

Iteras

Indmeldelse

Normalt opretter nye medlemmer sig selv ved at udfylde indmeldelsesformular via link på hjemmesiden. Det nye medlem udfylder alle relevante felter og trykker på indsend. Der kommer en kvittering på skærmen.

Administrator skal godkende indmeldelsen. Dels for at undgå spam, dels for at rette åbenlyse fejl i indtastningen. Stavefejl forekommer ofte. I det øjeblik den indsendte formular er godkendt, sendes en velkomsthilsen automatisk til det nye medlem, og der åbnes samtidig for log-in på www.håndværkogdesign.dk

Adminstrator bør tjekke for nye indmeldelser dagligt.

Hvis det nye medlem er studerende: Tjek at indtastningen for ændre-dato giver mening. Ret om nødvendigt. Årstal for ændring skal fremgå.

Iteras sender faktura for indeværende resten af året til det nye medlem automatisk.

Fornyelse ved årsskifte.

Iteras fornyer medlemskabet pr. 1/1 automatisk.

Adminstrator skal ultimo december:

1. Studerende, hvor studietiden er udløbet, ændres til alm. Medlem. Søg dem der skal ændres frem ved at skrive f.eks. "2022" eller "22" i søgefeltet. Vælg ny medlemsform fra næste fornyelse for den enkelte studerende.
2. Studerende generelt: Kig alle igennem for at se om deres status giver mening eller om fejl i felter skal rettes.
3. Hvis der er prisændringer skal der ændres på de kampagner (medlemsformer) ændringerne vedrører.
4. Tjek alle grundindstillinger, fakturatekster, rykkertekster, adresser, tlf. og e-mail.

Adresseændringer og andre stamdata:

Det enkelte medlem kan selv foretage næsten alle ændringer via selvbetjening <https://app.iteras.dk/dkerujviehva/>

Det mest almindelige er, at administrator modtager ændringer på mail eller telefon. Herefter indtaster administrator oplysningerne. Det er en fordel da administrator herved får mulighed for at opdage og rette andre fejl på medlemmets stamkort

Iteras

Opsigelse eller ændring af medlemsform.

Opsigelse sker normalt til periodens udløb. (årsskiftet) Find medlemmet frem, tryk på opsig, vælg til periodens udløb, vælg betaling frem til stoppet.

Ændring sker normalt fra dags dato. *)

Andre muligheder.

Kunden kan fortryde oprettelse af medlemskab eller abonnement uden at det koster noget indtil fakturaens forfaldsdato. Det gælder også ved den årlige fornyelse. *)

Opsigelse, når kunden ikke har fået betalt sin regning. Administrator opsiger kundens medlemskab. Iteras krediterer den oprindelige faktura, beregner hvad der skulle have været betalt frem til d.d. og sender en ny faktura på dette beløb. **)

Kunden kan straks-opsige midt i perioden. Det er OK for vi har ingen bindinger i vores forening. Der skal betales frem til stoppet. Hvis kunden fremsætter ønske herom, returnerer vi den ubrugte del af kontingentet. Kunden skal fremsende kontonummer for at få penge retur. Straks-opsigelse forekommer som regel ved dødsfald eller skolelukninger. *)

Ændre medlemsform. Det kan ske med det samme eller det kan ske til årsskiftet alt efter hvad kunden ønsker. Kontoen gøres automatisk op. Er der overskud henstår det til næste periode hvor det automatisk modregnes. Skal der betales mere sender Iteras en opkrævning på differencen. *)

*)

PAS PÅ !! Hvis kunden har EAN nummer dannes og afsendes der automatisk en kreditnota og en ny faktura. Kreditnotaen må IKKE sendes: Husk at trykke FORTRYD AFSENDELSE inden 4 timer.

Der er i de fleste kommuner opstået en praksis med at kreditnotaen ikke tilgår skolen der har EAN nummeret, men i stedet bruges vilkårligt i forvaltningen til modregning i anden faktura vi har sendt til samme kommune, eller man kræver beløbet refunderet. Det er en meget uheldig praksis som giver os meget besvær og ekstra arbejde. Derfor: INGEN kreditnota må afsendes til EAN-kunde. Hvis skolen alligevel gerne vil have en, så send den på mail.

**)

Her er det særligt vigtigt, at kreditnotaen ikke sendes. Kunden har sikkert afvist fakturaen i EAN systemet og den eksisterer derfor ikke mere. Hvis der ryger en kreditnota af sted her, kommer vi til at skylde skolen penge selv om de aldrig har betalt den oprindelige faktura. **Husk at trykke FORTRYD AFSENDELSE inden 4 timer**

Iteras

Rykkerskrivelser

Iteras beregner og sender selv 1. rykker 21 dage efter faktura-forfaldsdag. 2. rykker tillægges rykkergebyr og sendes 21 dage efter første rykker. Samtidig med udsendelse af 2. rykker de-aktiveres medlemskabet. Hvis betaling modtages herefter gen-aktiveres medlemskabet automatisk.

Hvis kunden betaler 2. rykker, men uden rykkergebyret, accepteres betalingen og rykkergebyret bortfalder. Det vil være alt for tungt og dyrt at forsøge at inddrive det.

Hvis en kunde skylder, men beløbet er under kr.: 25,- bortfalder kravet (bagatelgrænse).

Frister, tekster, beløbsgrænser og handlinger sættes op i grundindstillinger.

Fejlede betalinger.

Det sker, at betaling indsættes på bankkonto uden at anvende OCR-linien på indbetalingskortet. I dette tilfælde må betalingen indtastes på kundens konto manuelt. Der kan så være lidt arbejde i at finde ud af hvem der har indbetalt. Nogle gange kan banken være behjælpelig, men det sker også at man ikke kan finde afsenderen

Det sker, at kunden anfører forkerte oplysninger ved betaling. I Iteras finder man dem under fejlede betalinger. Her bliver de stående indtil administrator finder ud af hvor de kommer fra. I praksis henvender kunden sig som regel selv når der kommer en rykker, og kunden opdager at der allerede er betalt.

Det sker ofte at kunder betaler både den oprindelige faktura og en rykker. Det opdager man som regel kun hvis kunden opdager det selv, og henvender sig. Iteras håndterer dobbelt indbetaling på den måde, at det overskydende beløb står som tilgodehavende. Tilgodehavende modregnes automatisk når den næste faktura skrives ud. Så 2xindbetaling betyder bare gratis til næste år. Hvis kunden beder om at få beløbet tilbage skal der oplyses bank konto nummer. Når tilbagebetalingen er gennemført skal man huske at føre den på kundens konto manuelt.

Betalingsservice.

Kunder der opkræves via betalingsservice får deres betaling bogført på opkrævningsdatoen. Kunden kan fortryde sin betaling frem til d. 9. i måneden. Iteras bogfører dette selv. Mange kunder betragter en afvisning i betalingsservice som en udmeldelse, men det er det ikke nødvendigvis.

- Kunden kan have skiftet bank eller bankkonto.
- Kunden er måske ikke kunde hos betalingsservice mere
- Kunden kan ønske at overgå til anden måde at betale på.
- Der kan være dødsfald eller af anden årsag spærrede konti.
- Kunden ønsker ikke at betale og har afvist betalingen

Iteras

- Liste over betalinger afvist af kunden skal hentes af administrator på betalingsservice. Man er nødt til at holde den op mod kunders konto i Iteras. Kommer der ingen betaling stoppes medlemskabet automatisk, men ofte kræves anden form for handling.

Log-in

Kunderne bruger samme log-in i Iteras <https://app.iteras.dk/dkerujviehva/> og på www.haendvaerkogdesign.dk. Log-in oplysninger:

- Bruger: Medlemsnummer eller e-mail
- Kode: Selvvalgt adgangskode.

Den selvvalgte adgangskode er personlig og må ikke kendes af administrator eller af andre i foreningen.

Ny-indmeldte opretter selvvalgt adgangskode ved indmeldelsen

Øvrige skal have lidt hjælp. Som regel kommer der en forespørgsel via formular på hjemmesiden. Hvor der er tilstrækkelige oplysninger til at give medlemmet den fornødne hjælp.

Administrator har flere valg:

1. Opdater kontoen med relevant e-mail og lad herefter kunden selv oprette sin selvvalgte adgangskode via <https://app.iteras.dk/dkerujviehva/>. Husk at medsende info fra kundekortet.

Dine oplysninger

Medlemsnummer: 247784

Email: tuex0231@gmail.com

Adgangskode: Selvvalgt

2. Hvis du er sikker på at e-mail på kundekortet virker, Så tryk på funktionen <**skift adgangskode**> på kundens selvbetjening. Herved sendes et direkte link til kundens e-mail. Ved at følge dette link kan kunden, uden log-in, ved selvbetjening skifte adgangskode og i øvrigt opdatere kundekortet. Linket virker i 24 timer.

Hvad er det der normalt går galt:

Dine oplysninger

Medlemsnummer: 152435

Email: chlar@slagelse.dk

Adgangskode: Dit postnummer

- Har kunden ikke oprettet selvvalgt adgangskode, er koden til medlemskartoteket kundens postnummer. Der er ikke adgang til www.haendvaerkogdesign.dk uden selvvalgt adgangskode. (GDPR-regel)
- Kunden har glemt hvilken e-mail der er anført i kundekartoteket

Iteras

- Kunden har glemt sin selvvalgte adgangskode
- Kunden er skolemedlem, og en kollega har oprettet / ændret den selvvalgte adgangskode.