

# E-laskun asiakasarvo pk-sektorilla

Karoliina Lamminen



# Esityksen sisältö

- Miksi tutkimus tehtiin?
- Mitä haluttiin selvittää?
- Tutkimuksen suoritus
- Tulokset
  - Koetut hyödyt ja haitat
  - Miksi pk-yritys siirtyi käyttämään e-laskua tai miksi ei?
  - Käyttäjien ja ei-käyttäjien vastausten vertailua
  - Kustannukset ja laatumielikuva
  - E-laskun markkinointi
- Päätelmät
  - Asiakasarvo
  - Toimenpide ehdotuksia



# Miksi tutkimus tehtiin?

- Osa syyskuussa päättyneitä FiKoPa-hanketta
  - Finanssialan pk-sektorin kokonaispalvelut ja niiden vaatimat liiketoimintamallit
- Suurin osa yrityksistä on pk-yrityksiä
  - Suomessa 99,8% yrityksistä vuonna 2009 (Tilastokeskus)
- E-laskun käyttö ei ole yleistynyt niin hyvin kuin oltaisiin haluttu
- Pinnalla oleva asia
- E-laskun hyötyjä ja haittoja ei ole vahvistettu suuremmalla kvantitatiivisella kyselyllä
- Koko ajan muuttuva asia

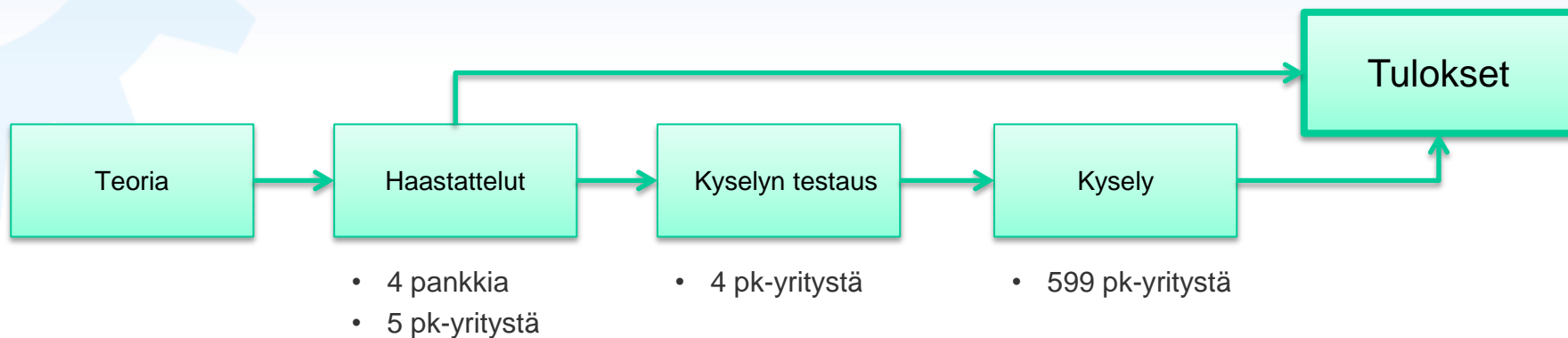


# Mitä haluttiin selvittää?

- E-laskun koetut hyödyt ja haitat (asiakasarvo)
- Miksi yritys on alkanut käyttämään e-laskua? Miksi ei?
- Miten e-laskun käyttäjien kokemukset eroavat 'ei-käyttäjien' mieltymyksistä?
- Kustannusten sopivuus ja laatumielikuva
- Miten pk-yritykset ovat kokeneet e-laskun markkinoinnin?



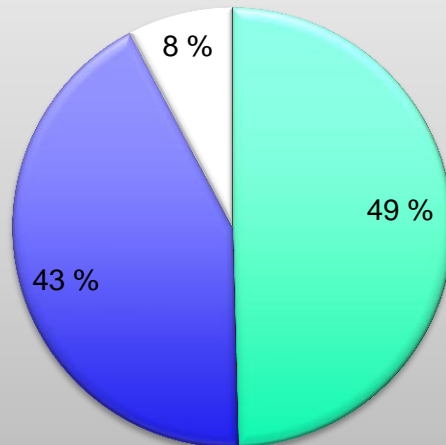
# Tutkimuksen suoritus



# Kyselyn vastausjoukko

- 599 validia vastausta pk-yrityksiltä
- Yleisimmin 1 – 19 % lähtevistä ja saapuvista laskuista oli e-laskuja
- Lähtevistä laskuista suurempi osa oli e-laskuja kuin saapuvista laskuista
- Suurin osa vastaajista käytti Finvoicea

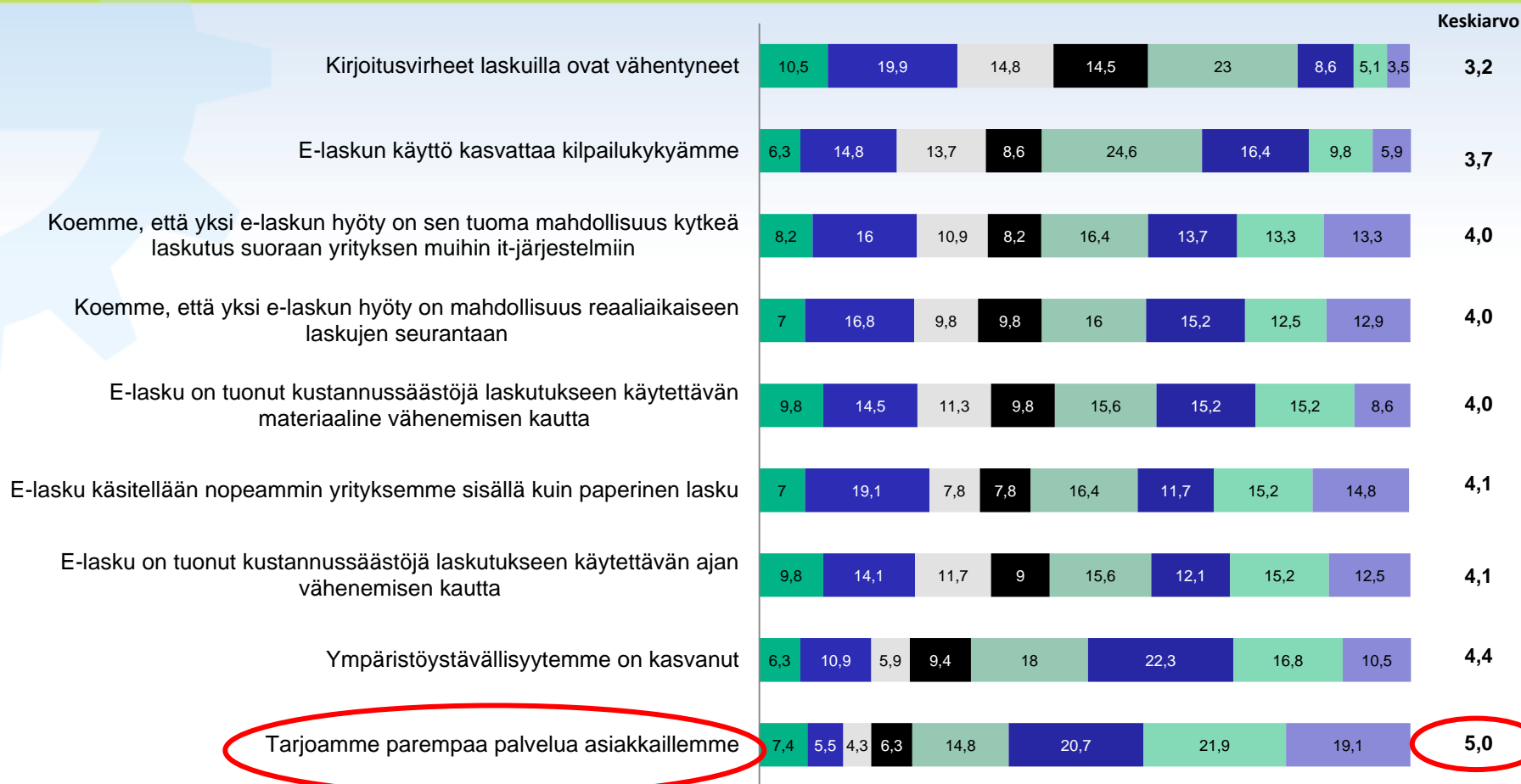
## Yritysten e-laskusopimuksen olemassaolo ja e-laskun käyttö



- Ei sopimusta
- Sopimus olemassa ja käytössä
- Sopimus olemassa, mutta yritys ei lähetä/vastaanota e-laskuja

# Tulokset

## Voimakkaimmin koetut hyödyt



■ En osaa sanoa ■ Täysin eri mieltä = 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ Täysin samaa mieltä = 7



# Tulokset

Voimakkaimmin koetut hyödyt

Isommat yritykset = yli 100 lähetettyä ja vastaanotettua laskua vuodessa

Pienemmät yritykset = 0 -100 lähetettyä ja vastaanotettua laskua vuodessa

## 1. Parempi asiakaspalvelu

- Kaikki yritykset: **5,0**
- Isommat yritykset: 5,1
- Pienemmät yritykset: 4,7

## 2. Kasvanut ympäristöystävällisyys

- Kaikki yritykset: **4,4**
- Isommat yritykset: 4,6
- Pienemmät yritykset: 3,9

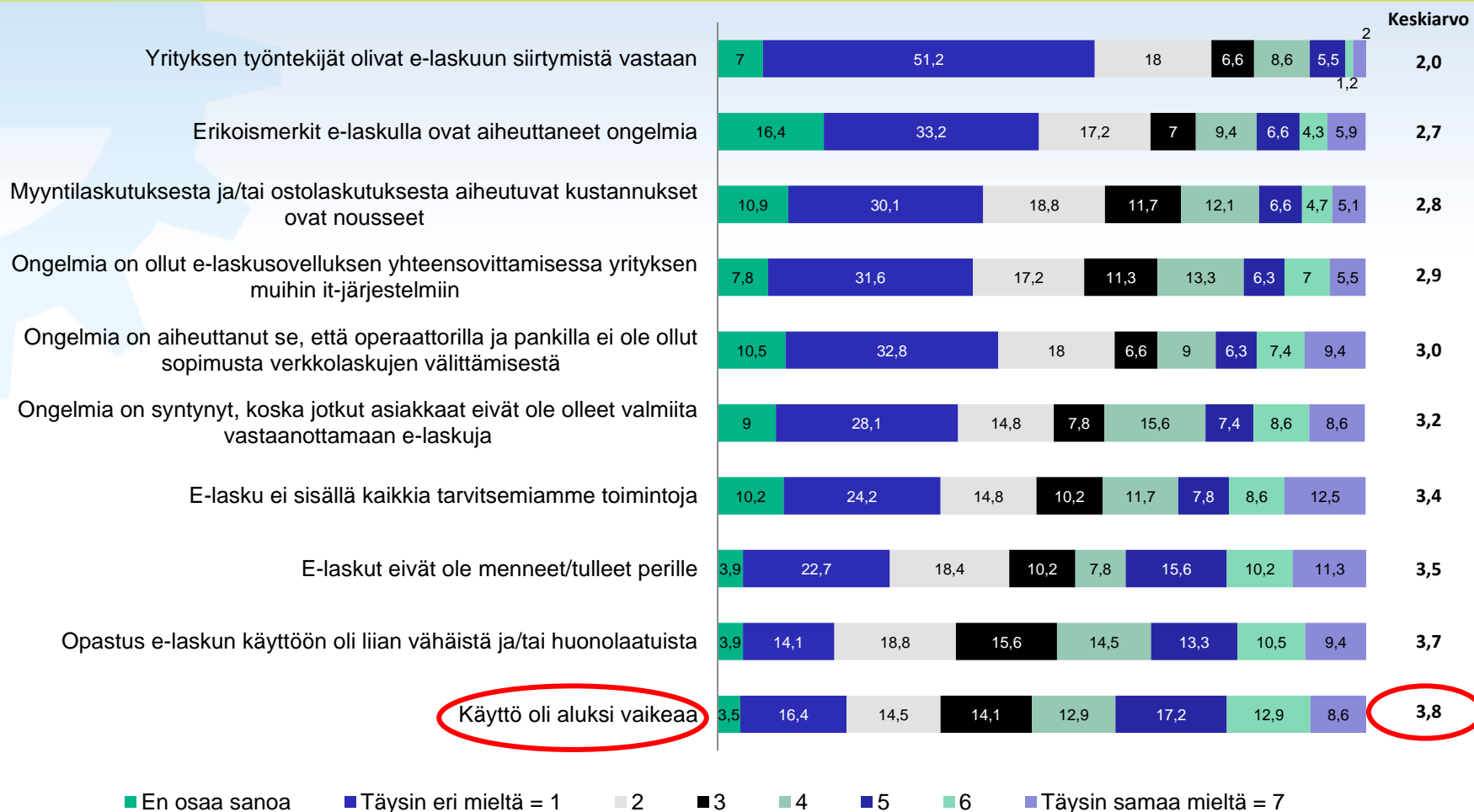
## 3. E-laskut käsitellään nopeammin yrityksen sisällä

- Kaikki yritykset: **4,1**
- Isommat yritykset: 4,3
- Pienemmät yritykset: 3,3



# Tulokset

## Voimakkaimmin koetut haitat



# Tulokset

Voimakkaimmin koetut haitat

## 1. Käyttö oli aluksi vaikeaa

- Kaikki yritykset: **3,8**
- Isommat yritykset: 3,8
- Pienemmät yritykset: 3,6

## 2. Opastus e-laskun käyttöön oli liian vähäistä ja/tai huonolaatuista

- Kaikki yritykset: **3,7**
- Isommat yritykset: 3,8
- Pienemmät yritykset: 3,5

## 3. E-laskut eivät ole menneet ja/tai tulleet perille

- Kaikki yritykset: **3,5**
- Isommat yritykset: 3,7
- Pienemmät yritykset: 3,2

# Tulokset

Koetut **hyödyt** vs **haitat**

- Kaikkien hyötyjen keskiarvo: **4,0** (I=4,4; P=3,5)
- Kaikkein haittojen keskiarvo: **3,0** (I=3,2; P=2,6)

→ Paljon vahvemmat hyödyt kuin haitat

→ Suuremmat yritykset omaavat vahvemmat mielipiteet hyödyistä ja haitoista

- **14 muuta hyötyä**
- **43 muuta haittaa**

→ Hyödyt ovat paljon yhtenäisempiä kuin haitat

# Tulokset

Miksi yritys ON siirtynyt käyttämään e-laskua?



# Tulokset

Miksi yritys ON siirtynyt käyttämään e-laskua?

## 1. Yrityksen toiminnan tehostaminen:

- Kaikki yritykset: **5,2**
- Isommat yritykset: 5,4
- Pienemmät yritykset: 4,7

## 2. Halu tarjota parempaa palvelua:

- Kaikki yritykset: **5,1**
- Isommat yritykset: 5,2
- Pienemmät yritykset: 4,5

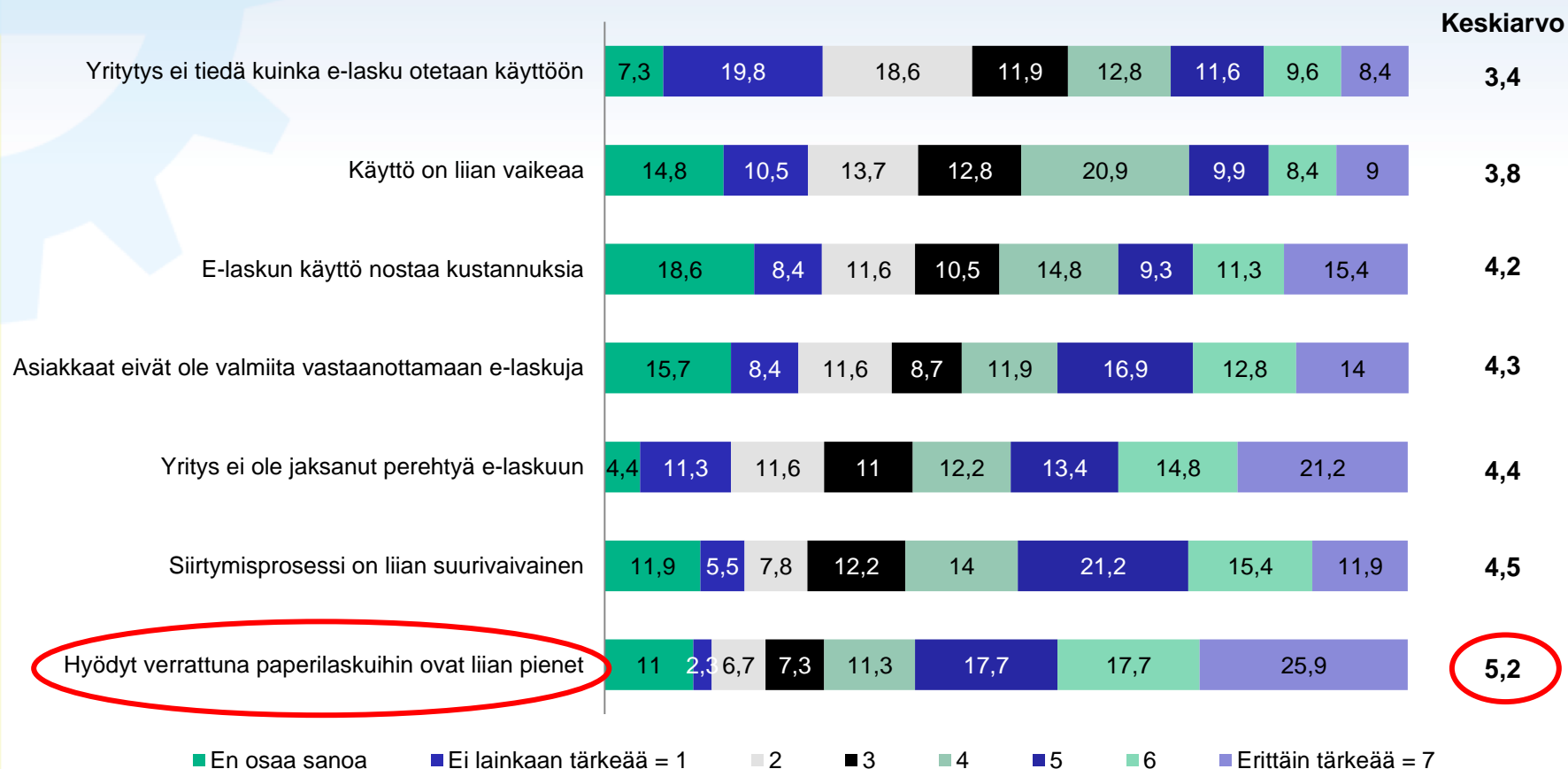
## 3. Pakko (esim. asiakkaiden vaade)

- Kaikki yritykset: **5,0**
- Isommat yritykset: 5,0
- Pienemmät yritykset: **5,1** ← Suurin arvo pienillä yrityksillä

# Tulokset

Miksi yritys **EI OLE** siirtynyt käyttämään e-laskua?

## Yritysten syyt olla käyttämättä e-laskua



# Tulokset

Miksi yritys **EI OLE** siirtynyt käyttämään e-laskua?

## 1. Hyödyt verrattuna paperilaskuihin ovat liian pienet

- Kaikki yritykset: **5,2**
- Isommat yritykset: 5,1
- Pienemmät yritykset: 5,1

## 2. Siirtymisprosessi e-laskuihin on liian suurivaivainen

- Kaikki yritykset: **4,5**
- Isommat yritykset: 4,8
- Pienemmät yritykset: 4,2

## 3. Eivät ole jaksaneet perehtyä e-laskuun

- Kaikki yritykset: **4,4**
- Isommat yritykset: 4,4
- Pienemmät yritykset: 4,1

# Tulokset

## Käyttäjien ja 'ei-käyttäjien' tulosten vertailua

### Käyttäjät

Kokevat, että e-laskun käyttö on alentanut kustannuksia (materiaali ja aika)

Suurin hyöty on, että yritys tarjoaa parempaa asiakaspalvelua (5,0)

“Ongelmia on syntynyt, koska jotkut asiakkaat eivät ole olleet valmiita vastaanottamaan e-laskuja” saa keskiarvokseen 3,2

“Ongelmia on ollut e-laskusovelluksen yhteensovittamisessa yrityksen muihin it-järjestelmiin” saa keskiarvokseen 2,9

### Ei-käyttäjät

Eivät käytä e-laskua, koska uskovat sen nostavan kustannuksia

“E-laskun avulla voi palvella yrityksen asiakkaita paremmin” saa keskiarvokseen vain 3,6

“Ongelmia syntyy koska jotkut asiakkaat eivät ole valmiita vastaanottamaan e-laskuja” saa keskiarvokseen 5,8 (suurin haitta)

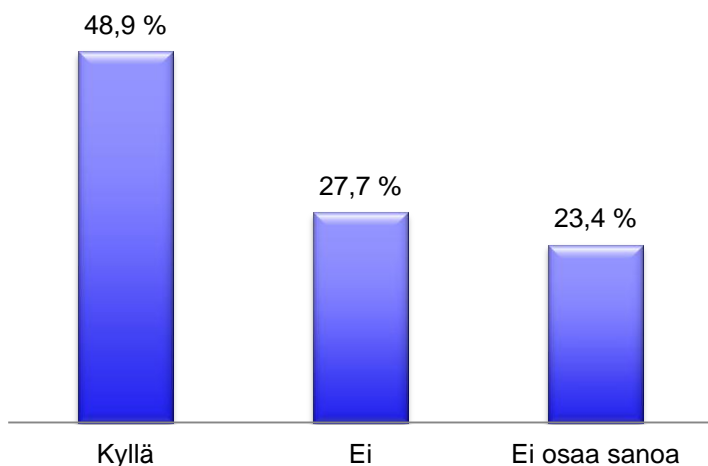
“Ongelmia syntyy, koska e-laskuohjelmat eivät toimi hyvin muiden yrityksen it-järjestelmien kanssa” saa keskiarvokseen 4,3



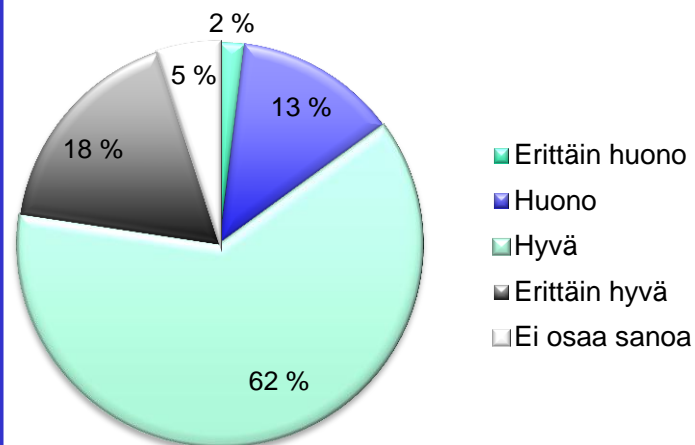
# Kustannukset ja laatu

## Käyttäjien mielipiteet

### Kokevatko yritykset e-laskun kustannukset sopiviksi?



### Yritysten kokemus e-laskun laadusta



# E-laskun markkinointi

Yhteenveto pk-yritysten haastatteluista

- E-laskumarkkinointia on tuli aluksi pankkien kautta, nyt myös operaattorien kautta
- Markkinoinnin määrä
  - Sopivasti, mutta liikaa e-laskun alkuaikoina, jolloin monet yritykset kokivat systeemin vielä liian kehittymättömäksi
- Markkinointi antoi e-laskusta vaikeampiselkoisen kuvan, kuin mitä se todellisuudessa on
  - Markkinoinnista monet ovat saaneet sekavan kuvan ja olisivat toivoneet markkinoinnin kertovan e-laskusta yksinkertaisemmin
  - Olisi pitänyt ottaa huomioon kenelle markkinoidaan ja esitellä asia heidän näkökulmastaan
- Kolmella neljästä e-laskua käyttävästä yrityksestä oli positiivinen kuva e-laskusta



# Päätelmät

## ASIAKASARVO

- Hyödyt koetaan huomattavasti vahvemmin kuin haitat
- *E-lasku tuo arvoa yritykselle*

## KEHITYSMAHDOLLISUUDET

- E-laskua voidaan kehittää *parantamalla opastusta e-laskun käyttöön* (laatua ja määrää)
  - Tämä oli jo pankeilla tiedossa, koska tuli esiin pankkien haastattelussa

## MARKKINOINNIN KEINOT

- *Korostakaa kaikkein arvostetuimpia ominaisuuksia:* parempi asiakaspalvelu, ympäristöystävällisyys, kustannusten aleneminen
- *Pyrkikää muuttamaan vääriä mielikuvia:* kustannukset, asiakaspalvelu, yhteensopivuus muiden it-järjestelmien kanssa, asiakkaiden kyky vastaanottaa e-laskuja
- *Kertoa asiat yksinkertaisesti ja pk-yrityksen näkökulmasta*

# Kiitos!

**Karoliina Lamminen**

karoliina.lamminen@tut.fi

0408490217

[www.tut.fi/fikopa](http://www.tut.fi/fikopa)

