

Workshop suoraveloituskonversion viestintätarpeista 8.9.2011 – laskuttajien työryhmän tuotokset

Työryhmän jäsenet

Irene Laine	Valtiokonttori
Anneli Seppälä	KELA
Hannu Savolainen	Teliasonera
Pasi Kemppainen	Teliasonera
Irma Korpela	Verohallinto
Anne Korhonen	Pohjola Vakuutus
Pauliina Kulla	Basware
Jukka Nykänen	Neste Oil oyj
Kati Mikkonen	Elisa oyj
Merja Raikas	Fortum Asiakaspalvelu
Kalle Eriksson	DNA
Jussi Snellman	OP-Pohjola osk
Marianne Palva	Suomen Pankki

Kiteytys laskuttajien työryhmän työn tuloksista

1. Viestintä

- yhtenäinen
- samat termit
- kirjemallit
- kohderyhmäpöiminnat
 - osa tiedoista pankilta
- yhteinen aikaikkuna

2. Mitä tukea

- tiedonvaihto
- pankissa nimetty yhteyshenkilö laskuttajalle
- pankit ja laskuttaja asiakastietojen vertailu jo ennen konversiota

3. Prosessin sujuvuus

- konversio on 'vain' kerran
- työprosessi on jatkuva volyymilaskuttajilla ja pankeilla
 - muutokset
 - kerralla kuntoon
 - asiakaskokemus
 - ei puheluita asiakaspalveluihin

Fläppi 1

Suoramaksupalvelu

- mitä viestintää
 - sanasto

- mitä tukea
 - laskuttajat – pankit – ohjelmistotalot
 - _____
- prosessin sujuvuus
 - kitkatekijät
 - viranomaisten kanta

Fläppi 2 - 3

Päivänpolttavat asiat by volyymilaskuttajat – mikä askarruttaa, mitä lähiaikoina

- pitää syventää työpajan löydöksiä
- perus e-laskuun siirtyvien – tuleeko lähettää myös paperia
- liikkeuko varmasti SVEL-matsku Finvoice:ssa
- liikkeuko myös konversioaineisto
 - jakajapankkimalli
- konversiossa jakajapankki hoitaa ja halvalla
- konversiossa asiakkaan tilillä jo odottava lasku
 - vai esim. 2 vk rinnan SVEL
 - asiakaskokemus
 - ettei 'väliinputoajia' joille turhaan tulee maksukehoitus
- muutoshallinta
 - ei-aktiiviset verkkopankkikäyttäjät
- mitä mieltä asiakkaat ovat
- automaattinen hetun välitys
- tarkistukset esim. viite ja hetu
- pankkitilin välittäminen
- e-laskun peruuttaminen ei mahdollista
 - automaattinen ja yhtenäinen käytäntö pankeilla vaatimus!!!
- laskun ulkoasu
 - stylesheet testaus/tiedotus
- liitteet?

Kitkatekijät

- suurlaskuttajien aikatauluttaminen
- kapasiteetti ja volyymisieto
- laskujen välityksen ja konversiotietojen välityksen toimivuus jakelijapankkimallissa
- tekniset yksityiskohdat
 - yhteinen ymmärrys
- suoramaksu – lopetus ja muutoshallinta

Fläppi 4

Prosessin sujuvuus

- verkkolaskupalvelun käyttöönoton helppous
- eri pankkiryhmiä käyttämiä logiikan yhtenäistäminen, esim.
 - syötettävät tiedot

- laskua maksaessa "hälytys" -> siirry e-laskuun
- jos e-laskun kytkentä epäonnistuu volyymilaskuttajan pitää pystyä lähettämään paluuviesti asiakkaalle
- asiakkaan tilin lopetuksesta tieto laskuttajalle
- e-laskuehdotus – ensimmäisen paperilaskun ongelma -> hetu ja aihe
- yritykset – sopimus ja IBAN "vastaanottajaa ei löydy" -> pankille lead/yhteydenotto

Fläppi 5

Viestintä

- etukäteisviestintä – toistojen kautta, esite mukana
- yhtenäinen viestintä -> kirjemallit
 - samat termit
 - laskuttaja lähettää kirjeen, joka menee laskuttajan ja pankkien allekirjoituksella
 - kaksi kirjemallia – kohderyhmäpoiminta pankin ja volyymilaskuttajan tiedoin!
 - suoramaksu
 - e-lasku
 - yhteinen aikataulu
 - mitä tapahtuu konversion jälkeen
 - menettely kun suoraveloitus päättyy **yhteisö/yritysasiakkaiden** osalta -> tiedottaminen
 - FK:lta tieto päätöksistä ja aikataulujen muutoksista nopeasti

Fläppi 6 -7

Mitä tukea pankeilta

- tiedonvaihto volyymilaskuttajan ja pankin välillä
- yhteyshenkilö tähän asiaan
- yhteinen testaus ja testausympäristöt
- kaikilla pankeilla samanlainen menettely, samoin ohjelmistotaloilla
- laskuttajalla ja pankilla olevien asiakastietojen vertailu
- pankeilta selvät tiedot, mitä konvertoidaan esim. yhteiskäyttötilit
- tilanne, jossa laskuttajalla on vielä pankkiin lähettämättömiä sv-laskuja ja konversio on tehty pankissa
 - ei olisi haittaa, vaikka konversiossa sv-valtuutus olisi voimassa yhtä aikaa e-laskun kanssa (?) (ellei mene "ristiin" että vielä suoraveloitus toisessa päässä voimassa)
- mikä on se porkkana, vipu
 - pankkien panostus palveluasiantuntijoiden valmennukseen
 - idea valtiolle: haittavero paperilaskuille ja paperisille suoraveloitusilmoituksille
 - **e-lasku 2.0:** Finvoice standardi samassa yhteydessä uudelle tasolle "perus" e-laskulle päivitys ja kehitys suoramaksu-projektin yhteydessä