

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma / kansainvälinen assistentti

Camilla Grönlund

SEPAN VAIKUTUKSIA LASKUJEN MAKSUUN – CASE KSS ENERGIA

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

GRÖNLUND, CAMILLA

Opinnäytetyö

Työn ohjaajat

Toimeksiantaja

Lokakuu 2010

Avainsanat

SEPA:n vaikutuksia laskujen maksuun – Case KSS Energia

56 sivua + 12 liitesivua

Lehtorit Hannele Lappalainen ja Sinikka Pekkalin

KSS Energia Oy

e-laskutus, kyselytutkimus, laskujen maksaminen, SEPA

Opinnäytetyön taustalla on EU:n antama maksupalveludirektiivi ja sen myötä Suomen lainsäädäntöön tullut maksupalvelulaki. Vaatimusten täyttämiseksi syntyi SEPA-hanke, joka ottaa kantaa muun muassa kansalliseen suoraveloitukseen. Se on jäämässä pois käytöstä, ja tämän uskotaan vaikuttavan e-laskun käytön lisääntymiseen. Tutkimus käsittelee KSS Energian verkkoalueen asiakkaiden mielipiteitä e-laskutuksesta sekä etsii keinoja lisätä e-laskun suosiota heiden keskuudessaan. Tämän lisäksi pyritään löytämään ajantasaista tietoa vaihtoehdosta SEPA-suoraveloitukselle nykyisille suoraveloitusasiakkaille. Tiedonkeruumenetelminä on käytetty asiantuntijahaastatteluita sekä kyselytutkimusta, jossa vastaajina oli otos KSS Energian verkkoalueen paperilaskun ja sähköpostilaskun saajista.

Kyselyyn saapui riittävästi tuloksia, jotta vastauksia voidaan pitää suuntaa antavina etenkin iäkkäämpien vastaajien keskuudessa. Tulosten mukaan Sähköviesti-asiakaslehti sekä laskun mukana tulevat tiedotteet ovat tärkeitä mainosvälineitä, samoin sanomalehdet. Myös sähköisellä mainonnalla on kannattajajoukkonsa. Haastattelujen perusteella taas käy ilmi, että e-laskuun liittyvä automaattisen maksamisen järjestelmä on kehitteillä vaihtoehtona SEPA-suoraveloitukselle.

Sähköisen laskutuksen lisääntyminen etenee pienin askelin, ja KSS Energialla on oikea suunta omassa markkinoinnissaan muun muassa e-laskutuksen lisäämisessä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

GRÖNLUND, CAMILLA

Bachelor's Thesis

Supervisors

Commissioned by

October 2010

Keywords

SEPA impact on the payment of bills – Case KSS Energia

56 pages + 12 pages of appendices

Senior Lecturers Hannele Lappalainen and Sinikka Pekka-
lin

KSS Energia Oy

e-invoice, survey, payment of bills, SEPA

The Directive on Payment Services provides the legal platform for SEPA (Single Euro Payments Area). SEPA affects, for example, on domestic direct debit, which has to be ended at some point. It has been said that the use of e-invoicing would increase due to this process.

This thesis had mainly two purposes. One of them was to find updated information on SEPA, for example concerning customers who used direct debit. The second was to find out KSS Energia customers' opinions on e-invoicing and at the same time find ways to support its marketing.

Information for the thesis was collected by expert interviews and a survey. Interviews were made in three banks in Kouvola in the summer of 2010. The survey was sent to 600 KSS Energia customers in June 2010, and 225 of them answered. The statistics program SPSS was used to analyze the results of the survey.

Based on the information gathered from the banks it appeared that automatic payment connected with e-invoicing was one alternative to people who used direct debit. According to the results of the survey KSS Energia used correct methods in e-invoice marketing. Some new ideas were also found, it might be useful for example to design a new attachment to bills sent to customers.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	KSS ENERGIA YRITYKSENÄ JA SEN LASKUTUS	7
	2.1 KSS Energia -konserni	8
	2.2 Sähköinen asiointi	8
	2.3 KSS Energian laskutus	8
	2.3.1 Laskun lähetystavat ja maksutavat	8
	2.3.2 SEPA:n vaikutus KSS Energian taloushallintoon	11
3	TIEDONHANKINTAMENETELMIÄ	11
	3.1 Sähköpostikysely	11
	3.2 Kyselytutkimus	12
	3.3 Haastattelut pankeissa	12
4	MAKSUPALVELUDIREKTIIVIN VAIKUTUKSESTA E-LASKUTUKSEEN	13
5	SEPA	14
	5.1 SEPA-palvelut	14
	5.1.1 SEPA-tilisiirto ja SEPA-maksukortit	15
	5.1.2 SEPA-suoraveloitus	16
	5.2 SEPA:n mukanaan tuomia hyötyjä ja haasteita	17
6	E-LASKUTUKSESTA	19
	6.1 E-lasku ja sopimus automaattisesta maksamisesta	21
	6.2 Taustatekijöitä e-laskuttomuudelle	23
	6.3 Asiakastilaisuudet	24
	6.4 E-laskun käytön lisääminen, markkinointi	24
7	TUTKIMUSTULOKSET	27
	7.1 Taustatietoa	27
	7.2 Nykyinen laskun maksutapa	28
	7.3 Tietoisuus e-laskupalvelusta	29

7.4	Mainonnan näkyminen	32
7.5	Taustatekijöitä e-laskuttomuuteen	35
7.6	Keinoja lisätä e-laskun suosiota/ tilisiirrolla maksavat asiakkaat	41
7.7	Keinoja lisätä e-laskun suosiota/ suoraveloitusasakkaat	44
7.8	E-laskun käyttöönoton harkitseminen	46
7.9	KSS Energian mainonnan seuraaminen mieluiten	46
7.10	Kiinnostus asiakastilaisuuksista	49
7.11	Johtopäätökset	49
8	POHDINTAA	51
8.1	Kehittämisideoita	51
8.2	Luotettavuuden ja käytettävyyden tarkastelua	53
	LÄHTEET	55
	LIITTEET	
	Liite 1. Kysymykset sähköpostikyselyyn	
	Liite 2. Kyselylomake 1	
	Liite 3. Kyselylomake 2	
	Liite 4. Kysymykset haastatteluihin pankeissa	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheen hahmottuminen alkoi syksyllä 2009. Työskentelin tuolloin opintojeni ohella KSS Energialla, josta tuli opinnäytetyöni toimeksiantaja. Taustalla työskentelyyn sekä opinnäytetyön tekemiseen oli Kymenlaakson ammattikorkeakoulu ja KSS Energian yhteistyön tiivistämiseen liittyvä puitesopimus, joka solmittiin syksyllä 2007. Keväällä 2010 tutustuin opinnäytetyön aiheeseen keräten materiaalia seminaarityöhöni.

EU antoi maksupalveludirektiivin, jonka taustalla oli pyrkimys luoda vahva kotimarkkina-alue Eurooppaan. Tämä direktiivi tuli Suomen lainsäädäntöön maksupalvelulakina 1.5.2010. Vaatimusten täyttämiseksi syntyi SEPA-hanke Euroopan pankkien toimesta. SEPA ottaa muun muassa kantaa suoraveloitukseen, ja kansallinen suoraveloitus on jäämässä pois käytöstä. Tämän uskotaan vaikuttavan Suomessa e-laskun käytön lisääntymiseen. Nämä asiat toimivat opinnäytetyöni taustatekijöinä. KSS Energialla haluttiin selvittää asiakkaiden mielipiteitä e-laskutuksesta, jonka ajateltiin suoraveloituksen muuttuessa olevan eräs laskunmaksuvaihtoehto suoraveloituksessa oleville asiakkaille. Haluttiin myös miettiä syitä, miksi e-laskutus ei ole saanut suurempaa suosiota sekä kuinka sen käyttöä voisi lisätä. Nämä ajatukset taustalla suunniteltiin opinnäytetyöni kyselyosuus, joka toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena.

Kyselylomakkeet lähetettiin kesäkuussa 2010. Kohderyhmänä olivat KSS Energian oman verkkoalueen henkilöasiakkaat, jotka saivat sähkölaskunsa paperisena tai sähköpostitse. Kyselyllä haettiin tietoa heidän mielipiteestään e-laskutuksesta sekä siitä, mitä mainontaa he seuraavat. Toisena tutkimusongelmana oli löytää syitä siihen, miksi e-laskun suosio ole suurempaa sekä etsiä keinoja e-laskun käytön lisäämiseen.

Keräsin työni viitekehukseen aineistoa myös asiantuntijoilta sähköpostikyselyn sekä haastattelujen kautta. Työhön liittyy keväällä 2010 KSS Energian laskutuspäällikkö Tanja Dahlille lähetetty sähköpostikysely, jossa on mukana vastaamassa myös KSS Energian controller Anne Kujala. Kyselytutkimuksen suunnittelun ohella vietiin eteenpäin ajatusta siitä, että työhön liittyi myös haastattelujen tekeminen pankeissa. Haastattelin kesällä 2010 kolme henkilöä Kouvolan pankeissa: Maksuliikeasiantuntijaa Satu Rautaa Nordeasta, maksuliikeasiantuntijaa Hely Toivaista Osuuspankista sekä maksuliikepäällikköä Päivi Borisovia Sampo Pankista.

Näiden haastattelujen kysymykset pohjautuivat osin kyselytutkimuksen sisältöön. Tarkoituksena oli selvittää pankkien ajankohtainen tieto SEPA:n tilanteesta, sekä saada tietoa mahdollisesta vaihtoehdosta SEPA-suoraveloitukselle, mikä olikin toinen tutkimusongelmista. Haastatteluissa kysyttiin myös muun muassa e-laskun käytöstä, miten pankki näkee asiakkaidensa mielipiteet e-laskutuksesta ja miten pankki näkee e-laskutusta voitavan edistää.

Teoriaosuudessa käsiteltiin KSS Energiaa yhtiönä, maksupalvelulakia, SEPAa sekä e-laskutusta. Maksupalvelulakiin sekä SEPAan liittyvät tekstit rajasin sisältämään työni kannalta oleellisimmat seikat. Tämän tein siitä syystä, että molemmat aihealueet ovat kokonaisuutena hyvin laajat.

Taulukossa 1 olevat sopimusmäärät on toimeksiantajan toivomuksesta jätetty pois työn julkisesta versiosta ja korvattu merkillä x.

2 KSS ENERGIA YRITYKSENÄ JA SEN LASKUTUS

KSS Energia on Kouvolassa toimiva, suomalainen energia-alan yritys. Se palvelee yksityis- ja yritysasiakkaita ympäri Suomea. Yritysmuotona on osakeyhtiö ja yhtiön omistaa Kouvolan kaupunki. Käyntiosoitteena on Hovioikeudenkatu 3, Kouvola. (KSS Energia 2010; KSS Energian vuosikertomus 2009, 29.)

Kouvolan seudulla tehtiin muutama vuosi sitten päätös kuntaliitoksen toteuttamiseksi, ja samoihin aikoihin käynnistettiin Kouvolan seudun energiatoimialan rakennejärjestely. Maaliskuussa 2009 asiaa käsiteltiin Kouvolan kaupunginvaltuustossa, ja se teki periaatepäätöksen liiketoimialojen keskittämisestä yhteen konserniin. Lopullinen päätös tehtiin kaupunginvaltuuston toimesta elokuussa 2009. Sen mukaisesti KSS Energiasta tuli uuden energiakonsernin emoyhtiö, ja sen alaisuudessa toimii tytäryhtiöitä. (KSS Energian vuosikertomus 2009, 2.)

Lokakuun lopulla 2009 Kuusankosken Aluelämmitys Oy, Korian Aluelämpö Oy, Valkeakaasu Osakeyhtiö ja Anjalankosken Energia Oy sulautuivat Vari Oy:öön. Vuodenvaihteessa Vari Oy siirtyi Kouvolan kaupungilta osakekaupalla KSS Energia Oy:n täysin omistamaksi tytäryhtiöksi. Asiakkaat saavat nyt sähkön, kaukolämmön ja maakaasun samasta osoitteesta. (KSS Energian vuosikertomus 2009, 2.)

2.1 KSS Energia -konserni

KSS Energia -konserni muodostuu seuraavista yhtiöistä: emoyhtiö KSS Energia Oy sekä tytäryhtiöt KSS Verkko Oy, Iitin Sähkö Oy, KSS Rakennus Oy, Vari Oy, Kymen Bioenergia Oy, Eficap Oy, Voimakymi Oy ja Sähkökymi Ky. Kymen Voima Oy on KSS Energian osakkuusyhtiö. Energiakonsernin palveluksessa on 120 henkilöä. (KSS Energian vuosikertomus 2009, 3 ja 20.)

KSS Energia Oy harjoittaa sähkön ja kaukolämmön tuotantoa. KSS Verkko Oy ja Iitin Sähkö Oy harjoittavat sähköverkkoliiketoimintaa. KSS Rakennus Oy:n toimialana on verkonrakennus ja siihen liittyvät palvelut. Vari Oy myy maakaasua ja kaukolämpöä. Konsernin taloushallinto on keskitetty emoyhtiöön. Jakelualue kattaa Kouvolan, Kuusankosken, Valkealan ja Iitin alueet sekä Anjalankosken pohjoisosat. (KSS Energia 2010.)

2.2 Sähköinen asiointi

KSS Energialla on panostettu sähköiseen asiointiin, ja myös asiakkaat ovat ottaneet tämän kanavan omakseen. Asiakkaat käyttävät paljon sähköistä tarjouslaskuria, ja valtaosa vuonna 2009 tehdyistä sopimuksista tehtiin sähköisen palvelukanavan kautta. KSS Energian nettisivut uusittiin aivan loppuvuodesta 2009. Nettisivuillakin kannustetaan asiakkaita sähköiseen asiointiin, esimerkiksi e-laskun käyttöönottoon, sen ollessa asiakkaille vaivatonta. (KSS Energian vuosikertomus 2009, 5.)

2.3 KSS Energian laskutus

Tanja Dahl toimii KSS Energialla laskutuspäällikkönä ollen laskutustiimin vetäjä. Laskutustiimissä hoidetaan sähkö-, maakaasu- ja kaukolämmön laskutusprosessit ja suoritusten käsittely sekä saatavien perintä.

2.3.1 Laskun lähetystavat ja maksutavat

Laskua maksettaessa voidaan käyttää tilisiirtoa tai suoraveloitusta. Tilisiirtoa käytettäessä asiakas maksaa laskun viitenumeroa käyttäen tai viivakoodilla. Suoraveloituksessa maksu veloitetaan asiakkaan tililtä eräpäivänä. Molemmissa tapauksissa lasku on mahdollista saada paperisena postitse tai sähköpostitse. E-laskun tai verkkolaskun

maksutapa on tilisiirto. Yksityisasiakkaille tarjotaan sähkölaskutuksessa e-laskupalvelua, jolloin lasku lähetetään suoraan asiakkaan verkkopankkiin. Yrityisasiakkaille tarjotaan sähkölaskutuksessa BtoB-laskua, (verkkolasku), jolloin lasku toimitetaan asiakkaan sähköiseen järjestelmään. (Dahl 2010.)

Tilisiirto-laskun maksamisesta asiakkaan tulee huolehtia itse verkkopankissa, pankki-konttorissa tai maksuautomaatilla. Suoraveloitus on niin sanotusti huoleton maksutapa, sitä käytettäessä asiakkaan ei tarvitse käydä erikseen maksamassa laskuaan, vaan maksu veloitetaan tililtä automaattisesti. Asiakkaan tulee huolehtia vain siitä, että tilillä on eräpäivänä katetta. Mikäli maksua ei eräpäivänä tule, asiakkaalle lähetetään muistutuslasku (tilisiirto). (Dahl 2010.)

E-lasku on sähköisessä muodossa oleva lasku, jonka asiakas saa maksuvalmiina suoraan omaan verkkopankkiinsa. Verkkopankissa pääsee tarkastamaan laskun oikeellisuuden ja tarvittaessa tekemään laskuun muutoksia esimerkiksi maksupäivän tai maksettavan summan suhteen. Laskun voi tallentaa tietokoneelle tai pyytää pankkia huolehtimaan laskujen sähköisestä arkistoinnista. E-lasku on pankkien yhdessä kehittämä turvallinen tapa vastaanottaa ja maksaa laskuja. Pankeista palvelua tarjoavat Nordea, Osuuspankki, Sampo Pankki, Säästöpankki, Paikallisosuuspankit, Säästöpankki Aktia, Tapiola Pankki ja Haldelsbanken. E-laskun saa käyttöön omilla verkkopankkitunnuksilla täyttämällä e-laskusopimuksen verkkopankissa. Verkkopankissa on lista niistä laskuttajista, joilla on valmius toimittaa e-lasku. (KSS Energia 2010; Dahl 2010.)

Asiakas saa e-laskun käyttöönsä seuraavalla tavalla: ensin asiakas tekee verkkopankkissaan e-laskuttajasopimuksen. Sitten hän valitsee laskuttajat, jotka voivat jatkossa lähettää laskunsa verkkopankkiin. Tämän jälkeen näiden laskuttajien laskut tulevat suoraan verkkopankkiin maksettavaksi. (KSS Energia esite)

E-lasku on asiakkaalle todennäköisesti vaivattomin. Verkkopankkia käytetään paljon, ja lasku odottaa siellä hyväksymistä. Asiakas voi hyväksyä e-laskun verkkopankissaan missä päin maailmaa tahansa. E-lasku on myös lähetystapana turvallinen, koska asiakas tekee e-laskusopimuksen omassa verkkopankissaan niin, ettei siinä voi tulla väärinkäytöksiä. Virheiden määrä pienenee. Laskun lähettäminen sähköisesti on paperilaskuja ympäristöystävällisempää. E-laskun maksuun on saatavissa myös pankkikohtaisesti ”suoraveloitustyyppinen” vaihtoehto: asiakas voi laskuttajakohtaisesti kertoa, mikä on suurin summa, mikä voidaan kuukausittain veloittaa tililtä. (Dahl 2010.)

Sähkölaskun voi saada myös sähköpostiin. Sen sisältö ja ulkonäkö vastaavat täysin perinteistä paperilaskua. Tilisiirrolla maksaville asiakkaille liitetään mukaan sähköinen tilisiirtolomake. Lasku on sähköpostin liitteenä PDF-tiedostona, joka avautuu Acrobat Reader -ohjelmalla. Sähköpostilaskun saa käyttöönsä ilmoittamalla asiakasnumeron ja sähköpostiosoitteen KSS Energian asiakaspalveluun. Sähköposti tavoittaa asiakkaan, vaikka hän olisi matkoilla. Valitettavasti sähköpostilasku voi syystä tai toisesta joutua esimerkiksi viruksen kaappaamaksi. Asiakkaan sähköposti voi olla myös niin täynnä, ettei pdf-muotoinen lasku mahdu sinne. (KSS Energia 2010; Dahl 2010.)

KSS Energian Online-palvelussa asiakas voi tarkastella laskujaan. Kun asiakas on rekisteröitynyt Online-palveluun, hän voi lukea laskun palvelun kautta. (KSS Energia 2010)

Laskun voi saada myös paperisena postitse. Suurin osa KSS Energian sähkölaskuista lähetetään kyseisellä tavalla. Huonona puolena postitse toimitettavassa paperilaskussa voidaan mainita muun muassa se, että se voi joskus hävitä. On mahdollista, ettei asiakas ole ilmoittanut uutta osoitettaan eikä laskua pystytä toimittamaan, ja se palautuu laskuttajalle. Lasku saattaa myös esimerkiksi joutua mainoslehtien joukkoon. (Dahl 2010.)

Seuraavaan taulukkoon on merkitty sopimusmäärät (Taulukko 1). Yhdellä asiakkaalla voi olla useampia sopimuksia, joten luku ei kerro asiakasmäärää. Taulukossa ei ole mukana kaasu- tai lämpölaskutuksen asiakkaita, ainoastaan sähkölaskuasiakkaat. Tilanne on tammikuun alusta 2010. (Dahl 2010.)

Taulukko 1. Sopimusten määrä

Lähetystavat	
E-lasku	x
Sähköpostilasku	x
BtoB	x
Paperilasku	x
Maksutavat	
Tilisiirto	x
Suoraveloitus	x

2.3.2 SEPA:n vaikutus KSS Energian taloushallintoon

SEPA vaikuttaa kaikkiin KSS Energian järjestelmiin, joissa käytetään tilinumeroa ja pankkikoodeja. Yrityksessä on konkreettisesti valmistautunut asiaan lisäämällä myyntilaskuihin IBAN- ja BIC -koodit vuoden 2008 loppupuolella. Myös tiliotteille ovat tulleet KSS Energian tilien IBAN- ja BIC -koodit. Sen lisäksi on laadittu SEPA -suunnitelma. (Kujala 2010.)

SEPA tulee aiheuttamaan taloushallinnon puolella erilaisia muutoksia. Liinokseen on tullut ohjelmistopäivitys, joka mahdollistaa IBAN- ja BIC -koodien laittamisen toimittajien taakse yritysrekisteriin. Palkkapuolella tulee tapahtumaan tilinumeroiden muutos. Kotimaiset aineistomuodot eli LMP, LUM2 ja TS poistuvat käytöstä muutamien vuosien kuluessa. (Kujala 2010.)

Yhtiön tulisi aktiivisesti markkinoida sähköistä laskutusta vaihtoehtona suoraveloitukselle. Samoin yhtiön tulee tehdä jossakin vaiheessa päätös siitä, tarjotaanko asiakkaille SEPA-suoraveloitusta. Palkanmaksuaineistossa veloituspäivä muuttuu ja se on huomioitava kun SEPA kokonaisuudessaan astuu voimaan. Web Service kanavan käyttöönottopäätös tehdään mahdollisesti vuonna 2010. (Kujala 2010.)

3 TIEDONHANKINTAMENETELMIÄ

3.1 Sähköpostikysely

Tein KSS Energiaan ja SEPAan liittyvän kyselyn maaliskuussa 2010. Alun perin tarkoitukseni oli tehdä henkilökohtainen haastattelu. Maaliskuun alussa käydyssä keskustelussa KSS Energian laskutuspäällikkö Tanja Dahlin kanssa hän ehdotti kysymyksiin vastaamista sähköpostitse. Lähetin hänelle kysymykset sähköpostin välityksellä viikolla 11, ja hän vastasikin maaliskuun loppuun mennessä. Hänen lisäksi kysymyksiin vastasi lähinnä taloushallinnon puolta koskien KSS Energian controller Anne Kujala. Kysymykset ovat työni liitteenä. (Liite 1)

3.2 Kyselytutkimus

Tutkimusongelminani oli selvittää, mitä mainontaa KSS Energian asiakkaat seuraavat, löytää syitä siihen, miksi e-lasku ei ole suosittu KSS Energian asiakkaiden keskuudessa sekä löytää keinoja lisätä e-laskun suosiota. Tutkimusmenetelmänä oli kyselytutkimus. Lisäksi kysymyksiä sivuttiin yleisellä tasolla pankeissa tehdyissä haastatteluisissa. Taustalla oli ajatus miettiä, miten SEPA vaikuttaa nykyiseen suoraveloitukseen ja tätä kautta e-laskun lisääntymiseen.

Kyselytutkimuksen lomakkeet muokattiin keväällä 2010. Osa kysymyksistä oli strukturoituja, osa sekamuotoisia kysymyksiä. Lomakkeet testattiin viidellä henkilöllä, joiden joukossa oli sekä miehiä että naisia, ja he olivat eri-ikäisiä. Testauksen jälkeen lomakkeisiin tehtiinkin muutama muutos. KSS Energian asiakkaiden sopimusmäärien (Taulukko 1) perusteella lehtori Tommi Salmela ehdotti sopivaa otoskokoa. Osoiteaineiston sain KSS Energialta. Pyytäessäni sitä ilmoitin lähetettävien kyselyiden määrän, ja pyysin heitä valitsemaan otoksen mahdollisimman sattumanvaraisesti. Kyselyitä lähetettiin KSS Energian verkkoalueen asiakkaille. Niitä lähetettiin kaikkiaan 600 kappaletta kesäkuun alussa 2010. Neljäsataa kappaletta lähti henkilöille, jotka saavat sähkölaskunsa paperisena, ja 200 kappaletta sähköpostilaskun saajille. Kyselylomakkeet erosivat toisistaan seitsemännessä kysymyksessä. Kyselylomakkeet ovat työni liitteinä. (Liite 2 ja 3)

Palautuspäiväksi oli merkattu 11.6, mutta viimeinen lomake palautui vasta heinäkuun alussa. Neljästä sadasta paperilaskun saajalle lähetetystä lomakkeesta palautui 123 kappaletta. Kahdestasadasta sähköpostilaskun saajalle lähetetystä palautui 102 kappaletta, eli kaikkiaan kyselyyn vastasi 225 henkilöä. Aineisto talletettiin tietokoneelle SPSS-ohjelmaan kesän aikana, ja analysointi tapahtui syyskuussa.

3.3 Haastattelut pankeissa

Kyselytutkimus toteutettiin ennen pankeissa tehtyjä haastatteluja pankeissa. Jo siitä lähtien kun opinnäytetyöni kokonaisuutta suunniteltiin, oli selvää, että tekisin myös haastatteluja pankeissa. Haastattelukysymykset (Liite 4) liittyvät sekä SEPAan että e-laskuun, osa pohjautuen kyselylomakkeen kysymyksiin. Tanja Dahl sopi haastattelut pankkien edustajien kanssa. Haastattelin maksuliikeasiantuntijaa Satu Rautaa Nordeasta, maksuliikeasiantuntijaa Hely Toivaista OP-Pohjolasta sekä maksuliikepäällikkö

Päivi Borisovia Sampo Pankista. Tein kaksi haastattelua heinäkuussa ja yhden elokuussa. Haastateltavat saivat etukäteen kysymykset, sekä mallin asiakkaille lähetetyistä kyselylomakkeista. Haastateltavilta kysyttiin myös etukäteen lupaa nauhoittaa keskustelu, ja se sopi kaikille. Haastattelut kirjoitin puhtaaksi syyskuun alussa, minkä jälkeen lähetin ne haastateltaville henkilöille tarkastettavaksi.

4 MAKSUPALVELUDIREKTIIVIN VAIKUTUKSESTA E-LASKUTUKSEEN

EU:n antaman maksupalveludirektiivin taustalla oli tahtotila luoda Euroopasta vahva kotimarkkina-alue vastineeksi USA:n ja Aasian talousalueille. Tavoitteena oli muun muassa luoda kilpailuetua joustavan maksuliikenteen kautta. Maksupalveludirektiivi tuotiin Suomen lainsäädäntöön maksupalvelulakina. Maksupalvelulaki astui voimaan 1.5.2010. Maksupalvelulaki sisältää soveltamisohjeet siitä, miten lakia tulkitaan. Pankit Euroopassa rupesivat yhdessä miettimään, miten täyttää direktiivin vaatimukset, ja tästä syntyi SEPA-hanke, jota pankit ovat lähteneet viemään eteenpäin vapaaehtoisesti. Jotta lain henki täyttyy, SEPA:ssa otetaan kantaa kolmeen asiaan: maksut, kortit ja suoraveloitus. Pankkien tulee korvata kotimaiset käytännöt eurooppalaisilla käytännöillä, mikä tarkoittaa muun muassa sitä, että kotimainen suoraveloitus tulee lopettaa. Tulevaisuuden suoraveloitus, SEPA-suoraveloitus, poikkeaa paljon kotimaisesta suoraveloituksesta. Suomalainen suoraveloitus pitäisi korvata SEPA-suoraveloituksella, mutta suomalaiset pankit eivät usko, että SEPA-suoraveloitus on tulevaisuuden laskutusmuoto, vaan tilalle tulee e-lasku kuluttajalle. Tätä kautta SEPA tavallaan vaikuttaa e-laskutukseen. (Rauta 2010.)

Direktiivi maksupalveluista sisämarkkinoilla (2007/64/EY) annettiin 13.11.2007. Direktiivin tarkoitus on edesauttaa yhtenäisen lainsäädännön muotoutumista SEPAlle, eli Eurooppaan muodostuvalle yhtenäiselle euromaksualueelle (Single Euro Payments Area). Pyrkimyksenä on muun muassa tehdä maksujen välittämisestä nopeampaa ja turvallisempaa sekä pitää yllä korkeaa kuluttajansuojan tasoa. EU:n maksupalveludirektiiviä toteutetaan Suomessa kahtena lakina: maksulaitoslakina ja maksupalvelulakina. Maksulaitoslaki koskee toimijoita, jotka voivat tarjota maksupalveluita. SEPA-alueella asuville maksupalveluita käyttäville henkilöille taas pyritään takaamaan tasiarvoisuus maksupalveluita käytettäessä asuinmaasta tai maksun kohdemaasta riippumatta maksupalvelulain kautta. Maksupalvelulaki muuttaa käytäntöjä muun muassa suoraveloitukseen ja korttien käyttäjän vastuuseen. (Tilisanomat s. 40,42)

5 SEPA

SEPA:n visio määriteltiin Lissabonin strategiassa, ja tarkoituksena on luoda EU:n sisämarkkinoista maailmanlaajuisesti kilpailukykyisin. Euron käyttöönotto oli edellytys tämän tavoitteen toteutumiselle. Eurooppalaiset pankit ottivat 28.1.2008 käyttöönsä ensimmäisen SEPA-maksuvälineen SEPA-tilisiirron, ja näin siirryttiin yhtenäiseen euromaksualueeseen. SEPA:n tarkoituksena on edistää Euroopan yhdentymistä, vahvistaa Euroopan sisämarkkinoita, parantaa maksumarkkinoiden kilpailukykyä ja tehokkuutta. SEPA-projektin vahvoina tukijoina toimivat Euroopan Komissio ja Euroopan Keskuspankki. Maksupalveludirektiivi luo SEPA:lle tarvittavat oikeudelliset puitteet. Kun SEPA-hanke on suoritettu loppuun, kansallisten ja rajat ylittävien euromaksujen välillä ei ole enää eroja: ne kaikki ovat kotimaisia. (European Commission 2010; European Payments Council 2010; Euroopan Keskuspankki)

Yhtenäinen euromaksualue (SEPA) on alue, jossa kansalaiset, yritykset ja muut talouden alueella toimijat voivat sijainnistaan huolimatta tehdä ja vastaanottaa euromaksuja maan rajojen sisällä tai kansallisten rajojen yli samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin. Käytännön tasolla SEPA tarkoittaa sitä, että siirrot tilien välillä euroalueella ovat aiempaa nopeampia ja turvallisempia. Myös hinnoittelun tulee olla läpinäkyvää. Euroalueella on tarkoitus selvittää yhdellä pankkitilillä, yhdellä pankkikortilla, yhdellä SEPA-tilisiirrolla ja yhdellä SEPA-suoraveloituksella. Ajatuksena on tukea sähköisesti tapahtuvaa rahaliikennettä paperin liikkumisen sijaan, tästä esimerkkinä e-lasku. (European Commission 2010; European Payments Council 2010)

SEPAan eli yhtenäiseen euromaksualueeseen (Single Euro Payments Area) kuuluvat kaikki 27 EU-maata (Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Viro, Espanja, Irlanti, Iso-Britannia, Italia, Itävalta, Kreikka, Kypros, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Portugali, Puola, Ranska, Ruotsi, Saksa, Romania, Slovakia, Slovenia, Suomi, Tanska, Tšekki, Unkari), EU:n ulkopuolelle jäävät ETA-maat (Islanti, Liechtenstein, Norja) sekä Monaco ja Sveitsi. (Finanssialan Keskusliitto. Kysymyksiä ja vastauksia)

5.1 SEPA-palvelut

SEPA-palvelut (SEPA-tilisiirto, SEPA-suoraveloitus ja SEPA-maksukortit) toimivat yhtenäisellä euromaksualueella samoilla periaatteilla, ja niiden taustalla on pankkien tekemä yhteistyö. SEPA-palvelujen vaiheittainen käyttöönotto on ollut käynnissä

vuodesta 2008 lähtien, ja siirtymäajan on suunniteltu päättyvän tilisiirtojen osalta vuoden 2010 mennessä Suomessa. (Finanssialan Keskusliitto. Kysymyksiä ja vastauksia)

5.1.1 SEPA-tilisiirto ja SEPA-maksukortit

SEPA-tilisiirrolla tarkoitetaan uusien tilisiirtostandardien mukaista eurotilisiirtoa (ISO 20022 XML). Sillä on mahdollista maksaa kaikki euromääräiset maksut yhtenäisellä euromaksualueella. Siinä edellytetään maksun saajan IBAN-muotoista tilinumeroa (International Bank Account Number) ja maksun saajan pankin BIC-koodia. IBAN-tilinumeroa ja saajan pankin BIC-koodia tullaan käyttämään kaikkia laskuja maksettaessa. (Finanssialan Keskusliitto. Kysymyksiä ja vastauksia)

Uusien tilisiirtostandardien käyttöönotto edellyttää muutoksia pankkien ja niiden yrittäjäasiakkaiden järjestelmiin. Asiakkaan ja asiakkaan pankin tunnistetiedot ovat kansainvälinen tilinumero IBAN ja pankkitunniste BIC. Kaikissa yritysten järjestelmissä, joissa tilinumerotietoja esiintyy, pitää pystyä käsittelemään kotimaisten tilinumeroiden sijasta IBANeita ja BICEjä. Lisäksi uudet standardit vaikuttavat muun muassa pankkiyhteysjärjestelmiin, maksatusjärjestelmiin ja pankeista saataviin tili- ja tapahtumareportteihin. IBAN JA BIC ilmestyvät viimeistään heinäkuun alussa 2010 laskuille ja tilisiirtolomakkeille. Maksujen välitysnopeus paranee välitettäessä maksuja maasta toiseen SEPA-alueella. Tilisiirron välitysnopeus tulee olemaan enintään kaksi pankki-päivää toimeksiantopäivästä. (Finanssialan Keskusliitto. Kysymyksiä ja vastauksia; Uutispäivä Demari s. 8)

Laskuissa molempien tilinumeromuotojen, sekä vanhan että uuden, pitää näkyä 1.7.2010 alkaen. Asiakas voi valita kumpaa käyttää. 1.12.2010 riittää tilisiirtoihin pelkästään yksi tilinumero, siihen asti on totuttelu-aikaa kahdenlaiseen tilinumeroon. 1.11.2011 käytetään vain IBAN-muotoisia tilinumeroita. Palkat ovat aikaisemmin tulleet saajalla niin kutsutun toistuvaissuorituspalvelun kautta, jolloin palkat ovat näkyneet kaikilla palkansaajilla samaan aikaan, riippumatta siitä missä pankkiryhmässä on. Tämä korvaantuu SEPA-tilisiirrolla viimeistään 1.11.2011. Pankkiryhmästä riippumatta palkansaajat saavat edelleen palkkansa samana päivänä, mutta vähän myöhemmin yöllä kuin viime kevääseen asti. Tulevaisuudessa SEPA-maksu kulkee samassa ajassa ja samalla hinnalla SEPA-maiden välillä. Kaikki pankit ovat sitoutuneet läh-

tämään aineistoja vanhalla aineistomuodolla vielä ensi vuoden lokakuun loppuun asti. (Toivainen 2010.)

SEPA-kortti / SEPA-maksukortti on yleisnimi maksukortille, jolla kortinhaltija voi maksaa ostoksia sekä nostaa rahaa käteisautomaatista samalla lailla, yhtä helposti koko SEPA-alueella. Kortin on oltava EMV-sirulla varustettu. Pankit ovat vuoden 2008 alusta alkaen jakaneet asiakkailleen uusia SEPA-yhteensopivia yleismaksukortteja. Viimeiset kortit vaihdetaan tämän vuoden aikana. (Finanssialan Keskusliitto. Kysymyksiä ja vastauksia)

5.1.2 SEPA-suoraveloitus

Myös SEPA-suoraveloitus kuuluu SEPA-palveluihin. Suomalainen suoraveloitus ja eurooppalainen SEPA-suoraveloitus poikkeavat toisistaan huomattavasti. SEPA-suoraveloituksessa valtakirja annetaan pankin sijaan laskuttajalle. SEPA-suoraveloituksessa voidaan käyttää myös kertaluontoista suoraveloitusta. Laskuttajan vastuulla on valtakirjarekisterin ylläpito. Tämän myötä kuluttajan riskit sekä vastuu lisääntyvät. Maksajan pankki ei välttämättä tiedä valtuutuksen olemassaolosta. Maksajan pankki ei voi tarkistaa valtuutuksen olemassaoloa ennen veloituksen tekemistä maksajan tililtä. Finanssialan Keskusliiton kehityspäällikkö Anne Nisén toteaa, että Suomessa odotetaan e-laskun korvaavan tähän asti käytössä olleen suoraveloituspalvelun. (Uutispäivä Demari s.1ja 8; Finanssialan Keskusliitto. Kysymyksiä ja vastauksia)

SEPA-suoraveloituksessa maksajalla on peruuttamisoikeus automaattisesti syytä kertomatta 8 viikon kuluessa veloituksesta. Tämä uusi, suurempi peruuttamisoikeus pohjaa juuri maksupalvelulakiin. Laskuttajille tämä tarkoittaa sitä, että riski siitä, että he luottavat omia asiakkaitaan 8 viikon ajan on todellisempi kuin kotimaisessa suoraveloituksessa. Valtakirjat tulisivat myös olemaan heillä, mikä tarkoittaisi, että laskutusohjelmaan tulee uusia elementtejä. Ohjelmantoimittajien täytyisi rakentaa laskutusohjelmaan valtakirjojen hallintajärjestelmä. (Rauta 2010.)

Jossakin vaiheessa mietittiin vaihtoehtoa, että pankit kehittäisivät sellaista sähköistä tunnistamista, jossa maksaja-asiakas voisi antaa valtakirjan verkkopankkinsa kautta laskuttaja-asiakkaalle tai laskuttajalle. Rauta on kuullut siitä vain muutamassa sivuhuomautuksessa, eikä tiedä sen kehittelyastetta. Hänen mielestään, koska pankkien yhteinen näkemys on, että e-lasku kuluttajalle on tulevaisuuden laskutustapa, niin SE-

PA-suoraveloitukseen ei hirvittävän paljon pankeissa panostettaisi eikä lähdetäisi sitä kehittämään. Asia varmaan selviää ajan kuluessa. Jos SEPA-suoraveloituksesta kuitenkin muotoutuu suuren suosion saava suoraveloitujärjestelmä, todennäköisesti sitten mietitään keinoja, miten tehdä se turvallisemmaksi ja helpommaksi. (Rauta 2010.)

Raudan mukaan SEPA-suoraveloituksessa laskuttajan työmäärä ja vastuu lisääntyvät, ja lisäksi on muuttuva peruuttamisoikeus. Nämä asiat yhdessä tekevät siitä sellaisen, että suomalaiset pankit eivät usko, että SEPA-suoraveloitus saa Suomessa jalansijaa tulevaisuudessa laskutusmuotona. (Rauta 2010.)

Myös Borisovin mukaan SEPA-suoraveloituksessa yritysten vastuu ja työmäärä kasvavat. Tällä hetkellä käytössä oleva toimintatapa on ollut äärettömän kätevä: asiakas on voinut toimittaa valtakirjan pankkiin tai verkkopankkiin, ja laskuttaja on noutanut tiedon sähköisesti pankista siirtäen tiedot omaan laskutusjärjestelmäänsä. Hän on myös kysynyt suoraveloitusasiakkailta heidän mielipiteitään SEPA-suoraveloituksesta ja käyttöönotosta. Aika moni on miettinyt e-laskutusta kotimaisen suoraveloituksen sijaan. (Borisov 2010.)

On arvioitu, että kotimainen suoraveloitus on hengissä vuoteen 2013 saakka. SEPA ei vaikuta muuten kotimaiseen suoraveloitukseen, kuin että se pitää lopettaa. Niin kauan kuin se on käytössä, se on muuttumaton. Raudan mielestä kotimainen suoraveloitus elää ja voi hyvin, sitä voi aivan hyvin käyttää. Tämä perustuu siihen, että nyt on näköpiirissä vaihtoehto, jonka mukaan kotimainen suoraveloitus voidaan konvertoida e-laskupalveluna kuluttajalle. (Rauta 2010.)

5.2 SEPAn mukanaan tuomia hyötyjä ja haasteita

Borisovin mielestä SEPA on suurempi muutos kuin euron käyttöönotto tai vuoden 2000 mukanaan tuomat ohjelmistopäivitykset. Yritysten tulee mm. päivittää kaikkiin järjestelmiinsä viedyt maksunsaajien kotimaiset tilinumerot uuteen muotoon. Päivitettäviä järjestelmiä ovat mm. maksunsaajarekisterit, reskontrat, palkanlaskentaohjelmat, matkalaskuohjelmat jne. Yritysten ja yhteisöjen on pitänyt 1.7.2010 alkaen lisätä omille laskulomakkeilleen pankkiyhteystiedot IBAN ja BIC-muodossa. Pankkien haasteena on ollut muun muassa ohjelmistokehitys, sillä järjestelmien tulee toimia, sekä tiedottaminen, jotta kuluttaja- ja yritysasiakkaat saavat tarvitsemansa tiedon. On mietitty keinoja, miten viesti tavoitaisi heidät. (Borisov 2010.)

Kuluttajan tulee opetella käyttämään uutta FI-alkuista IBAN-tilinumeroa. Myös kotimaisen suoraveloituksen päättymisen saattaa aiheuttaa muutoksia kuluttaja-asiakkaille. Borisov on pankin näkökannalta yritysasiakkaita ajatellen hieman huolestunut siitä, ettei SEPA-asioiden eteen ole tehty enempää töitä, vaikka jo keskisuurisakin yrityksissä. Monelle yritykselle saattaa tulla kiire. Sekä Sampo Pankilta että varmaan myös muilta pankeilta on lähtenyt yritys- ja yksityisasiakkaille kirjallisia kirjeitä SEPA:n aiheuttamista muutoksista. Puolustuksena yritysten puolesta Borisov mainitsee, että heillä on ollut viime aikoina suuria muutoksia liittyen mm. verotilimuutokseen ja alv-muutokseen. Näin SEPAan liittyviin asioihin reagoiminen voi osittain siirtyä tämän vuoden loppupuolelle. (Borisov 2010.)

SEPA:n mukanaan tuomiin hyötyihin lukeutuu se, että kansainvälisillä markkinoilla toimivilla yrityksillä ei ole SEPA-aikana tarvetta maakohtaisille standardeille. EU:n alueella toimivalla yrityksellä voi periaatteessa olla pankkitili missä tahansa SEPA-maassa, keräilytilejä toimintamaissa ei välttämättä tarvita, vaan suoritukset voi ohjata esim. tilille Suomeen. Rajat ylittävät maksut ovat huomattavasti edullisempia verrattuna aikaan ennen SEPAa. Direktiivi toi oikeuksia myös kuluttaja-asiakkaille, esimerkiksi suoraveloituksen katumiseen liittyen. SEPA-suoraveloituksen myötä maksaja voi pyytää maksamansa maksun veloittamisen jälkeen takaisin ilman perusteluja 8 viikon kuluessa veloituksesta. SEPAan liittyvä korttimuutos aukaisee sen, että samalla pankkikortilla voi asioida maailmanlaajuisesti. Jatkossa on vain yksi standardi eri maksutyypeille, mikä helpottaa varmasti erilaisten ohjelmistojen päivittämistä yritysten taloushallinnossa. (Borisov 2010.)

Hyötyjä yritys näkökulmasta ajatellen on muun muassa se, että kansainvälisen yrityksen tai EU-alueella kauppaa käyvän yrityksen ei tarvitse enää pitää erillistä tiliä maassa, missä sillä on sivukonttori. Maksut kulkevat oman maan kautta nopeasti. Maksut nopeutuvat myös sillä tavalla, että kaikkien maksujen, olivat ne sitten henkilöasiakkaan tai yrityksen maksuja, on tarkoituksena siirtyä pankista toiseen yhdessä pankkipäivässä. Nyt maksuaineisto siirtyy pankista toiseen kahdessa pankkipäivässä. (Toivainen 2010.)

Korttien muuttuessa kansainvälisiksi korteiksi kaikki pankkikorttitapahtumat kiertävät Suomessa luottokunnan kautta. Tämä aiheuttaa sen, että yritykset saavat rahat omalle tililleen hieman myöhemmin. Luottokunta on kuitenkin vastannut tähän aikataulu-

haasteeseen yrittäen nopeuttaa rahojen kulkua. Aiemmin kesti 5 pankkipäivää, nyt 2 - 3 pankkipäivää. (Toivainen 2010.)

Yritykset joutuvat valmistautumaan SEPAn mukanaan tuomiin muutoksiin. Siihen tulisi kuitenkin suhtautua mahdollisuutena yrityksen talous- ja kassanhallintajärjestelmän uudistamiseen. Hyödyt ovat kaikenkokoisten yritysten saatavilla. (Toivainen 2010.)

Kuluttajat saattavat ajatella, että SEPasta aiheutuu hankaluuksia eikä niinkään hyötyä. Tilinumero muuttuu pidemmäksi ja pankkikortti vaihtuu. On kuitenkin sanottu, että sirtulliset pankkikortit ovat turvallisempia kuin aiemmat kortit, ja niiden kopioiminen on vaikeampaa. Käyttömukavuutta saattaa korttia käytettäessä lisätä se, että kortti jää näkyviin nostettaessa rahaa automaatista. Kassajärjestelmien uusiminen on ollut haaste yrityksille. Tunnuslukujen näppäileminen esimerkiksi kaupassa julkisella paikalla ei välttämättä sovi kaikille. Toivaisen mielestä tällä tavalla maksaminen on kuitenkin helppoa. (Toivainen 2010.)

6 E-LASKUTUKSESTA

Asiakas saa e-laskun käyttöönsä tekemällä ensi verkkopankissaan e-laskuttajasopimuksen. Sen jälkeen hän valitsee laskuttajat, jotka voivat laskun asiakkaan verkkopankkiin lähettää. Tämän jälkeen näiden laskuttajien laskut tulevat suoraan verkkopankkiin maksettavaksi. (KSS Energia esite)

Jotta asiakas pystyy e-laskuja vastaanottamaan, hänen pitää ensin tehdä itselleen e-laskutuspalvelun perustiedot verkkopalveluun: tällöin määritellään tili, jolle e-laskut pääsääntöisesti tulevat, (jonka voi laskukohtaisesti vaihtaa). Jotta asiakas saisi laskunsa e-laskuna esimerkiksi op.fi-palveluun, hänen täytyy ilmoittaa e-laskuosoitteensa laskuttajalle. Ilmoituksen voi lähettää op.fi -palvelusta tai ottaa laskuttajaan muuten yhteyttä. Tekemällä e-laskuilmoituksen joko verkkopankissa olevasta postilaatikosta tai linkistä, ilmoitus menee suoraan konekielisesti laskuttajalle. Muita tapoja voi halutessaan käyttää (esimerkiksi sähköpostia tai puhelinta), mutta numerovirheet minimoituvat pankkiverkkoa käytettäessä. (Toivainen 2010.)

Kuluttajan saadessa e-laskun verkkopankkiin sinne ilmestyy ilmoitus ”Sinulla on hyväksymätön lasku”. Tämän jälkeen asiakas voi linkkien kautta mennä katsomaan ja

hyväksymään sen. Asiakas voi halutessaan valita e-laskun saapumiseen liittyvän lisäpalvelun, eli sähköpostiviestin tai tekstiviestin. Nämä lisäpalvelut eivät tällä hetkellä ole Sampo Pankissa maksullisia, vaan sisältyvät yksityisasiakkaiden palvelupaketteihin. Sampo Pankin kotisivuilla on myös hyvin kerrottu tietoa e-laskusta, miten sen saa käyttöön, miltä se näyttää, mikä on linkki palveluntarjoajan sivulle ja niin edelleen. (Borisov 2010.)

E-laskuun voi vaihtaa verkkopankissa toisen tilin tai eräpäivän. E-laskun saa tallennettua omalle tietokoneelleen ja tulostettua itselleen, jos sen haluaa paperisena. On esim. paljon ammatinharjoittajia, jotka tarvitsevat sekä lähetetyistä että saapuneista e-laskuista tulosteen kirjanpitoa varten. E-laskuista on myös mahdollista ottaa lyhyempi ote raportin muodossa. Sähkölaskussa on se erityispiirre, että siinä ovat mukana erittelytiedot ja e-laskultakin erittelytiedot näkyvät ja ne saa tarpeen vaatiessa tulostettua. (Toivainen 2010.)

Jokaisella pankilla on hieman eri tapa siinä, miten e-lasku otetaan verkkopankissa käyttöön. Raudan mielestä laskuttajan tehtävänä ei ole kertoa, miten asiakas sen siellä verkkopankissa tekee, vaan on pankin tehtävä kertoa omille asiakkailleen varsinkin siitä syystä, että käyttöönototavat poikkeavat hieman toisistaan. Hän näkee selkeästi, että pankin rooli on neuvoa omia kuluttaja-asiakkaitaan siinä, miten e-lasku otetaan käyttöön ja mitä siihen liittyy. (Rauta 2010.)

E-lasku on asia, josta pankeista on puhuttu varmaan kymmenen vuotta. Sen lisääntyminen maksaja-asiakkaille on ollut hidasta. Tämä voi osittain johtua siitä, että koko e-laskutusjärjestelmän rakentaminen ja sen saaminen toimivaksi on ollut laskuttaville yrityksille kohtuullinen investointi rakentaa. Yritysten välinen e-lasku on ollut myös aika hitaissa kantimissa, kuluttajaverkkolaskutus on yleistynyt nopeammin. Yritysten välisessä verkkolaskutuksessa on selkeä kasvusuunta näkyvillä, kun suuret ”veturit” kuten UPM ovat lähteneet mukaan siihen, ettei laskuja enää skannata, vaan ne kulkevat järjestelmissä sähköisessä muodossa. UPM ei ole enää pitkään aikaan ottanut vastaan paperilaskuja. Tämä on muun muassa saanut pienemmätkin yritykset sopimaan pankin kanssa e-laskujen lähettämisestä ja vastaanottamisesta. (Borisov 2010.)

Kuluttajan e-laskun odotetaan yleistyvän Suomessa vauhdilla. Sitä pidetään suoraveloitusta kustannustehokkaampana, yksinkertaisempana ja sen oletetaan aikanaan kor-

vaavan suomalainen suoraveloitus. (Finanssialan Keskusliitto. Kysymyksiä ja vastauksia)

6.1 E-lasku ja sopimus automaattisesta maksamisesta

Nykyinen kotimainen suoraveloitus päättyy lähivuosina (arvio v 2013). Suomalaiset suoraveloitusta käyttävät laskuttajat voivat siirtyä joko SEPA-suoraveloitukseen tai e-laskuun ja siihen liittyvään automaattisen maksamisen palveluun. Jos ottaa e-laskuun automaattisen maksamisen, se toimii ikään kuin suoraveloitus, eli menee tililtä eräpäivänä ilman eri hyväksyntää. Tätä suomalaiset pankit ovat Finanssialan Keskusliiton johdolla suosittlemassa nykyisen kotimaisen suoraveloituksen sijaan ainakin sellaisille, jotka toimivat vain kotimarkkinoilla. SEPA-suoraveloitus sopii yritysasiakkaalle, joka toimii SEPA-alueella. Tämänhetkisen tietämyksen mukaan suoraveloitukset voitaisiin konvertoida eli muuttaa e-laskun automaattisen maksamisen palveluvaltuutukseksi. (Borisov 2010.)

Kysymykseen siitä, miten myös henkilöiden, joilla ei ole verkkopankkia käytössään, olisi mahdollista käyttää e-laskua, pitäisi löytää yhtenäinen ratkaisu Suomessa. Pankit ovat yhdessä SEPA-foorumissa (Suomalainen kansallinen liittymä tai kokous, missä ovat edustettuna mm. merkittävät ohjelmantoimittajat, pankit, ja Finanssialan keskusliitto) kehittäneet e-laskun toimittamista muualle kuin verkkopankkiin, ns. pankkikonttoriliittymää käyttäen. Tämä tarkoittaisi, että maksaja-asiakas ja pankki tekevät sopimuksen siitä, että maksaja-asiakkaalla on automaattiseen maksamiseen perustuva e-laskupalvelu käytössä. (Rauta 2010.)

Jo nyt on e-laskukuluttajalle mahdollista, että e-lasku lähetetään kuluttajan verkkopankkiin, missä sille voi tehdä vaikka mitä: tallentaa, tulostaa, laittaa automaattisen maksamisen säännöt tai hälytyksiä, jolloin henkilö saa tekstiviestin kännykkään tai viestin sähköpostiin. Eri pankeilla on hieman eri ominaisuuksia e-lasku kuluttajalle verkkopankkiin - toiminnossa, mutta mitään radikaaleja poikkeavuuksia ei ole olemassa. Ongelma on siinä, että se vaatii laskun vastaanottajalta verkkopankin. Valtaosa suoraveloitusasiakkaista on iäkkäämpiä ihmisiä, joilla ei ole käytössään verkkopankkeja. Tämä tuo haasteen, miksi e-lasku kuluttajalle ei voisi ihan suoraan korvata kotimaista suoraveloitusta. Heille, joilla verkkopankki on käytössä, tästä tulee hyvin suoraveloituksen kaltainen palvelu silloin, kun he valitsevat automaattisen maksamisen. Sen voi laittaa laskuttajakohtaisesti, eli esim. sähkölasku. Rajan asettaminen on pank-

kikohtaista. Sitten voin ottaa jonkun toisen laskun, esim. tv-luvan joka maksetaan ker-
ran vuodessa, siihen voi olla laittamatta automaattista maksamista, ja se odottaa silloin
verkkopankissa hyväksymistä. (Rauta 2010.)

Mitä todennäköisimmin Suomessa tullaan saamaan lupa siihen, että nykyiset kotimai-
set suoraveloitussopimukset voidaan siirtää automaattisen maksamisen pankkikontto-
rikäyttöliittymällä -palvelun pariin niin sanotulla hiljaisella hyväksymisellä. Tämä tar-
koittaisi, että pankeista lähtisi maksaja-asiakkaille infokirjeet, joissa kerrotaan, että
palvelu palveluna pysyy samana, mutta tekniikka taustalla muuttuu. Eli mikäli asiakas
haluaa, että esim. KSS Energia voi jatkossakin häntä suoraveloittaa, niin ei tarvitse
tehdä yhtään mitään. Sen sijaan, että suoraveloitus menisi nykyisellä tekniikalla tililtä
ja asiakas saisi infokirjeen kotiinsa, hän edelleenkin saisi infokirjeen, mutta se menisi
e-laskutietuekuvauksen mukaisesti pankista. Palveluna tämä olisi maksaja-asiakkaalle
täsmälleen sama palvelu kuin suoraveloitus. Pankilla olisi edelleen rooli laskuttajaan
päin, eli pankkien pitäisi kertoa laskuttajalle, että kyseinen maksaja on tehnyt valtuu-
tuksen pankin kanssa, samalla tavoin kuin tällä hetkellä tehdään kotimaisesta suorave-
loituksesta. (Rauta 2010.)

Kotimaiseen suoraveloituskäytökseen kuuluu, että laskuttaja-asiakas kertoo maksa-
ja-asiakkaalle tulevasta veloituksesta. Myös tulevassa uudessa mallissa maksaja-
asiakkaan tulee saada etukäteen tieto tulevasta veloituksesta. Kohderyhmänä ovat asi-
akkaat, joilla ei ole verkkopankkia käytössään, joten ennakoilmoitusta ei voi toimit-
taa verkkopankkiin. Tähän liittyen laskutusaineisto tulee pankkiin, jossa laskun käsit-
tely tapahtuu todennäköisesti virtuaaliverkkopankin avulla. Eli maksaja-asiakkaalla,
joka ei ole ottanut verkkopankkia itse käyttöön, ominaisuudet laskutuksen tai maksa-
misen osalta olisivatkin pankin järjestelmässä sisäänrakennettuna. Sieltä menisi ihan
normaalisti laskuttaja-asiakkaalle viitetietopalaute laskun maksamisesta. (Rauta 2010)

Raudan käsityksen mukaan automaattisen maksamisen eteen on jo paljon tehty, sitä on
käsitelty SEPA-foorumissa paljon. Vaatii mahdollisesti lakiin muutoksen ja eri viran-
omaisilta suostumuksen siihen, että tällainen kaavailtu toiminto on mahdollista. Voisi
olla mahdollista, että nykyiset suoraveloitusvaltakirjat konvertoitaisiin tämän auto-
maattisen maksamisen piiriin. Se edellyttää kuitenkin viranomaisten suostumusta me-
nettelylle. Tällä hetkellä ollaan erittäin toiveikkaita siitä, että tämä tulee toteutumaan.
Aikataulu olisi 2013. Niin kauan aikaa kunnes tästä saadaan päätöksiä, on kotimainen

suoraveloitus toiminnassa, eikä sitä ajeta alas ja korvata SEPA-suoraveloituksella, niin kuin jokin aika sitten oli ajatus. Kun tarkoitusta on lähdetty konkreettisesti miettimään, niin laskuttaja-asiakkaat voivat siinä mielessä olla ihan rauhallisin mielin. Kotimaisen suoraveloitukseen piiriin voi hyvin ottaa uusia asiakkaita, varsinkin jos saadaan lupa siirtää asiakkaita automaattisen maksamisen piiriin hiljaisella hyväksymisellä. Laskuttaja-asiakkaat saattavat miettiä seuraavaa: tavallaan yksi lasku aiheuttaa kaksi kustannusta, koska heidän tulisi lähettää sekä ilmoitus asiakkaille että e-laskuaineisto pankkiin. Toisaalta vastuu pienenee verrattuna SEPA-suoraveloitukseen, ja asiaa tulisikin miettiä kokonaisuutena, mitkä ovat hyödyt ja riskit. (Rauta 2010.)

Finanssialan Keskusliiton elokuun alussa 2010 julkaisema tiedote ottaa myös kantaa SEPAan ja sen vaikutukseen suoraveloitukseen. Tiedotteen mukaan kotimainen suoraveloitus on poistumassa ja korvautumassa muilla maksutavoilla. Suoraveloituksen korvaajaksi on ajateltu automaattisen maksamisen palvelua, jonka pohjalla on e-laskun tekninen ratkaisu. Se toimisi suoraveloituksen tyyliä. Näin henkilöiden, joilla tällä hetkellä on käytössään suoraveloitus, ei edelleenkään tarvitsisi maksaa laskujaan pankissa tai internetin välityksellä. Laskuttaja lähettäisi ennakoilmoituksen tai kopion laskusta postitse tai muulla sovitulla tavalla, ja asiakas voisi valtuuttaa pankin maksamaan laskut automaattisesti eräpäivänä. Näin palvelu säilyisi maksajan näkökulmasta samana. (Finanssialan Keskusliitto 2010)

6.2 Taustatekijöitä e-laskuttomuudelle

Taustatekijöitä sille, ettei e-lasku ole käytössä, voi olla useita. Tietokonetta ei välttämättä ole käytössä lainkaan. Voi myös olla, että ihmiset haluavat itse päättää eräpäivästä, jollei tilillä satu olemaan rahaa laskun eräpäivän ajankohtana. Sampo Pankissa suoraveloitus toimii niin, että se menee eräpäivänä, jos on mahdollista. Jos tilillä ei ole katetta, se tarkistetaan eräpäivän jälkeen kolmena eri päivänä. Välttämättä ei myöskään tiedetä sitä, että e-laskussa on mahdollista siirtää eräpäivää aiemmaksi tai myöhemmäksi. Joku myös tahtoo fyysisesti aina paperilaskun. (Borisov 2010.)

Kaikki henkilöt eivät välttämättä ole oma-aloitteisia, eivätkä kenties ole olleet tilaisuudessa jossa e-laskua tarjotaan. On tärkeää tarjota e-laskutusta henkilökohtaisesti. Nykyään pankin kanssa asioidessa joko konttorissa tai puhelimitse kartoitetaan laajemmin palveluvalikoimaa, siinä yhteydessä on helppo puhua e-laskusta. Asiakkaat käyvät nykyisin niin harvoin konttoreissa, puhelimesta on hyvä katsoa, että kaikki

palvelut ovat kunnossa. Syynä voi myös olla se, että jonain tiettyinä päivinä on rahaa tilillä. Asiaan voi myös vaikuttaa se, että kaikki yritykset eivät vielä ole e-laskutuksen piirissä. (Toivainen 2010.)

6.3 Asiakastilaisuudet

Raudan mielestäni asiakastilaisuuden idea pitäisi olla jossain muussa kuin e-laskussa. E-lasku olisi yksi aiheista, ja tätä kautta asiakkaille saisi kerrottua siitä lisätietoa. Toivainen mukaan asiakastilaisuuksissa tiedotetaan yleistä asiaa, ja niissä on vaikeampi mennä henkilökohtaiseen neuvomiseen. (Rauta 2010; Toivainen 2010.)

Päivi Borisovin mielestä asiakastilaisuudet täytyisi saada mahdollisimman konkreettiseksi niin, että yleisen tiedonannon lisäksi opastettaisiin e-laskutuksen kokeilemiseen esimerkiksi demon avulla. E-laskutussopimuksen tekeminen voisi olla mahdollista itse tilaisuudessa. Asiakastilaisuuksissa voisi olla yhteistyössä pankki, joku e-laskupalvelun tarjoaja sekä tietty kohderyhmä asiakkaita. Kohderyhmät pitäisi miettiä tarkkaan. Ne voitaisiin poimia esimerkiksi siten, että he olisivat joko vähän verkkopankkia aktiivisesti käyttäviä tai oikein aktiivisia verkkopankin käyttäjiä, mutta heillä ei olisi e-laskua otettu käyttöön. Asiakkaita kehoitettaisiin ottamaan pankkitunnukset mukaan, ja e-laskutussopimus tekeminen voitaisiin liittää tähän yhteyteen. Eräs asiakastilaisuuksiin liittyvä, huomioitava asia on ihmisten kiireisyys. Jos henkilö ei koe, että tilaisuus on juuri hänelle sopiva, hän saattaa valita vapaa-ajan käyttämisen muulla tapaa. (Borisov 2010.)

6.4 E-laskun käytön lisääminen, markkinointi

E-laskun käyttöä voikaan varmasti lisätä sitä kautta, että siitä tiedotetaan ja markkinoidaan aktiivisesti. Voidaan mainita esimerkiksi luonnon säästäminen ja ekologisuus paperilaskusta luovuttaessa. Borisov näkee tärkeänä sen, että KSS Energia on palvelun tarjoajana kertonut Sähköviesti-asiakaslehdessään paljon e-laskutuksesta, kuten myös verkkosivuilla. Tärkeää on e-laskun tarjoaminen eri tilanteissa, sillä lisätään tunnettuvuutta ja madalletaan kynnystä ottaa se käyttöön. Myös pankissa asiakaspalvelussa voitaisiin sitä ehkä vielä aktiivisemmin tarjota. (Borisov 2010.)

Sampo Pankissa oli keväällä 2010 e-laskutukseen liittyvä verkkopankkikampanja. Markkinointia tapahtuu myös joka kerta, kun asiakas tallentaa laskun sellaiselle las-

kuttajalle, jolla on e-lasku tai suoraveloitus: verkkopankki ehdottaa e-laskun tekemistä. Vuosien varrella on ollut myös KSS Energian kanssa yhteisiä asiakastilaisuuksia. Sampo Pankki on ollut myös mukana messuilla. Tämän lisäksi on tehty sekä kirje- että soittokampanjoita. On myös käytetty kohdennettuja verkkopankkikampanjoita. Kotisivuilta löytyvät hyvät demot e-laskusta, ja sieltä voi katsoa mallia sen toiminnasta. Näin pyritään auttamaan ja opastamaan asiakkaita. (Borisov 2010.)

Borisov uskoo, että tälläkin hetkellä on vielä jonkin verran asiakkaita, jotka eivät ole kuulleet e-laskupalvelusta. Tämä tuo mukanaan töitä asioista tiedottamisen suhteen. Sampo Pankin Kouvolan konttorin palvelutiskissä työskentelevien henkilöiden kokemuksen mukaan asiakas, joka tulee tekemään suoraveloituksen muuttaa sen harvoin e-laskutukseksi, vaikka siihen olisikin mahdollisuus. Heidän kokemuksensa mukaan asiakkaat tekevät e-laskusopimuksen verkkopankissa, eivätkä tule tekemään sitä pankkiin. Tästä huolimatta e-laskuksesta kerrotaan ja tarjotaan aktiivisesti. Tärkeää olisi ohjata asiakkaita verkkopankin käyttäjiksi, mitä varmaan joka pankkiryhmissä tehdäänkin. Henkilökohtaisella opastuksella on tärkeä rooli. Sampo Pankilla on myös ollut henkilökunnalle tämän vuoden aikana e-laskukampanja, samoin mainontaa Intranetissä. (Borisov 2010.)

Myös Toivainen uskoo vielä olevan jonkin verran asiakkaita, joille e-lasku on vieras. Hän arvioi jakauman olevan noin 75 % ja 25 %, sisältäen kaikenikäisiä henkilöitä. Toivaisenkin mukaan yleinen markkinointi lisäisi e-laskun käyttöä. Tulisi myös tehdä asiakaskohtaista tarpeiden kartoitusta pankista päin. On hyvä, että mukaan saadaan Suomesta massalaskuttajia kuten puhelin- ja sähköyhtiöitä kansallisesti aloittamaan e-laskutuksen. On myös ihmisiä, jotka ajattelevat tätä päivänä enemmän ekologisuutta, ns. pehmeät arvot ovat tärkeitä, esim. paperisaastetta ajatellen. E-lasku myös vähentää näppäilyvirheiden mahdollisuutta. (Toivainen 2010.)

E-laskutusta mainostetaan asiakaskohtaamisissa esimerkiksi silloin kun asiakas tulee tekemään pankkiin suoraveloitusvaltakirjaa. Palveluita on tarjolla myös puhelimen kautta, ja myös sitä kautta tehdään paljon myyntiä. E-laskua markkinoidaan myös verkkopalvelussa laskun maksamisen yhteydessä. Sitten ovat tietysti asiakasjulkaisut eli omistajajäsenille tulee OP-lehti. Myös netissä on mainoksia. Osuuspankilla on syyskuusta joulukuun loppuun e-laskunkäytön aktivointikampanja. Siinä kaikki verkkopalvelutunnusten haltijat, joilla ei ole e-laskun vastaanottositoumusta sekä sellaiset

verkkolaskupalvelutunnusten haltijat, joiden Visalasku ei ole e-laskutuksessa, saavat postia. (Toivainen 2010.)

Verkkopalvelussa e-laskutuksen käyttöönottoa opastetaan myös pankissa, jos siihen on ollut tilaisuus, joko itsepalveluvyöhykkeellä tai asiakastapaamisessa. Messuilla yms. tilaisuuksissa annetaan yleistä informaatiota pankkipalveluista ja kerätään tarkempia yhteydenottotietoja. Kun joku iso laskuttaja, esim. KSS Energia lähtee mukaan e-laskutukseen, niin pienemmätkin yritykset innostuvat lähtemään mukaan e-laskuttajiksi. Osuuspankilla on ollut yhteistiedottamista Kouvolan kaupungin kanssa e-laskutuksesta. Kouvolan kaupunki tulee olemaan alueen suurimpia e-laskuttajia. E-laskutuksen piiriin tulevia yrityksiä lisätään nettiin perustettuun verkkolaskufoorumiin eli tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE ry: sivuille myös pankin toimesta. (Toivainen 2010.)

Nordealla on valtakunnantason markkinointisuunnitelma, jonka pohjalta e-laskua mainostetaan eri medioissa. Raudan mielestä sitä tulisi kuitenkin mainostaa vielä enemmän. Voi myös ajatella, että ehkä SEPA tuo e-laskutuksen lisääntymisen tullessaan. Esimerkiksi hänen kokemustensa mukaan ohjelmantoimittajat kytkevät e-laskun erittäin vahvasti SEPA-päivityksiin, ja tiedottavat siitä omille asiakkailleen. Raudan mielestä KSS Energia on ollut esimerkillinen mainostaja, heillä on ollut ihan äärettömän loistavia mainoskampanjoita, ekologisuus on nostettu yhdeksi tärkeäksi osa-alueeksi. Hän toivoisi, että useammat laskuttajat ottaisivat heistä mallia. (Rauta 2010.)

Uusia kuluttajia tulee e-laskun piiriin ja mitä enemmän on laskuttajia, niin sehän ruokkii toinen toistaan. Eli jos ”otan nyt vastaan e-laskuja yhdeltä laskuttajalta, niin ehkä otan sitten joltain toiseltakin”. Kun joku laskuttaja saa pään auki, sitten kuluttaja-asiakas huomaa, minkälaista tämä on, ja voi ottaa muiltakin e-laskuja vastaan. (Rauta 2010.)

Laskuttajan kannalta sähköinen laskutus säästää tulostuksen, kuorituksen, postituksen, laskutiedot säilyvät muuttumattomina ja virheettöminä ja yleensä sähköiset laskut maksetaan jopa 5 päivää nopeammin kuin paperiset laskut, eli rahankierto nopeutuu. Paperilaskuja ajatellen eräs niiden säilyttämiseen liittyvä vaikeus voi olla arkistointi. On mahdollista, että esimerkiksi henkilöllisyyden varastaminen yleistyy Suomessa. Tätäkin ajatellen tulee olla huomioon omien tietojen joutuminen väärin käsiin, esimerkiksi lehtikeräyksen kautta. Voisi jotenkin kuvitella, että e-laskusta keskustel-

taisiin julkisuudessa enemmän. Esimerkiksi voitaisiin haastatella jotain hieman vanhempaa henkilöä ilman, että mainostettaisiin jotain pankkia tai laskuttajaa. (Rauta 2010.)

7 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyitä lähetettiin KSS Energian verkkoalueen asiakkaille, ja niitä lähetettiin yhteensä 600 kappaletta. Kyselyt lähetettiin kesäkuun alussa 2010. Ennen niiden lähettämistä lomakkeet testattiin viidellä eri-ikäisellä ja eri sukupuolta olevalla henkilöllä niiden ymmärrettävyyden tarkastamiseksi.

Kyselylomakkeita oli kahta erilaista, toinen paperilaskun saajille (Liite 2) ja toinen sähköpostilaskun saajille (Liite 3). Lomakkeet erosivat toisistaan ainoastaan seitsemännessä kysymyksessä. Kyselylomakkeista neljäsataa kappaletta lähetettiin henkilöille, jotka saavat sähkölaskunsa paperisena. Näistä neljästä sadasta palautui 123 kpl, eli noin 31 %. Kaksisataa kappaletta lähetettiin sähköpostilaskun saajille, ja niistä palautui 102 kappaletta eli 51 prosenttia. Vastauksia kyselyyn palautui yhteensä 225 kappaletta.

7.1 Taustatietoa

Kysyttäessä sukupuolta kysymykseen vastasi 224 henkilöä. Heistä 56,3 prosenttia oli miehiä ja 43,8 % oli naisia. Paperilaskun saajista 56,6 % ja sähköpostilaskun saajista 55,9 % oli miehiä. (Taulukko 2)

Taulukko 2. Sukupuoli

			Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
			Paperilasku	Sähköpostilasku	
Sukupuoli	Mies	Lukumäärä	69	57	126
		%	56,6 %	55,9 %	56,3 %
	Nainen	Lukumäärä	53	45	98
		%	43,4 %	44,1 %	43,8 %
Yhteensä		Lukumäärä	122	102	224
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Kyselylomakkeessa ikään liittyvät vastausvaihtoehdot jaoteltiin kuuteen ryhmään. Tähän kysymykseen vastasi 224 henkilöä. Vain yksi vastaaja kuului ikäryhmään ”alle 20 vuotta”, ja hänen vastauksensa on käsitelty ikäryhmän ”20–29-vuotta” yhteydessä.

Suurin osa vastanneista (33,5 %) kuului ikäryhmään 60 vuotta tai sen yli. 20–29-vuotiaita oli 8,0 prosenttia. 9,4 % kuului ryhmään 30–39-vuotiaat, ja 18,8 % oli 40–49-vuotiaita. 50–59-vuotiaita oli 30,4 prosenttia. (Taulukko 3)

Paperilaskun saajista 51,2 % kuului ikäryhmään ”60 vuotta tai yli”. Sähköpostilaskun saajista tähän ikäryhmään kuului 11,9 %. Sähköpostilaskun saajista 28,7 % kuuluivat ikäryhmään ”40–49 vuotta”. Sama prosenttiosuus sähköpostilaskun saajista kuului myös ikäryhmään ”50–59 vuotta”.

Taulukko 3. Ikä

			Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä	
			Paperilasku	Sähköpostilasku		
Ikä	20-29 vuotta	Lukumäärä	5	13	18	
		%	4,1 %	12,9 %	8,0 %	
	30-39 vuotta	Lukumäärä	3	18	21	
		%	2,4 %	17,8 %	9,4 %	
	40-49 vuotta	Lukumäärä	13	29	42	
		%	10,6 %	28,7 %	18,8 %	
	50-59 vuotta	Lukumäärä	39	29	68	
		%	31,7 %	28,7 %	30,4 %	
	60 vuotta tai yli	Lukumäärä	63	12	75	
		%	51,2 %	11,9 %	33,5 %	
	Yhteensä		Lukumäärä	123	101	224
			%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

7.2 Nykyinen laskun maksutapa

Kysyttäessä vastaajien nykyistä laskun maksutapaa heille annettiin kaksi vastausvaihtoehtoa, tilisiirto ja suoraveloitus. Vastauksia tuli 223. Vastaajista 74,4 % vastasi maksavansa laskun tilisiirrolla, ja 25,6 % suoraveloituksella. Paperilaskun saajista 32,5

prosentilla oli käytössään suoraveloitus, kun prosentti sähköpostilaskusaajien keskuudessa oli 17,0. (Taulukko 4)

Taulukko 4. Nykyinen laskun maksutapa

			Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
			Paperilasku	Sähköpostilasku	
Nykyinen laskun maksutapa	Tilisiirto	Lukumäärä	83	83	166
		%	67,5 %	83,0 %	74,4 %
	Suoraveloitus	Lukumäärä	40	17	57
		%	32,5 %	17,0 %	25,6 %
Yhteensä		Lukumäärä	123	100	223
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

7.3 Tietoisuus e-laskupalvelusta

Seuraavaksi kysyttiin, ovatko vastaajat kuulleet e-laskupalvelusta. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 225 kyselylomakkeen saajaa. 86,2 prosenttia oli kuullut siitä, kun taas 13,8 prosenttia ei. Sähköpostilaskun saajista 96,1 % oli kuullut e-laskupalvelusta. Vastaava osuus paperilaskun saajista oli 78,0 %. (Taulukko 5)

Taulukko 5. Tietoisuus e-laskupalvelusta

			Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
			Paperilasku	Sähköpostilasku	
Oletteko kuullut e-laskupalvelusta	Kyllä	Lukumäärä	96	98	194
		%	78,0 %	96,1 %	86,2 %
	Ei	Lukumäärä	27	4	31
		%	22,0 %	3,9 %	13,8 %
Yhteensä		Lukumäärä	123	102	225
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Viides kysymys oli osoitettu niille, jotka vastasivat kyllä kysymykseen 4 (”Oletteko kuullut e-laskupalvelusta?”). Vastausvaihtoehtoina oli 11 kappaletta e-laskun ominaisuuksia, joista vastaajat valitsivat ne vaihtoehdot, joista he ovat tietoisia. 173 henkilöä vastasi tähän kohtaan. Eri vastausvaihtoehtoja valittiin kaikkiaan 1162 kertaa. Vaihtoehto ”e-laskun saa käyttöön tekemällä e-laskusopimuksen verkkopankissa” sai vastauksista 12,3 prosenttia, ja vaihtoehto ”e-lasku on ympäristöystävällinen vaihtoehto” 11,7 %. Näillä prosenttiosuudet vastauksista olivat suurimmat. Pienimmän prosenttiosuuden (5,9 %) sai vaihtoehto ”e-laskun voi tallentaa verkkopankkiin”. (Taulukko 6)

Taulukko 6. Tietämys e-laskupalvelun ominaisuuksista

	Vastaukset		% vastaajista
	N	% vastauksista	
e-laskun saa käyttöön tekemällä e-laskusopimuksen verkkopankissa	143	12,3 %	82,7 %
e-laskun saa maksuvalmiina omaan verkkopankkiin	108	9,3 %	62,4 %
Verkkopankissa e-laskun voi tarkistaa	105	9,0 %	60,7 %
e-laskun voi tallentaa omalle tietokoneelle	84	7,2 %	48,6 %
e-laskun voi tallentaa verkkopankkiin	69	5,9 %	39,9 %
e-lasku on turvallinen tapa maksaa laskuja	97	8,3 %	56,1 %
e-lasku on ympäristöystävällinen vaihtoehto	136	11,7 %	78,6 %
e-laskun saa tulostettua verkkopankista paperille	115	9,9 %	66,5 %
Laskun tietoja ei tarvitse näppäillä	117	10,1 %	67,6 %
e-laskun saa veloittavaksi automaattisesti	91	7,8 %	52,6 %
e-laskua käyttäen laskunmaksu tapahtuu nopeasti	97	8,3 %	56,1 %
Yhteensä	1162	100,0 %	671,7 %

Taulukko 7 kertoo kyselylomakkeen viidennen kysymyksen vastausvaihtoehtojen jakautumisen paperilaskun ja sähköpostilaskun saajien kesken. Paperilaskun saajilla pienimmät prosenttiosuudet olivat seuraavissa vastausvaihtoehdoissa: ”e-laskun saa veloittavaksi automaattisesti” (36,3 %), ”e-laskun voi tallentaa verkkopankkiin” (37,5 %) ja ”e-laskun voi tallentaa omalle tietokoneelle” (40,0 %). Sähköpostilaskun saajilla pienimmät prosenttiosuudet saivat seuraavat vaihtoehdot: ”e-laskun voi tallentaa verkkopankkiin” (41,9 %), ”e-laskun voi tallentaa omalle tietokoneelle” (55,9 %), ”verkkopankissa e-laskun voi tarkistaa” (57,0 %). (Taulukko 7)

Taulukko 7. Tietämys e-laskupalvelun ominaisuuksista jaoteltuna paperi- ja sähköpostilaskunsaajien kesken

		Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
		Paperilasku	Sähköpostilasku	
e-laskun saa käyttöön tekemällä e-laskusopimuksen verkkopankissa	Lukumäärä	69	74	143
	%	86,3 %	79,6 %	
e-laskun saa maksuvalmiina omaan verkkopankkiin	Lukumäärä	47	61	108
	%	58,8 %	65,6 %	
Verkkopankissa e-laskun voi tarkistaa	Lukumäärä	52	53	105
	%	65,0 %	57,0 %	
e-laskun voi tallentaa omalle tietokoneelle	Lukumäärä	32	52	84
	%	40,0 %	55,9 %	
e-laskun voi tallentaa verkkopankkiin	Lukumäärä	30	39	69
	%	37,5 %	41,9 %	
e-lasku on turvallinen tapa maksaa laskuja	Lukumäärä	38	59	97
	%	47,5 %	63,4 %	
e-lasku on ympäristöystävällinen vaihtoehto	Lukumäärä	56	80	136
	%	70,0 %	86,0 %	
e-laskun saa tulostettua verkkopankista paperille	Lukumäärä	49	66	115
	%	61,3 %	71,0 %	
Laskun tietoja ei tarvitse itse näppäillä	Lukumäärä	50	67	117
	%	62,5 %	72,0 %	
e-laskun saa veloittavaksi automaattisesti	Lukumäärä	29	62	91
	%	36,3 %	66,7 %	
e-laskua käyttäen laskunmaksu tapahtuu nopeasti	Lukumäärä	36	61	97
	%	45,0 %	65,6 %	
Yhteensä	Lukumäärä	80	93	173

7.4 Mainonnan näkyminen

Kuudennessa kysymyksessä haluttiin selvittää, mikäli vastaaja oli nähnyt tai kuullut KSS Energian mainostavan e-laskupalvelua, missä se oli tapahtunut. Tähän oli koottu valmiita vastausvaihtoehtoja, joista voi valita useamman vaihtoehdon. Tähän kysy-

mykseen vastasi 214 vastaajaa. Seitsemää vastausvaihtoehtoa valittiin yhteensä 311 kertaa. (Taulukko 8)

”Sähköviesti-asiakaslehti oli suosituin vastausvaihtoehto, ja se sai 32,8 % vastauksista. Toiseksi suosituin oli ”Sähkölaskussa”, joka sai 31,2 % vastauksista. Vastausvaihtoehto ”Yhtiön verkkosivuilla” sai vastauksista 10,9 %. ”En ole nähnyt kyseistä mainontaa” oli valittu 59 kertaa, saaden 19,0 % vastauksista. Muut vastausvaihtoehdot saivat pieniä prosenttiosuuksia.

Taulukko 8. Mainontaa näkynyt

	Vastaukset		% vastaajista
	N	% vastauksista	
Sähköviesti – asiakaslehdessä	102	32,8 %	47,7 %
Sähkölaskussa	97	31,2 %	45,3 %
Yhtiön verkkosivuilla	34	10,9 %	15,9 %
Asiakaspalvelussa	8	2,6 %	3,7 %
Messuilla	6	1,9 %	2,8 %
Muualla, missä	5	1,6 %	2,3 %
En ole nähnyt kyseistä mainontaa	59	19,0 %	27,6 %
Yhteensä	311	100,0 %	145,3 %

Taulukossa 9 on esitetty, kuinka paperilaskun ja sähköpostilaskun saajien vastaukset eroavat puhuttaessa KSS Energian e-laskupalvelun nähdystä mainonnasta. Paperilaskun saajilla suurimman prosenttiosuuden eli 53,0 % sai vastausvaihtoehto ”Sähköviesti-asiakaslehdessä”. Toiseksi suurimman prosenttiosuuden sai vastausvaihtoehto ”Sähkölaskussa”, 38,3 %. Sähköpostilaskun saajien keskuudessa eniten nimetty vaihtoehto oli ”Sähkölaskussa”, 53,5 % ja toiseksi eniten valittu ”Sähköviesti-asiakaslehdessä”. Esimerkiksi vaihtoehto ”Asiakaspalvelussa” sai molemmilta vastajaryhmiltä pienet prosenttiosuudet. (Taulukko 9)

Taulukko 9. Mainonnan näkyminen jaoteltuna paperi- ja sähköpostilaskun saajiin

		Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
		Paperilasku	Sähköpostilasku	
Sähköviesti – asiakaslehdessä	Lukumäärä	61	41	102
	%	53,0 %	41,4 %	
Sähkölaskussa	Lukumäärä	44	53	97
	%	38,3 %	53,5 %	
Yhtiön verkkosivuilla	Lukumäärä	10	24	34
	%	8,7 %	24,2 %	
Asiakaspalvelussa	Lukumäärä	2	6	8
	%	1,7 %	6,1 %	
Messuilla	Lukumäärä	5	1	6
	%	4,3 %	1,0 %	
Muualla, missä	Lukumäärä	2	3	5
	%	1,7 %	3,0 %	
En ole nähnyt kyseistä mainontaa	Lukumäärä	37	22	59
	%	32,2 %	22,2 %	
Yhteensä	Lukumäärä	115	99	214

”Muualla, missä” – kohtaan paperilaskun saajilta tuli 2 vastausta:

maksaessani netissä laskua

verkkopankissani tieto, ei varsinaisesti mainos

”Muualla, missä” – kohtaan sähköpostilaskun saajilta tulivat vastaukset:

ei muista

s-pankissa

yleensä e-laskusta kuullut

7.5 Taustatekijöitä e-laskuttomuuteen

Paperilaskun saajat

Kyselylomakkeen kysymys 7 oli erilainen paperilaskun saajille ja sähköpostilaskun saajille. Vastausvaihtoehtoihin oli kerätty taustatekijöitä sille, miksi vastaajalla ei ole käytössä e-lasku KSS Energian sähkölaskun maksussa. Paperilaskun saajilla oli 12 vastausvaihtoehtoa, joista heidän tuli valita 3 olennaisinta. Sähköpostilaskun saajilla oli neljä vastausvaihtoehtoa, joista heidän tuli valita haluamansa määrä vastauksia. Taulukossa 10 ja siihen liittyvässä tekstissä on käsitelty paperilaskun saajien vastaukset, ja taulukossa 11 sekä siihen liittyvässä tekstissä sähköpostilaskun saajien vastaukset.

Paperilaskun saajista kysymykseen vastasi 116 henkilöä, ja eri vastausvaihtoehtoja valittiin 296 kertaa. Eniten vastauksia, 51 kpl sai vaihtoehto ”Koen, että laskujen maksujärjestystä on helpompi seurata, kun ne ovat paperisena” keräten vastauksista 17,2 %. Toiseksi eniten vastauksia keräsi vaihtoehto ”Haluan tarkastaa sähkölaskussa olevat tiedot paperisena” saaden 46 vastausta eli 15,5 % vastauksista. (Taulukko 10)

Taulukko 10. Taustatekijöitä paperilaskusaajien e-laskuttomuuteen

	Vastaukset		% vastaajista
	N	% vastauksista	
En tiennyt, että sähkölas- kun saa e-laskuna	9	3,0 %	7,8 %
En käytä tietokonetta lain- kaan	31	10,5 %	26,7 %
Koen e-laskun vieraana sähkölaskun maksussa	29	9,8 %	25,0 %
Minulla ei ole käytössä verkkopankkia	27	9,1 %	23,3 %
Haluan tarkastaa sähkölas- kussa olevat tiedot paperi- sena	46	15,5 %	39,7 %
Haluan arkistoida sähkö- laskusta paperiversion	39	13,2 %	33,6 %
Haluan maksaa kaikki laskut samalla kertaa	21	7,1 %	18,1 %
Koen, että laskujen maksu- järjestystä on helpompi seurata kun ne ovat paperi- sena	51	17,2 %	44,0 %
En koe tietokoneella lasku- jen maksamista turvallisek- si	13	4,4 %	11,2 %
En luota laskun sähköiseen tallentamiseen	5	1,7 %	4,3 %
En halua käyttää aikaa laskujen maksuun	7	2,4 %	6,0 %
Muu syy, mikä	18	6,1 %	15,5 %
Yhteensä	296	100,0 %	255,2 %

”Muu syy, mikä” – vaihtoehto valittiin 18 kertaa, ja se sai 6,1 % vastauksista. Tähän kohtaan vastaajat olivat nimenneet seuraavaa:

ei ole erityistä syytä

ei ole tullut otettua, harkinta meneillään

ei ole tullut tehtyä

ei vaan ole tullut siirryttyä e-laskuun

en halua käyttää e-laskua

en ole välittänyt ottaa selvää e-laskun ominaisuuksista

en osaa sanoa

kerran olen maksanut puhelinlaskun e-laskuna, silloin en saanut eräpäivänä maksettua vaan se maksoi heti samana päivänä (laskussa oli eräpäivä, mutta kone käytti hyväksymispäivää eli maksu meni heti)

mulla on muutakin tekemistä kuin tulostella laskuja paperille

paperilasku ei unohdu yhtä helposti kuin e-lasku

paperilasku helppo sujauttaa verokansioon

paperilasku on käyttäjälle ylivoimaisesti kätevin

pitää vahvistaa erikseen verkkopankissa. mistä tietää että on tullut verkkopankkiin?

suoraveloitus

suoraveloitus helpompi tapa

suoraveloitus toimii

tietokone vanha. jos hajoaa, en ehkä hanki heti uutta.

tulee paremmin seurattua kulutusta ja hintaa

Sähköpostilaskun saajat

Kyselylomakkeen seitsemännen kysymyksen toisena vastaajaryhmänä olivat sähköpostilaskun saajat. Heistä 77 oli vastannut tähän kysymykseen, ja eri vastausvaihtoehtoja oli valittu 78 kertaa. Vastausvaihtoehtoa ”Minulla ei ole käytössä verkkopankkia” ei ole valittu kertaakaan, joten se on poistunut taulukosta. (Taulukko 11)

Taulukko 11. Taustatekijöitä sähköpostilaskun saajien e-laskuttomuuteen

	Vastaukset		% vastaajista
	N	% vastauksista	
En tiennyt, että sähkölaskun saa e-laskuna	6	7,7 %	7,8 %
Koen e-laskun vieraana sähkölaskun maksussa	29	37,2 %	37,7 %
Muu syy, mikä	43	55,1 %	55,8 %
Yhteensä	78	100,0 %	101,3 %

”Muu syy, mikä”- vaihtoehto oli valittu 43 kertaa, se sai suurimman prosenttiosuuden vastauksista (55,1 %). Vastaukset olivat seuraavanlaisia:

e-lasku ei kata kuin osan niistä yrityksistä, jotka minua laskuttavat.

ei erityistä

ei jaksa kiinnostaa

ei ole tullut aloitettua käyttöä

ei ole tullut vaihdettua

ei ole tullut tehtyä sopimusta

E-laskujen eräpäivien ongelmat Nordean verkkopankissa (eräpäivän muuttaminen)

en edes itse tiedä!

en ole ehtinyt paneutua asiaan, kotona ei ole tietokonetta

en ole ehtinyt tutustua

en ole ennättänyt muuttaa

en ole paneutunut asiaan

en ole vain siirtynyt käyttämään

en vain ole halunnut tällä hetkellä

en vain ole saanut aikaiseksi, että lasku olisi e-lasku

entinen tapa on toiminut hyvin

haluan itse maksaa laskuni

haluan päättää itse, miltä tililtä lasku maksetaan

haluan päättää maksupäivän itse

haluan tulostaa laskut paperille ja laittaa niihin tiedon, milloin maksettu ja mapittaa.

Pengon mieluummin mappia kuin tietokonettani!

käytän sähköpostiin tulevaa laskua ja se on tuntunut toimivalta ratkaisulta

lasku sähköisessä muodossa

lasku tulee nyt e-mailina enkä ole kokenut tarpeelliseksi vaihtaa

lasku tulee sähköpostiin

lasku tulee sähköpostiin

lasku tulee sähköpostissa

liittyminen vaikea

maksaa netissä

Maksan maatilayritykseni laskut OP:n eräsiirtopalvelun kautta, minulla ei ole käytössä verkkotunnuksia

minulla on e-lasku

muuten vain

on

on käytössä

on ollut muutama e-lasku, mutta onnistuin sekoilemaan niiden kanssa että välillä jäivät maksamatta. Pitäisi kai laittaa suoraveloitukseen.

outoa ja vierasta

raha

saamattomuus

saan laskun sähköpostiin

suoraveloitus

suoraveloitus, jossa lasku tulee sähköpostiin, on vallan mainio

sähköpostilasku on kätevä

toimii niin että lasku tulee sähköpostiini

verkkolasku?

7.6 Keinoja lisätä e-laskun suosiota/ tilisiirrolla maksavat asiakkaat

Kyselylomakkeen kysymys kahdeksan oli kohdennettu tilisiirrolla maksaville henkilöille. Siinä kysyttiin missä tapauksessa vastaaja ottaisi käyttöönsä sähkölaskun e-laskuna. Vastausvaihtoehdot olivat valmiina, ja niitä sai valita useita. 144 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen, ja eri vastausvaihtoehtoja valittiin 176 kertaa. (Taulukko 12)

Vastausvaihtoehto ”ette ottaisi e-laskua käyttöön” valittiin useimmiten, eli 55 kertaa. Se sai vastauksista 31,3 %. Seuraavaksi suosituin vaihtoehto oli ”kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia”. Se valittiin 43 kertaa, saaden 24,4 % vastauksista. Lähes tasoissa olivat vaihtoehdot ”saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti” (valittiin 20 kertaa, sai 11,4 % vastauksista) ja ”e-laskua mainostettaisiin enemmän” (valittiin 15 kertaa ja sai 8,5 % vastauksista).

Taulukko 12. Taustatekijöitä e-laskun käytön lisääntymiseen

	Vastaukset		% vastaajista
	N	% vastauksista	
saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti	20	11,4 %	13,9 %
käyttäisitte verkkopankkia	10	5,7 %	6,9 %
e-laskua mainostettaisiin enemmän	15	8,5 %	10,4 %
kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia	43	24,4 %	29,9 %
jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen	12	6,8 %	8,3 %
muu, mikä	21	11,9 %	14,6 %
ette ottaisi e-laskua käyttöön	55	31,3 %	38,2 %
Yhteensä	176	100,0 %	122,2 %

Taulukossa 13 on eritelty paperilaskun ja sähköpostilaskun saajien vastausmäärät kyseisessä kysymyksessä. 46,2 % paperilaskun saajista valitsi vaihtoehdon ”ette ottaisi e-laskua käyttöön”, ja se oli heidän keskuudessaan eniten valittu vaihtoehto. Sähkö-

postilaskun saajien keskuudessa vaihtoehto ”kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia” sai suurimman prosenttiosuuden, 34,8 %.

Taulukko 13. E-laskun käytön lisääntymisen taustatekijöitä paperi- ja sähköpostilaskun saajien kesken (tilisiirrolla maksavat asiakkaat)

		Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
		Paperilasku	Sähköpostilasku	
saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti	Lukumäärä	11	9	20
	%	14,1 %	13,6 %	
käyttäisitte verkkopankkia	Lukumäärä	6	4	10
	%	7,7 %	6,1 %	
e-laskua mainostettaisiin enemmän	Lukumäärä	12	3	15
	%	15,4 %	4,5 %	
kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia	Lukumäärä	20	23	43
	%	25,6 %	34,8 %	
jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen	Lukumäärä	6	6	12
	%	7,7 %	9,1 %	
muu, mikä	Lukumäärä	8	13	21
	%	10,3 %	19,7 %	
ette ottaisi e-laskua käyttöön	Lukumäärä	36	19	55
	%	46,2 %	28,8 %	
Yhteensä	Lukumäärä	78	66	144

”Muu, mikä” kohta sai 21 vastausta, jotka olivat 11,9 % vastauksista.

Paperilaskun saajat mainitsivat tässä kohdassa seuraavia asioita:

ei ole erityistä syytä

jos saisin tiedon, milloin lasku on maksussa (en käy pankin sivuilla kuin 2 x kk, kun maksan laskut kerralla). pelkään, että lasku jäisi "huomaamatta maksamatta".

kun e-lasku yleistyy yksityiskäytössäkin

olen tottunut maksamaan nykyisellä tavalla verkossa

otan käyttöön tulevaisuudessa

pitää vaan ottaa käyttöön

sille ei ole mitään estettä, tilisiirto on kai vanha tapa

tilisiirtona tulee seurattua laskua ja kulutusta helpommin

Sähköpostilaskun saajat mainitsivat tässä kohdassa:

?

???

e-laskujen eräpäivän voisi helposti muokata 'maksu heti' muotoon

en osaa sanoa

henkilökohtainen opastus

*hintaa alennettaisiin säästyneiden tulostuskulujen ja postimaksun sekä käsittelykulu-
jen osalta*

jos eräpäivää voisi tiukan paikan tullen siirtää pari päivää

jos laskun voisi siirtää maksettavaksi toiselta tililtä

kaikki yritykset siirtyvät sen käyttöön.

kun tulee ryhdyttyä

maksan verkkopankissa jo nyt

mulla kai on e-lasku käytössä

olisi säännöllisemmät tulot, eli aina rahaa tilillä...

7.7 Keinoja lisätä e-laskun suosiota/ suoraveloitussasiakkaat

Yhdeksäs kysymys oli kohdennettu henkilöille, joilla on käytössään suoraveloitus. Siinä kysyttiin missä tapauksessa vastaaja ottaisi käyttöönsä sähkölaskun e-laskuna. Vastausvaihtoehdot olivat valmiina, ja niitä sai valita useita. 70 henkilöä vastasi tähän kysymykseen, ja kohtia valittiin yhteensä 91 kertaa. (Taulukko 14)

Suosituin vastausvaihtoehto oli ”ette ottaisi e-laskua käyttöön, joka valittiin 28 kertaa saaden 30,8 % vastauksista. Seuraavaksi eniten valittiin vaihtoehtoa ”suoraveloitus ei olisi mahdollista”, joka valittiin 20 kertaa saaden 22,0 % vastauksista. ”Kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia” valittiin 13 kertaa, ja se sai 14,3 % vastauksista.

Taulukko 14. Taustatekijöitä e-laskun käytön lisääntymiseen

	Vastaukset		% vastaajista
	N	% vastauksista	
saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti	6	6,6 %	8,6 %
käyttäisitte verkkopankkia	5	5,5 %	7,1 %
e-laskua mainostettaisiin enemmän	5	5,5 %	7,1 %
kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia	13	14,3 %	18,6 %
jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen	9	9,9 %	12,9 %
suoraveloitus ei olisi mahdollista	20	22,0 %	28,6 %
muu, mikä	5	5,5 %	7,1 %
ette ottaisi e-laskua käyttöön	28	30,8 %	40,0 %
Yhteensä	91	100,0 %	130,0 %

Taulukossa 15 on eritelty vastaukset paperilaskun ja sähköpostilaskun saajien kesken. Paperilaskun saajien keskuudessa suurimman prosenttiosuuden vastauksista sai vastausvaihtoehto ”ette ottaisi e-laskua käyttöön, jonka valitsi 52,8 % paperilaskun saajista. Vastaava prosenttiluku sähköpostilaskun saajien keskuudessa oli 26,5 %.

Taulukko 15. E-laskun käytön lisääntymisen taustatekijöitä paperi- ja sähköpostilaskun saajien kesken (suoraveloitussasiakkaat)

		Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
		Paperilasku	Sähköpostilasku	
saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti	Lukumäärä	3	3	6
	%	8,3 %	8,8 %	
käyttäisitte verkkopankkia	Lukumäärä	1	4	5
	%	2,8 %	11,8 %	
e-laskua mainostettaisiin enemmän	Lukumäärä	2	3	5
	%	5,6 %	8,8 %	
kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia	Lukumäärä	6	7	13
	%	16,7 %	20,6 %	
jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen	Lukumäärä	3	6	9
	%	8,3 %	17,6 %	
suoraveloitus ei olisi mahdollista	Lukumäärä	13	7	20
	%	36,1 %	20,6 %	
muu, mikä	Lukumäärä	2	3	5
	%	5,6 %	8,8 %	
ette ottaisi e-laskua käyttöön	Lukumäärä	19	9	28
	%	52,8 %	26,5 %	
Yhteensä	Lukumäärä	36	34	70

”Muu, mikä” kohta sai 5 vastausta, jotka olivat 5,5 % vastauksista.

Paperilaskun saajat mainitsivat tässä kohdassa seuraavia asioita:

suoraveloituksella helpoin tapa

suoraveloitus minulle tuttu

Sähköpostilaskun saajat mainitsivat tässä kohdassa:

e-laskut ja verkkopankit ovat paskaa enkä käytä niitä

en osaa sanoa

maksan nyt laskun verkkopankissa

7.8 E-laskun käyttöönoton harkitseminen

Kyselylomakkeen kymmenennessä kysymyksessä tiedusteltiin, ovatko vastaajat harkinneet e-laskun käyttöönottoa. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 208. Vastaajista 45,7 % vastasi kyllä, 54,3 % ei. Paperilaskun saajien keskuudessa kysymykseen vastasi kyllä 34,5 %, ja sähköpostilaskun saajien keskuudessa 59,8 %. (Taulukko 16)

Taulukko 16. E-laskun käyttöönoton harkitseminen

			Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
			Paperilasku	Sähköpostilasku	
Oletteko harkinneet e-laskun käyttöönottoa	Kyllä	Lukumäärä	40	55	95
		%	34,5 %	59,8 %	45,7 %
	Ei	Lukumäärä	76	37	113
		%	65,5 %	40,2 %	54,3 %
Yhteensä		Lukumäärä	116	92	208
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

7.9 KSS Energian mainonnan seuraaminen mieluiten

Yhdennessätoista kysymyksessä kysyttiin, mitä kautta vastaajat mieluiten seuraisivat KSS Energian mainontaa. Vastausvaihtoehtoja oli annettu 11 kappaletta, ja vastaaja sai valita niistä useamman vaihtoehdon. Tähän kysymykseen vastasi 210 henkilöä. Eri vastausvaihtoehtoja valittiin yhteensä 396 kertaa. (Taulukko 17)

Vastausvaihtoehto ”Sähköviesti-asiakaslehti” sai 38,1 % vastauksista. Seuraavaksi eniten valittiin vastausvaihtoehtoa ”Laskun liitteenä tulevat tiedotteet”, joka sai 21,5 % vastauksista. ”Sosiaalinen media (esimerkiksi Facebook tai Twitter)” – vaihtoehto sai vastauksista yhden prosentin.

Taulukko 17. Mainonnan seuraaminen mieluiten

	Vastaukset		% vastaajista
	N	% vastauksista	
Sähköviesti - asiakaslehti	151	38,1 %	71,9 %
Yhtiön nettisivut	41	10,4 %	19,5 %
Erilaiset tapahtumat	9	2,3 %	4,3 %
Sanomalehdet	48	12,1 %	22,9 %
Radio	7	1,8 %	3,3 %
Televisio	10	2,5 %	4,8 %
Tienvarsimainonta	4	1,0 %	1,9 %
Laskun liitteenä tulevat tiedotteet	85	21,5 %	40,5 %
Sosiaalinen media (esimerkiksi Facebook tai Twitter)	4	1,0 %	1,9 %
Sähköposti	33	8,3 %	15,7 %
Muu, mikä	4	1,0 %	1,9 %
Yhteensä	396	100,0 %	188,6 %

Taulukossa 18 on esitetty, kuinka kysymyksen vastaukset jakautuivat paperi- ja sähköpostilaskun saajien kesken. Paperilaskun saajista 72,9 % valitsi ”Sähköviesti-asiakaslehti”-kohdan, ja 56,8 ”Laskun liitteenä tulevat tiedotteet”-kohdan. Sähköpostilaskun saajista 70,7 % valitsi vastausvaihtoehdon ”Sähköviesti-asiakaslehti”, ja 33,7 % vaihtoehdon ”Yhtiön nettisivut”. (Taulukko 18)

Taulukko 18. Mainonnan seuraaminen mieluiten, jakautuminen paperi- ja sähköpostilaskun saajien kesken

		Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
		Paperilasku	Sähköpostilasku	
Sähköviesti - asiakaslehti	Lukumäärä	86	65	151
	%	72,9 %	70,7 %	
Yhtiön nettisivut	Lukumäärä	10	31	41
	%	8,5 %	33,7 %	
Erilaiset tapahtumat	Lukumäärä	3	6	9
	%	2,5 %	6,5 %	
Sanomalehdet	Lukumäärä	26	22	48
	%	22,0 %	23,9 %	
Radio	Lukumäärä	5	2	7
	%	4,2 %	2,2 %	
Televisio	Lukumäärä	4	6	10
	%	3,4 %	6,5 %	
Tienvarsimainonta	Lukumäärä	0	4	4
	%	,0 %	4,3 %	
Laskun liitteenä tulevat tiedotteet	Lukumäärä	67	18	85
	%	56,8 %	19,6 %	
Sosiaalinen media (esimerkiksi Facebook tai Twitter)	Lukumäärä	0	4	4
	%	,0 %	4,3 %	
Sähköposti	Lukumäärä	9	24	33
	%	7,6 %	26,1 %	
Muu, mikä	Lukumäärä	0	4	4
	%	,0 %	4,3 %	
Yhteensä	Lukumäärä	118	92	210

Tehtävän ”Muu, mikä” – kohtaan annettiin neljä vastausta, ja ne kaikki tulivat sähköpostilaskun saajilta. Vastaukset olivat:

Ei kiinnosta KSS Energian mainokset

en missään

en pahemmin seuraa

en seuraa mainontaa

7.10 Kiinnostus asiakastilaisuuksista

Kyselylomakkeen kysymyksessä 12, joka oli viimeinen kysymys, tiedusteltiin olisivatko vastaajat valmiita tulemaan e-laskutusta käsittelevään asiakastilaisuuteen. Tähän kysymykseen vastasi 213 henkilöä. Heistä 42 vastasi kyllä (19,7 %) ja 171 ei (80,3). (Taulukko 19)

Taulukko 19. Kiinnostus asiakastilaisuuksista

			Paperi-/sähköinen lasku		Yhteensä
			Paperilasku	Sähköpostilasku	
Olisitko valmis tulemaan e-laskutusta käsittelevään asiakastilaisuuteen	Kyllä	Lukumäärä	22	20	42
		%	18,8 %	20,8 %	19,7 %
	Ei	Lukumäärä	95	76	171
		%	81,2 %	79,2 %	80,3 %
Yhteensä		Lukumäärä	117	96	213
		%	100,0 %	100,0 %	100,0 %

7.11 Johtopäätökset

Kyselyitä lähetettiin 600 kappaletta. Palautumisprosentti oli paperilaskun saajien keskuudessa noin 31 %, ja sähköpostilaskun saajien keskuudessa 51 %. Olin positiivisesti yllättynyt siitä, että vastausprosentti oli niinkin korkea. Kummastakin ryhmästä kyselyitä palautui riittävästi, jotta tuloksia voitaisiin pitää suuntaa antavina KSS Energian paperi- ja sähköpostilaskun saajien keskuudessa etenkin vanhempien ikäluokkien kohdalla. Heidän vastauksiaan palautui kyselyistä eniten, kun taas vastaajien osuus nuoremmista ikäluokista oli melko pieni. Naisia vastaajista oli mielestäni yllättävän paljon.

Katsottaessa vastaajien ikäjakaumaa käy ilmi, että yli puolet paperilaskun saajista kuuluu ikäluokkaan 60 vuotta tai yli. Sähköpostilaskun käyttäjien ikä taas jakautuu lä-

hinnä ikävuosille 40–59, yli 60-vuotiaiden ikäluokan saadessa pienemmän prosenttisuuden. Tämä oli uskoakseni odotettavissa, tosin olisin odottanut sähköpostilaskun käyttäjien olevan vielä nuorempia. Ehkä tätä selittää tavallaan se, että nuorimpiin ikäluokkiin kuuluvia oli melko vähän. Se, että suurempi osa paperilaskun kuin sähköpostilaskun saajista käyttää suoraveloitusta, oli myös etukäteen eräs oletuksistani, joka sai vahvistuksen vastausten myötä.

E-laskusta kuulleita oli melko paljon, tosin niin kuin myös pankeissa haastattelemani henkilöt mainitsivat, vielä löytyy jonkin verran henkilöitä, joille se on vieras asia. Lähes kaikille sähköpostilaskun saajille se oli tuttu, paperilaskun saajille hieman vieraampi. Voisi tosiaan ajatella, että sähköpostilaskun saajat ovat nähneet mainoksia esimerkiksi pankkien verkkosivuilla.

Kyselyssä kysyttiin myös e-laskusta kuulleiden tietämystä sen ominaisuuksista. Kaikki ominaisuudet keräsivät jonkin verran vastauksia, parhaiten oltiin tietoisia miten e-laskun saa käyttöön ja sen ympäristöystävällisyys. Esimerkiksi KSS Energia on kertonut mainonnassaan juuri muun muassa ympäristöystävällisyydestä.

Kuudennessa kysymyksessä menttiin mainonnan maailmaan kysyen missä vastaaja oli nähnyt KSS Energian mainostavan e-laskupalvelua. Taustalla oli ajatus nähdä jo käytetyn mainonnan toimivuus, sekä samalla saada ideoita siitä, mihin uutta mainontaa voisi kohdistaa. Kaikkien vastaajien keskuudessa selvästi eniten mainontaa oli näkynyt Sähköviesti-asiakaslehdessä sekä sähkölaskussa. Yhtiön verkkosivutkin saivat melko paljon vastauksia etenkin sähköpostilaskun saajien keskuudessa. Tähän kysymykseen vastanneista vain pieni osa oli nähnyt mainontaa asiakaspalvelussa. Tätä voinee myös selittää esimerkiksi se, etteivät vastaajat välttämättä ole vierailleet KSS Energian asiakaspalvelussa. Vastauksissa minut yllätti se, että hieman yli neljäsosa vastaajista ei ollut nähnyt kyseistä mainontaa lainkaan. Jäin miettimään mitä kautta mainonta tavoittaisi heidät.

Kyselylomakkeessa oli myös toinen kysymys, joka liittyi mainontaa. Siinä kysyttiin, mitä kautta vastaajat mieluiten seuraisivat KSS Energian mainontaa. Myös tässä vastauksista kävi ilmi, että Sähköviesti-asiakaslehden ja laskun liitteenä tulevien tiedotteiden suosio on suuri etenkin paperilaskun saajien keskuudessa. Myös sanomalehti sai jonkin verran vastauksista. Yhtiön nettisivut ja sähköposti saivat kannatusta sähköpostilaskun saajien keskuudessa.

Kyselyssä kysyttiin myös taustatekijöitä sille, miksi vastaajalla ei ole e-lasku käytössä. Tämä kysymys oli erilainen paperilaskun- ja sähköpostilaskun saajille. Kysymykseen oli tullut mukavan paljon vastauksia kohtaan ”Muu syy, mikä”. Paperilaskun saajat olivat paljolti sitä mieltä, että laskujen maksujärjestystä on parempi seurata paperisena, samoin tarkastaa tiedot. Muu syy- kohdassa näkyi henkilöitä, jotka näyttävät harkitsevan asiaa. Lisäksi keuhuttiin suoraveloitusta. Sähköpostilaskun saajat ovat vastanneet paljon kohtaan muu syy. Myös siellä näkyi harkintaa, ”ettei sitä vaan ole tullut tehtyä”. Mainittiin myös ajan puute. Haluttiin myös itse päättää eräpäivä tai tili jolta e-lasku menee. Myös suoraveloitusta keuhuttiin.

Vastaajilta tiedusteltiin myös, missä tapauksessa he ottaisivat e-laskun käyttöönsä sähkölaskussa. Kannatusta saivat vaihtoehdot siitä, että sen käytöstä kuultaisiin hyviä kokemuksia sekä se, että siitä saataisiin henkilökohtaisesti lisätietoa. Vastauksia sai myös vaihtoehto mainonnan lisäämisestä, sekä mahdollisuus siirtää eräpäivää tai muuttaa tiliä. Jonkin verran vastaajista oli sitä mieltä, etteivät he ottaisi e-laskua käyttöön.

Erittäin positiivista oli, että tuloksien mukaan e-laskun käyttöönottoa harkitsevia henkilöitä on melko paljon. Myös noin viidesosa vastaajista olisi valmis tulemaan e-laskua käsittelevään asiakastilaisuuteen.

8 POHDINTAA

8.1 Kehittämideoita

Opinnäytetyöni tekeminen tuntui sijoittuvan aikaan, jolloin SEPASTA tuli uutta tietoa. Alun perin yhtenä tutkimusongelmanani olevaan asiaankin tuntui tulevan selvyyttä, tarkoittaen vaihtoehtoa suoraveloitusasiakkaille kotimaisen suoraveloituksen loppuessa. Sekä pankeissa tehtävien haastattelujen kautta että Euroopan Keskuspankin antaman tiedotteen mukaan kotimaisen suoraveloituksen tilalle ollaan kehittämässä e-laskuun liittyvää automaattien maksamisen järjestelmää. Tulevaisuudessa selviää, voidaanko nykyiset suoraveloitusasiakkaat siirtää tämän palvelun piiriin niin sanotulla hiljaisella hyväksynnällä. Päätös kotimaisen suoraveloituksen voimassaoloajasta on käsittääkseni tulossa vielä tämän vuoden aikana. Sellaisten kuluttajien kannalta, jotka tuntevat nykyisen suoraveloituksen omakseen, automaattisen maksamisen järjestelmä voisi olla hyvä vaihtoehto, sen muistuttaessa niin paljon suoraveloitusta. Hyvänä puo-

lena olisi myös se, että sen saavat käyttöönsä myös henkilöt, joilla ei ole verkkopankkia.

Uskoakseni kyseinen vaihtoehto automaattisesta maksamisesta otetaan myös yrityksissä mielellään vastaan, etenkin jos yritys toimii kotimaan rajojen sisäpuolella. SEPA-suoraveloitukseen liittyvä työmäärän ja vastuun lisääntyminen muun muassa suoraveloitussuoravaltakirjojen säilyttämisen suhteen edellyttäisi yrityksiltä uusia investointeja.

Päällimmäisiksi ajatuksiksi työni tietoja kootessa jäivät muun muassa seuraavat asiat: vielä on jonkin verran asiakkaita jotka eivät e-laskusta tiedä, sekä se, että mainontaa toivottaisiin enemmän. Henkilökohtaista opastusta pidetään tärkeänä asiana, sekä e-laskutuksen hyvistä puolista kuulemista. E-laskun käyttöönottoa harkitsevia on jonkin verran, samoin heitä, jotka olisivat valmiita tulemaan asiakastilaisuuteen. Hyvinä mainoskanavina toimivat Sähköviesti-asiakaslehti, laskun liitteenä tulevat tiedotteet, sanomalehdet sekä sähköpostilaskun saajille yhtiön nettisivut ja sähköposti.

Nämä asiat huomioon ottaen mietin seuraavia asioita. Olisi varmaankin hyvä, jos KSS Energia ja pankit tekisivät lisää yhteistyötä e-laskun mainostamiseen liittyen. Osa vastauksista kertoo, että e-laskun ominaisuuksista kaivattaisiin lisää tietoa ja asiakkaat arvostavat henkilökohtaista opastusta. Tässä voisin ajatella pankin opastuksella olevan tärkeä rooli. Olisi hyvä kyetä auttamaan harkitsevia asiakkaita päätöksenteon puolelle, kenties jossain mainoksessa voisi käyttää ilmaisua ”Oletko harkitsemassa e-laskun käyttöönottoa? Voisi ajatella, että tämä herättäisi tämän kohderyhmän henkilöitä. Positiivisesti varmasti vaikuttaisi kiireisiin ihmisiin myös vielä vahvemmin sen painottaminen, että e-laskun käyttöönotto käy helposti.

Lehdet, niin Sähköviesti kuin sanomalehdet, tuntuvat olevan tärkeä tiedonsaantikanava. Olisi todella hyvä, jos esimerkiksi Kouvolan Sanomaan saataisiin e-laskusta juttu. Sähköviesti asiakaslehden voisi tehdä jutun, jossa on kerätty asiakkaiden hyviä kokemuksia e-laskuun liittyen. Ajattelisin, että kokemuksia voisi olla eri-ikäisiltä henkilöiltä, sekä miehiltä että naisilta. Tulosten perusteella uskoisin tämän kiinnostavan asiakkaita, näin he tavallaan kuulisivat hyviä kokemuksia asiasta.

Asiakkaat osoittivat myös mielenkiintoa sähkölaskun liitteenä oleviin tiedotteisiin. Tähän ehdottaisin täysin uudenmallisen mainoslehtisen kehittämistä, jotakin joka positiivisella tavalla herättää asiakkaiden huomion. Yhteistyökumppanina voisivat toi-

mia Kymenlaakson ammattikorkeakoulun markkinoinnin ja graafisen suunnittelun opiskelijat, joilta voisi löytyä uusia ideoita tiedotteen ulkoasuun. Tässä olisi eräänlais-ta jatkotutkimuksen aihetta työni pohjalta.

8.2 Luotettavuuden ja käytettävyyden tarkastelua

Aihe on mielestäni tällä hetkellä ajankohtainen, ja uskon työstäni olevan hyötyä niin toimeksiantajalle kuin esimerkiksi pankeille. Vastanneiden määrä oli onneksi ensimmäisellä lähetyksellä riittävä. Otos antaa varmaankin suuntaa perusjoukon mielipi-teistä, mutta valitettavasti nuorempien osuus vastaajista jäi pieneksi, eikä vastauksia mielestäni näin voi yleistää.

Tutkimusmenetelmäni olivat tarkoituksensa sopivia. Kyselylomakkeet toivat tietoa melko suurelta asiakasmäärältä. Mielestäni kyselylomakkeen testaus toimi hyvin, ja hyvänä puolena oli se, että henkilöt olivat eri sukupuolta ja heidän keskuudessaan ikä vaihteli. Testauksen avulla lomakkeesta vaihdettiin muutaman kohta selvemmäksi. Osoiteaineiston sain KSS Energialta, ja sen poimiminen perustui sattumanvaraisuuteen. Lähtökohtana oli se, että asiakkaat olisivat heidän oman verkkoalueensa asiakkaita, ja näin ollen esimerkiksi mainonnan kohdistaminen onnistuu paremmin juuri tällä maantieteellisellä alueella. Mahdollisuus vastata lomakkeeseen nimettömänä uskoakseni lisäsi vastaajien määrää. Haastatteluihin taas oli valittu tietyt henkilöt, joiden ammattitaito toi työhöni erittäin hyödyllistä ja ajankohtaista tietoa. Pankeissa tehdyt haastattelut äänitettiin, mikä mahdollisti mahdollisimman suuren tietomäärän keräämisen ja aineiston paremman oikeellisuuden. Tämän lisäksi haastattelut lähetettiin haastatelluille luettavaksi, jotta virheiden riski vähenisi mahdollisimman paljon.

Mielestäni saavutin vastausten löytämisen tutkimusongelmiin suhteellisen hyvin. Työni positiivisena puolena on muun muassa se, että käytetty aineisto on uutta. Etsin tietoa eri lähteistä, ja vaikka kirjatieoa en löytänyt, onnistuin mielestäni melko hyvin. Suurena etuna ovat tehdyt haastattelut, joiden lisämateriaalia on myös tarkoitus toimittaa toimeksiantajalle.

Omaan työskentelyyni ja opinnäytetyöhön kokonaisuutena olen tyytyväinen. Työn tekeminen laajensi osaamistani taloushallinnon puolella, ja haastatteluista sain paljon ajankohtaista tietoa. Aluksi aihealue tuntui hieman vieraalta, mutta näin jälkikäteen koen, että haasteen ottaminen vastaan kehitti minua opiskelijana. Hieman laajempi tie-

topohja ennen työn aloittamista olisi tosin voinut tuoda työlleni lisää syvyyttä. Pohjatiedon merkityksen huomaaminen olikin eräs oppimistani asioista. Toinen oppimistani asioista liittyy aikataulutukseen: on hyvin tärkeä suunnitella aikataulu huolellisesti etukäteen, ja tehdä siitä tarpeeksi yksityiskohtainen. En itse esimerkiksi osannut täysin arvioida eri työskentelyvaiheiden kestoa oikein, uskoen selviytyväni joistain vaiheista todellisuutta nopeammin. Tämäkin oli hyvä opetus myöhempiä töitä ajatellen. Jossain vaiheessa olisin myös kaivannut työskentelyparia, jotta olisin saanut uusia näkökantoja asioihin.

LÄHTEET

Borisov, P. Haastattelu 10.8.2010. Kouvola: Sampo Pankki.

Dahl, T. & Kujala A. Sähköpostikysely 29.3.2010. Kouvola:KSS Energia.

Euroopan Keskuspankki. Lehdistötiedote 28.1.2008 SEPA-maksuvälineiden käyttöönotosta. Saatavissa: <http://www.ecb.int/press/pr/date/2008/html/pr080128.fi.html>. [viitattu 18.3.2010].

European Commission 2010. Single Euro Payments Area (SEPA). Saatavissa: http://ec.europa.eu/internal_market/payments/sepa/index_en.htm. [viitattu 17.9.2010].

European Payments Council 2010. SEPA Vision and Goals. Saatavissa: http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa_vision_and_goals. [viitattu 17.9.2010].

Finanssialan Keskusliitto. 5.8.2010. Tiedote: Suoraveloituksesta uusiin palveluihin vaivattomasti. Saatavissa: http://www.fkl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=2315&VID=default&SID=184466915587923&S=0&A=open%3anews%3aitem_www%3a7086&C=36308. [viitattu 9.9.2010].

Finanssialan Keskusliitto. Yhtenäisen euromaksualueen SEPAn toteutuminen Suomessa. Kysymyksiä ja vastauksia. Saatavissa: <http://www.fkl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=2832&VID=default&SID=540555768481144&S=2&A=closeall&C=32144>. [viitattu 21.3.2010].

KSS Energia. 2010. Saatavissa: <http://www.kssenergia.fi>. [viitattu 25.3.2010].

KSS Energia. Esite: ”Vähemmän paperilaskuja, kiitos!”

KSS Energian vuosikertomus 2009. Kirjapaino Markprint Oy.

Nisén, A. 2010. Maksupalvelulaki auttaa SEPAn toteutumisessa. Tilisanomat 3/2010, s. 40 ja 42.

Nordea. SEPA Valmistautuminen yhtenäiseen euromaksualueeseen. Saatavissa:
<http://www.nordea.com/Yritykset+ja+yhteisöt/Cash+Management/Maksut/SEPA/1035482.html>. [viitattu: 21.3.2010].

Rauta, S. Haastattelu 7.7.2010. Kouvola: Nordea.

Taskinen, S. 2010. Suoraveloitus on jäämässä historiaan. Uutispäivä Demari
23.3.2010, s.1 ja 8.

Toivainen, H. Haastattelu 15.7.2010. Kouvola: Osuuspankki.

KSS Energian laskutuspäällikkö Tanja Dahlille lähetetty sähköpostikysely. Vastaajana myös controller Anne Kujala.

1. Mikä on tehtävänimikkeesi yrityksessä ja mitä toimenkuvaasi kuuluu?
2. Tietoa KSS Energian laskutuksesta
 - a) Mitä maksutapoja on tällä hetkellä käytössä, miten ne käytännössä toimivat?
 - b) Mitkä ovat eri maksutapojen asiakasmäärät?
 - c) Mitkä ovat eri maksutapojen hyvät ja huonot puolet?
 - d) Miksi e-laskun käytön toivotaan lisääntyvän?
3. SEPA
 - a) SEPAn vaikutus suoraveloituskäytökseen?
 - b) SEPAn aikaansaamat muutokset taloushallinnossa ja laskutuksessa?
 - c) SEPAn tulevaisuudessa aiheuttavat muutokset?
 - d) Millaisessa aikataulussa SEPAAan liittyvät muutokset tulevat KSS Energiassa tapahtumaan?
4. Opinnäytetyöni merkitys yritykselle
 - a) Miksi tämä ajankohta on hyvä opinnäytetyöni tekemiselle?
 - b) Mitä KSS Energia toivoo opinnäytetyöltäni?
5. Haluatko lisätä vielä jotain aiheeseen liittyen?

SAATE

28.5.2010

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma, Kouvola

Arvoisa KSS Energian asiakas,

Olen kolmannen vuoden opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta liiketalouden koulutusohjelmasta. Teen opinnäytetyötä, jonka toimeksiantaja on KSS Energia. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua viimeistään tämän vuoden marraskuussa. Tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä e-laskutuksesta ja kehittää tätä kautta asiakaspalvelua.

Osoitetietonne on saatu KSS Energian verkkoalueen asiakasrekisteristä satunnaisotannalla. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisinä. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, eivätkä yksittäisen vastaajan tiedot paljastu tuloksista.

Kysely on lyhyt, siihen vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastauksenne on meille arvokas.

Ohessa lähetämme vastauskuoren, jonka postimaksu on maksettu. Pyydämme teitä palauttamaan kyselylomakkeen täytettynä 11.6.2010 mennessä.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Camilla Grönlund

KYSELY KSS ENERGIAN ASIAKKAILLE

Kysymyksiin vastataan valitsemalla numero sopivan vastausvaihtoehdon edessä tai kirjoittamalla vastaus viivalle. Mikäli vastaukseksi voi valita useamman kohdan, se on kerrottu kysymyksen yhteydessä.

Käsitteitä:

- **Tilisiirto:** Lasku maksetaan sen viitenumeroa tai viivakoodia käyttäen pankissa asiakaspalvelussa, maksuautomaatilla tai sähköisesti tietokoneella.

- **Suoraveloitus:** Suoraveloitusvaltuutus tehdään omassa pankissa ja maksu veloitetaan automaattisesti asiakkaan tililtä eräpäivänä.

- **e-lasku:** Asiakas saa sähköisessä muodossa olevan laskun verkkopankkiinsa, jossa hän käy sen hyväksymässä maksua varten.

1. Sukupuoli

- 1) Mies
- 2) Nainen

2. Ikä

- 1) alle 20 vuotta
- 2) 20-29 vuotta
- 3) 30-39 vuotta
- 4) 40-49 vuotta
- 5) 50-59 vuotta
- 6) 60 vuotta tai yli

3. Nykyinen laskun maksutapa

- 1) Tilisiirto
- 2) Suoraveloitus

4. Oletteko kuullut e-laskupalvelusta

- 1) Kyllä
- 2) Ei

5. Jos vastasitte kysymykseen 4 kyllä, vastatkaa tähän kysymykseen. Mitä asioita tiedätte e-laskusta (voitte valita useamman vaihtoehdon)
- 1) e-laskun saa käyttöön tekemällä e-laskusopimuksen verkkopankissa
 - 2) e-laskun saa maksuvalmiina omaan verkkopankkiin
 - 3) Verkkopankissa e-laskun voi tarkistaa
 - 4) e-laskun voi tallentaa omalle tietokoneelle
 - 5) e-laskun voi tallentaa verkkopankkiin
 - 6) e-lasku on turvallinen tapa maksaa laskuja
 - 7) e-lasku on ympäristöystävällinen vaihtoehto
 - 8) e-laskun saa tulostettua verkkopankista paperille
 - 9) Laskun tietoja ei tarvitse itse näppäillä
 - 10) e-laskun saa veloittavaksi automaattisesti
 - 11) e-laskua käyttäen laskunmaksu tapahtuu nopeasti
6. Mikäli olette nähneet tai kuulleet KSS Energian mainostavan e-laskupalvelua, missä (voitte valita useamman vaihtoehdon)
- 1) Sähköviesti – asiakaslehdessä
 - 2) Sähkölaskussa
 - 3) Yhtiön verkkosivuilla
 - 4) Asiakaspalvelussa
 - 5) Messuilla
 - 6) Muualla, missä _____
 - 7) En ole nähnyt kyseistä mainontaa
7. Taustatekijöitä sille, ettei käytössänne ole e-lasku KSS Energian sähkölaskun maksussa (valitkaa 3 teille olennaisinta vaihtoehtoa)
- 1) En tiennyt, että sähkölaskun saa e-laskuna
 - 2) En käytä tietokonetta lainkaan
 - 3) Koen e-laskun vieraana sähkölaskun maksussa
 - 4) Minulla ei ole käytössä verkkopankkia
 - 5) Haluan tarkastaa sähkölaskussa olevat tiedot paperisena
 - 6) Haluan arkistoida sähkölaskusta paperiversion
 - 7) Haluan maksaa kaikki laskut samalla kertaa
 - 8) Koen, että laskujen maksujärjestystä on helpompi seurata kun ne ovat paperisena
 - 9) En koe tietokoneella laskujen maksamista turvalliseksi
 - 10) En luota laskun sähköiseen tallentamiseen

11) En halua käyttää aikaa laskujen maksuun

12) Muu syy, mikä _____

8. Jos maksatte tilisiirrolla, vastatkaa tähän kysymykseen (voitte valita useamman vaihtoehdon)

Ottaisitteko sähkölaskun e-laskuna, jos

- 1) saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti
- 2) käyttäisitte verkkopankkia
- 3) e-laskua mainostettaisiin enemmän
- 4) kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia
- 5) jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen
- 6) muu, mikä _____
- 7) ette ottaisi e-laskua käyttöön

9. Jos käytössänne on suoraveloitus, vastatkaa tähän kysymykseen: (voitte valita useamman vaihtoehdon)

Ottaisitteko e-laskun sähkölaskussa käyttöön, jos

- 1) saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti
- 2) käyttäisitte verkkopankkia
- 3) e-laskua mainostettaisiin enemmän
- 4) kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia
- 5) jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen
- 6) suoraveloitus ei olisi mahdollista
- 7) muu, mikä _____
- 8) ette ottaisi e-laskua käyttöön

10. Oletteko harkinneet e-laskun käyttöönottoa

- 1) Kyllä
- 2) Ei

11. Mitä kautta mieluiten seuraisitte KSS Energian mainontaa (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- 1) Sähköviesti - asiakaslehti
- 2) Yhtiön nettisivut
- 3) Erilaiset tapahtumat
- 4) Sanomalehdet
- 5) Radio
- 6) Televisio

- 7) Tienvarsimainonta
- 8) Laskun liitteenä tulevat tiedotteet
- 9) Sosiaalinen media (esimerkiksi Facebook tai Twitter)
- 10) Sähköposti
- 11) Muu, mikä_____

12. Olisitteko valmis tulemaan e-laskutusta käsittelevään asiakastilaisuuteen

- 1) Kyllä
- 2) Ei

Kiitos vastauksestanne!

Arvoisa KSS Energian asiakas,

Olen kolmannen vuoden opiskelija Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta liiketalouden koulutusohjelmasta. Teen opinnäytetyötä, jonka toimeksiantaja on KSS Energia. Opinnäytetyön on tarkoitus valmistua viimeistään tämän vuoden marraskuussa. Tarkoituksena on kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä e-laskutuksesta ja kehittää tätä kautta asiakaspalvelua.

Osoitetietonne on saatu KSS Energian verkkoalueen asiakasrekisteristä satunnaisotannalla. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisinä. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, eivätkä yksittäisen vastaajan tiedot paljastu tuloksista.

Kysely on lyhyt, siihen vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastauksenne on meille arvokas.

Tässä sähköpostissa olevan linkin kautta pääsette vastaamaan kyselyyn. Toivomme vastauksia 11.6. mennessä.

Kiitos etukäteen vastauksistanne!

Ystävällisin terveisin

Camilla Grönlund

camilla.gronlund@kyamk.fi

KUN AVAATTE LINKIN, NIIN TEIDÄN ON KYSELYN ALUKSI ENSIN KIRJOITETTAVA HENKILÖKOHTAINEN ID-NUMERONNE, JOKA ON: {Sample field: Id}

(Älkää välittäkö, vaikka se tiedustellaan englanniksi - itse kysely on suomenkielinen)

LINKKI KYSELYYN: {Project property: mrInterview/InterviewStartURL}

KYSELY KSS ENERGIAN ASIAKKAILLE

Kysymyksiin vastataan valitsemalla numero sopivan vastausvaihtoehdon edessä tai kirjoittamalla vastaus. Mikäli vastaukseksi voi valita useamman kohdan, se on kerrottu kysymyksen yhteydessä.

Käsitteitä:

- **Tilisiirto:** Lasku maksetaan sen viitenumeroa tai viivakoodia käyttäen pankissa asiakaspalvelussa, maksuautomaatilla tai sähköisesti tietokoneella.
- **Suoraveloitus:** Suoraveloitusvaltuutus tehdään omassa pankissa ja maksu veloitetaan automaattisesti asiakkaan tililtä eräpäivänä.
- **e-lasku:** Asiakas saa sähköisessä muodossa olevan laskun verkkopankkiinsa, jossa hän käy sen hyväksymässä maksua varten.

1. Sukupuoli

- 1) Mies
- 2) Nainen

2. Ikä

- 1) Alle 20 vuotta
- 2) 20-29 vuotta
- 3) 30-39 vuotta
- 4) 40-49 vuotta
- 5) 50-59 vuotta
- 6) 60 vuotta tai yli

3. Nykyinen laskun maksutapa

- 3) Tilisiirto
- 4) Suoraveloitus

4. Oletteko kuullut e-laskupalvelusta

- 3) Kyllä
- 4) Ei

5. Jos vastasitte kysymykseen 4 kyllä, vastatkaa tähän kysymykseen. Mitä asioita tiedätte e-laskusta (voitte valita useamman vaihtoehdon)
- 12) e-laskun saa käyttöön tekemällä e-laskusopimuksen verkkopankissa
 - 13) e-laskun saa maksuvalmiina omaan verkkopankkiin
 - 14) Verkkopankissa e-laskun voi tarkistaa
 - 15) e-laskun voi tallentaa omalle tietokoneelle
 - 16) e-laskun voi tallentaa verkkopankkiin
 - 17) e-lasku on turvallinen tapa maksaa laskuja
 - 18) e-lasku on ympäristöystävällinen vaihtoehto
 - 19) e-laskun saa tulostettua verkkopankista paperille
 - 20) Laskun tietoja ei tarvitse itse näppäillä
 - 21) e-laskun saa veloitettavaksi automaattisesti
 - 22) e-laskua käyttäen laskunmaksu tapahtuu nopeasti
6. Mikäli olette nähneet tai kuulleet KSS Energian mainostavan e-laskupalvelua, missä (voitte valita useamman vaihtoehdon)
- 8) Sähköviesti – asiakaslehdessä
 - 9) Sähkölaskussa
 - 10) Yhtiön verkkosivuilla
 - 11) Asiakaspalvelussa
 - 12) Messuilla
 - 13) Muualla, missä _____
 - 14) En ole nähnyt kyseistä mainontaa
7. Taustatekijöitä sille, ettei käytössänne ole e-lasku KSS Energian sähkölaskun maksussa
- 13) En tiennyt, että sähkölaskun saa e-laskuna
 - 14) Koen e-laskun vieraana sähkölaskun maksussa
 - 15) Minulla ei ole käytössä verkkopankkia
 - 16) Muu syy, mikä _____
8. Jos maksatte tilisiirrolla, vastatkaa tähän kysymykseen: (voitte valita useamman vaihtoehdon)
- Ottaisitteko sähkölaskun e-laskuna, jos
- 8) saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti

- 9) käyttäisitte verkkopankkia
- 10) e-laskua mainostettaisiin enemmän
- 11) kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia
- 12) jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen
- 13) muu, mikä _____
- 14) ette ottaisi e-laskua käyttöön

9. Jos käytössänne on suoraveloitus, vastatkaa tähän kysymykseen: (voitte valita useamman vaihtoehdon)

Ottaisitteko sähkölaskun e-laskuna, jos

- 9) saisitte e-laskusta lisätietoa henkilökohtaisesti
- 10) käyttäisitte verkkopankkia
- 11) e-laskua mainostettaisiin enemmän
- 12) kuulisitte sen käytöstä hyviä kokemuksia
- 13) jokaista laskua ei tarvitsisi hyväksyä erikseen
- 14) suoraveloitus ei olisi mahdollista
- 15) muu, mikä _____
- 16) ette ottaisi e-laskua käyttöön

10. Oletteko harkinneet e-laskun käyttöönottoa

- 1) Kyllä
- 2) Ei

11. Mitä kautta mieluiten seuraisitte KSS Energian mainontaa (voitte valita useamman vaihtoehdon)

- 12) Sähköviesti - asiakaslehti
- 13) Yhtiön nettisivut
- 14) Erilaiset tapahtumat
- 15) Sanomalehdet
- 16) Radio
- 17) Televisio
- 18) Tienvarsimainonta
- 19) Laskun liitteenä tulevat tiedotteet
- 20) Sosiaalinen media (esimerkiksi Facebook tai Twitter)
- 21) Sähköposti
- 22) Muu, mikä _____

12. Olisitteko valmis tulemaan e-laskutusta käsittelevään asiakastilaisuuteen

- 1) Kyllä**
- 2) Ei**

Kiitos vastauksestanne!

- SEPA-palvelut?
- SEPAan siirtymisen aikataulu?
- SEPA:n mukanaan tuomat hyödyt ja haasteet pankkien/ yritysten/ kuluttajien näkökulmasta?
- Miten e-laskutus toimii teidän pankissanne? Miten asiakas saa tiedon, että e-lasku on tullut? (esim. tekstiviesti?)
- Millainen on e-lasku, jonka uskotaan ainakin osittain korvaavan SEPA-suoraveloitus?
- Miten pankki markkinoi e-laskua? / Kohdennetaanko markkinointia ikäryhmittäin?
- Uskotteko vielä olevan paljon asiakkaita, jotka eivät ole kuulleet e-laskupalvelusta?
- Oletteko huomanneet eroja ikäryhmien välillä suhtautumisessa e-laskutukseen?
- Minkälaisia kysymyksiä pankilta kysytään e-laskuun liittyen?
- Mitä taustatekijöitä uskoisitte olevan sille, että asiakkaalla ei ole e-laskua käytössä?
- Minkä tekijöiden uskoisitte lisäävän e-laskun käyttöä?
- Asiakastilaisuuksien hyöty?