

Tampuurin perintäliittymä

Yleisimmät ongelmatilanteet



Katja Lehtonen

Sales Success Manager

katja.lehtonen@visma.com

Stina Sointula

Customer Success Consultant

stina.sointula@visma.com

Perintäliittymän arki: Miksi data ei aina liiku kuten luulemme?

- **Perintäliittymä reskontranhoitajan apurina** – automaatiota parhaimmillaan, mutta vain jos liittymän peruskäyttö hallussa
- **Ei uutta tuote-esittelyä** – keskitytään olemassa olevaan arkeen, dataan ja ongelmien ratkaisuihin
- **Päivän tavoite:** Puretaan "outojen saldoerojen" mysteerit ja säästetään selvitystunteja

Perintäliittymä pähkinäkuoressa

Tampuurista ulos perintäyhtiölle:

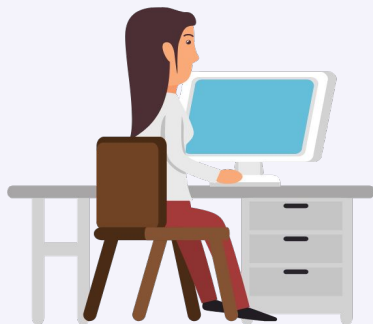
- *Uudet toimeksiannot:* Uusi velkasuhde syntyy ja siirretään perintään
- *Lisäsaatatavat:* Olemassa olevaan toimeksiantoon lisätään uusia erääntyneitä saatavia
- *Ohimaksut:* Asukas maksaakin suoraan vuokranantajalle perinnän aikana

Perintäyhtiöltä sisään Tampuuriin:

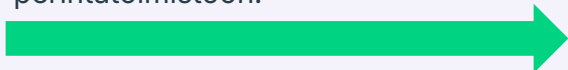
- *Tilitysaineisto:* Perityt suoritukset, korot ja kulut kohdistuvat tavoitteille
- *Statusaineisto:* Asiakkaan tilanteen tilatieto (vapaaehtoinen perintä, haaste, tuomio, ulosotto, maksettu, päättynyt)

Perintäliittymä-tuotteen koko kuva

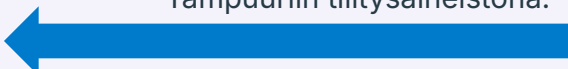
Tampuuri



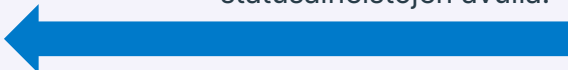
Tampuurista lähetetään tieto uusista toimeksiannoista sekä mahdollisista lisäsaattavista perintätoimistoon.



Perintätoimisto toimittaa asukkaan suorituksista tiedon Tampuuriin tilitysaineistona.



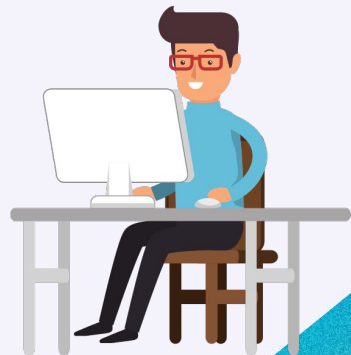
Perintätoimisto kertoo perinnän tilanteesta Tampuuriin statusaineistojen avulla.



Tampuurista lähetetään tietoa asiakkaan ohimaksuista perintätoimistolle ohimaksuaineiston avulla.



Perintätoimisto



Tampuurituen tilastot kertovat: 4 yleisintä ongelmatyyppiä

35 %

**Ohimaksut ja
manuaalikohdistukset**

Haamu-ohimaksut,
perintämaksajan nimen
puuttuminen,
ohimaksunäytön
hämmennys

30 %

**Statusten katkeaminen
& elinkaari**

Tuomion jälkeen hylätyt
lisäsaatatavat, käsin
"pakotetut" P-täpät

20 %

**Tilitykset ja
viiteristiriidat**

Tilitesuoritukset ilman
viitettä.
Kohdistumattomien
tilitysten ongelmat.

15 %

**Perusmäärittelyt ja
uudet yhtiöt**

Uuden yhtiön puuttuva
päämiesnumero tai
virheellinen SFTP-siirto

Yli 80 % ongelmista ei johdu teknisestä liittymäviasta, vaan reskontran ja perintätoimiston tietojen yhteentörmäyksestä.

Case 1: Miksi perintätoimiston tilitys yrittää lähteä ohimaksuna takaisin?

- **Mitä tapahtui?**

- Jälkiperinnästä saapui suoritus tiliotteelle
- Reskontrassa suoritus kirjattiin manuaalisesti asukkaan perinnässä olevalle tavoitteelle
- Seuraavana päivänä Tampuuri nosti suorituksen ohimaksuksi ja lähetti sen perintätoimistoon.

- **Miksi näin kävi?**

- Tampuurin sääntö: Kaikki perinnässä olevalle tavoitteelle tuleva raha on oletuksena asukkaan *ohimaksua*...
- PAITSI jos maksajan nimi vastaa reskontran asetusta: perintamaksajateksti (esim. Intrum Justi tai VISMA FS)
- Jos tiliotteelta poimittu nimi oli vaikkapa vain "*Intrum Oy*", liittymä "*luuli*" maksajaa asukkaaksi.

- **Miten ratkaistiin & mitä opittiin?**

- Asetettiin reskontraan oikea maksajan nimi ja ohjeistettiin manuaaliset tilityskirjaukset

Case 2: Saldoheitto kohdistusten puutteista johtuen

Miksi kohdistuksia puuttuu?

- Ohimaksu kohdistamatta - käyttäjän tehtävä itse
 - Milloin kyseessä ohimaksu? 🧠
 - Perintätoimiston kulu/korko jäänyt kohdistumattomien viitteiden listalle
 - Sopimukselle kohdistus ei lisää kulu/korkotavoitetta ✎
 - Kohdistuksia purettu → kohdistusloki 📁
 - Perintätoimiston tilityksestä puuttuu laskunumero/tavoiteid 📌
 - Vakuuden palautus kesken sopimuksen
 - Hyvitykseksi muunto
- 👉 [Ohje](#)

Case 3: P-täppä on päällä, mutta perintätoimisto hylkää uudet vuokrat

- **Mitä tapahtui?**

- Asukkaan veloille oli saatu aiemmin käräjäoikeuden tuomio (status 7000 / suljettu)
- Sopimukselle kertyi 2 kk päästä uutta vuokrarästiä
- Reskontrassa käytiin laittamassa käsin P-täppä päälle sopimukselle
- Tampuuri yritti lähettää uudet rästit *lisäsaatavana* → Perintäyhtiö hylkäsi aineiston kerta toisensa jälkeen

- **Miksi näin kävi?**

- Tuomion myötä perintätoimiston alkuperäinen toimeksianto oli juridisesti suljettu
- Suljettuun toimeksiantoon ei voi viedä lisäsaatavia
- Käsin laitettu P-täppä pakotti Tampuurin luulemaan toimeksiantoa avoimeksi lisäsaataville

- **Miten ratkaistiin & Opittiin?**

- Poistettiin käsin laitettu P-täppä
- Annettiin Tampuurin muodostaa saatavista puhdas Uusi toimeksianto

Case 4: Aineisto hajosi ja kaikki meni päin mäntyä

- **Mitä tapahtui?**

- Muodostettiin perintäaineisto ja painettiin *Lähetä*-nappia esikatselematta rivejä tai painamatta tarkista painiketta. Työ tehtiin aamulla ensimmäisenä.
- Aineisto jäi virheeseen ja nekin asiakkaat jotka siirtyi perintään soitti vihaisena, että MIKSI!

- **Miksi näin kävi? (Kaksi yleistä syytä saman klikkauksen takana):**

- Aamun viiteaineisto oli vielä ajamatta sisään: Viikonlopun ja edellispäivän tuoreet maksut eivät olleet ehtineet reskontraan, joten Tampuuri nosti kiltisti maksaneet asukkaat aiheettomasti perintäaineistoon.
- Esikatselun ja virhe tarkistuksen ohitus: Aineistossa oli virheitä (esim. puuttuva Y-tunnus, henkilötunnus tai virheellinen osoitemuoto), joiden takia perintäyhtiö hylkäsi toimeksiannot heti. Koska esikatselua tai luontilokia ei katsottu, hylkäys jäi huomaamatta ja saatavat jäivät hoitamatta kuukausiksi.

- **Miten ratkaistiin & Miten vältetään?**

- Aiheettomat perinnät peruttiin perintäyhtiön kautta ja lokirivit poistettiin Tampuurista
- Otettiin tiimille ehdoton rutiinijärjestys:
 - i. Ensin viitteet ja statukset
 - ii. Sitten vasta perintäaineisto

Statuskoodit-asetuksen kertaus

Reskontran yleinen asetukset: Perinta_P_statuskoodit_joilla_tavoitteet_tarkastetaan 🔍

- 3000,5000,6000,7000

Sopimuksen P-täppä vs. tavoitteen P-täppä

0001 Keskuskatu 3 Aktia

Keskuskatu 3 A 04 1.11.2019 - | Viitenumero: 8000 01004 84012

Maksulajien tavoitteet

Maksulaji	7/23	8/23	9/23	10/23	11/23	12/23	1/24	2/24	3/24	4/24	5/24	6/24
Vuokra m2	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00	722,00
Sauna	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00
Vesitasaus	0,00	0,00	0,00	0,00	104,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Sopimuksen yleiset reskontralisätiiedot

	730,00	730,00	730,00	730,00	834,87	730,00	730,00	730,00	730,00	730,00	730,00
tav.yhteensä	718,00	0,00	718,00	718,00	718,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
suoritus	-682,00	48,00	60,00	72,00	188,87	418,87	1 148,87	1 878,87	2 608,87	3 338,87	4 068,87

Tavoitteen tiedot

Vuokra m2

Tavoite-ID: 1158356
Tavoitejakso: 1.12.2023 - 31.12.2023

☐ Lopeta maksulaji tähän jaksoon

☐ Muutoksenesto (käsinsyöttö) päällä

☐ Päätöksellä

☐ Koronesto päällä

☒ Kohdistus estetty

☐ Perinnässä

☐ Muu syy

200 / 200 merkkiä jäljellä

Erapäivä: 03.12.2023 Laskun päiväys: 01.12.2023

Lisätietoja

200 / 200 merkkiä jäljellä

Tavoitteen summaa ei voi muuttaa, mikäli tavoitteella on manuaalisesti määriteltyjä kohdistuksia.



DEMO Tampuurissa

Reskontranhoitajan 4 kultaista nyrkkisääntöä

01

Älä koske P-täppiin käsin ilman syytä

Anna liittymän asettaa ja poistaa perintätila statuskoodien mukaan automaattisesti.

Jos P-täppä ei poistu automaattisesti - selvitä syy tähän ÄLÄ KORJAA KÄSIN

02

Käytä manuaalilityksissä aina tismalleen oikeaa maksajatekstiä

Varmistat, että tilitykset eivät generoidu haamu-ohimaksuiksi.

03

Korjaa virhemaksut tavoitetasolla oikein

Jos vakuus ja vuokra menivät ristiin, pura ja kohdista oikein hyvityksen kautta – älä tee irrallisia miinuskirjauksia.

Samoin jos korkoja, kuluja tai pääomaa kohdistettu käsin - varmista, että kohdistukset ovat linjassa perintätoimiston kanssa

04

Ymmärrä mitä on ohimaksu ja tiedä mitä kertoo ohimaksunäkymän lukema

Ohimaksulistalla näkyy suorituksen *kokonaissumma*, mutta aineistoon lähtee vain se osuus, joka kohdistuu perinnässä olevaan tavoitteeseen.

'Muista! Kaikki kohdistukset perinnässä olevaan on ohimaksua ja tulee ilmoittaa perintätoimistolle.

Ennen kuin soitat tukeen: Tarkista nämä 3 kohtaa

- **1. Statusloki:**

- Mitä perintätoimiston viimeisin statuskoodi sanoo? (Onko asia päättynyt, tuomiolla vai aktiivinen?)

- **2. Tavoitteen täpät ja kohdistusesto:**

- Onko itse tavoiterivillä 'Perinnässä' -täppä päällä? Onko tavoitteella päällä manuaalinen kohdistuksen esto?
- Onko estokoodilokissa jotain merkintöjä, että koodeihin olisi koskettu käsin?

- **3. Kohdistukset:**

- Onko perintätoimistossa samat laskut auki kuin Tampuurissa?
- Onko kaikki ohimaksut ilmoitettu?

Kiitos!

Kysymyksiä? Keskustelua!