

Suurlaskuttajan haasteet Case Helsingin Sanomat

SEPA-foorumi 17.5.2011

Finlandia-talo

Taustaa

- Helsingin Sanomat lähettää vuosittain noin 1,2 miljoonaa tilauslaskua
- Noin 20% Helsingin Sanomien tilaajista on tehnyt laskutuksen osalta suoraveloitussopimuksen
- Suoraveloitusasiakkaat ovat pitkäaikaisia, sitoutuneita Helsingin Sanomien tilaajia -> ”parhaita asiakkaita”
 - 5% suoraveloitusasiakkaista on ilmoittanut, että eivät halua lainkaan ennakkoilmoitusta tililtä tehtävästä veloituksesta!
- Vuodesta 2009 HS ei ole enää aktiivisesti markkinoinut suoraveloitusta maksutapana asiakaskohtaamisten yhteydessä kansallisen suoraveloituksen tulevaisuuden ollessa epäselvä
 - Tällä hetkellä yhtä uutta suoraveloitusvaltuutusta kohden tehdään keskimäärin viisi valtuutuksen passivointia
- SEPA-suoraveloituksen tarjoaminen ei kuulu Helsingin Sanomien suunnitelmiin

E-lasku Helsingin Sanomien tilaajille

- Kuluttajan E-laskun käyttöönotto 1/2010
- Noin 2500 asiakasta oli ilmaissut halukkuuden vastaanottaa HS tilauslaskut e-laskuina jo ennen käyttöönottoa
- E-laskuasiakkaiden määrän lisääminen alusta asti avaintavoitteena
- E-laskusta viestitään paperilaskuilla, ajankohtaistiedotteilla sekä verkkosivuilla
- E-laskua markkinoitiin suoraveloitussivustolle paperilaskun liitteenä lähetetyn esitteen avulla. Kampanja alkoi kesäkuussa 2010.



e-laskun edut ovat kiistattomat:
säästät sekä luontoa että omaa aikaa ja vaivaa.

Hyvä Helsingin Sanomien tilaaja, olet tähän saakka maksanut Hesarin tilauslaskusi suoraveloituksena. Siirry nyt e-laskuun, joka on yhtä kätevä käyttää – mutta on samalla myös joustava ja ekologinen.

Saat e-laskun käyttösi helposti:

1. Tee e-laskusopimus omassa verkkopankkisi.
2. Valitse laskuttajaluettelosta Helsingin Sanomat ja laskutusaiheeksi tilauslasku.
3. Syötä tunnistetietona asiakasnumerosi.

Saat e-laskun verkkopankkiisi.

Jatkossa saat Helsingin Sanomien laskusi suoraan verkkopankkiisi. Sinun tarvitsee vain tarkastaa ja hyväksyä lasku. Maksetut e-laskut arkistoituvat automaattisesti verkkopankkiisi, josta löydät ne myöhempäinkin tarkastelua varten.

Saat e-laskun myös suoraveloitukseen.

Olet tähän saakka maksanut Helsingin Sanomien laskusi suoraveloituksena – se onnistuu myös e-laskuna. Päätä pankkisi ohjeiden mukaisesti suoraveloitussopimus ja valitse e-laskua tilatessasi, että e-lasku veloitetaan tililtäsi automaattisesti eräpäivänä.

Verkkopankkiasi löydät tarkat toimintaohjeet e-laskuun siirtymisestä.

Tutustu e-laskuun ja sen etuihin tarkemmin: www.e-lasku.info

HELSINGIN SANOMAT

- E-laskuliitettä painettiin 120.000 kpl ja nämä liitteistettiin suoraveloitusasiakkaiden ennakoilmoitusten oheen kesäkuusta 2010 huhtikuuhun 2011
- Kampanjan tavoitteena oli informoida suoraveloitusasiakkaita uuden laskun vastaanottotavan eduista ja ohjata asiakkaita sähköisen laskutuksen piiriin



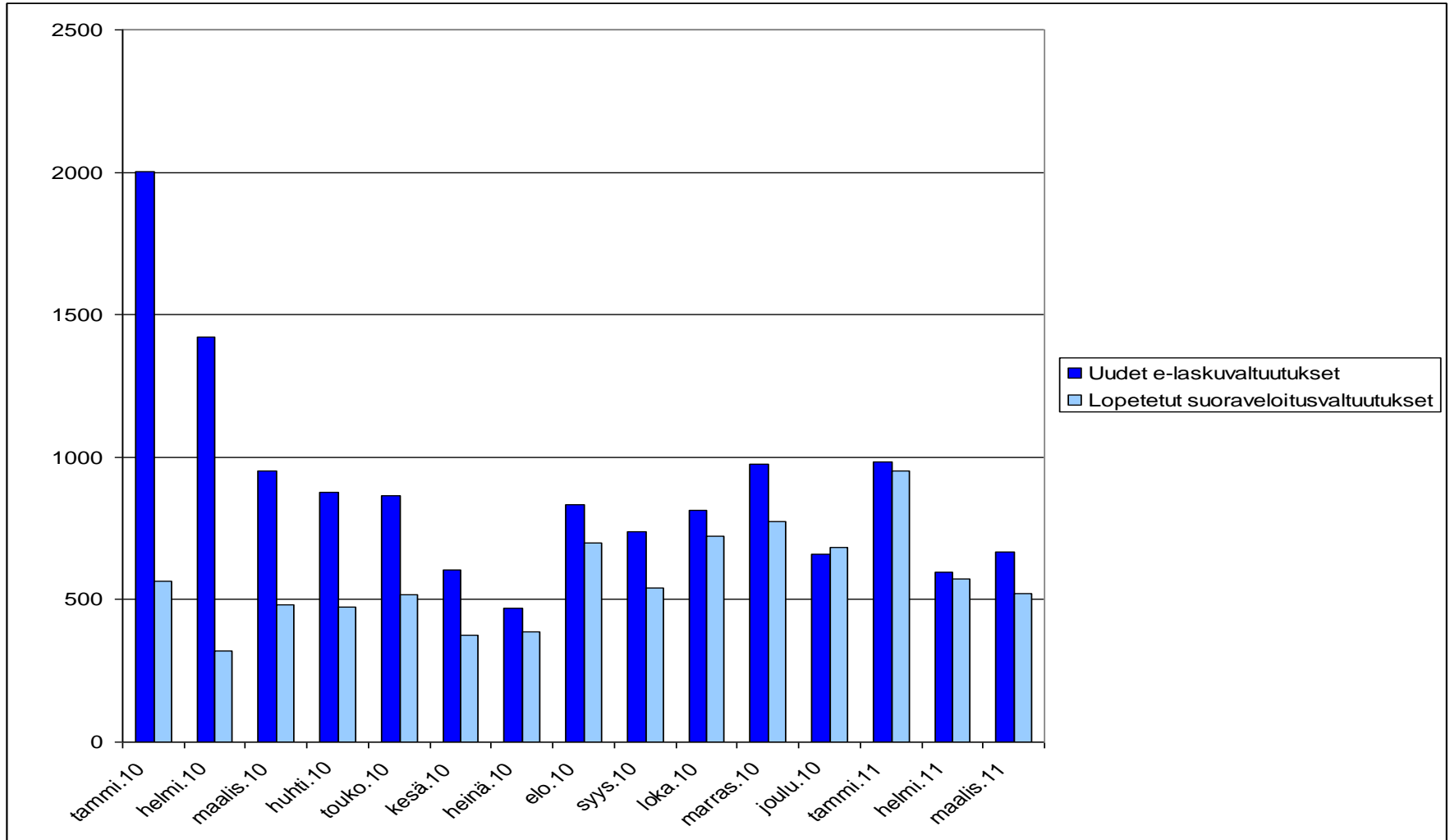
e-laskussa on pelkkiä etuja.

TURVALLINEN: vain pankkitunnusten haltija pääsee laskuun käsiksi.	JOUSTAVA: laskun tiedot ovat muutettavissa.
LUOTETTAVA: pankki tunnistaa e-laskujen lähettäjät.	NOPEA: maksat vain napin painalluksella.
EKOLOGINEN: ei enää paperia postitse.	VARMA: laskut eivät katoa.
SELKEÄ: laskun tili- ja viitenumerot on täytetty valmiiksi.	VAIVATON: laskut arkistoituvat automaattisesti verkkopankkiin.
MAKSUTON: e-laskuun siirtyminen ei maksa mitään.	



HELSINGIN SANOMAT

E-lasku-, ja suoraveloitusasiakkaiden määrän muutos 1/2010 – 3/2011



Vertailu maksukäyttäytymisestä laskutyypeittäin

- Tutkimme yhden kuukauden (marraskuu 2010) otannan perusteella tilaaja-asiakkaiden maksukäyttäytymistä laskutyypeittäin selvittämällä kuinka moneen laskuun suoritus jää saamatta ennen kuin laskusta lähetetään muistutus. Maksumuistutus lähetetään kun eräpäivästä on kulunut yli 14 vuorokautta.
- Perinteinen paperilasku -> huomautuslaskuja **16%**
- Kuluttajan e-lasku -> huomautuslaskuja **4,1%**
- Suoraveloitusero ilmoitus -> huomautuslaskuja **0,27%**

Kuinka eteenpäin?

- Asiakasviestinnässä e-lasku jatkaa näkyvässä roolissa, sähköisen laskutuksen volyymien kasvattaminen tavoitteena
 - 75% tilaajista vielä perinteisen paperilaskun vastaanottajia
 - Keppi/porkkana?
- Finanssialan keskusliiton ehdotus kansallisten suoraveloitusvaltuutusten konvertoimisesta e-laskuun perustuviin palveluihin erinomaisen kannatettava. Toteutuessaan:
 - Suoraveloitusasiakkaan kannalta palvelutaso pysyy vähintään samana eikä siirtyminen uuteen palveluun vaadi asiakkaalta toimenpiteitä
 - Sähköisten laskujen määrän huomattava kasvu konversion myötä
 - Laskuttajan kannalta mahdollisuus kustannussäästöihin ja laskutusprosessin tehostamiseen
 - win-win-win

Kiitos mielenkiinnosta!

Toni Ranta

044 570 1274

toni.ranta@sanoma.fi

