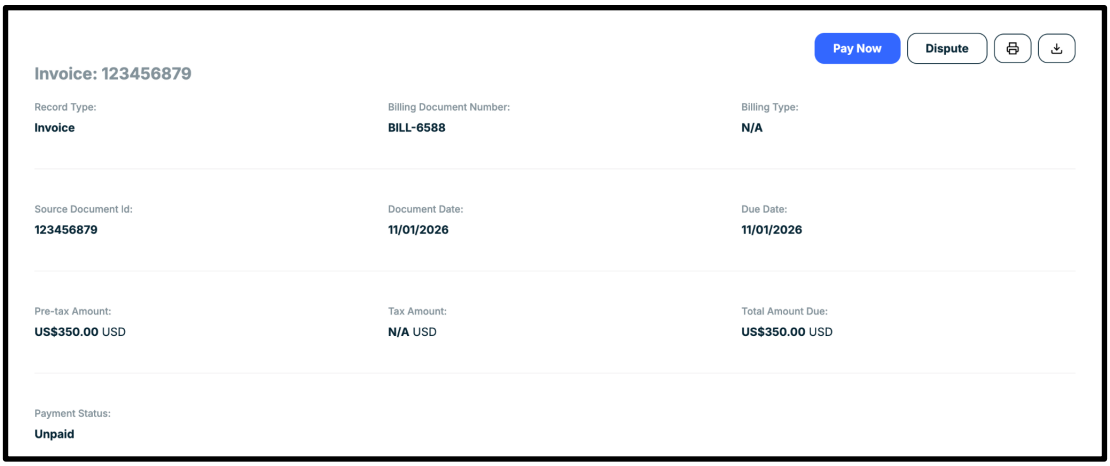
1. Hae laskunumerolla laskuluettelon yläreunassa olevan hakupalkin avulla
2. Rajaa laskuja suodatusvaihtoehtojen avulla seuraavasti:
    - Status (Tila)
    - Aging (Vanhentuminen)
    - Number of invoices per page (Laskujen määrä sivua kohden)
3. Tyhjennä kaikki käytetyt suodattimet napsauttamalla kohtaa **Reset Filters (Nollaa suodattimet)**
4. Käytä lajitteluvaihtoehtoja:
    - laskujen lajitteluun päivämäärän mukaan – vanhimmasta uusimpaan
    - Due Date (Eräpäivä)
    - Amount (Summa)
    - Payment Status (Maksun tila)



Laskun tietojen tarkastelu:

1. Napsauta laskun numeroa nähdäksesi sen tiedot
2. Invoice Detail (Laskun tiedot) -sivulla näkyvät:
    - laskun tiedot (numero, päivämäärä, summa, laskutustyyppi)
    - laskurivit
    - maksun tila ja historia
    - laskuun liittyvät tapaukset (jos sellaisia on)

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

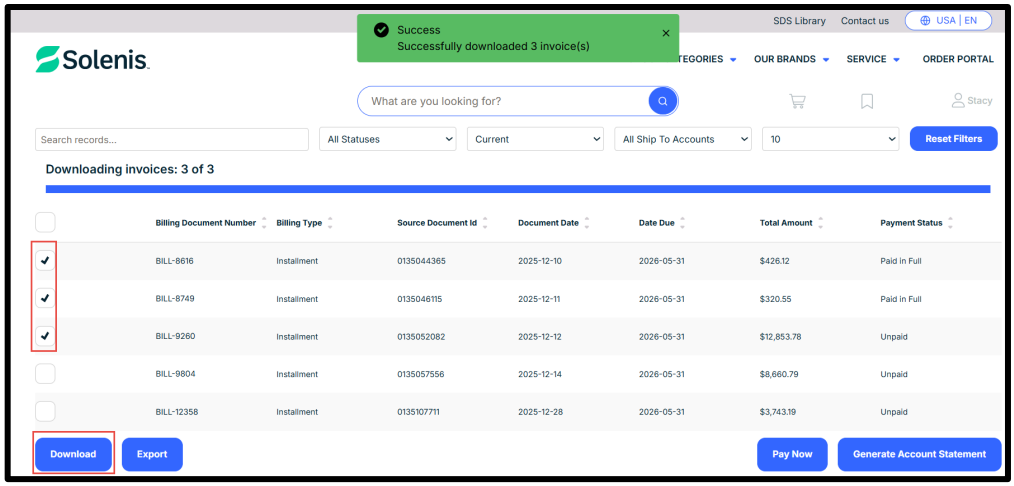


Huomaa: Laskua maksettaessa tarjotut maksutavat (luottokortti ja/tai ACH-pankkisiirto) voivat vaihdella laskutyypistä riippuen. Katso lisätietoja kohdasta "Käytettävissä olevat maksutavat".

Laskujen lataaminen:

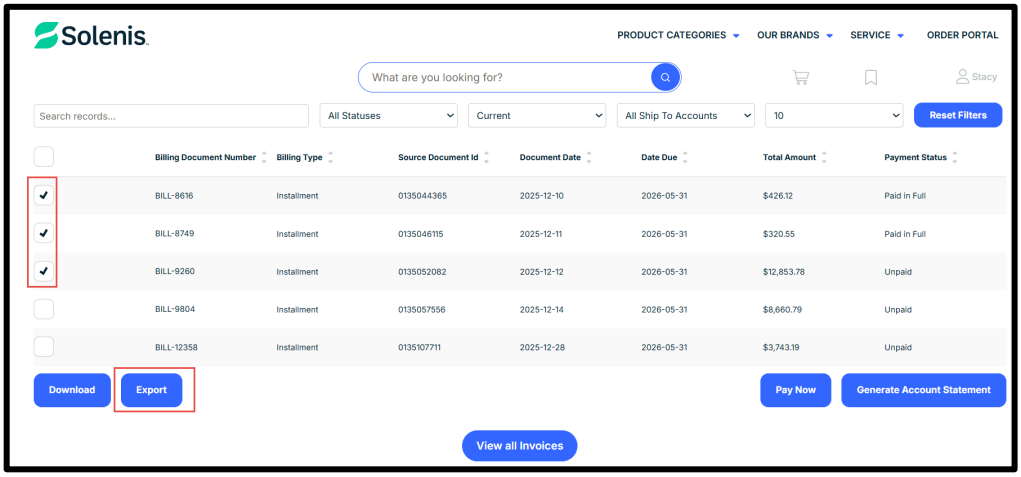
1. Valitse laskuluettelosta ladattavien laskujen vieressä olevat valintaruudut
2. Napsauta **Download (Lataa)** -painiketta
3. Valitut laskut latautuvat tietokoneellesi erillisinä PDF-tiedostoina
4. Jos dokumenttia ei löydy, saat viestin **We were unable to locate the document (Asiakirjaa ei löydy). Contact Solenis for assistance (Ota yhteyttä Solenisiin saadaksesi apua).**

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



Laskutietojen vienti:

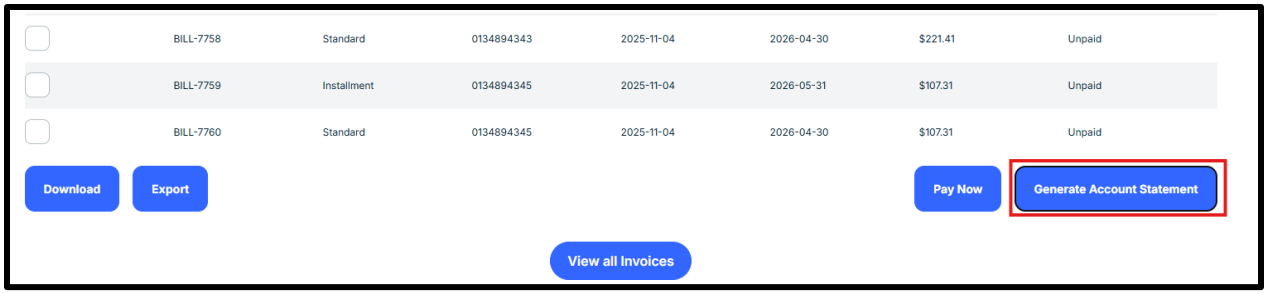
1. Valitse laskuluettelosta lasku(t), jonka/jotka haluat viedä
2. Napsauta **Export (Vie)** -painiketta
3. Järjestelmä luo CSV-tiedoston
4. Laskun tiedot ladataan tietokoneellesi



Tiliotteen lataaminen

1. Valitse ”Generate Statement” (Luo tiliote), niin tietokoneelle latautuu automaattisesti tiliote, jossa näkyvät kaikki kyseisenä päivänä avoimena olevat (maksamattomat) laskut.

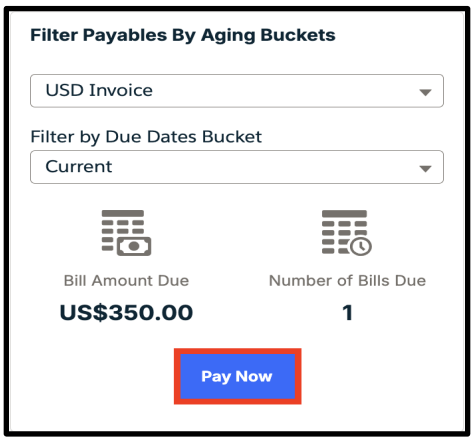
®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



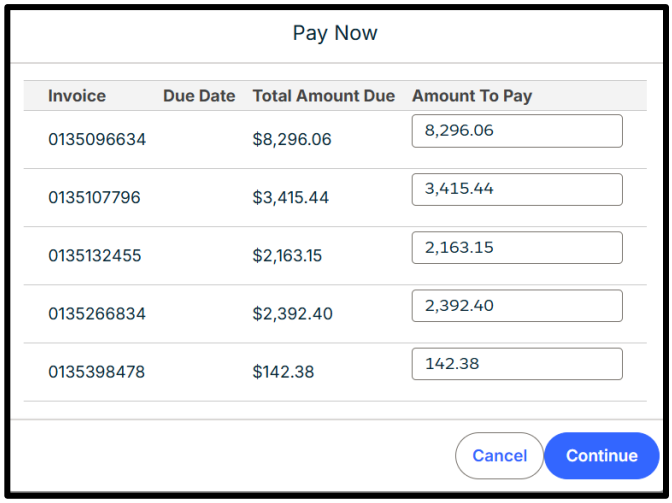
5. Maksujen suorittaminen

Pay Now (Maksa nyt) -toiminto (ohjauspaneelissa):

1. Napsauta ohjauspaneelissa **Pay Now (Maksa nyt)** -painiketta



2. Näkyviin tulee maksuikkuna, jossa näkyvät kaikki avoimet laskusi



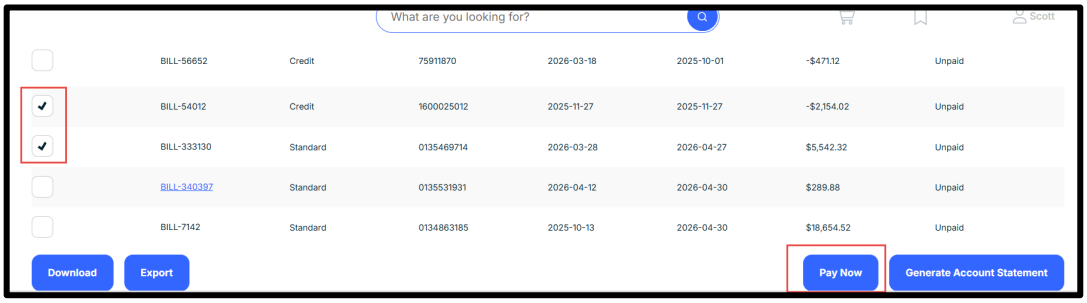
3. Valitse maksettavat laskut syöttämällä maksun summa
4. Napsauta **Continue (Jatka)**
5. Valitse maksutapa:
    - Käytä tallennettua maksutapaa
    - Lisää uusi maksutapa (luottokortti tai ACH)

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

6. Käsittele maksu napsauttamalla kohtaa **Pay Now** (**Maksa nyt**)
7. Saat vahvistuksen, jossa näkyvät maksun tiedot ja kuitin numero

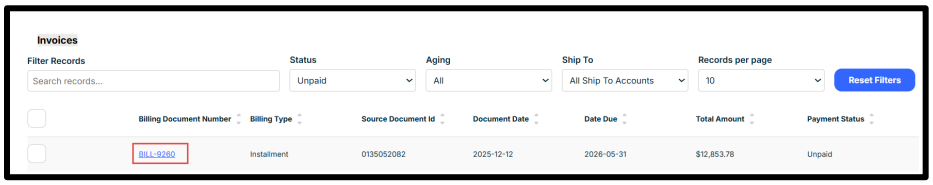
Maksaminen laskuluettelosta:

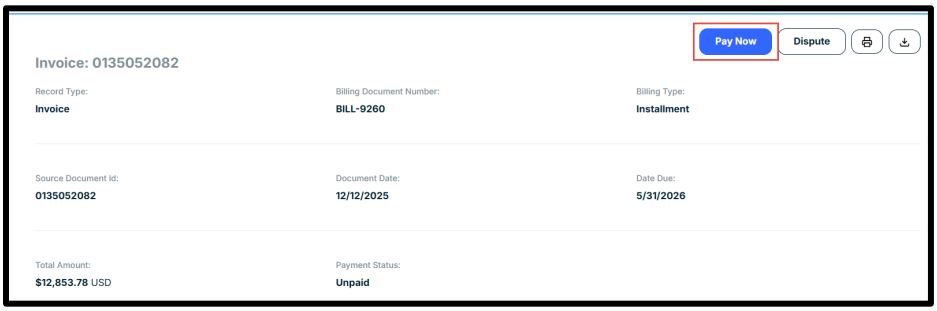
1. Siirry **Invoices** (**Laskut**) -sivulle
2. Valitse yksi tai useampi lasku rastittamalla ruudut
3. Napsauta **Pay Now (Maksa nyt)** -painiketta
4. Suorita maksu edellä olevien vaiheiden 4–8 mukaisesti



Yhden laskun maksaminen:

1. Siirry **Invoices** (**Laskut**) -sivulle
2. Napsauta laskutusasiakirjan numeroa nähdäksesi sen tiedot
3. Napsauta **Pay (Maksa)** -painiketta Invoice Detail (Laskun tiedot) -sivulla
4. Suorita maksu edellä olevien vaiheiden 4–8 mukaisesti

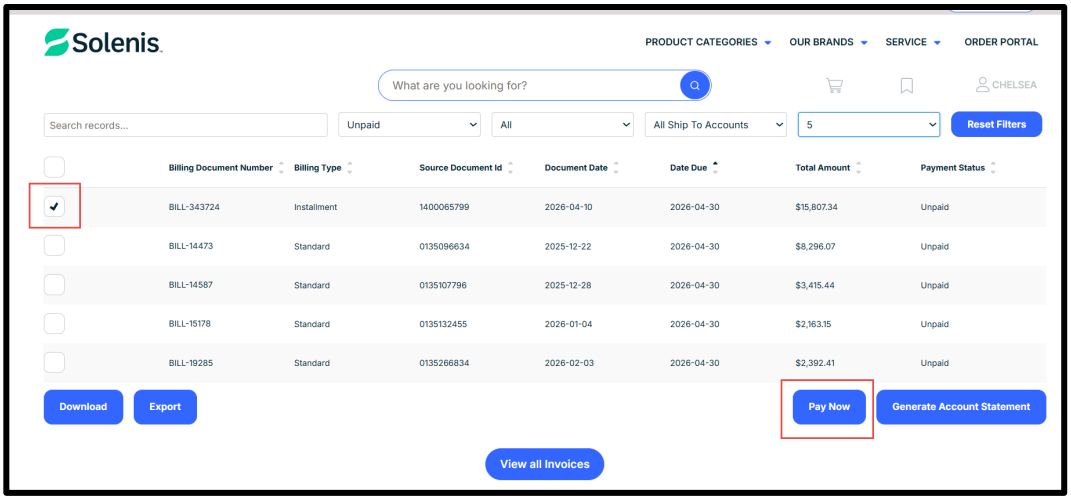




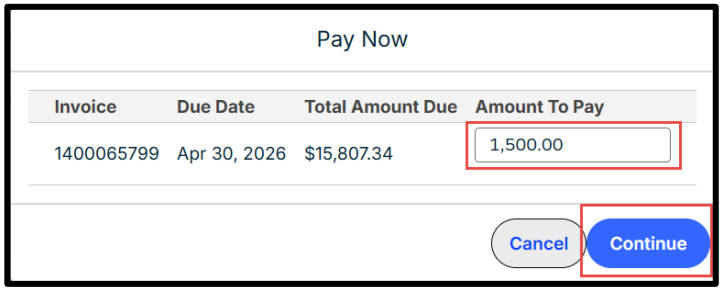
Osittaisten maksujen suorittaminen:

1. Siirry "Invoices" (Laskut) -sivulle
2. Valitse yksi tai useampi lasku rastittamalla ruudut ja napsauta "Pay Now" (Maksa nyt)

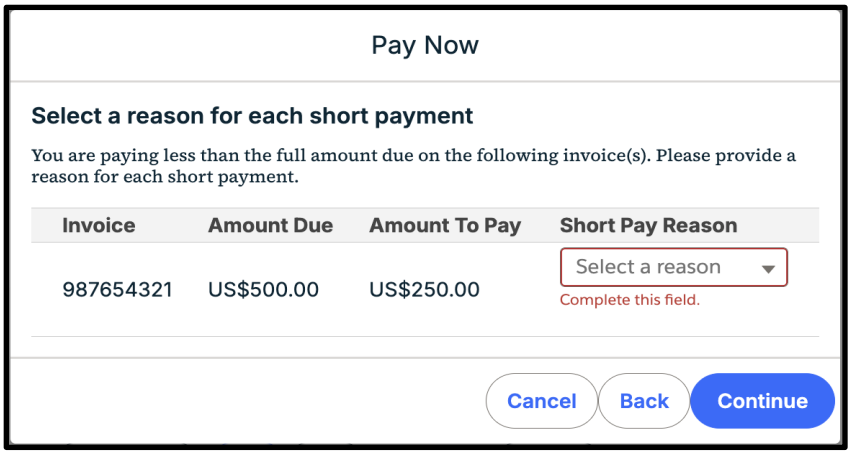
®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



3. Maksuprosessin aikana voit muuttaa kunkin laskun summaa
4. Kirjoita haluamasi summa **Payment Amount** (**Maksun summa**) -kenttään



5. Jatka maksuprosessia ja merkitse syy osittaiselle maksulle



Huomaa: Kun osittainen maksu on lähetetty, laskun tilaksi tulee "Partially Paid" (Osittain maksettu), ja summa vastaa todellista maksettua summaa, ei laskun alkuperäistä summaa.

Käytettävissä olevat maksutavat

Tarjottavat maksutavat – luottokortti, ACH-pankkisiirto tai molemmat – riippuvat siitä, minkä tyyppisiä laskuja maksat. Jos valitset laskuja, joiden maksamiseen voi

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

käyttää vain yhtä maksutapaa (esimerkiksi vain ACH), se tulee näkyviin ainoana vaihtoehtona, kun lisäät uuden maksutavan tai valitset tallennetun. Jos et ole varma, miksi tietty vaihtoehto ei ole käytettävissä laskun maksamiseen, ota yhteyttä Solenisin tukeen.

Maksuun kohdistuvat lisät

Tilistäsi ja valitsemastasi maksutavasta riippuen luottokortilla maksamisesta voidaan veloittaa käsittelymaksu:

- Jos lisämaksua sovelletaan, se lasketaan ja näytetään "Select Payment Method" (Valitse maksutapa) -näytössä, kun valitset kortin
- Lisämaksu on tarkistettava ja vahvistettava ennen kuin "Pay Now" (Maksa nyt) -painike tulee käyttöön
- Jos maksat useita laskuja ja/tai käytät hyvityksiä samassa maksussa, lisämaksu eritellään laskukohtaisesti yhdessä kokonaislisämaksun ja kokonaisnettohinnan kanssa
- Lisämaksut eivät koske ACH-pankkisiirtomaksuja
- Jotkin tilit (esim. viranomaistahot) eivät ole lisämaksullisia. Jos tilisi on vapautettu lisämaksuista, lisämaksua koskevaa tekstiä ei tule näkyviin ja voit siirtyä maksamaan ilman vahvistusvaihetta
- Lisämaksun määrä näkyy maksuvahvistuksessasi, Payment Details (Maksutiedot) -sivulla ja ladattavassa kuitissasi

Jos sinulla on kysyttävää tiliisi mahdollisesti sovellettavasta lisämaksusta, ota yhteyttä Solenisin tukipalveluun osoitteeseen SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Saldon käyttäminen maksuun

Jos tililläsi on käytettävissä olevia hyvityksiä, voit käyttää niitä laskun maksamiseen:

- Kun valitset maksettavia laskuja, näet myös tililläsi käytettävissä olevat hyvitykset. Valitse hyvitys/hyvitykset, joita haluat käyttää
- Käytetyt hyvitykset vähentävät maksettavaa kokonaissummaa (ja pienentävät mahdollista lisämaksua). Hyvitykset, joita et valitse, säilyvät käytettävissä tuleviin maksuihin
- Maksuun on sisällytettävä vähintään yksi vakiolaskutus, sillä hyvitystä ei voida maksaa pois ilman sitä.
- Hyvitykset on käytettävä kokonaisuudessaan, eikä niitä voi käyttää vain osittain
- Maksun kokonaissumman on oltava nolla tai suurempi, ennen kuin voit jatkaa. Jos valittujen hyvitysten käyttäminen johtaisi negatiiviseen kokonaissummaan, muuta laskujen tai hyvitysten valintoja ennen jatkamista

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

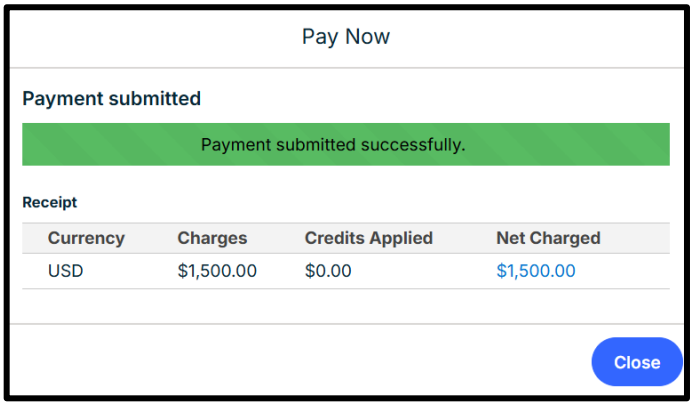
Maksuvahvistuksessasi, Maksutiedot-sivulla ja kuitissa näkyvät laskun veloitukset, mahdollisesti käytetyt hyvitykset, nettoveloitus ja mahdollinen lisämaksu.

Maksun käsittelyaika:

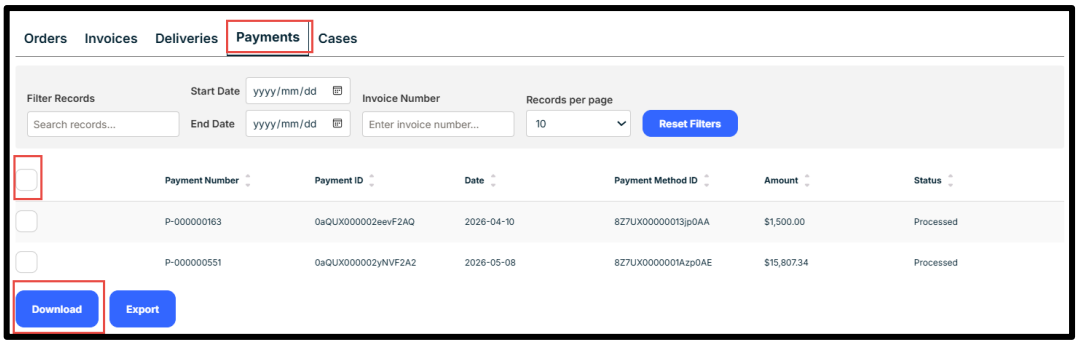
1. Luottokorttimaksut käsitellään välittömästi
2. ACH-maksujen (pankkisiirtojen) käsittely kestää tyypillisesti 1–3 arkipäivää
3. Maksusi tila päivittyy järjestelmään, kun maksu on vahvistettu

Maksun vahvistus:

1. Kun maksun lähettäminen on onnistunut, näet vahvistusnäytön



2. Voit tarkastella maksutositetta ja ladata sen maksun vahvistusnäytöltä tai myöhemmin Maksuhistoria-osiosta

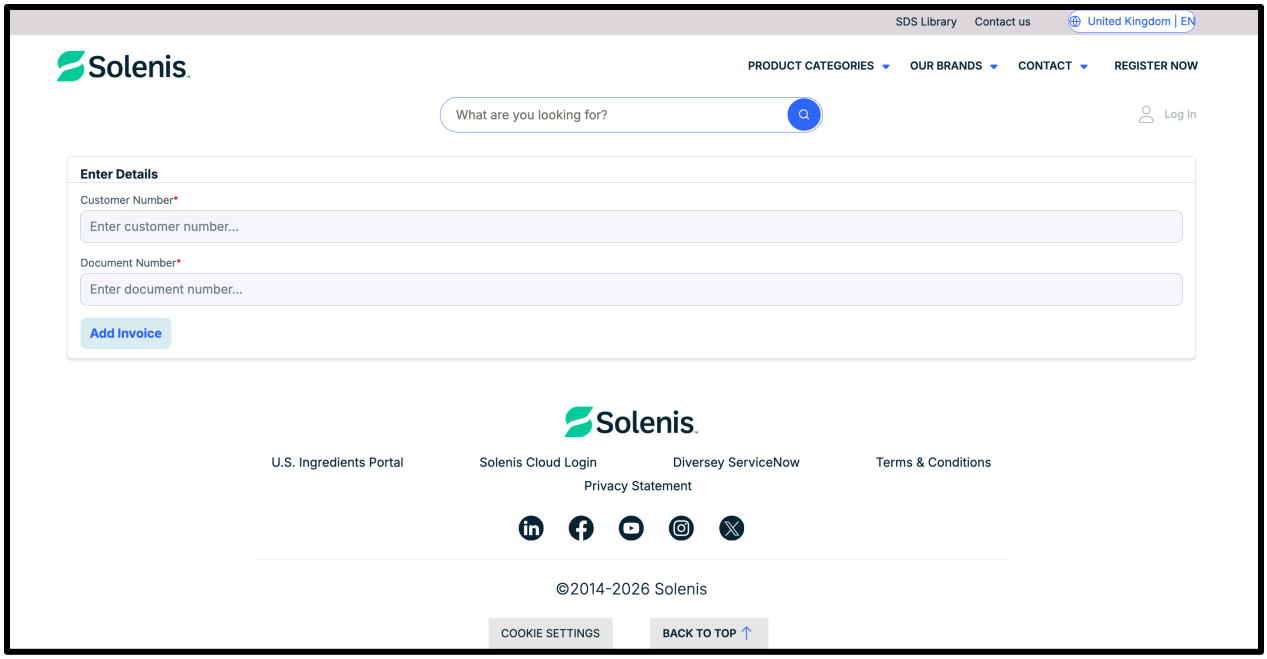


6. Maksaminen ilman kirjautumista (vierailijamaksu)

Jos sinulla ei ole portaalitunnuksia tai haluat vain suorittaa kertamaksun, voit maksaa laskusi suoraan ilman kirjautumista.

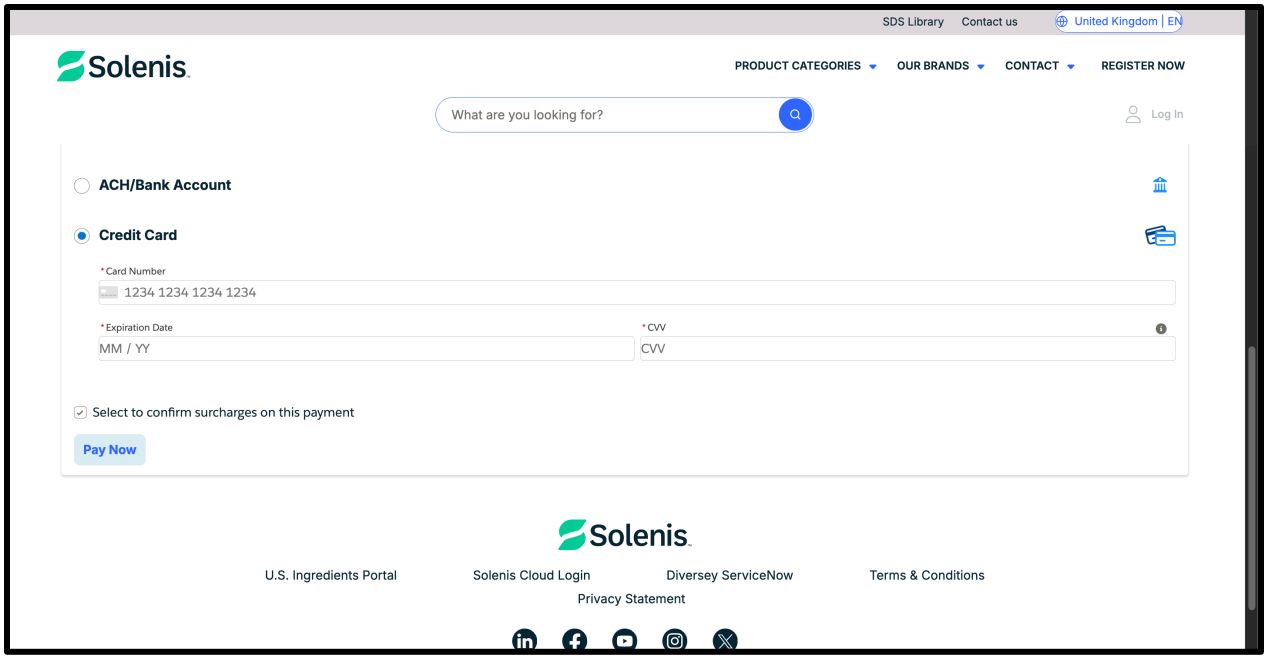
- Siirry Guest Payment (Vierailijamaksu) -sivulle (products.solenis.com/guest-payment)

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



- Syötä asiakasnumerosi ja sen laskuasiakirjan numero, jonka haluat maksaa, ja napsauta sitten "Add Invoice" (Lisää lasku). Lasku haetaan ja lisätään alla olevaan taulukkoon. Asiakasnumerosi jää täytetyksi, jotta voit lisätä lisälaskuja, ja Document Number (Asiakirjan numero) -kenttä tyhjenee, jotta voit syöttää seuraavan numeron
- Kaikkien yhden vierailijamaksun laskujen tulee kuulua samalle tilille (asiakasnumerolle). Jos yrität lisätä laskun eri asiakasnumerolle, näet viestin "All invoices in a single payment must use the same account number" (Saman maksun kaikissa laskuissa on käytettävä samaa tilinumeroa) eikä laskua lisätä
- Kun olet lisännyt laskun/laskut, jotka haluat maksaa, täytä Billing Details (Laskutustiedot) -osio ja napsauta "Pay Invoice(s)" (Maksa lasku(t))
- Käytettävissä olevat maksutavat (luottokortti ja/tai ACH) riippuvat lisäämistäsi laskutyypeistä, samoin kuin kirjautuneena maksettaessa

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



- Syötä maksutietosi ja suorita maksu napsauttamalla ”Pay Now” (Maksa nyt)
- Kun lasku on maksettu kokonaan, vahvistusnäyttöön tulee viesti: "Thank you for your recent payment (Kiitos äskettäin suorittamastasi maksusta). Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account. (Tapahtuma näkyy tililläsi 24-48 tunnin kuluessa). Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded." (Ennen sitä saamissasi tiliin liittyvissä viesteissä ei ehkä vielä ole huomioitu viimeisintä maksuasi, joten voit jättää ne huomiotta.) Laskuihin lisätään merkintä "Paid in Full" (Maksettu kokonaan)
- Jos maksat yhden tai useamman laskun osittain, vahvistuksesi sisältää lisähuomautuksen: "Please contact support (Ota yhteyttä tukeen): "Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment." (Lähetä osamaksusta sähköpostia osoitteeseen soleniscreditnateam@solenis.com.) Osittain maksettujen laskujen kohdalla näkyy merkintä "Partially Paid" (maksettu osittain), kokonaan maksettujen laskujen kohdalla "Paid in Full" (maksettu kokonaan)

Maksaminen käytettävissä olevilla hyvityksillä (vierailijamaksu):

Jos sinulla on hyvityslasku (sama tilinumero, tuotemerkki ja valuutta kuin muilla laskuillasi), voit lisätä sen samaan vierailijamaksuun:

- Hyvityssumma lisämaksuineen vähennetään kokonaissaldostasi
- Pelkkää hyvityslaskua ei voi maksaa, vaan mukana tulee olla myös tavallinen lasku

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

- Hyvityslaskua ei voi käyttää vain osittain, vaan se on käytettävä kokonaan
- Kokonaissumman on oltava nolla tai suurempi, ennen kuin voit suorittaa maksun loppuun

Kuitin tarkastelu ja lähettäminen sähköpostitse:

Maksun vahvistusnäytöltä voit:

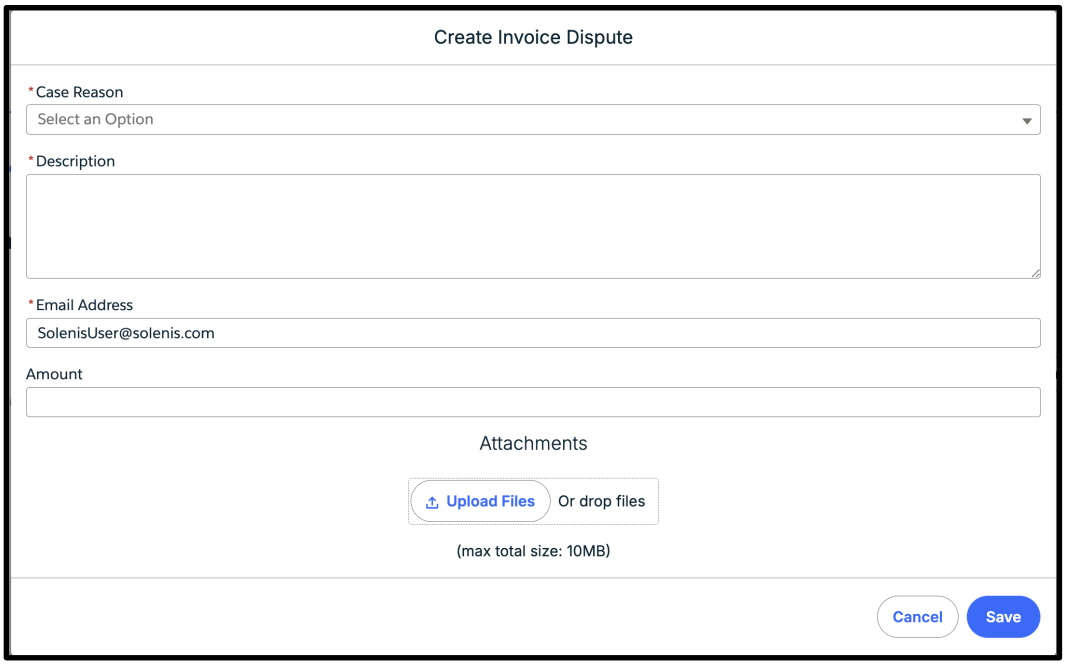
- Napsauta "View Receipt" (Näytä kuitti) -painiketta avataksesi kuittisi uuteen välilehteen, josta voit ladata PDF-kopion
- Napsauta kohtaa "Email Receipt" (Kuitti sähköpostitse), niin linkki kuittiin lähetetään sähköpostiosoitteeseesi

7. Laskujen riitauttaminen

Reklamaation luominen:

1. Siirry **Invoices** (**Laskut**) -sivulle
2. Napsauta laskutusasiakirjan numeroa nähdäksesi sen tiedot
3. Napsauta Invoice Details (Laskun tiedot) -sivulla olevaa **Dispute (Reklamaatio)** -painiketta
4. Täytä reklamaatiolomake:
    - Valitse reklamaation syy pudotusvalikosta
    - Syötä riitautettu summa
    - Anna tarkka kuvaus ongelmasta
    - Anna sähköpostiosoite, jos sitä ei ole jo ilmoitettu
    - Liitä mukaan asiaankuuluva dokumentaatio (valinnainen, tiedoston enimmäiskoko 10 Mt)
5. Napsauta **Save (Tallenna)**
6. Näkyviin tulee vahvistusviesti, ja tapaus luodaan
7. Reklamaatio ohjataan asianmukaiselle Solenis-tiimille valitun syyn mukaan
    - **Huomaa:** Laskun riitauttaminen ei vapauta asiakasta velkasaldosta ennen kuin Solenis on vahvistanut, että reklamaatio on hyväksytty ja tarkistetut asiakirjat ovat asiakkaan saatavilla.

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



Olemassa olevien reklamaatioiden tarkastelu:

1. Siirry "Cases" (Tapaukset) -sivulle
2. Tarkastele reklamaatioitasi/tapauksiasi ja niiden keskeisiä tietoja:
    - Case Number (Tapauksen numero)
    - Status (Tila)
    - Email Address (Sähköpostiosoite)
    - Subject (Aihe)
    - Created Date (Luontipäivämäärä)

Reklamaatioiden ratkaisuprosessi:

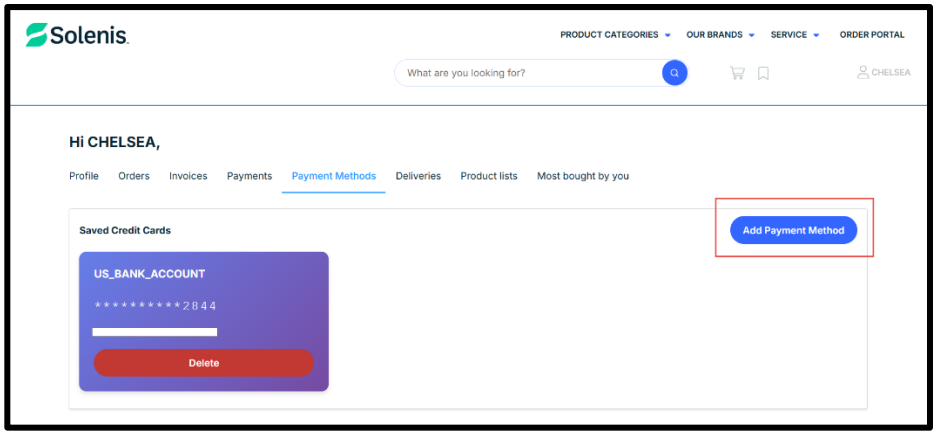
1. Kun reklamaatio on lähetetty, se siirretään Solenisin edustajan tarkastettavaksi
2. Portaalissa näkyy reklamaatiosi nykyinen tila
3. Jos reklamaatiosi hyväksytään, näet tilillesi lisätyn hyvityslaskun
4. Jos lisätietoja tarvitaan, Solenisin edustaja pyytää niitä tapauksen kautta

8. Maksutapojen hallinta

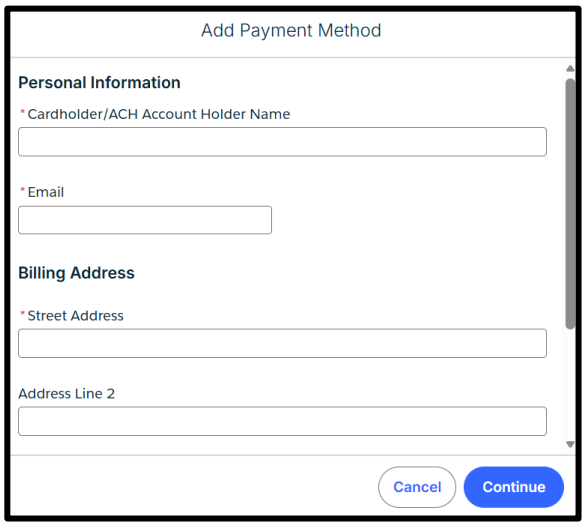
Maksutavan lisääminen:

1. Siirry navigointivalikossa kohtaan "Payment Methods" (Maksutavat)
2. Napsauta kohtaa "Add Payment Method" (Lisää maksutapa)

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



3. Syötä henkilötiedot:
    - Cardholder Name (Kortinhaltijan nimi)
    - Email (Sähköposti)
    - Billing Address (Laskutusosoite) (katu, asunnon numero, kaupunki, osavaltio/provinssi, postinumero, maa)
4. Jatka kortin tietoihin napsauttamalla **Continue** (**Jatka**)

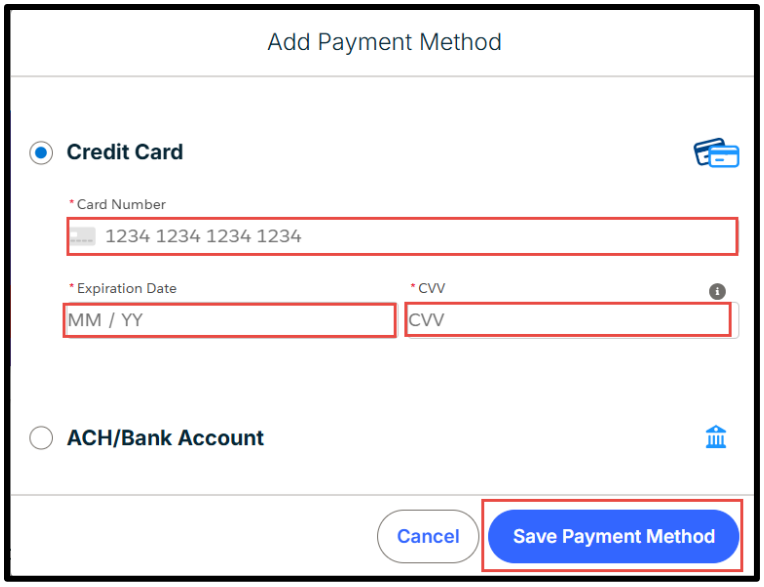


5. Valitse kortti tai ACH-pankki ja noudata näytön ohjeita
6. Napsauta **Save Payment Method (Tallenna maksutapa)**

Luottokortit:

1. Syötä korttisi tiedot:
    - Card number (Kortin numero)
    - Expiration date (Vanhenemispäivä)
    - CVV code (CVV-koodi)
2. Napsauta **Save Payment Method (Tallenna maksutapa)**

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

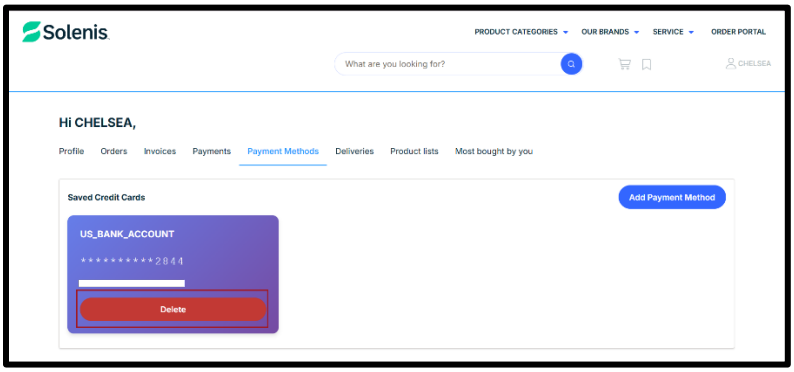


ACH-maksua varten (pankkitili):

1. Anna reititys- ja tilinumerosi
2. Kun olet valmis, napsauta **Save Payment Method (Tallenna maksutapa)**

Maksutavan poistaminen:

1. Siirry navigointivalikon kohtaan **Payment Methods (Maksutavat)**
2. Etsi poistettava maksutapa
3. Napsauta maksutavan **Delete (Poista)** -painiketta.
4. Vahvista poistaminen napsauttamalla **OK**.



Maksutavan vanheneminen:

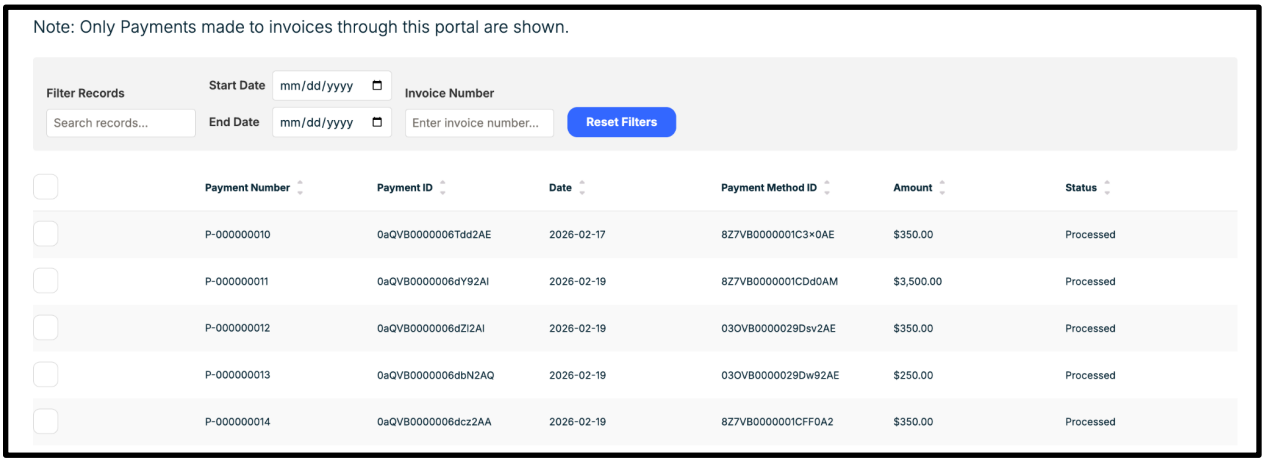
1. Päivitä vanhentunut kortti lisäämällä uusi maksutapa päivitetyillä tiedoilla

9. Maksuhistorian tarkastelu

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

Maksuhistorian avaaminen:

1. Napsauta navigointivalikon kohtaa **Payments (Maksut)**
2. Tarkastele luetteloa kaikista portaalin kautta suoritetuista maksuista
3. Jokainen merkintä sisältää seuraavat tiedot:
    - Payment Number (Maksun numero)
    - Date (Päivämäärä)
    - Amount (Summa)
    - Status (Tila)
4. Näet lisätiedot napsauttamalla maksua



Maksujen suodatus:

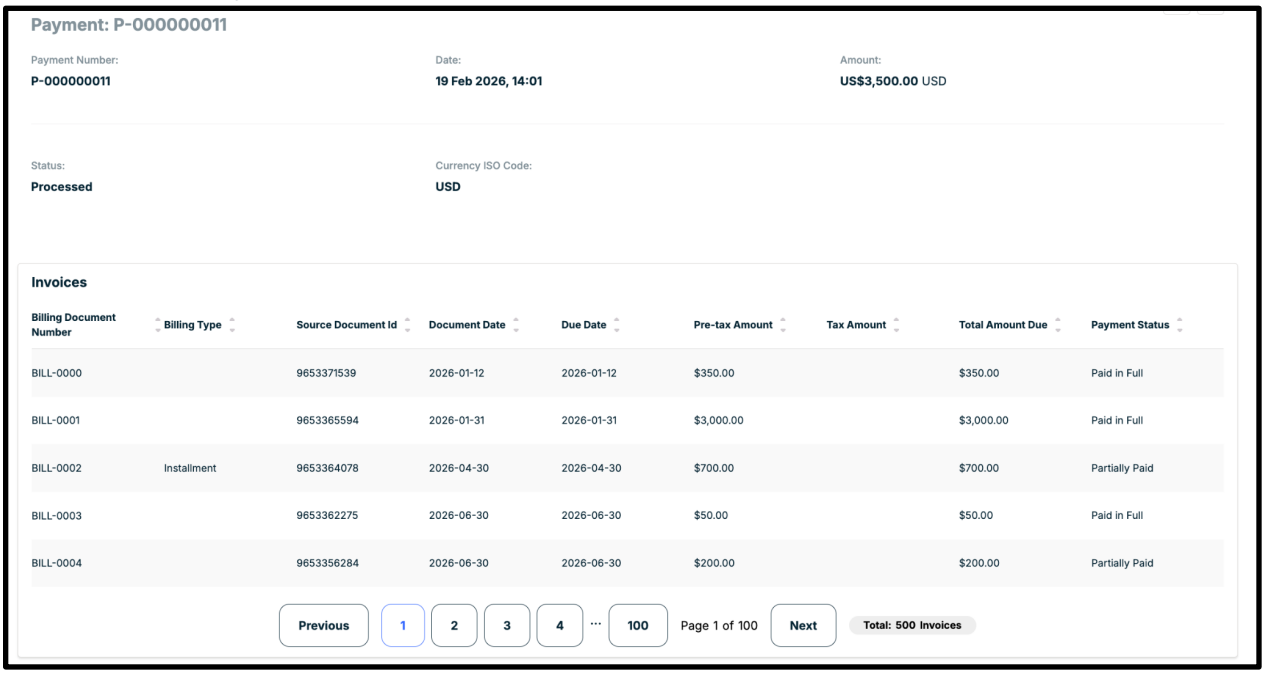
1. Etsi tiettyjä maksuja hakupalkista
2. Rajaa maksuja suodatinvaihtoehtojen avulla seuraavasti:
    - Alkamispäivä
    - Päättymispäivä
3. Tyhjennä kaikki käytetyt suodattimet napsauttamalla kohtaa **Reset Filters (Nollaa suodattimet)**

Maksutietojen tarkastelu:

1. Napsauta maksua luettelosta tarkastellaksesi sen tietoja
2. Payment Details (Maksutiedot) -sivulla näkyvät seuraavat tiedot:
    - Payment Number (Maksun numero)
    - Date (Päivämäärä)
    - Amount and currency (Summa ja valuutta)
    - Status (Tila)
    - Currency ISO Code (Valuutan ISO-koodi)
    - Surcharge Amount (Lisämaksun määrä)
3. Invoices (Laskut) -osio, jossa näkyvät seuraavat tiedot:

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

- Billing Document Number (Laskutusasiakirjan numero)
- Billing Type (Laskutustyyppi)
- Source Document ID (Lähdeasiakirjan tunniste)
- Document Date (Asiakirjan päivämäärä)
- Due Date (Eräpäivä)
- Tax Amount (Veron määrä)
- Total Amount Due (Maksettava summa yhteensä)
- Payment Status (Maksun tila)



Maksutositteiden lataaminen:

1. Siirry sivulle **Payments (Maksut)**
2. Valitse maksut rastittamalla niiden vieressä oleva ruutu
3. Napsauta **Print (Tulosta)** -painiketta
4. Tämän jälkeen maksukuitti latautuu erillisinä PDF-tiedostoina

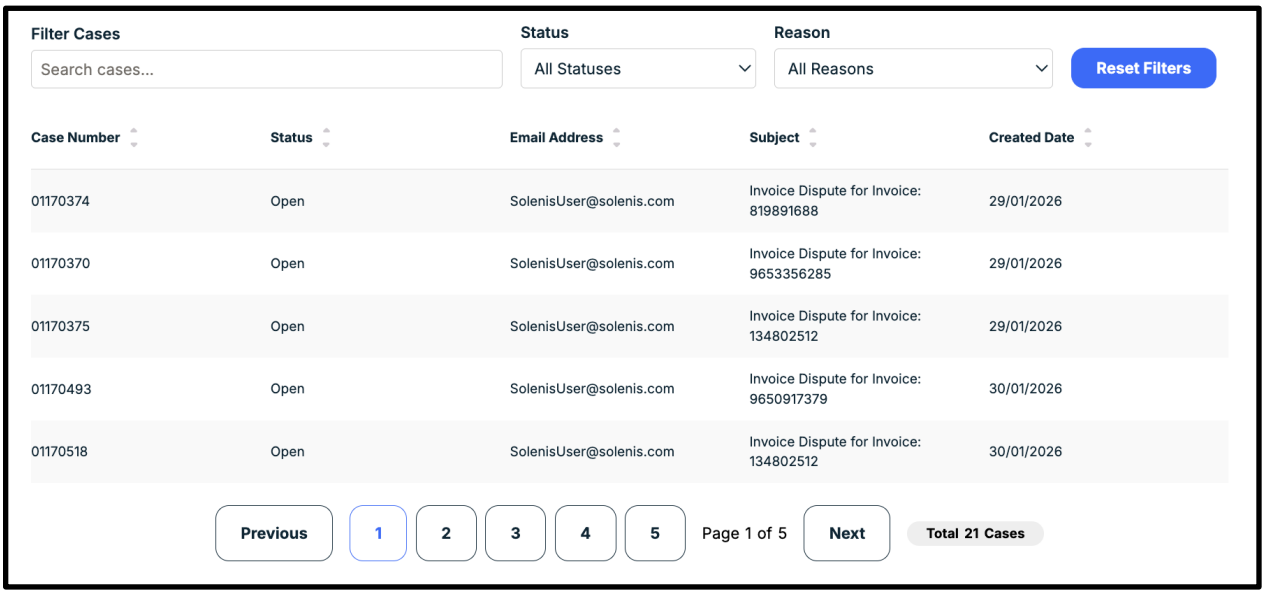
10. Tapauksien hallinta

Tapausten tarkastelu:

1. Napsauta navigointivalikon kohtaa **Cases (Tapaukset)**
2. Tarkastele luetteloa kaikista tapauksistasi (reklamaatioista ja tukipyynnöistä)
3. Jokainen merkintä sisältää seuraavat tiedot:
    - Case Number (Tapauksen numero)
    - Status (Tila)

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

- Email Address (Sähköpostiosoite)
- Subject (Aihe)
- Created Date (Luontipäivämäärä)



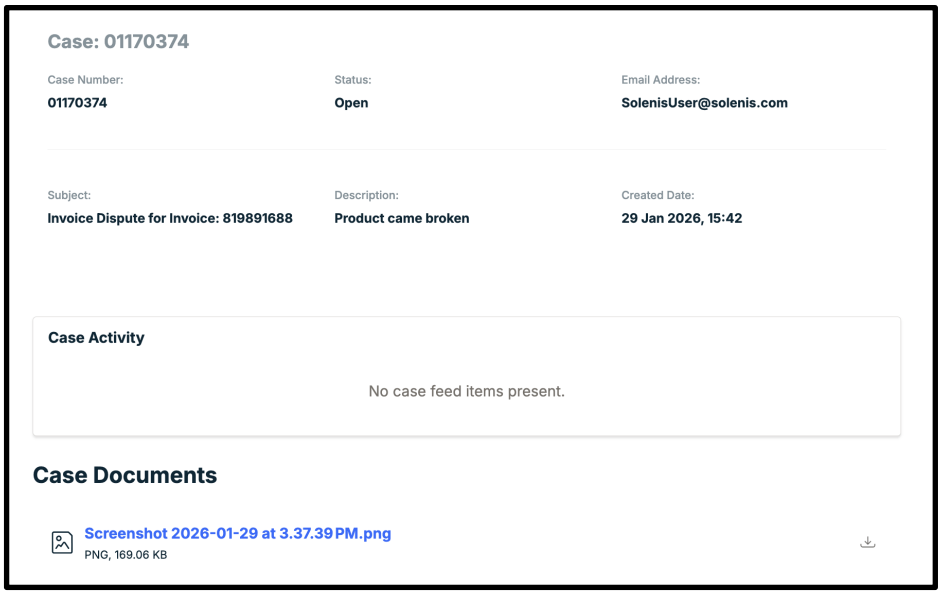
Tapausten suodatus:

1. Hakupalkin avulla voit etsiä tiettyjä tapauksia tapausnumeron tai aiheen perusteella
2. Rajaa tapauksia suodatinvaihtoehtojen avulla seuraavien suodatinten avulla:
    - Status (Tila)
    - Reason (Syy)
3. Tyhjennä kaikki käytetyt suodattimet napsauttamalla kohtaa **Reset Filters (Nollaa suodattimet)**

Tapauksen tiedot:

1. Napsauta tapauksen numeroa nähdäksesi sen tiedot
2. Case Details (Tapauksen tiedot) -sivulla näkyvät seuraavat tiedot:
    - Case Number (Tapauksen numero)
    - Status (Tila)
    - Email Address (Sähköpostiosoite)
    - Subject (Aihe)
    - Description (Kuvaus)
    - Created Date (Luontipäivämäärä)
    - Case Activity (Tapauksen toiminta) -osio
    - Case Documents (Tapausasiakirjat) -osio, joka sisältää tiedostojen nimet, tyypit ja koot

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis



11. Ongelmanratkaisu

Yleisiä ongelmia ja ratkaisuja:

Lasku ei näy:

1. Tarkista suodattimet varmistaaksesi, että ne eivät rajoita näytettäviä laskuja
2. Tyhjennä kaikki käytetyt suodattimet napsauttamalla kohtaa **Reset Filters (Nollaa suodattimet)**
3. Tarkista, että lasku on liitetty tiliisi
4. Jos lasku on laadittu hiljattain, se ei ehkä ole vielä saatavilla portaalissa (laskut tulevat näkyviin tyypillisesti 24–48 tunnin kuluttua laatimisesta)
5. Jos et löydä tiettyä laskua, jonka mielestäsi pitäisi olla siellä, ota yhteyttä tukeen ja ilmoita laskun numero

Maksutapa ei toimi:

1. Tarkista, että maksutietosi ovat oikein ja ajan tasalla
2. Tarkista, onko kortti vanhentunut tai onko sillä kulutusrajoituksia
3. Varmista, että laskutusosoite vastaa rahoituslaitoksellanne olevia tietoja.
4. Jos luottokorttimaksu hylätään, ota yhteyttä kortin myöntäjään ja varmista, ettei maksutapahtumaa ole estetty.
5. Jos ilmenee ACH-ongelmia, tarkista, että tili- ja reititysnumeronne on syötetty oikein
6. Kokeile toista maksutapaa
7. Jos saat tietyn virheilmoituksen, merkitse se muistiin ja toimita tarvittaessa tukeen

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

8. Virheilmoitus ”The Apex request is Invalid” (Virheellinen Apex-pyyntö): Jos saat tämän virheilmoituksen, ota yhteyttä pankkiisi, sillä se liittyy ylitettyyn luottorajaan, saldoon tai maksutapahtuman summaan.

Vain yksi maksutapatyyppi käytettävissä:

1. Tämä on odotettavissa tiettyjen laskutyyppien yhteydessä. Jotkin laskut tukevat vain ACH-pankkisiirtoa eivätkä tarjoa luottokorttivaihtoehtoa
2. Jos uskot, että tämä on virhe laskusi yhteydessä, ota yhteyttä tukeen

Odottamaton tai puuttuva lisämaksu:

1. Lisämaksut koskevat vain luottokorttimaksuja, eivät ACH-maksuja
2. Jotkin tilit (esim. valtiolliset tahot) ovat vapautettuja lisämaksuista
3. Jos uskot, että näkyvä lisämaksu on virheellinen, ota yhteyttä Solenisin tukeen ennen maksun suorittamista

Laskun PDF-tiedoston lataaminen ei onnistu:

1. Kokeile toista verkkoselainta
2. Tyhjennä selaimen välimuisti ja yritä uudelleen
3. Tarkista, onko käytössä ponnahdusikkunoiden esto, joka voisi estää lataamisen
4. Jos dokumenttia ei löydy, saat viestin **We were unable to locate the document (Asiakirjaa ei löydy). Contact Solenis for assistance (Ota yhteyttä Solenisiin saadaksesi apua).**
5. Yli 24 kuukautta vanhoja laskuja on kenties pyydettävä Solenis-tiimiltä

Virheet reklamaatioiden luomisessa:

1. Varmista, että kaikki reklamaatiolomakkeen pakolliset kentät on täytetty
2. Tarkista, ettei riitautettu summa ylitä laskun summaa
3. Tarkista, että liitetiedostojen koko on korkeintaan 10 Mt
4. Käytä liitteissä tuettuja tiedostomuotoja (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Jos et pysty lähettämään reklamaatiota, päivitä sivu ja yritä uudelleen
6. Jos ongelma jatkuu, luo tukitapaus, jossa ongelma kuvataan

Maksujen käsittelyn viiveet:

1. Luottokorttimaksujen pitäisi ilmestyä näkyviin heti. Jos niin ei tapahdu, odota tunti ja tarkista uudelleen
2. ACH-maksujen käsittely kestää tyypillisesti 1–3 arkipäivää
3. Jos maksun tila on **Pending (Odottaa)** yli 5 arkipäivän ajan, ota yhteyttä tukeen

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis

Vierailijamaksu: Invoice Won't

1. Vahvista, että syöttämäsi asiakasnumero vastaa muita vierailijamaksulistallasi olevia laskuja. Kaikissa yhden vierailijamaksun laskuissa on käytettävä samaa tilinumeroa
2. Tarkista asiakasnumero ja asiakirjanumero kirjoitusvirheiden varalta

Selaimen yhteensopivuusongelmat:

1. Päivitä selaimesi uusimpaan versioon
2. Jos sinulla on näyttöongelmia, kokeile Google Chromea, joka on suositeltu selain
3. Poista käytöstä selaimen laajennukset, jotka voivat häiritä portaalia
4. Säädä selaimen zoomaukseksi 100 %
5. Mobiilikäyttäjille suositellaan sivuston työpöytäversiota optimaalisen toimivuuden takaamiseksi

12. Tuen saaminen

Yhteystiedot:

- Sähköposti: SolenisCreditNATeam@solenis.com

®Rekisteröity tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, rekisteröity eri maissa. ™Tavaramerkki, Solenis tai sen tytäryhtiöt, suojattu eri maissa. ©2026 Solenis