

Suoraveloituksesta verkkolaskuun, e-laskuun tai suoramaksuun

Viestinnän linjaukset ja toimenpiteet vuonna 2012
/Luonnos/Kristiina Siikala



Laskuttajan viestintäaineisto

- > Kirje laskuttajalta kuluttajalle siirtymisestä suoraveloituksesta e-laskun tai suoramaksun käyttäjäksi
- > Yhteinen sanasto keskeisistä siirtymässä käytettävistä sanoista
- > Viestintäaineisto laskuttajan käyttöön
- > FK:n verkkosivut: Oma kokonaisuus siirtymää varten



Uusi suoramaksupalvelu (Mallikuva)

Suoramaksu toimii nykyisen e-laskupalvelun ja siihen liittyvän automaattisen maksamisen kaltaisesti



Laskuttaja



Maksaja

1.

Laskuttaja ilmoittaa pankille tarjoavansa suoramaksupalvelua.

2.

Maksaja sopii suoramaksupalvelun käytöstä pankissaan.

Asiakkaalle perustetaan pankkiin sähköinen laskujen vastaanotto-osoite

3.

Maksajan pankki välittää laskuttajan pankille tiedon e-laskusta ja että kyseessä on suoramaksuasiakas.

4.

Laskuttaja lähettää pankkiin e-laskun.

5.

Laskuttaja toimittaa lisäksi suoramaksuasiakkaalle laskutiedot paperilaskua vastaavassa muodossa. Laskusta tulee ilmetä, että kyseessä on suoramaksu.

7.

Maksaja näkee e-laskun veloituksen tiliotteellaan. Laskuttaja näkee hyvityksen tiliotteellaan.

6.

Maksajan pankki tekee e-laskutetojen pohjalta tilisiirron, joka veloitetaan eräpäivänä.



- Finanssiosaaminen
- Finvoice-verkkolasku
- E-lasku.info
- Pankkiturvallisuus
- SEPA ja maksujenvälitys
- Solvenssi II
- Sähköinen asiointi**
 - Koontisivu**
 - Muusta sähköisen asiointin asiasta
 - Muusta sähköisen asiointin asiasta
- Vahingontorjunta
- Harmaa talous
- Valokuvauskilpailu



Lyhyt kuvaus e-laskusta ja suoramaksusta sekä suoraveloituksen poistumisesta



Kuluttajille

Yrityksille

E-lasku
Kenelle tarkoitettu ja linkki

Suoramaksu ja E-lasku laskuttajalle
Lyhyt kuvaus ja linkki

Linkkejä

Suoramaksu
Kenelle tarkoitettu ja linkki

Finvoice ohjelmistotalolle
Lyhyt kuvaus ja linkki

Kysymys ja vastaus - osio

Suoraveloituksesta verkkolaskuun, e-laskuun tai suoramaksuun

- > Viestinnän linjaukset ja toimenpiteet vuonna 2012
- > 04/2012:Säästäminen ja luotonkäyttö ja maksutavat -tutkimus
- > Maksuliikennetilastot
- > Taloustutkimuksen kyselytutkimus kuluttajille e-laskun käytöstä (1-2 kertaa)
- > Yhteistutkimus EK:n kanssa verkkolaskutuksen käytöstä



Pääkohderyhmiä kuunnellen

Kuluttajat:

Seniorit ja erityisryhmät



Kuluttajat:

Nuoret

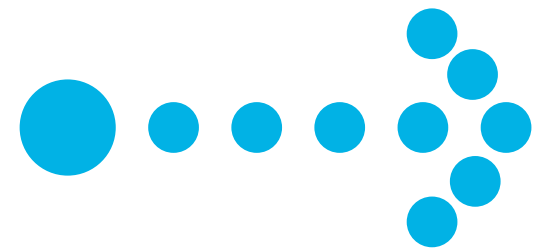


Yritykset

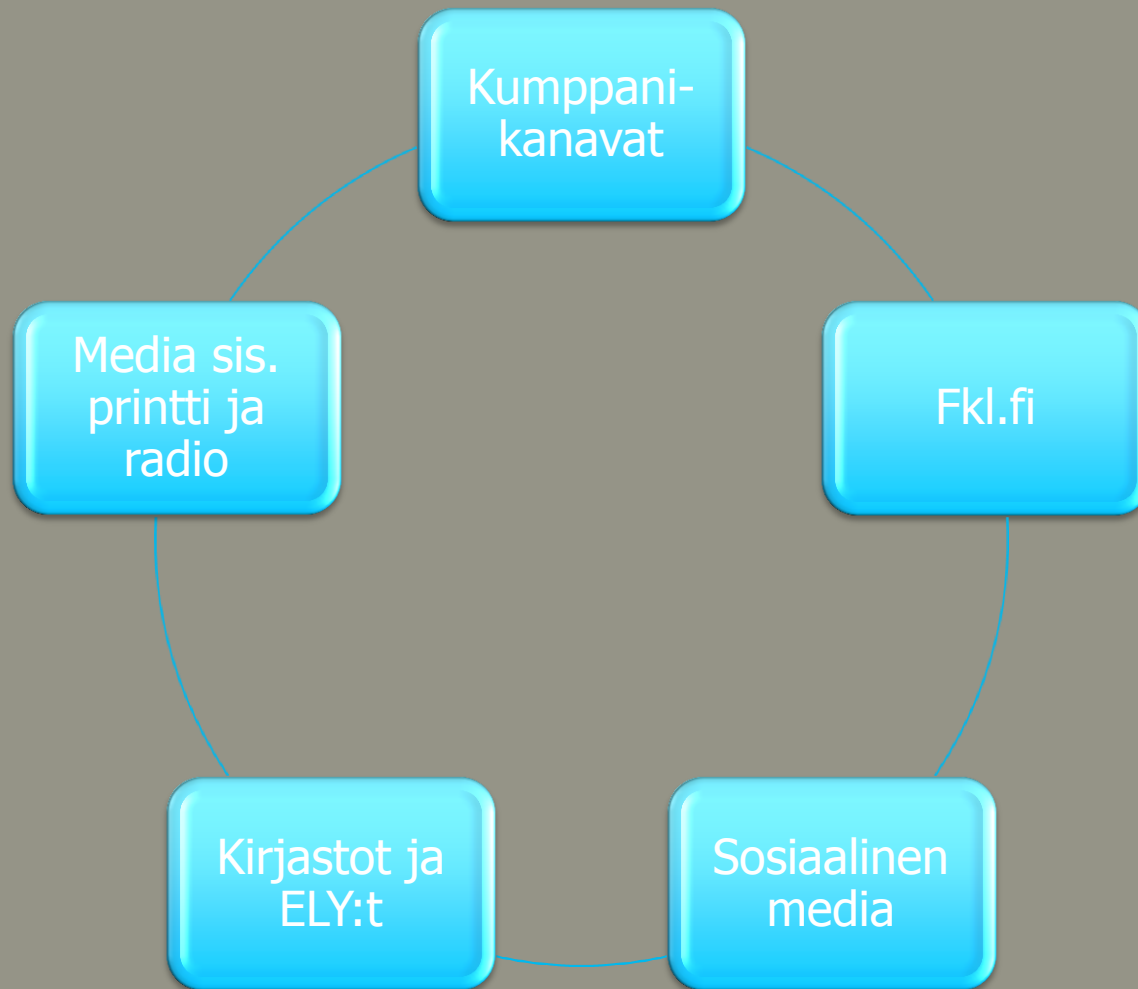
Laskuttajat



Kartoitus
Viestintä-
suunnitelma



Kaikki kanavat käyttöön // Sisältö ja materiaalit kohderyhmiä kuunnellen



Kohderyhmien kuunteluun eri tietolähteitä

- > Yritykset / laskuttajat
 - Tapaamiset ja keskustelut (esim.TAL, Suomen Yrittäjät, Kiinteistöliitto)
- > Yritykset // verkkolasku
 - FK ja EK –yhteistutkimus (barometri, neljä kertaa vuonna 2012)
- > Nuoret
 - Haaga-Helia // e-lasku –kartoitus// tulokset 28.11.
- > Kuluttajat // e-lasku
 - Taloustutkimuksen kysely (kaksi kyselyä vielä vuonna 2012)
- > Eläkeläiset
 - Kartoitus kyselyn avulla // toteutus ja tulokset joulukuussa?
- > Fkl.fi // kävijäseuranta



SEPA-ilmettä hyödyntäen



E-lasku ohjaa tulevaisuuteen ja korostusväri tehostaa viestiä.

Suoramaksu on vaihtoehto niille, jotka eivät ole verkkopankin asiakkaita.



Pääviesti ja alaviestit kohderyhmittäin

Pääviesti (kaksi vaihtoehtoa):

Suuntaa laskusi verkkoon tai **Ota uusi suunta laskuille**

Alaviestit:

- Seniorit: "Verkkomaksaminen" sopii meille kaikille (verkkomaksaminen? Korvataan termillä, jota päätetään käyttää)
- Nuoret: Ensin pelit, sitten kaverit ja nyt laskut – verkkoon!
- Yritykset: Sujuvoita yrityksesi ja asiakkaasi arkea



Toimitettua sisältöä eri medioihin

- > Yhteistyökumppaneiden kanavat ja muut yhteistyömediat FK:n sopimuksen mukaisesti
- > Kohderyhmähaastattelut:
 - Yritykset, laskuttajat; Suoraveloituksen korvaavat vaihtoehdot, e-lasku kannattaa
 - Kuluttajat, seniorit; suoramaksu ei edellytä toimenpiteitä, e-lasku kannattaa
 - Kuluttajat, nuoret; e-laskun hyödyt esiin, e-lasku kannattaa
- > Faktalaatikot
- > Kuvat
 - Haastateltavat kuvataan haastattelujen yhteydessä
- > Videoclipit
 - Videohaastatteluja, kesto max 2.5 min
 - Videot kerätään FK:n sivustolle / YouTube



Viestinnän kärkihankkeita vuosikellossa

Joulukuu -11

www.fkl.fi – sisällön päivitys
Viestintäaineistoa laskuttajille
(ppt-esitys, artikkeli)
Viestintäsuunnitelma 2012

Tammikuu -12

Kohderyhmien kuuntelu
(toiveet ja tarpeet)
Viestintäsuunnitelman tarkentaminen

Kevät -12

Suoraveloituskonversio:
Materiaalit yrityksille

Koulutus kouluttajille
Koulutusmateriaalit
(kirjastot ym.)

Bill Wirtanen/Facebook
Kuluttajien aktivointi

E-lasku:
Yritysten aktivointi
(laskuttajat)
Kuluttajien aktivointi
(nuoret)

Tutkimukset/seuranta

Toimenpiteiden suunnittelu
syksyille 2012

Syksy -12

”Verkkopalveluviikko”

- Tapahtuman suunnittelu
- Osallistuminen Helsingin kaupungin kirjastojen tapahtumaan

Toimitettua materiaalia valtakunnallisissa radiokanavissa.



Bill Wirtasen Facebook-sivun markkinointi

- > Tavoite: sivun kävijämäärän ja fanimäärän kasvattaminen
- 1. Banneri-mainonta kohderyhmän tavoittavissa sosiaalisen median palveluissa (esim. YouTube, ET-lehti, Google-hakukonemainonta)
 - Kuvallinen tai sanallinen
- 2. Vertaisviestintää hyödyntävä, luotettavien tahojen suositteluun perustuva markkinointi
 - Viestinnässä käytetään aktiivisia verkkoryhmiä ja henkilöitä, jotka levittävät tietoa omissa verkostoissaan
 - SOSE-palvelun avulla viestin leviämistä seurataan reaaliajassa
 - Viestin leviäminen perustuu vertaissuositteluun. Tuttavan sanaan luotetaan ulkopuolista tahoja enemmän



Koulutustyöpajat kouluttajille // kevät 2012

- > Helsingin kaupungin IT-opastajien ja kirjastohenkilökunnan + kaupungin vapaaehtoiset opastajat: koulutustilaisuudet keväällä 2012
 - Vajaa 10 työpajamuotoista koulutusta (1/2 päivää) noin 100:lle henkilölle
 - Kouluttajina FK ja pankit (mahdollisesti myös muita?)
- > Koulutustyöpajat videoidaan ja niistä kootaan koulutusvideo kirjastojen ja IT-kouluttajien sisäiseen käyttöön
- > Koulutusmateriaalina muistilista, joka toimii runkona opastajille
 - Printattava sähköinen materiaali (pdf)
- > Usein kysytyt kysymykset ja vastaukset kirjaston henkilökunnalle
 - Tukea ja ohjeita kuluttajien opastamiseen



” Verkkopalveluviikko” syksyllä 2012

- > Opastusta kattavasti sähköisestä asioinnista:
 - Pankkipalvelut
 - Matkapalvelut (esim. VR)
 - Yhteiskunnalliset palvelut (KELA ja veroasiat)
- > Verkkopalveluviikon tapahtumat järjestetään kirjastoissa
 - Pankkien edustajat mukaan tapahtumaan
- > Verkkopalveluviikkoa markkinoidaan pankeissa, sosiaalisessa mediassa (Facebook) ja mahdollisesti myös radiossa.

