

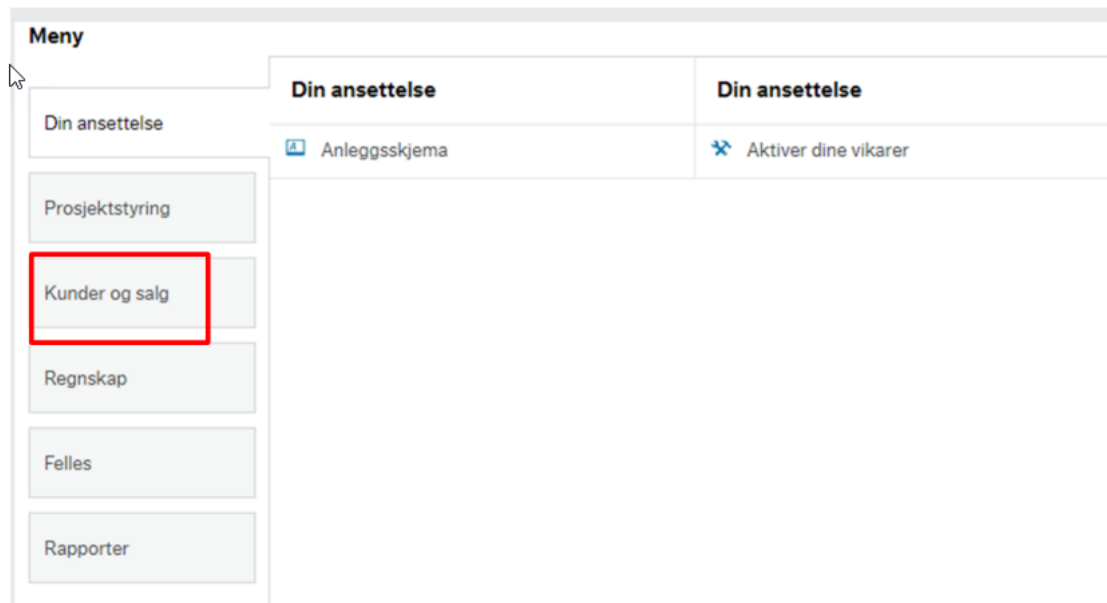
Brukerveiledning – Opprette ny eller endre kunde i Unit4

Før oppretting av en ny kunde

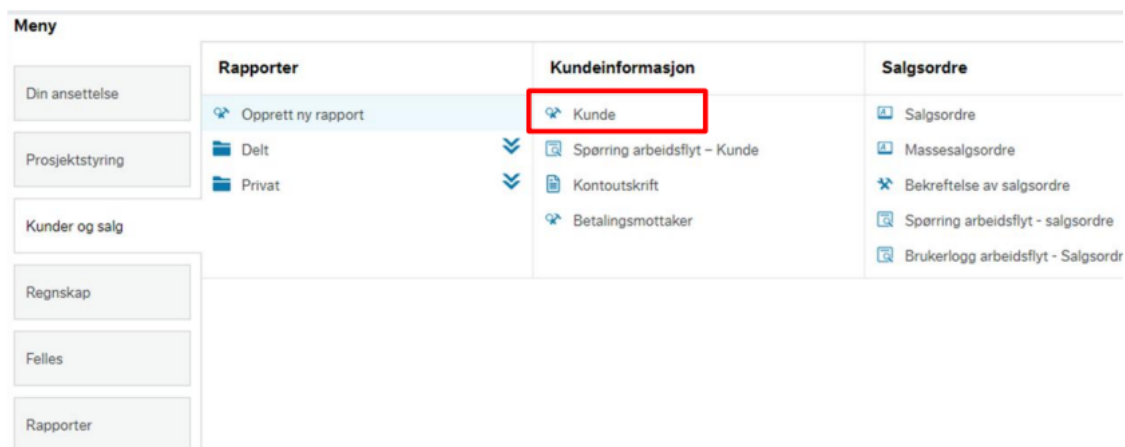
- **Før du oppretter en ny kunde må du sjekke om kunden allerede er opprettet.**
Er den det må du sjekke om kunde ligger inne med riktige opplysninger
 - Vær kritisk til opplysninger du får via 3. part. (Sjekk opp via kundens nettsider)
 - Husk at opprettet kunden skal kunne benyttes av flere på NTNU
- **Hvis kunden «ikke finnes» i kunderegisteret, må du opprette kunden.**
 - Under generell adresse er det viktig at korrekt fakturaadresse registreres, vær obs på at postadresse og fakturaadresse ikke alltid er lik. Søk på firmaets nettside for korrekt fakturaadresse, dersom fakturaadressen oppgitt på firmaets hjemmeside avviker fra adresse oppgitt i brønnøysundregisteret, er det fakturaadressen på hjemmesiden som skal registreres
 - Dersom fakturaadresse avviker fra adressen i brønnøysundregisteret, skal det legges inn kommentar i kommentarfeltet, slik at korrekt fakturaadresse ikke blir overskrevet ved kundevaske
- **Hvis kunden ikke ligger inne med riktige opplysninger, må nødvendige endringer foretas.** NB. Dersom generell adresse (=fakturaadressen) er feil, må eksisterende generell adresse overskrives. Husk skriv kommentar i kommentarfeltet. Trykk lagre når alle endringer er foretatt.
- Alle nye kunder og endringer på eksisterende kunder, går på flyt til kundegodkjenner ved økonomiavdelingen sentralt, for godkjenning eller avvisning. Hvis det avdekkes feil eller mangler i opprettingen, vil kunden bli avvist med en kommentar. Den vil da dukke opp som en oppgave (bjella) i Unit4 hos kundeoppretter.
- Dersom utenlandske kunder (Europa) skal motta faktura via EHF (peppol) kontakt kunden for korrekt peppol informasjon, legg denne inn i kommentarfeltet på ny eller eksisterende kunde og trykk lagre, da går informasjonen på flyt til kundegodkjenner for registrering av relasjon på kunden.
- Vi anbefaler at firmakunder som ikke er registrert for mottak av elektronisk faktura/EHF i Peppol, registreres med e-postadresse til firmaets Fakturamottak (ikke privatpersoner)

1. Det første du må gjøre er å sjekke om kunden allerede ligger i kunderegisteret

Går inn på Kunder og salg.



Velger deretter Kunde.




Klikk på  i feltet Oppslag.

Kunde

Kunde Kontaktinformasjon DFØ Register-vask

Kunde

Oppslag 

Kundenr. Kundenavn *

Klassifisering

Kundegruppe *
Land *
Norge
NO
Språk *
Norsk bokmål
NO


Kundeidentifikasjon

Org.nr./F.dato *
Momsregisternummer

Kommentarer

Søk på organisasjonsnummeret eller kundenavn. Du kan også søke på deler av navnet med * bak og foran eller bare en av delene. Får du ikke treff på kunden du søker etter, Trykk på knappen Avslutt

Feltbrytning

 Søket gav ingen resultater.

Søkekriterier

"Kaldestad"

Avansert

Søk

| Kundenr. | Navn | Org.nr./F.dato | Adresse | Postnummer | Poststed | Land | Status | E-post | Kundegruppe (T) | Filter |
|----------|------|----------------|---------|------------|----------|------|--------|--------|-----------------|--------|
| | | | | | | | | | | |

Avslutt

2. Opprette ny kunde

Etter å ha avsluttet det forrige bildet er du tilbake i dette bildet. Velg NY for å opprette en ny kunde

The screenshot shows a web application interface for managing customers. At the top, there is a header with the title 'Kunde' and three tabs: 'Kunde', 'Kontaktinformasjon', and 'DFØ Register-vask'. Below the header, there is a main content area with a title 'Kunde' and a mouse cursor pointing to it. The main area contains several input fields and sections:

- Oppslag:** A search bar with a blue button containing three dots.
- Kundenr:** A text input field.
- Kundenavn*:** A text input field.
- Klassifisering:** A section with three dropdown menus: 'Kundegruppe*', 'Land*' (with options 'Norge' and 'NO'), and 'Språk*' (with options 'Norsk bokmål' and 'NO').
- Kundeidentifikasjon:** A section with a text input field labeled 'Org.nr./f.date*'. There is also a small 'A' icon to the left of the field.
- Kommentarer:** A section with a large empty text area.

At the bottom of the interface, there is a navigation bar with several buttons: 'Lagre', 'Blank ut', 'Ny', 'Kopi', 'Eksport', 'Arbeidsflykart', and 'Utdatafilter'. The 'Ny' button is circled in red.

Du får da opp dette bilde:

The screenshot shows a web form for creating a customer record. At the top, there are tabs for 'Kunde', 'Kontaktinformasjon', and 'DFØ Register-vask'. A message states: 'Systemet genererer automatisk Kundenr når du lagrer.' The form is divided into several sections:

- Kunde:** Contains 'Oppslag' (lookup) and 'Kundenr' (customer number) with '[NY]' (new) in brackets. A red box labeled '1' highlights the 'Kundenavn' (customer name) field.
- Klassifisering:** Contains 'Kundegruppe' (customer group) with a dropdown arrow, 'Land' (country) with 'Norge' (Norway) selected, and 'Språk' (language) with 'Norsk bokmål' (Norwegian Bokmål) selected. Red boxes labeled '2', '3', and '4' highlight these fields.
- Kundeidentifikasjon:** Contains 'Org.nr./F.dato' (organization number/tax ID) and 'Momsregisternummer' (VAT registration number). Red boxes labeled '5' and '6' highlight these fields.
- Kommentarer:** A text area for comments, highlighted with a red box labeled '7'.

At the bottom, there is a toolbar with buttons: 'Lagre' (Save), 'Blank ut' (Clear), 'Ny' (New), 'Kopi' (Copy), 'Eksport' (Export), 'Arbeidsflytkart' (Workflow map), and 'Utdatafilter' (Data filter).

1. Kundenavn - Her legger man inn navnet på kunden. Hvis det er en organisasjon, kan man legge inn organisasjonsnummeret (uten mellomrom) i feltet «Org.nr. /F. dato» og deretter trykker «Tab» og systemet vil hente informasjon om kunden fra Brønnøysundregisteret. Viktig å kontrollere at adressen stemmer med kundens fakturaadresse. Det er fakturaadressen som skal registreres. Hvis kunden er registrert i Peppol Directory registeret vil fakturaen automatisk gå som EHF faktura (elektronisk faktura) til kunden. Purringer blir sendt pr. papir, så derfor er det viktig at adressen er korrekt.

2. Kundegruppe - Her får man tre valg. Hvis det er en privatperson med adresse i Norge velger man «Norske privatkunder», er det en organisasjon registrert i Brønnøysundregisteret velger man «Norske organisasjoner» og er det en utenlandsk kunde velger man «Utenlandske organisasjoner og privatkunder».

3. Land - Her vil Norge angis automatisk for alle kundegrupper. Hvis det er en utenlandsk kunde, må man velge riktig land i dette feltet. 4. Språk – Norsk bokmål angis automatisk for alle kundegrupper. Dette må overstyres til English UK for kundegruppe «Utenlandske organisasjoner og privatkunder».

- a. **Obs!** Det er kun Norsk bokmål og English UK som skal benyttes selv om plukklister inneholder flere valg

5. Org.nr/F. dato - Her legger man inn organisasjonsnummeret hvis det er en organisasjon. Hvis det er en privatperson, legger man inn fødselsdato (ddmmåå) – **IKKE personnummeret**. Dersom fødselsdato til kunden ikke er tilgjengelig, legg inn «NA» (not available). Utenlandske kunder settes til «NA» (not available) eller nummer for utenlandsk elektronisk faktura dersom det finnes.

6. Momsregistreringsnummeret – Her legges VAT nummeret til utenlandske kunder inn. a. NB! VAT nummer vil vises på fakturablankett, noe som de fleste utenlandske kunder krever at skal vises på fakturaen. Har man ikke fått oppgitt det la feltet stå tomt.

7. Feltet Kommentarer - Informasjon om kundereferanse, Fakturaadresse som avviker fra BRREG. Informasjon hentet fra Brønnøysundregisteret (Om firma er slettet, Fusjon osv.)

Hvis kunden har oppgitt en elektronisk adresse (Peppol-id) legges denne inn i kommentarfeltet, så kundegodkjenner kan legge inn relasjoner for EHF på kunden.

Når alle feltene som skal fylles ut under fanen «Kunde» går man inn på fanen «Kontaktinformasjon».

NB! Ikke skriv over informasjon som ligger her fra før, men legg til ny informasjon i kommentarfeltet.

Trykker deretter på «Legg til» under feltet «Adresse»

The screenshot shows a web interface for managing a customer. At the top, there are three tabs: 'Kunde', 'Kontaktinformasjon', and 'DFØ Register-vask'. The 'Kontaktinformasjon' tab is selected and circled in red. Below the tabs, there is a section titled 'Kunde' with a dropdown menu for 'Oppslag'. Below that is a section titled 'Adresse' with a table of address types. The table has columns for 'Adresstype', 'Gateadresse', 'Poststed', and 'Postnu'. Below the table, there are two buttons: 'Legg til' (circled in red) and 'Slett'. Below the buttons is a section titled 'Adresseopplysninger' with a dropdown arrow.

Du får da opp dette bildet (Viser kun utdrag av bilde for bedre visning).

The image shows a web form titled 'Adresseopplysninger' with three main sections: 'Adresse', 'Telefonnummer', and 'E-post og nettsted'. Red boxes with numbers 1 through 7 point to specific fields: 1. 'Adresstype' dropdown, 2. 'Gateadresse' text input, 3. 'Land' dropdown, 4. 'Postnummer' text input, 5. 'Poststed' text input, 6. 'Telefon' text input, and 7. 'E-post' text input. At the bottom, a 'Lagre' button is highlighted with a red circle. Other buttons include 'Blank ut', 'Ny', 'Kopi', 'Eksport', 'Arbeidsfyskart', and 'Utdatafilter'.

- 1. Adresstype** – Generell skal benyttes for alle fakturaadresser. Leveringsadressen skal ikke legges inn på kunden, men registreres på den enkelte utgående faktura.
- 2. Gateadresse** – Her registreres bare gateadresse/postboks.
- 3. Land** – Angis automatisk ut fra hva som er lagt inn under «Kunde» fanen.
- 4. Postnummer** – Her registreres postnummeret.
- 5. Poststed** – på norske kunder kommer poststed automatisk opp ut fra postnummer. På utenlandske kunder må dette legges inn.
- 6. Telefon** – mobilnummer bør registreres for alle norske privatkunder. Mobilnummer skal registreres i feltet for Telefon. Hvis kunden ønsker faktura tilsendt på VIPPS krever det at mobilnummer er registrert. Kunden må også ha registrert mottak av faktura via vipps i sin nettbank. Telefonnummer er valgfritt for øvrige kunder. Ved registrering av nummer til utland må prefix (landkode) være med. Man kan benytte enten 00 eller + foran prefix.
- 7. E-post og nettsted** – E-post legges kun inn hvis kunden ikke er registrert i Peppol Directory registeret for mottak av elektronisk faktura. Er kunden registrert i dette registeret, vil ikke e-postadresse bli hensyntatt, men faktura vil da automatisk sendes elektronisk.

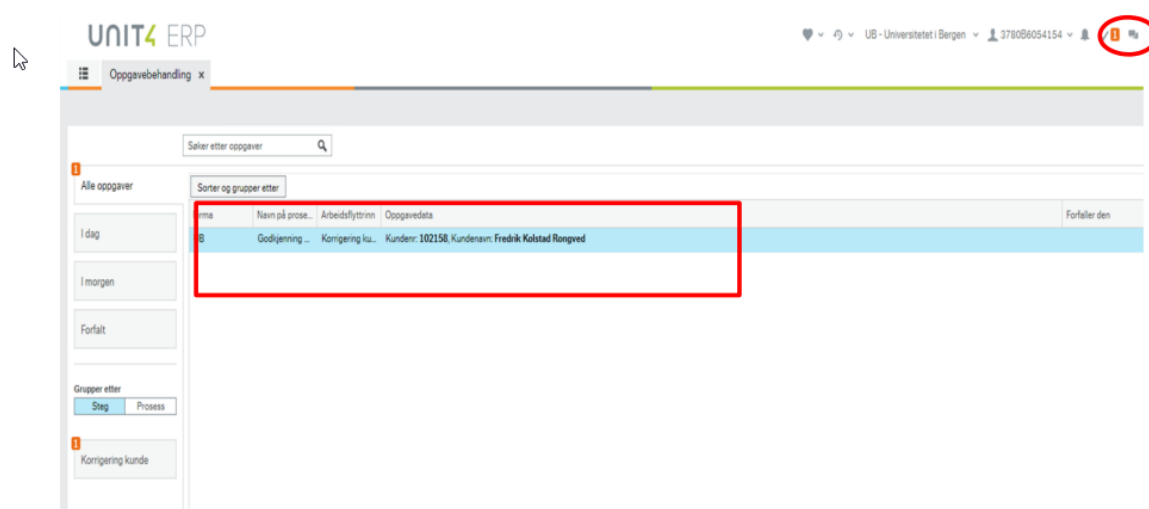
Når all informasjonen er registrert på kunden, klikk «Lagre».

Noter deg kundenummeret. Kunden blir nå sendt til godkjenning hos Kundegodkjenner. Det vil ikke komme noen tilbakemelding til kundeopprettet når kunden er godkjent, men ved oppslag på kundenummeret vil det komme et varsel dersom kunden fortsatt avventer godkjenning.

Utenlandske kunder kan ha flere kundenummer, dersom det er behov for ulike fakturaadresser innen samme organisasjon.

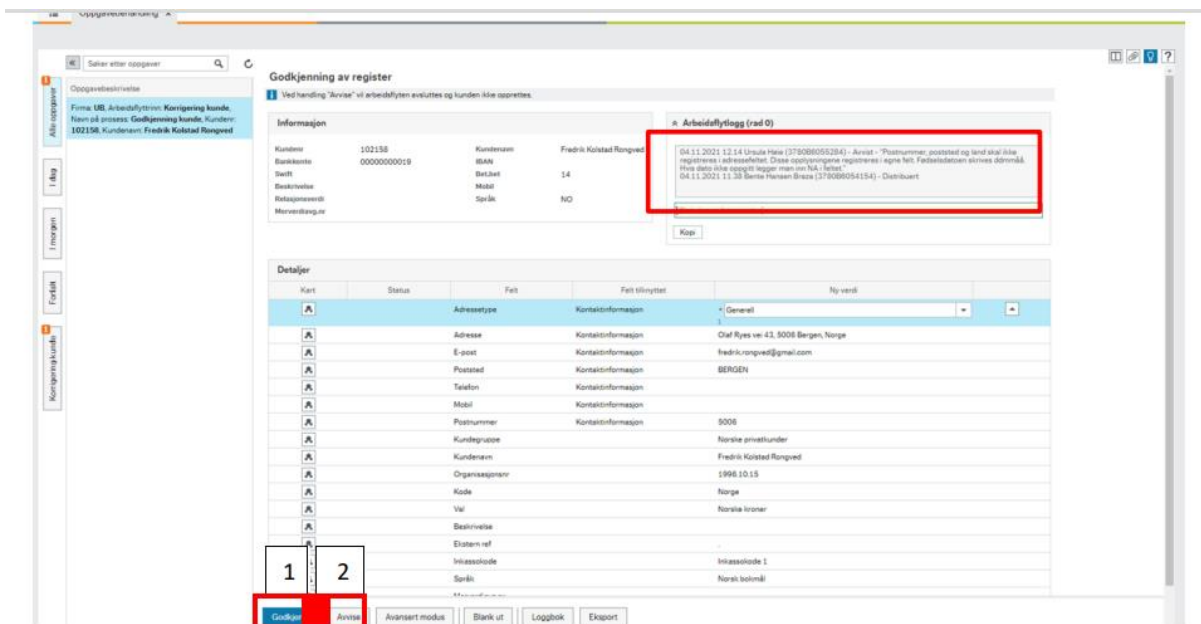
NB! Husk at Kundegodkjenner kan avvise en kundeoppretting, så vær oppmerksom på at da vil avvisningen komme opp som en oppgave hos deg. Kunden kan da enten være opprettet fra før eller det kan være feil i utfylling av opplysninger på kunden. Oppgaven vil dukke opp i et oransje felt oppe i høyre hjørne i Unit4. Du åpner oppgaven ved å klikke i feltet.

3. Hva skjer hvis Kundegodkjenner avvise endring/oppretting av ny kunde?



Ved avvisning av kundegodkjenning vil det ligge en kommentar i kommentarfeltet på hvorfor kunden er avvist for godkjenning.

1. Hvis du får beskjed om at noe er fylt ut feil på kunden må du rette feilen og sende kunden på nytt for godkjenning (trykker da «Godkjenne»)
2. Hvis du får beskjed om at kunden finnes fra før må du «avvise» kunden når du får returnmeldingen. Trykk da på «Avvise» for at kunden blir borte fra “Dine oppgaver”, og bruk kunden som allerede er opprettet. Er det nye opplysninger på kunden i forhold til det som er registrert på kunden, endrer du kundeopplysningene ved å legge inn de nye. Det kan for eksempel være at kunden har fått ny postadresse eller har endret navn.
3. Trykk «Godkjenne» når de nye opplysningene er lagt inn. Kunden vil gå på ny flyt for godkjenning.



Hvordan en faktura blir sendt til kunden:

Utsending blir gjennomført etter følgende hierarki for de tre kundegruppene:

Norske Organisasjoner (kundegruppe 1):

1. EHF Dersom kunden er registrert i Peppol Directory registeret vil fakturaen sendes ut som EHF faktura
2. Epost med PDF-vedlegg E-post adresse må være registrert på kunden. Det sendes ut en e-post med fakturaen som et vedlegg i PDF-format
3. Digipost Kunden må ha opprettet konto for Digipost
4. Papirfaktura pr. post

De fakturaene som ikke får «treff» på en av de tre typene av digital utsending skiver DFØ ut på papir og sender per post

Norske privatkunder (kundegruppe 2):

1. eFaktura

Privatpersoner som har huket av for "Ja takk til alle" i sin nettbank vil kunne motta fakturaen som efaktura. I tillegg er en avhengig av at data registrert på kunden i NTNU sitt kunderegister gir grunnlag for et unikt treff i bankenes felles avtale- og betalingsregister. eFaktura er fullintegert med Vipps eFaktura, slik at alle fakturaene som sendes på denne kanalen vil dukke opp i Vipps for de kundene som har valgt å få eFaktura på Vipps. eFaktura støtter ikke forsendelse av kreditnota. eFaktura støtter ikke forsendelse av fakturaer i annen valuta enn NOK.

2. Vipps

Kunden må ha lastet ned Vipps på telefonen, registrert profil og stilt inn for «Vis regninger». I tillegg er en avhengig av at data registrert på kunden i NTNU sitt kunderegister gir grunnlag for et unikt treff i bankenes felles avtale- og betalingsregister. Vipps støtter ikke forsendelse av kreditnota. Vipps støtter ikke forsendelse av fakturaer i annen valuta enn NOK.

3. Digipost

Kunden må ha opprettet konto for Digipost. I tillegg er en avhengig av at data registrert på kunden i NTNU sitt kunderegister gir grunnlag for et unikt treff i bankenes felles avtale- og betalingsregister. Kunder som har reservert seg mot å motta faktura/dokumenter i Digipost vil man ikke få treff på.

4. Epost

med sikret lenke E-post adresse må være registrert på kunden. Dersom mobilnummer også er registrert på kunden, vil kunden motta SMS varsel om at e-post er sendt. Eposter til norske privatpersoner sendes med en link til fakturaen. Linken er beskyttet med en pinkode. **Pinkoden er postnummeret til kunden** derfor veldig viktig med rett adresse. Det står oppgitt i eposten at det er postnummeret som er pinkoden. Hvis linken ikke blir åpnet i løpet av 4 dager, sendes fakturaen per post i stedet. Dersom det er registrert mobilnummer på kunden vil det i tillegg sendes en SMS med varsel om at det er sendt en faktura til e-postadressen.

5. Papirfaktura pr. post

De fakturaene som ikke får «treff» på en av de fire typene av digital utsending skiver DFØ ut på papir og sender per post. Det samme gjelder for fakturaer som er sendt som Epost med sikret lenke, blir ikke lenken åpnet innen 4 dager, skriver DFØ ut fakturaen og sender den til kunden på papir pr. post.

Utenlandske organisasjoner og privatkunder:

1.a) Peppol:

Utenlandske organisasjoner (Europa) registrert med Peppol-relasjon på kunden, vil motta faktura på EHF

1. b). E-post:

Utenlandske organisasjoner (uten Peppol-relasjon) og privatkunder vil første valg være: Epost, e-post adresse må være registrert på kunden. Det sendes ut en e-post med fakturaen som et vedlegg i PDF-format

2. Papirfaktura pr post De kundene som ikke har registrert e-post adresse skriver DFØ ut på papir og sender pr. post