

# Kokemuksia kuluttajan e-laskukampanjasta

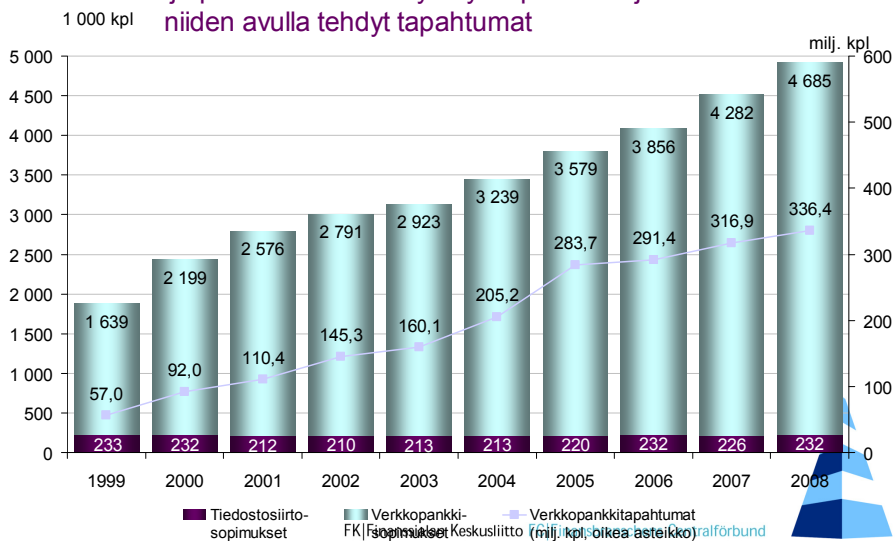


## e-LASKU

FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund

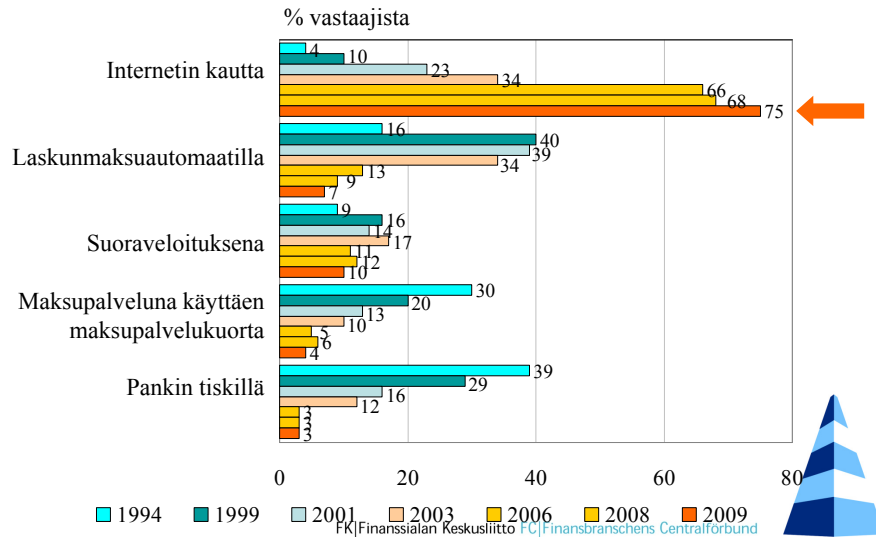


### Asiakkaan ja pankin väliset tietoyhteysso- pimukset ja niiden avulla tehtyt tapahtumat



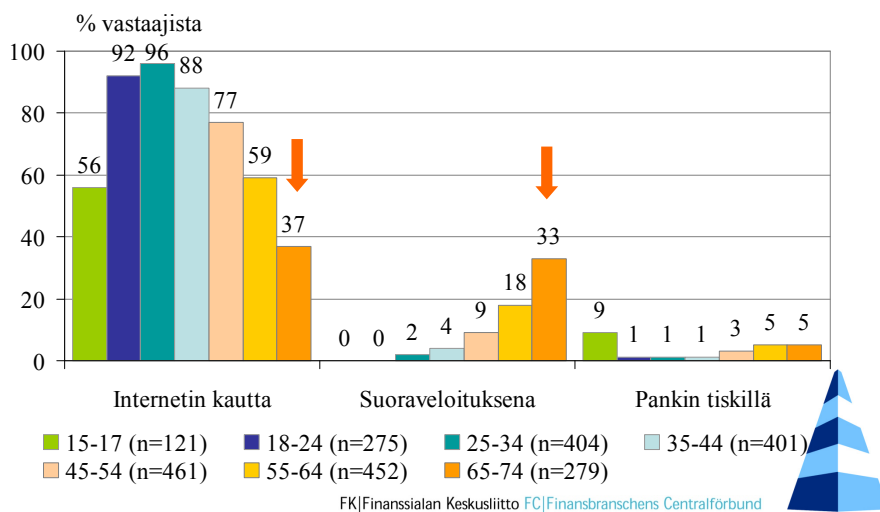
## Tavallisin laskunmaksutapa

"Mikä on tavallisin tapa, jolla maksatte laskunne?"

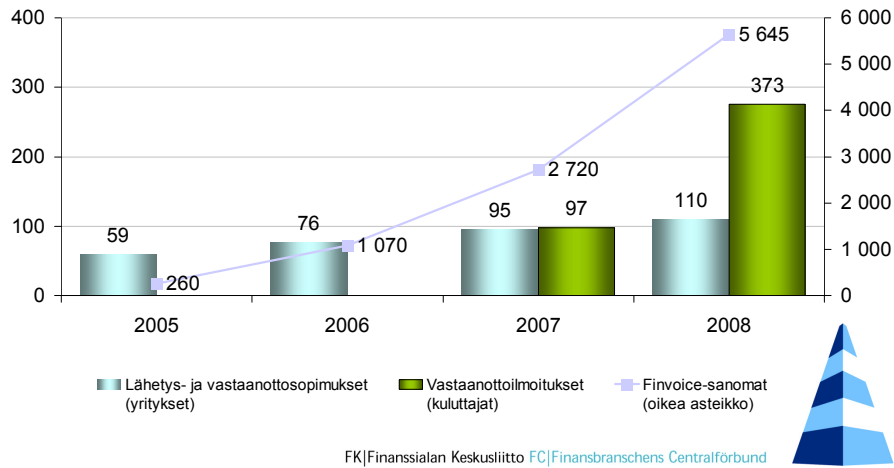


## Tavallisin laskunmaksutapa ikäryhmittäin 2009

"Mikä on tavallisin tapa, jolla maksatte laskunne?"



## Finvoice-välityspalvelut (1000 kpl)



## Kampanjaosapuolia syksyllä ja keväällä

- DNA
- Elisa
- Helsingin kaupunki
- IF
- Itella
- Logica
- AKE
- Sampo Pankki
- Telia Sonera
- Elinkeinoelämän Keskusliitto (EK)
- Tieto
- YTV
- Helsingin Energia
- Nordea
- Viestintävirasto
- OP-Pohjola-ryhmä
- Paikallisosuuspankit
- Säästöpankkiliitto
- Enfo
- Aktia
- Tapiola Pankki
- Handelsbanken
- Finanssialan Keskusliitto
- Ålandsbanken
- Enter ry.
- Luottokunta
- Valtiokonttori tukee kampanjaa

## Kampanjan elementit ja kohderyhmät

### Syksyllä 2008

- [www.e-lasku.info](http://www.e-lasku.info) sivusto toimii sateenvarjona kampanja-aineistoille
  - E-lasku ja perinteinen SANOMALEHTI liittoutuivat
  - Hyödynnetään retro-huumoria ja maustetaan faktaa oivalluksella, ilolla ja värikkyydellä
  - Ohjeistus, tutorial, FAQ
- Suomi24.fi
- Sarjakuvat
- Kohderyhmänä edelläkävijät erityisesti verkkopankkikäyttäjät

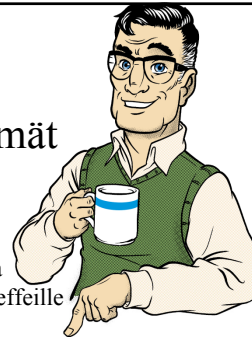
FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund



## Kampanjan elementit ja kohderyhmät

### Keväällä 2009

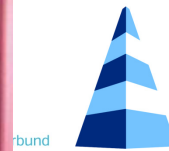
- E-laskusanomat jatkavat
- Bill Virtanen haluaa tutustua kuluttajiin tositaroituksella
- Bill jalkautuu kansan pariin ja kutsuu kuluttajia e-laskutreffeille
- ”päiväkahvin merkeissä”
- Voimaa vertaisviestinnällä
- Esittelymateriaalia myös paperilla
- Helsingin kirjastoissa roadshow
- Radiokanaville Podcast- tiedotteet
  - Studiohaastattelut/äänitiedotteet
  - Studiovierailut myös videoidaan
- Yritysaineistoa mukaan
- Kohderyhmien laajentaminen keväällä 2009
  - Edelläkävijöiden lisäksi myös seniorit ja yritykset



FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund



## Bill Virtasen haastattelunurkkaus



## Kampanja-aineiston käyttö

e-lasku info –sivusto, ”E-laskusanomat” toimii viestintäkampanjan sateenvarjona

- Hoputa-palsta yrityksille
  - Kuluttajien hoputtamat yritykset noin 600
  - 1 157 käyntiä e-laskuttajat luetteloon
  - Hoputettiin myös kampanjaosapuolia
- Kampanjaosapuolten omat asiantuntijakirjoitukset
- Yhteydenottoja ja kysymyksiä kuluttajilta e-laskusta lähes 100
- Kampanjaosapuolet käyttivät aineistoa omassa viestinnässä
- FAQ
- Aineisto esiteltiin ennen kampanjaa Kuluttajavirastolle ja Finanssivalvontaan



## Bill Virtanen Suomi24.fi:ssä



FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund



## Suomi24.fi – asiantuntijapalsta

- Tavoitteena oli maksimaalinen näkyvyys Suomen suurimmalla online-foorumilla
- Käyttäjien ikäjakauma 15-24 vuotta 29 %, 24-44 vuotta 49 %, 45-64 vuotta 17 %
- Ensimmäisen kerran käytettiin sosiaalista mediaa
  - Sosiaalisen median pelisäännöt
  - Keskustelujen pohjalta tietoa kuluttajien toiveista
- Suomi 24.fi keskustelupalstan tuloksia:
  - 40 keskustelun avausta, keskusteluja 222
  - Luettu n. 44 000 kertaa
- Keskustelussa mm. suoraveloituksen ja e-laskun väliset erot askarruttavat:
  - Kuluttaja haluaa hyötyä e-laskun käyttöönotosta, tarvitaan syy siirtyä suoraveloituksesta e-laskun käyttöönottoon
  - Tarvitaan viesti e-laskun saapumisesta verkkopankkiin, oltava siellä selkeästi esillä
  - keskustelut hyödynnetyt FAQn päivityksessä

FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund



## Sarjakuva



FK|Finanssialan Keskusliitto

www.e-lasku.info

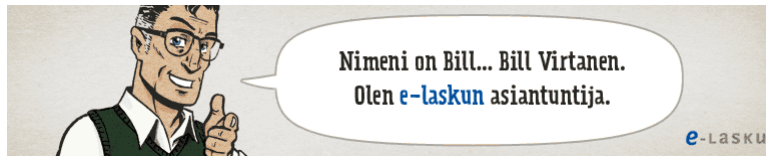
## Miksi sarjakuva?

- Sarjakuva elää Suomessa kulta-aikaansa.
- – Suomen sarjakuvaseuran mukaan julkaistujen sarjakuvien määrä on 2000-luvun aikana kasvanut 50 prosenttia.
- Sarjakuvan suosio näkyy myös internetissä.
- Kansallinen nuorisotutkimus/2008:
- – 15-30 –vuotiaat käyttävät noin puolet internetissä käyttämästään ajasta kuvien ja videoiden katseluun
- – Tärkeimmät syyt käyttää nettiä ovat oppiminen, verkkorutiinien hoitaminen, kuluttaminen, rentoutuminen ja ajan tasalla pysyminen

*Sarjakuvan avulla on mahdollista luoda yllättäviä näkökulmia ja kiteyttää päiviä*

FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund





- Kevään kampanjan alustavia tuloksia
  - Hoputuksia tulee tasaisesti.

# e-LASKU

E-laskussa ollaan mukana tositarkoituksella...

FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund



## Linkkejä

[www.e-lasku.info](http://www.e-lasku.info)

[www.finvoice.info](http://www.finvoice.info)

[www.iso20022.org](http://www.iso20022.org)

[www.unece.org/cefact](http://www.unece.org/cefact)

FK|Finanssialan Keskusliitto FC|Finansbranschens Centralförbund

