Julkaistu: Lokakuu 2026 | Järjestelmäversio: EskoWeb V2.4 | Moduuli: Asiakashallinta (/customers)

1. Johdanto ja Asiakashallinnan Yleisnäkymä

EskoWeb-asiakashallinta (/customers) muodostaa koko yrityksen toiminnan ytimen. Asiakasrekisteri on suoraan liitetty myyntitapahtumiin, työmääräimiin, kassatoimintoihin (POS), ajoneuvorekisteriin, rengashotelliin sekä kirjanpidon laskutus- ja verkkolaskuaineistoihin.

Keskeiset toiminnot pähkinänkuoressa:

- **Reaaliaikaiset KPI-tilastolaatikot:** Näet yhdellä silmäyksellä kokonaisasiakasmäärän, aktiiviset asiakkaat, laskutusasiakkaat sekä asiakkaiden laskutusaktiivisuuden jakautuman (0–1v, 1–2v, 2–4v ja yli 4v).
- **Monipuolinen pikahaku ja tarkennettu haku:** Löydät asiakkaan välittömästi nimellä, numerolla, Y-tunnuksella, puhelimella, sähköpostilla, postinumerolla tai paikkakunnalla.
- **Automaattinen YTJ-haku yrityksille:** Syötä pelkkä Y-tunnus — järjestelmä hakee virallisen yritysnimen, osoitteen, postitoimipaikan ja ALV-tunnuksen kaupparekisteristä sekunnissa.
- **Älykäs postinumerotäydennys:** Kun kirjoitat 5-numeroisen postinumeron, järjestelmä asettaa postitoimipaikan automaattisesti isoin kirjaimin.
- **Kattava laskutuksen ja verkkolaskutuksen tuki:** Hallinnoi maksuehtoja, laskutuslisiä sekä Finvoice-verkkolaskutietoja (OVT-tunnukset ja välittäjäkoodit).
- **Historiaan sidottu poistosuoja:** Kirjanpitosäännösten mukaisesti järjestelmä estää tilaushistoriaa omaavan asiakkaan poiston ja tarjoaa sen sijaan turvallista passivointia.

Kenelle tämä ohje on tarkoitettu?

Tämä ohje opastaa vaihe vaiheelta niin aloittelevia käyttäjiä kuin kokeneita pääkäyttäjiä. Ohjeessa käydään läpi uuden asiakkaan perustaminen (sekä henkilö- että yritysasiakkaat), hakutoiminnot ja olemassa olevien tietojen muokkaus.

2. Päänäkymän Rakenne ja Listauksen Asetukset

Kun kirjaudut EskoWebiin ja valitset päävalikosta Asiakkaat, ruudulle avautuu asiakasluettelo.

NÄYTTÖKUVA / KÄYTTÖLIITTYMÄRUUPO: ASIAKKAAT - PÄÄNÄKYMÄ (/CUSTOMERS)	
[Yläpalkki]	Otsikko "ASIAKKAAT" | Painikkeet: "+ Lisää asiakas", "Asetukset (tune)"
[KPI-Kortit]	Kaikki asiakkaat (kpl) | Aktiiviset | Laskutusasiakkaat | Laskutettu: 0-1v, 1-2v, 2-4v, 4v->
[Hakupalkki]	Hae nimellä, numerolla, Y-tunnuksella... | Tyyppi: Kaikki | Tila: Aktiiviset | Tarkennettu haku
[Taulukko]	Sarakkeet: Nro | Asiakas / Yritys | Puhelin | Sähköposti | Postitoimipaikka | Laskutus | Tila

1. Tilastolaatikot (KPI-Cards)

Sivun yläreunan tilastolaatikot tarjoavat reaaliaikaisen yhteenvedon asiakaskannasta:

- **Kaikki asiakkaat:** Yritykseesi rekisteröityjen asiakkaiden kokonaismäärä.
- **Aktiiviset asiakkaat:** Asiakkaat, joiden tila on aktiivinen ja joita voidaan käyttää myyntitapahtumilla.
- **Laskutusasiakkaat:** Asiakkaat, joille on myönnetty laskutusoikeus ja määritetty maksuehdot.
- **Laskutuksen ikäryhmät:** Ryhmittely sen mukaan, milloin asiakkaalle on viimeksi tehty lasku tai työmääräin (0–1v = tuoreet ostajat, yli 4v = passiiviset asiakkaat).

2. Listauksen asetukset (tune-painike)

Yläpalkin "+ Lisää asiakas" -painikkeen vieressä on Listan asetukset -painike (tune-ikoni):

- **Tilastolaatikoiden näyttö/piilotus:** Voit halutessasi piilottaa yläreunan KPI-laatikot vapauttaaksesi ruudulle lisää tilaa asiakasriveille.
- **Rivejä per sivu (Sivukoko):** Valitse kiinteä rivimäärä (10, 25, 50, 100) tai valitse moderni "Automaattinen (Täytä näyttö)".
- **Automaattinen näytön täyttö:** Laskee käyttämäsi näytön ja selaimen koon mukaan optimaalisen määrän rivejä ilman ylimääräistä pystyskrollausta.
- **Näytettävät sarakkeet:** Voit valita, mitkä sarakkeet ovat näkyvissä taulukossa.

3. Kuinka Haetaan ja Suodatetaan Asiakkaita

EskoWeb tarjoaa useita toisiaan täydentäviä tapoja löytää haluttu asiakas satojen tai tuhansien asiakkaiden joukosta välittömästi.

1. Reaaliaikainen pikahaku

Kirjoita hakusana suoraan hakukenttään "Hae nimellä, numerolla, Y-tunnuksella, puhelimella tai sähköpostilla...":

- **Haku useasta kentästä samanaikaisesti:** Haku kohdistuu etunimeen, sukunimeen, yritysnimeen, asiakasnumeroon, Y-tunnukseen, puhelinnumeroon ja sähköpostiosoitteeseen.
- **Reaaliaikaisuus:** Hakutulokset päivittyvät ruudulle välittömästi kirjoittaessasi ilman erillistä Hae-painikkeen painamista.
- **Hakusanan tyhjennys:** Klikkaa hakukentän oikeaan laitaan ilmestyvää rastia (X) tai "Tyhjennä"-linkkiä palauttaaksesi koko listauksen.

2. Pikasuojaimet: Asiakastyyppi ja Tila

- **Tyyppi-valikko:** Rajaa luetteloa nopeasti: Kaikki / Yksityishenkilöt / Yritykset / Yhdistykset.
- **Tila-valikko:** Näytä: Kaikki / Vain aktiiviset / Vain passiiviset (arkistoidut).

3. Tarkennettu haku (Tarkennettu haku -painike)

Klikkaamalla "Tarkennettu haku" -painiketta avautuu lisäsuodatinpaneeli, jolla voit hakea tarkkojen kriteerien mukaan:

1. **Kaupunki ja Postinumero**
   Rajaa asiakkaat tietylle paikkakunnalle (esim. HELSINKI) tai tietylle postinumeroalueelle (esim. 00100).

2. **Maakunta**
   Suodata koko maakunnan mukaan (esim. Uusimaa, Pirkanmaa).

3. **Laskutusasiakas-status**
   Hae vain yrityksiä tai henkilöitä, joilla on aktiivinen laskutussopimus.

4. **Laskutuksen ikä (Asiakasaktiviteetti)**
   Löydä uinuvat asiakkaat: valitse esimerkiksi asiakkaat, joille ei ole laskutettu yli 2 vuoteen.

4. Sarakelajittelu

Voit lajitella luettelon minkä tahansa sarakkeen mukaan klikkaamalla sarakkeen otsikkoa:

- **Asiakasnumero:** Järjestää pienimmästä suurimpaan tai suurimmasta pienimpään (viimeisimmät ensin).
- **Nimi / Yritys:** Aakkosjärjestys A–Ö tai Ö–A.
- **Postitoimipaikka:** Ryhmittelee asiakkaat maantieteellisesti.

> **Vinkki nopeaan navigointiin**
> Asiakasrivin kaksoisklikkaus (tai napautus mobiilissa) avaa suoraan asiakkaan muokkauslomakkeen. Voit myös klikata rivin oikeassa reunassa olevaa nuolipainiketta.

4. Kuinka Perustetaan Uusi Asiakas

Uuden asiakkaan perustaminen vie parhaimmillaan vain muutaman sekunnin automatisoitujen YTJ- ja postinumerohakujen ansiosta.

Vaihe 1: Avaa uuden asiakkaan lomake

- **Klikkaa painiketta:** Paina asiakasluettelon yläpalkissa olevaa sinistä "+ Lisää asiakas" -painiketta.
- **Reitti:** Järjestelmä siirtyy osoitteeseen /customers/new. Asiakasnumero generoidaan automaattisesti taustalla.

Vaihe 2: Valitse asiakastyyppi

Lomakkeen yläosassa valitaan asiakkaan tyyppi:

- **Yksityishenkilö (Kuluttaja):** Lomakkeelle syötetään Etunimi, Sukunimi ja valinnainen Henkilötunnus.
- **Yritys:** Pääkenttinä ovat Yrityksen virallinen nimi, Y-tunnus ja ALV-tunniste (VAT ID).
- **Yhdistys:** Yhdistyksen virallinen nimi ja Y-tunnus.

Vaihe 3A: Yritysasiakkaan luonti & Automaattinen YTJ-haku

Jos kyseessä on suomalainen yritys tai yhdistys, käytä automaattista kaupparekisterihakua:

1. **Syötä Y-tunnus**
   Kirjoita yrityksen Y-tunnus (esim. 1234567-8) Y-tunnus -kenttään.

2. **Paina YTJ-painiketta**
   Klikkaa kentän oikealla puolella olevaa "YTJ" -painiketta (pilvikuvake).

3. **Tarkista ja vahvista tiedot**
   Ruudulle avautuu esikatselu: virallinen nimi, katuosoite, postinumero, kaupunki ja ALV-tunniste. Klikkaa "Päivitä tiedot".

NÄYTTÖKUVA / KÄYTTÖLIITTYMÄRUUPO: YTJ-TIETOJEN TUONTI (ESIKATSELU)

Yrityksen nimi:	Esimerkki Oy
Katuosoite:	Mannerheimintie 10
Postinumero ja kaupunki:	00100 HELSINKI
ALV-tunnus:	FI12345678 (Automaattisesti muodostettu)
[Toiminto]	Valitse kentät ja klikkaa "Päivitä tiedot" -> Lomake täyttyy heti!

Vaihe 3B: Henkilöasiakkaan perustaminen

- **Etunimi ja Sukunimi:** Kirjoita asiakkaan etunimi ja sukunimi omiin kenttiinsä.
- **Henkilötunnus (valinnainen):** Syötä muodossa ppkkvv-xxxx. Tieto tallennetaan vahvasti salattuna (AES-256). Oletuksena kenttä on maskattu tähdillä; silmä-ikonia painamalla näet syötetyn tunnuksen.

5. Osoite, Yhteystiedot ja Laskutusasetukset

1. Osoitetiedot ja postitoimipaikan automaatio

- **Katuosoite:** Syötä asiakkaan toimitus- tai käyntiosoite.
- **Postinumero:** Kirjoita 5-numeroinen suomalainen postinumero (esim. 33100).
- **Automaattinen postitoimipaikka:** EskoWeb täydentää Postitoimipaikka-kenttään välittömästi oikean kunnan/kaupungin (esim. TAMPERE).
- **Maa:** Oletuksena yrityksen kotimaa (Suomi). Valittavissa kaikki maailman maat lippuineen.

2. Puhelin ja Sähköposti

- **Puhelinnumero:** Asiakkaan matkapuhelinnumero (käytetään myös SMS-viestintään ja huoltovahvistuksiin).
- **Sähköpostiosoite:** Laskutuksen ja yhteydenpidon osoite. Järjestelmä tarkistaa sähköpostin muodon reaaliajassa ja näyttää vihreän hyväksymismerkin, kun osoite on oikein.

3. Laskutustiedot & Luokittelu (Lomakkeen oikea palsta)

Oikeanpuoleinen palsta määrittää asiakkaan kaupalliset ehdot ja verkkolaskutuksen:

1. **Laskutusasiakas (Toggle)**
   Kytke päälle, jos asiakkaalla on laskutusoikeus. Tämä mahdollistaa myyntitapahtumien laskutuksen reskontraan.

2. **Oletusmaksuehto**
   Valitse haluttu maksuaika (esim. 14 pv netto, 21 pv netto). Jos tyhjä, käytetään yrityksen yleistä oletusta.

3. **Laskutuslisä**
   Kytke päälle, jos asiakkaalta veloitetaan aina automaattinen laskutuslisä.

4. **Verkkolaskutiedot (Finvoice)**
   Syötä OVT-tunnus (0037...) ja välittäjäkoodi. Kytke "Lähetetään verkkolaskuna" -kytkin päälle automaattista Finvoice-lähetystä varten.

4. Asiointikieli, Markkinointiryhmät ja Luvat

- **Asiointikieli (FI / SV / EN / ES):** Määrittää, millä kielellä asiakkaalle tulostuvat laskut, tarjoukset ja lähetteet.
- **Markkinointiryhmä:** Voit jaotella asiakkaita ryhmiin (esim. Kanta-asiakkaat, VIP, Yritysasiakkaat). Voit luoda uusia ryhmiä suoraan valikosta valitsemalla "+ Lisää uusi".
- **Markkinointilupa:** GDPR-yhteensopiva suostumus suoramarkkinointiin.

5. Sisäiset muistiinpanot & Äänisanelu

- **Vapaamuotoiset muistiinpanot:** Voit kirjata asiakaskohtaisia ohjeita (esim. "Laskutettava aina viitenumerolla X"). Muistiinpanot ovat sisäisiä eivätkä näy asiakkaan tulosteilla.
- **Äänisanelu (Mikrofoni):** Klikkaa mikrofonikuvaketta ja sanele muistiinpanot puheella — järjestelmä muuntaa puheen tekstiksi.

6. Kuinka Muokataan Asiakastietoja ja Hallitaan Historiaa

Asiakkaan tietojen päivittäminen ja vanhan ostohistorian selaaminen tapahtuu keskitetysti asiakaskortilta.

1. Asiakaskortin avaaminen muokkaukseen

- **Asiakasluettelosta:** Klikkaa halutun asiakkaan riviä missä tahansa kohtaa tai paina rivin oikeassa reunassa olevaa nuolta.
- **Suora osoite:** Asiakaskortti aukeaa osoitteessa /customers/[id].
- **Asiakasnumero:** Asiakasnumero näkyy harmaana yläosassa eikä sitä voi vahingossa muuttaa, jotta kirjanpidon viittaukset pysyvät eheinä.

2. Tietojen muuttaminen ja tallennus

- **Muokkaaminen:** Voit muuttaa mitä tahansa kenttää (osoite, puhelin, sähköposti, laskutusehdot jne.).
- **Muutosten tunnistus:** Alareunan sininen "Tallenna"-painike aktivoituu heti, kun olet tehnyt vähintään yhden muutoksen lomakkeelle.
- **Peruutusvaroitus:** Jos yrität poistua sivulta tai painaa "Peruuta" ilman tallennusta, järjestelmä varoittaa mahdollisesta tietojen menettämisestä.

3. Asiakkaan ostot ja tilaushistoria

Muokkauslomakkeen yläpalkissa on painike "Asiakkaan ostot" (ostoskassikuvake):

- **Mitä näet ostohistoriassa?** Kaikki kyseiselle asiakkaalle luodut työmääräimet, kassaostokset ja laskut aikajärjestyksessä.
- **Päivämäärärajaus ja haku:** Voit etsiä ostohistoriasta tiettyä laskunumeroa tai tuotetta.
- **PDF-tulostus ja lataus:** Voit avata ja tulostaa minkä tahansa menneen laskun tai tositteen suoraan yhdellä klikkauksella.

4. Asiakkaan poistaminen vs. Passivointi

Alareunan vasemmalla puolella on punainen "Poista asiakas" -painike. Järjestelmä käsittelee poiston turvallisesti kahdessa eri tilanteessa:

A **Asiakkaalla EI ole tilaushistoriaa**
Jos asiakas on luotu vahingossa eikä hänelle ole tehty yhtään työmääräintä tai laskua, poisto suoritetaan välittömästi vahvistuksen jälkeen.

B **Asiakkaalla ON tilaushistoriaa (Poiston esto)**
Suomen kirjanpito- ja arvonlisäverolaki kieltää asiakkaan poistamisen, jos hänelle on kirjattu laskuja. EskoWeb estää poiston ja tarjoaa automaattisesti asiakkaan passivointia.

Mitä passivointi tekee?
Passivoitu asiakas ei näy oletuksena hakutuloksissa eikä häntä voi vahingossa valita uusille myyntitapahtumille. Kuitenkin kaikki menneet laskut, takuut ja ajoneuvohistoriat säilyvät virheettöminä raportoinnissa ja verotarkastuksessa.

7. Yhteenveto ja Parhaat Käytännöt (Checklist)

Noudata näitä parhaita käytäntöjä sujuvan ja virheettömän asiakaspalvelun takaamiseksi:

- **1. Käytä aina YTJ-hakua yrityksille:** Vältät kirjoitusvirheet yrityksen nimessä ja saat kerralla oikean ALV-tunnuksen sekä virallisen osoitteen.
- **2. Kirjaa aina matkapuhelinnumero ja sähköposti:** Tämä varmistaa, että asiakas saa automaattiset noutoilmoitukset, laskut ja sähköiset työmääräimet viipymättä.
- **3. Hyödynnä automaattista postitoimipaikkahakua:** Syötä vain 5 numeroa ja siirry seuraavaan kenttään Tab-näppäimellä.
- **4. Aseta oikea asiointikieli heti perustamisvaiheessa:** Jos asiakas asioi englanniksi tai ruotsiksi, aseta kieli heti, jotta ensimmäinenkin tarjous tai lasku tulostuu oikealla kielellä.
- **5. Älä koskaan poista asiakasta, jolla on takuunalaisia töitä:** Käytä sen sijaan asiakkaan tilan vaihtamista passiiviseksi (Aktiivinen-kytkin pois päältä).

> **Tuki ja tekninen apu**
> Mikäli kohtaat ongelmia asiakashallinnassa tai tarvitset apua massatuonneissa (esim. vanhan asiakasrekisterin siirrossa Excelistä), ota yhteys EskoWeb-tukeen tai tutustu ohjesivustoon osoitteessa docs.eskoweb.com.