

Niina Nummelin

TULEVAISUUDEN PANKKIASIOINTI

Case: Verkkoneuvottelu käyttöön Länsi-Suomen Osuuspankissa

Liiketalouden koulutusohjelma

2014

TULEVAISUUDEN PANKKIASIOINTI Case: Verkkoneuvottelu käyttöön Länsi-Suomen Osuuspankissa

Nummelin, Niina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Huhtikuu 2014
Ohjaaja: Heiskanen, Katariina
Sivumäärä: 46
Liitteitä: 9

Asiasanat: Sähköinen asiointi, sähköinen viestintä, verkkoviestintä, verkkokeskustelu, videoneuvottelu

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotettiin kaksi valmista kyselylomakepohjaa Case-yrityksen Länsi-Suomen Osuuspankin käyttöön. Lomakkeilla on tarkoitus saada kerättyä palautetta uuden sähköisen palvelun käytöstä. Länsi-Suomen Osuuspankiin on otettu OP-Pohjola-ryhmän tarjoama verkkoneuvottelupalvelu käyttöön vuoden 2012 alussa. Lomakkeet toteutettiin niille pankin toimihenkilöille ja asiakkaille, jotka käyttävät verkkoneuvottelupalvelua pankki- ja vakuutusasioiden hoitamiseen.

Verkkoneuvottelupalvelun tutkiminen ja kehittäminen on ajankohtaista pankille, sillä palvelu on uusi koko OP-Pohjola -ryhmässä. Sähköiset palvelut lisääntyvät ajan kuluessa ja pankin tulee pysyä muutoksessa mukana. Lomakkeet toteutettiin tulevaisuutta varten, jotta pankki pystyy keräämään tietoa verkkoneuvottelupalvelusta, kun sitä aletaan käyttää aktiivisemmin. Lomakkeiden avulla on tarkoitus kerätä tietoa verkkoneuvottelun kulusta ja sen käytön sujuvuudesta. Vastausten avulla pystytään kontrolloimaan hyödyt ja poimimaan mahdolliset ongelmakohtat ja näin kehittämään palvelua ylivertaista asiakaspalvelua vastaavaksi.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin aluksi hieman toimeksiantajaa ja sen toimenkuvaa. Lisäksi käytiin läpi verkkoneuvotteluun liittyviä viestintämenetelmiä, sähköistä asiointi ja sen vaatimia säännöksiä. Työssä käsiteltiin myös tarkemmin mitä verkkoneuvottelulla tarkoitetaan, miten se tapahtuu ja mitä verkkoneuvottelun suorittamiseen vaaditaan.

Työn tuotoksena on muodostettu kaksi valmista kyselylomakepohjaa sekä niihin kuuluvat saatesähköpostit, joilla pankki kerää tietoa verkkoneuvottelupalvelusta. Lomakkeet toteutettiin pankin omaan sähköiseen Digium – palautejärjestelmään, jotta niitä on helppo käyttää ja analysoida pitkälläkin aikavälillä. Digium – järjestelmä helpottaa vastauksien analysointia ja ohjelman avulla pystytään poimimaan tuloksia halutun mukaisesti. Lomakkeet toteutettiin pankin toiveiden mukaisesti ja niistä tehtiin mahdollisimman kattavat sekä asiakkaille että toimihenkilöille. Lomakkeen lopussa on myös vapaamuotoinen palautekenttä, johon vastaajalla on mahdollisuus antaa vapaata palautetta käydystä verkkoneuvottelusta.

BANK ERRANDS IN THE FUTURE Case-project: Web conferencing in the Länsi-Suomen Osuuspankki

Nummelin, Niina
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business and Administration
April 2014
Supervisor: Heiskanen, Katariina
Number of pages: 46
Appendices: 9

Keywords: Electrical errands, electrical communication, web-based communication, network conversation, video conferencing

This practice-based thesis provides two completed questionnaires for the usage of the case-company Länsi-Suomen Osuuspankki. The aim with these questionnaires is to collect feedback about the company's new web-based conference service, which was launched in the early 2012. The service was provided by OP-Pohjola-group. The questionnaires are made for the employees and customers, who use the web-based conference service in their bank and insurance related businesses.

The research and development of the web-based conference service is very current topic for the bank as the service is new for the whole OP-Pohjola-group. The electrical services in banks increase over time and the bank has to keep up with the changes in the area of business. The questionnaires were created for the later use in the future, so the bank can gather information about the usage and accessibility of the web-based conference service. The answers help the bank to take advantage of the pros and recognize the cons in the service and develop the service to maintain a high quality customer service.

At first, the thesis will focus on the client of this project. In addition the thesis will focus on the methods of the web-based conferencing, electrical services and the legal requirements related to them. The thesis also focuses on the meaning of the web-based conferencing, the actual practice of it and the acts required to execute a conference.

As the result of this thesis, two completed questionnaires were created with their cover emails. The bank uses the questionnaires to gather information about their web-based conferencing service. The questionnaires were created into the banks own Digium-feedback system, which helps the client to analyze the results of the questionnaires in a longer time-periods. The questionnaires were created honoring the banks wishes and the aim was to form as comprehensive questionnaire as possible for the usage of the employees and the customers of the bank. The answerer can provide feedback about the video conference in a free-form at the end of the questionnaire.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITE.....	6
3	TUTKIMUSMENETELMÄT.....	8
4	TOIMEKSIANTAJA	9
4.1	OP-Pohjola konserni	9
4.2	Länsi-Suomen Osuuspankki	11
5	VIESTINNÄN MUOTOJA.....	13
5.1	Kasvokkaisviestintä	15
5.2	Sähköinen viestintä	15
5.3	Monikanavaisuus	16
6	SÄHKÖINEN ASIOINTI	18
6.1	Sähköinen tunnistaminen	19
6.2	Vahva sähköinen tunnistaminen	19
6.3	Sähköinen allekirjoitus.....	21
6.4	Etämyynti	22
6.5	Länsi-Suomen Osuuspankin tarjoamat sähköisen asioinnin kanavat	23
7	VERKKONEUVOTTELU.....	26
7.1	Tarvittava teknologia	28
7.2	Hyödyt ja riskit	29
8	CASE: LÄNSI-SUOMEN OSUUSPANKILLE KEHITETYT KYSELYLOMAKEPOHJAT	30
8.1	Tutkimusaihe.....	30
8.2	Verkkoneuvottelukoulutus.....	32
8.3	Lomakkeiden suunnittelu.....	33
8.4	Saatteiden suunnittelu	36
8.5	Lomakkeiden analysointi	37
8.6	Saatteiden analysointi	41
9	YHTEENVETO	42
	LÄHTEET.....	45
	LIITTEET	47

1 JOHDANTO

”Pankki tarjoaa entistä joustavampia neuvottelupalveluita uudenlaisten sähköisten kanavien kautta ja tietenkin aina asiakkaan tarpeiden mukaan” Länsi-Suomen Osuuspankin pankinjohtaja Matti Kiuru toteaa Länsi-Suomen Osuuspankin asiakaslehdessä. Monikanavaisten palveluntarjontakanavien kautta pankkiasiat hoituvat nykyään pitkälti puhelimen ja verkon välityksellä, ajasta ja paikasta riippumatta lähes alusta loppuun. Muutoksen ympäröimänä pankin on oltava kehityksessä mukana, jotta voidaan tarjota asiakaslähtöistä palvelua kaikkien käyttäjryhmien tarpeisiin. Sähköisten pankkipalveluiden käyttö on nousujohteista ja siksi on tärkeää kehittää uudenlaisia viestintämenetelmiä perinteisten palveluiden ohelle. (Länsi-Suomen Osuuspankin kuulumisia 2012, 15.)

Sähköistymisen ja monikanavoitumisen johdosta on myös pankkien pitänyt muuttaa toimintatapojaan ja laajentaa palveluntarjontamahdollisuuksiaan eri kanavien välityksellä. Nykyään suomalaiset ovatkin kärkipäässä sähköisten pankkipalveluiden käyttäjinä ja yhä enemmän asiakkaat hoitavat pankkiasioitaan verkon välityksellä. Suomalaiset pankit ovat olleet edelläkävijöitä elektronisten palvelukanavien kehittäjinä. Tällä hetkellä suomalaisista lähes 70 % käyttää säännöllisesti pankkipalveluita verkon kautta. (Kontkanen 2009, 68 – 70.) Vastatakseen tulevaisuuden haasteisiin on Länsi-Suomen Osuuspankki jälleen ottanut uuden sähköisen monikanavapalvelun käyttöön. Verkkoneuvottelupalvelulla pyritään parantamaan asiakkaiden mahdollisuutta asioida pankin asiantuntijoiden kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena onkin pureutua tarkemmin Länsi-Suomen Osuuspankin käyttöönotettavaan uuteen monikanavapalveluun. Työssä käsitellään toimeksiantajaa eli Länsi-Suomen Osuuspankkia ja hieman myös koko OP-Pohjola – konsernia, johon Länsi-Suomen Osuuspankki kuuluu. Työn teoriaosuudessa perehdytään tarkemmin sähköiseen asiointiin, viestintämenetelmiin sekä verkkoneuvotteluun. Työssä käsitellään myös etämyyntiä ja monikanavaisuutta palveluiden tarjonnassa. Verkkoneuvottelu on sähköisen kanavan kautta tapahtuvaa viestintää ja se on yksi etämyynnin välineistä. Monikanavaisuus ja sähköinen asiointi ovat yhä enenevässä määrin

nykypäivää ja yritysten pitää reagoida niiden tuomiin haasteisiin. Palveluiden tarjontaa pitää laajentaa ja niiden saatavuutta eri kanavien kautta mahdollistaa.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITE

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on toiminnallinen, sillä työn tarkoituksena on toteuttaa Länsi-Suomen Osuuspankille kaksi valmista kyselylomakepohjaa sekä saatesähköpostit, jotka pankki ottaa käyttöön, kun verkkoneuvotteluja aletaan markkinoida ja käyttää tavoitteellisesti. Toiminnallisen työn tarkoituksena on aina toteuttaa jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio tai tapahtuma (Airaksinen & Vilka 2003, 51). Opinnäytetyön tavoitteena on perehtyä Länsi-Suomen Osuuspankin käyttöönotettavaan uuteen sähköiseen asiointitapaan, verkkoneuvotteluun, jonka OP-Pohjola-ryhmä tarjoaa. Työn tarkoituksena on tuottaa Länsi-Suomen Osuuspankille kaksi kyselylomakepohjaa. Lomakkeiden kohderyhmänä ovat pankin toimihenkilöt ja henkilöasiakkaat. Lomakkeiden avulla selvitetään verkkoneuvottelun toimivuutta sekä asiakkaiden ja toimihenkilöiden tyytyväisyyttä palveluun. Tavoitteena on, että pankki pystyy hyödyntämään lomakkeet ja niiden avulla seuraamaan verkkoneuvotteluiden määrän kehitystä ja onnistumista.

Tutkimusaiheen valinta kohdistui Länsi-Suomen Osuuspankissa ajankohtaiseksi tulleen uuteen tapaan asioida asiakkaiden kanssa, verkkoneuvotteluun. Aiheen valintaan vaikutti sen ajankohtaisuus toimeksiantajalle sekä oma työsuhteeni Länsi-Suomen Osuuspankissa. Verkkoneuvottelun tarjonta kuuluu jatkossa myös omaan työnkuvaani, joten perehtyminen aiheeseen ja sen vaatimiin ohjelmiin on ajankohtaista ja tärkeää myös itselleni. Mahdollisuus tehdä ja toteuttaa opinnäytetyö Länsi-Suomen Osuuspankille oli mielestäni loogista ja hyödyllistä molemmille osapuolille, sillä työskentelen itse pankissa verkko- ja puhelinpalvelussa asiakasneuvojana.

Länsi-Suomen Osuuspankissa laajennettiin monikanavaista palveluntarjontaa vuoden 2013 alussa. Tällöin pankkiin otettiin käyttöön uusi OP-Pohjola-ryhmässä vuonna 2012 kehitetty sähköinen tapa hoitaa asiakaskohtaamisia. Tapaamisia voidaan jatkos-

sa hoitaa verkkoneuvottelun välityksellä, minkä Länsi-Suomen Osuuspankki on linjannut vuoden 2014 strategiassa yhdeksi ylivertaisen asiakaskokemuksen painopisteeksi. Verkkoneuvottelun tarjontamahdollisuutta laajennettiin syys- ja lokakuun vaihteessa yhä useammalle toimihenkilölle. Siihen asti vain muutama pankin toimihenkilö verkko- ja puhelinpalveluyksikössä oli voinut tarjota asiakkaille verkkoneuvottelumahdollisuutta. Verkkoneuvottelun käyttöönottavien toimihenkilöiden tuli käydä ensin verkkoneuvottelukoulutus, jotka pidimme esimieheni asiakkuuspäällikkö Maria Vuoriahon kanssa. Koulutusten kautta sain myös omakohtaista kokemusta verkkoneuvottelujärjestelmän käytöstä. Koulutuksissa kävimme läpi palvelun yleiset periaatteet ja ohjeistuksen etämyynnistä sekä avasimme yhteyden verkkoneuvottelun puitteissa ja opastimme toimihenkilöitä ohjelman toimintojen käytössä.

Osuuspankin tarjoama verkkoneuvottelupalvelu on tarkoitettu tällä hetkellä vain pankin henkilöasiakkaille ja näin ollen yritysasiakkaat eivät voi palvelua vielä käyttää. Verkkoneuvottelun tavoitteena on tarjota henkilöasiakkaille nykyaikainen tapa hoitaa pankki- ja vakuutusasioita. Vaihtoehdon avulla asiakas voi hoitaa melko kattavasti kaikki pankkiasiansa verkon välityksellä. Verkkoneuvotteluajan voi varata laina-asioiden, säästö- ja sijoitusasioiden, päivittäisten pankkiasioden tai vakuutusasioiden hoitamiseen. Palvelussa on kuitenkin myös rajoitteita, joten aivan kaikkia asioita ei vielä voida hoitaa verkkoneuvottelun kautta. Esimerkiksi asuntokauppoja ei voida tämän palvelun välityksellä hoitaa, vaan toistaiseksi ainoa tapa on tulla asioimaan henkilökohtaisesti pankin konttorille.

Alun perin opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa ja analysoida asiakas- ja toimihenkilökyselyt verkkoneuvottelusta tapana hoitaa pankkiasioita. Kysely piti toteuttaa niiden toimihenkilöiden ja henkilöasiakkaiden kesken, jotka olivat verkkoneuvottelun käyneet. Koska verkkoneuvottelun tarjonnassa aiheutui teknisiä ongelmia, oli aikataulun rajoittamana työn alkuperäistä suunnitelmaa muutettava. Aiheen pohdinnan ja muutoksen lopputuloksena opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Länsi-Suomen Osuuspankille tulevaisuutta varten käyttöön toimivat kyselylomakepohjat niin henkilöasiakkaille, kuin toimihenkilöillekin. Lomakkeet on tarkoitettu niille asiakkaille ja toimihenkilöille, jotka ovat verkkoneuvottelun pankin järjestelmän kautta käyneet. Tulevien lomakkeiden avulla pankki pystyy seuraamaan verkkoneuvotteluiden määrän kehitystä ja neuvottelussa aiheutuneita mahdollisia ongelmia. Palauttei-

den avulla pankki saa uusia kehitysideoita toiminnan ja sujuvuuden parantamiseksi. Koska verkkoneuvottelu mahdollistaa asiakkaalle uuden tavan hoitaa pankki- ja vakuutusasioita maantieteellisestä välimatkasta huolimatta, uskotaan sen käytön kasvavan tulevaisuudessa. Kasvusuuntaisesta ajattelutavasta johtuen palautelomakkeet ovat tärkeitä ja ajankohtaisia Länsi-Suomen Osuuspankille, sillä verkkoneuvotteluajanvaraukset ovat nykyaikaa.

3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi ammattikorkeakoulun tutkimuksellisen opinnäytetyön vaihtoehtoista. Sen tarkoituksena on tavoitella käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Se voi olla esimerkiksi ohje, ohjeistus, opastus tai jonkin tapahtuman toteutus. Tuotteen toteutustapa voi olla esimerkiksi kirja, kansio, vihko, opas tai vaihtoehtoisesti järjestetty tapahtuma tai näyttely. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää, että siinä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. Siinä on aina yksi yhteinen piirre, oli kyse sitten tapahtuman järjestämisestä tai painotuotteen tuottamisesta, viestinnällisin ja visuaalisin keinoin pyritään toteuttamaan kokonaisilme, josta voi tunnistaa tavoitellun päämäärän. (Vilka & Airaksinen 2003, 9,51.)

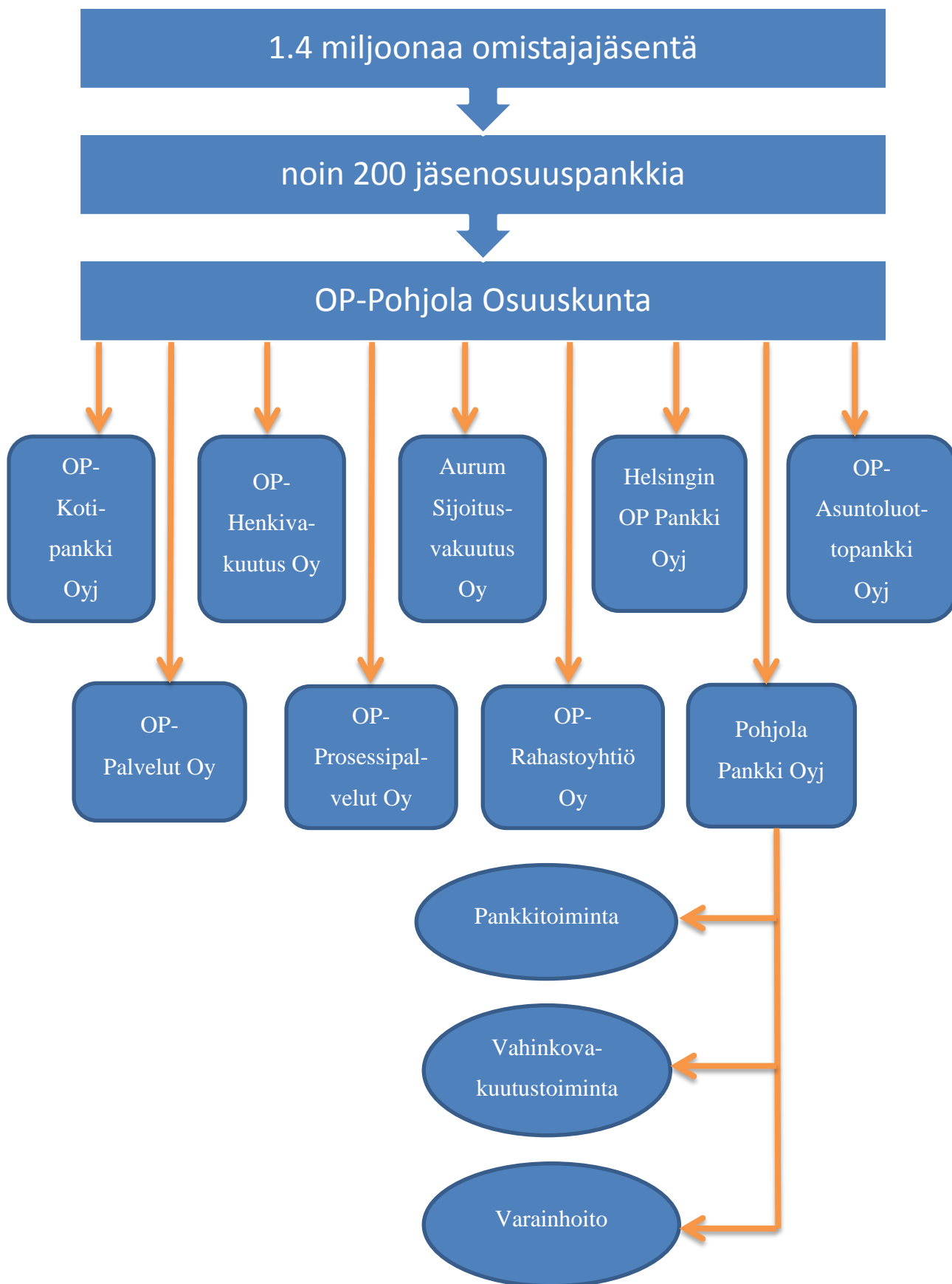
Opinnäytetyöhön sisältyy myös laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, siltä osin millaiset kyselylomakkeet on toteutettu ja millaiselle kohderyhmälle ne on tarkoitettu. Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta. Laadullisella tutkimusmenetelmällä suoritettussa tutkimuksessa aineiston määrällä ei ole niinkään merkitystä, vain aineiston laadulla. Tavoitteena laadullisessa tutkimuksessa on, että tutkimusaineisto toimii apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä. (Vilka 2005, 126.) Laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157, 160.)

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisin ja laadullisin keinoin. Työssä toteutetaan toiminnallisen työn vaatima tuotos. Tässä tapauksessa tuotokset ovat Länsi-Suomen Osuuspankille kehitetyt kyselylomakepohjat sekä saatesähköpostit. Laadullinen osuus lomakkeiden tuotoksessa koostuu siitä, kenelle lomakkeet toteutettiin. Kohderyhmä on tarkoin valittu, sillä lomakkeet lähetetään vain niille asiakkaille ja toimihenkilöille, jotka ovat verkkoneuvottelun pankin järjestelmän kautta käyneet. Kohderyhmä ei täten ole sattumanvarainen, vaan suunnattu tietyille kohderyhmälle.

4 TOIMEKSIANTAJA

4.1 OP-Pohjola konserni

Länsi-Suomen Osuuspankki on itsenäinen pankki osana OP-Pohjola konsernia. OP-Pohjola ryhmä on Suomen suurin ja kattavin finanssiryhmä, joka koostuu noin 200 itsenäisestä osuuspankista sekä niiden omistamasta keskusyhteisöstä OP-Pohjola osuuskunnasta tytär- ja lähiyhteisöineen. OP-Pohjola ryhmän rakenne on kuvattu tarkemmin kaaviossa 1. Ryhmä on vaikuttanut yli 110 vuotta, sillä sen toiminnan katsotaan alkaneen vuonna 1902, jolloin Osuuskassojen Keskuslainarahasto perustettiin. Ryhmän henkilöstömäärä vuonna 2012 oli 13 290 henkilöä. (Osuuspankin www-sivut 2013.)



Kaavio 1. OP-Pohjola ryhmän rakenne (Osuuspankin www-sivut 2013).

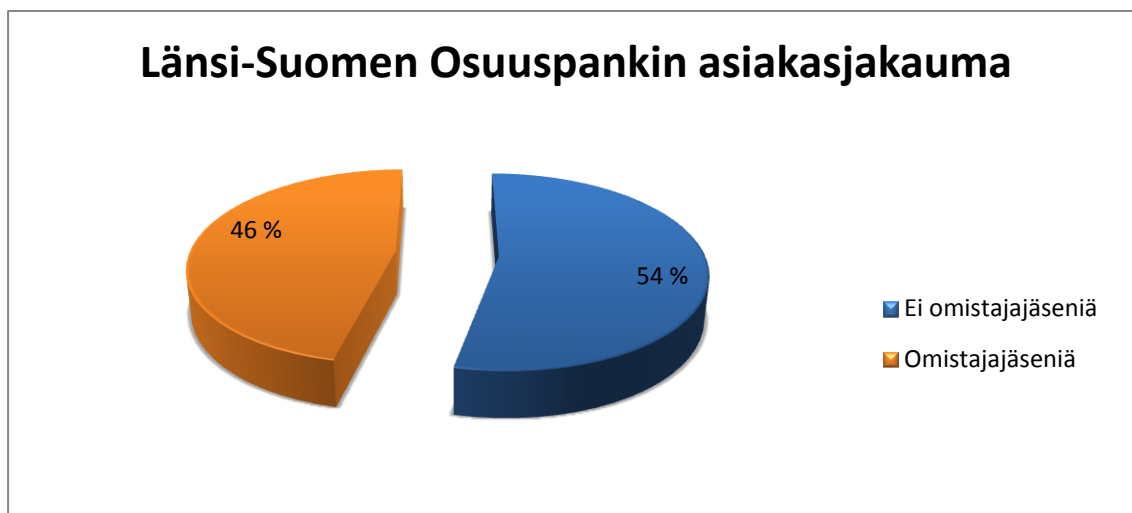
OP-Pohjola ryhmän tarkoituksena on tarjota asiakkailleen laadukkaat ja kilpailukykyiset pankki- ja vakuutuspalvelut. Ryhmän liiketoiminta onkin jaettu kolmeen eri osa-alueeseen pankkitoimintaan, vahinkovakuutuksiin ja varallisuudenhoitoon. OP-Pohjola-ryhmän tarkoituksena on olla asiakaslähtöinen pankki, joka parantaa ja kehittää palveluitaan ja tuotteitaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Ryhmän koko toiminta perustuu osuustoiminnallisuuteen ja tämän pohjana on toimia ja kehittää palveluita yhdessä sekä jakaa menestystä kaikkien kesken. Ryhmän perustehtävänä on edistää omistajajäsenten, asiakkaiden ja toimintaympäristön kestävästä taloudellista menestystä, hyvinvointia sekä turvallisuutta. OP-Pohjola-ryhmä on saavuttanut lähes jokaisella liiketoiminta-alueellaan markkinajohtajan aseman, johon se toiminnallaan pyrkiikin. Asiakkaita OP-Pohjola-ryhmällä on 4,2 miljoonaa, joista tällä hetkellä 1,4 miljoonaa on pankin omistajajäseniä. (Osuuspankin www-sivut 2013.)

Viimeistellessäni opinnäytetyötäni helmikuussa 2014 OP-Pohjola teki julkisen ostopöytäkirjan kaikkien pörssiyhtiö Pohjolan osakkeista. Kaupan toteutuminen tarkoittaa sitä, että Pohjola vedetään pois pörssistä. Pohjola on OP-Pohjola-ryhmän keskuspankki, joka hoitaa muun muassa ryhmän suuryritysasiantuntijatoimintaa. Taustalla on kahdesta erilaisesta omistusrakenteesta muodostuvan mallin toimimattomuus. Samalla OP-Pohjolassa otetaan käyttöön vaiheittain termi asiakasomistaja tähän asti käytetyn omistajajäsenen sijaan. Asiakasomistaja kuvaa modernia osuustoimintaa. (Opinet 2014.)

4.2 Länsi-Suomen Osuuspankki

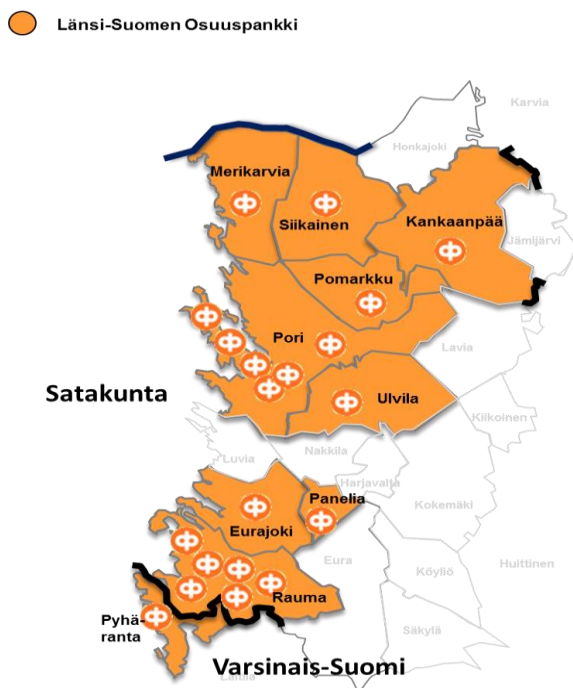
Länsi-Suomen Osuuspankki on osana OP-Pohjola-ryhmää ja sen tarkoituksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia samoin perustein kuin OP-Pohjola-ryhmänkin. Länsi-Suomen Osuuspankin toiminnassa korostuu yhteiset arvot, joita ovat ihmisläheisyys, vastuullisuus sekä yhdessä menestyminen. Uudistetun strategian johtajatuksena on tuottaa asiakkaille ylivoimainen asiakaskokemus Länsi-Suomen Osuuspankissa. Länsi-Suomen Osuuspankin asiakaskunta koostuu tällä hetkellä 140 684 asiakkaasta, joista 65 345 on omistajajäseniä. Alla olevassa kuviossa on esitetty Länsi-Suomen

Osuuspankin asiakasjakauma prosenttein (Kuvio 2). (Osuuspankin www-sivut 2013, OP-Pohjola-ryhmän asiakaslehti 4/13,7, Neva, T. 2013, 3.)



Kuvio 2. Länsi-Suomen Osuuspankin asiakasjakauma (Osuuspankin www-sivut 2013).

Länsi-Suomen Osuuspankki koostuu kokonaisuudessaan 19 eri konttorista, yhdestä palvelupisteestä sekä 23 asiakasmaksupäätteestä. Konttorit on sijoitettu Porin, Rauman, Ulvilan, Kankaanpään, Eurajoen, Kodisjoen, Pyhärannan, Panelian, Noormarkun, Pomarkun, Siikaisten sekä Merikarvian alueelle. Länsi-Suomen Osuuspankin maantieteellinen alue on esitetty kuviossa 3. Henkilöstön määrä Länsi-Suomen Osuuspankissa vuonna 2012 oli 281 henkilöä. (Osuuspankin www-sivut 2013.)



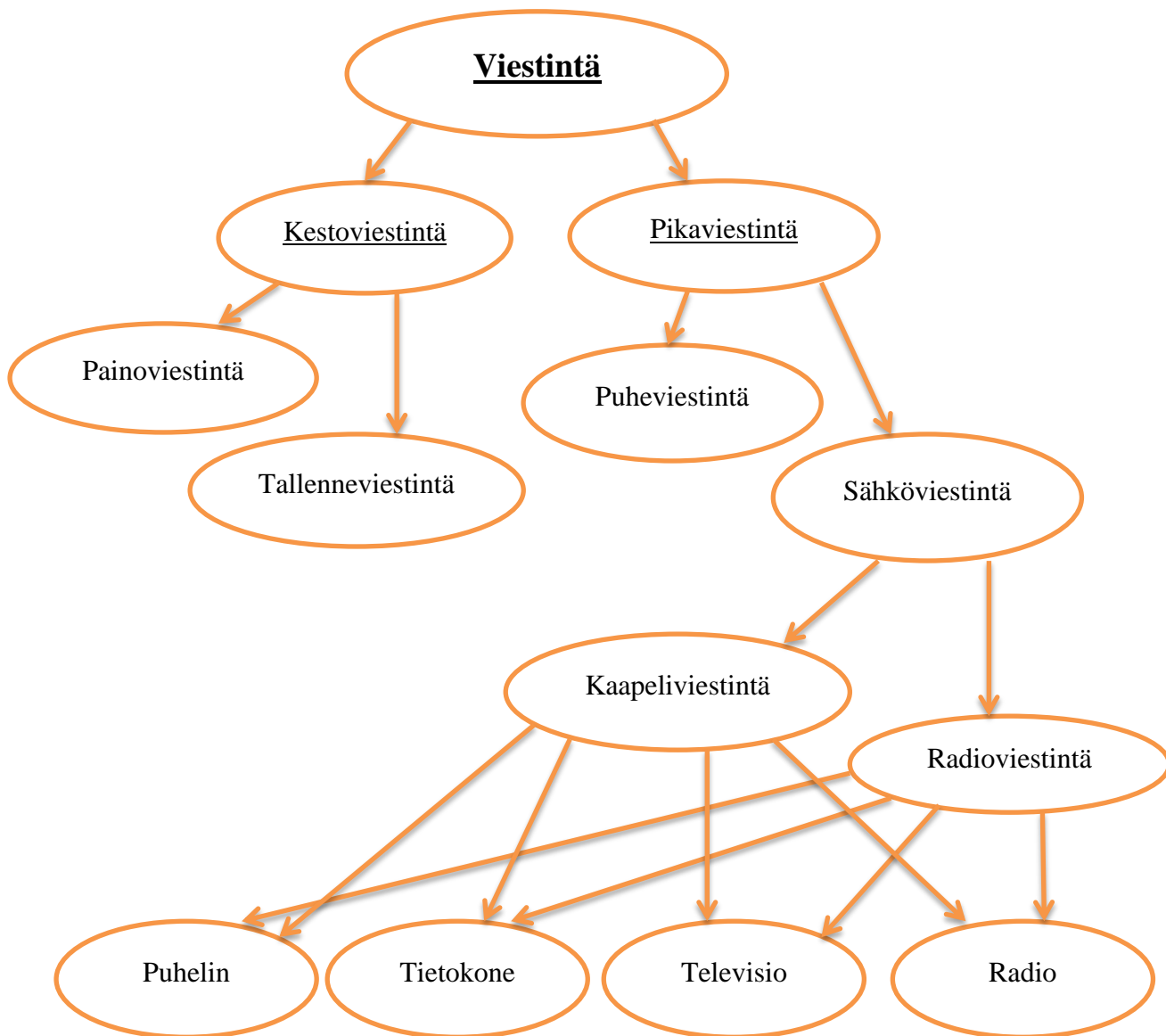
Kuvio 3. Länsi-Suomen Osuuspankin toimialue (Opinet 2014).

5 VIESTINNÄN MUOTOJA

Yksinkertaisimmillaan viestintää voidaan kuvata informaation vaihtamisella eri järjestelmien välillä (Wiio 1992, 115). Viestintä voi olla sanallista (verbaalia) tai sanatonta (nonverbaalia) ja viestintä voidaan toteuttaa useiden eri kanavien kautta. Viestinnässä kanava tarkoittaa, mitä tahansa keinoa, jolla viesti välitetään lähettäjältä vastaanottajalle. Viestin välittämisessä usean kanavan samanaikainen käyttö, yleisesti vahvistaa viestin viemistä vastaanottajalle. (Wiio 1998, 78–79.)

Viestinnän tyypit voidaan jakaa esimerkiksi keskinäisviestintään ja yleisöviestintään. Keskinäisviestinnällä tarkoitetaan suoraa viestintää kahden järjestelmän välillä. Se voi olla kahden ihmisen keskustelua kasvokkain tai esimerkiksi puhelimen välityksellä. Yleisöviestintä tapahtuu yhdeltä lähettäjältä usealle vastaanottajalle. Viestintä voi olla myös kesto- tai pikaviestintää. Kestoviestinnän avulla sanomasta jää kestävä jälki, esimerkiksi paperille tuotettu kirjoitus. Pikaviestinnässä sanoma tulee perille erittäin nopeasti ja se häviää heti perille tultuaan ellei sitä erikseen tallenneta. Pikaviestinnässä käytetään ääni- tai sähkömagneettisia aaltoja viestin tuomi-

seksi. Vanhin pikaviestinnän muodoista on puheviestintä. Uusi viestintäteknikka on sähköviestintä ja se luo koko ajan uudenlaisia viestintämahdollisuuksia. Sähköinen viestintä on luonut lisää erilaisia viestinnän kanavia, joiden avulla viestintää pystytään toteuttamaan yhä erilaisin keinoin. Alla olevasta kaaviosta näkyy viestinnän menetelmät ja niiden jakautuminen kestoaviestintään ja pikaviestintään (Kaavio 2). (Wiio 1992, 120–126.)



Kaavio 2. Viestinnän menetelmiä (Wiio 1992, 122).

5.1 Kasvokkaisviestintä

Kasvokkaisviestintä tarkoittaa ihmisten välistä kommunikointia kasvotusten. Kaikki kasvokkain tapahtuva sananvaihto on kasvokkaisviestintää. Kasvokkaisviestinnässä korostuvat sekä kielelliset, että ei-kielelliset viestinnät. Näillä tarkoitetaan verbaalia ja nonverbaalia viestintää. Puhutun kielen avulla tapahtuvasta kommunikoinnista erotetaan kysymysten ja julkilausumien esittäminen sekä äänensävyn ja -voimakkuuden huomioiminen tilanteen mukaisesti. Toisin taas ei-kielellinen viestintä korostaa kasvonilmeitä, eleitä ja kehonasentoja. Kasvokkaisviestinnässä on lähes mahdotonta olla viestimättä asioita sanattomasti. Kasvokkaisviestintä on monimutkaista, sillä sen tulkitsemiseen vaikuttavat useat eri tekijät. Vaikka nykypäivänä kommunikaatioteknologioiden kasvu on ollut merkityksellisen nopeaa, on siitä huolimatta kasvokkaisviestinnän merkitys tärkeä ihmisten välisessä kommunikoinnissa. Kasvokkaisviestinnän tärkeys korostuu muun muassa siinä, että ihminen tekee päätöksensä sekä järjen että tunteiden pohjalta. Viestimällä teknologian välityksellä tunteen välittäminen toiselle osapuolella on hankalaa ja näin voi helposti aiheutua väärinkäsityksiä. (Toukokuu 2005,1-7.)

Kasvokkaisviestintä on yksi verkkoneuvottelun viestintämuodoista, sillä verkkoneuvottelun välityksellä asiakas ja toimihenkilö pystyvät kommunikoimaan puheen sekä kehon liikkeiden ja eleiden avulla. Vaikka verkkoneuvottelun aikana asiakas ja toimihenkilö eivät tapaa kosketusetäisyyden puitteissa, on heillä reaaliaikainen näkö- ja kuuloyhteys toisiinsa. Verkkoneuvottelun viestinnän keinoilla pystytään vaikuttamaan asiakkaaseen järjen ja tunteiden välityksellä.

5.2 Sähköinen viestintä

Elektronisella eli sähköisellä viestinnällä tarkoitetaan sellaista viestintää, mikä tapahtuu erilaisten sähköisten viestintävälineiden avulla. Viimeisen vuosisadan aikana viestimet ovat kehittyneet nopeasti, erityisesti sähköiset viestimet. Kehityksen myötä on tullut käyttöön valokaapelit, viestintäsatelliitit sekä tietokoneisiin perustuva tietotekniikka. (Wiio1998, 151.) Yleisesti sähköiset kanavat muodostuvat tietokoneista ja tietokoneverkoista, mobiilipäätelaitteista ja mobiiliiverkoista sekä digitaalisista tele-

visioista ja kaapeli- tai satelliittiverkoista (Tinnilä, Vihervaara, Klimscheffskij & Laurila 2008, 137–138).

Sähköistä viestintää voi olla verbaalia tai nonverbaalia, riippuen viestin lähetystavasta. Esimerkiksi television kautta lähetetty sähköinen viesti voi olla sekä verbaalia, että nonverbaalia. Televisio korostaa erityisesti visuaalista puolta ja ihmisten nonverbaalista viestintää. Television kautta pystytään lähettämään puhetta sekä liikkuvaa kuvaa samoin, kuin verkkoneuvottelun välityksellä. Kuvalla pystytään viestimään eleiden ja ilmeiden kautta, joka vetoaa katsojan tunteisiin. Tällä tavalla sanoma saadaan perille sekä kielellisen että ei-kielellisen viestin kautta ja näin ollen pystytään vaikuttamaan ihmisen järkeen ja tunteisiin. Toisin esimerkiksi sähköpostin välityksellä on lähes mahdotonta vaikuttaa ihmisen tunteisiin, koska kyseessä on kirjallinen tuotos. Eleitä ja ilmeitä ei juuri pystytä käyttämään, vaan sanoma pitää tuoda esille kirjallisessa muodossa. (Karvonen 2002.)

Koska verkkoneuvottelu käydään tietokoneen eli sähköisen viestintävälineen kautta, on tällöin verkkoneuvottelun aikana käytävä viestintä, sähköistä viestintää. Neuvottelun aikana pystytään toimimaan samankaltaisesti kuin television välitykselläkin, sillä reaaliaikainen puhe ja liikkuva kuva pystytään välittämään molemmille osapuolille. Toisin sanoen verkkoneuvottelussa käytetään sekä verbaalia, että nonverbaalia viestintää asioiden esittämisessä. Pystytään vaikuttamaan asiakkaan päätöksiin järjen ja tunteiden avulla.

5.3 Monikanavaisuus

Monikanavaisuudella tarkoitetaan yleisesti viestintää, asiointia, ostamista ja asiakaspalvelua erilaisten viestintävälineiden ja asiointikanavien avulla (Palonen 2010). Kun palveluyritys tarjoaa palveluitaan asiakkailleen samanaikaisesti vähintään kahden erilaisen kanavan kautta, puhutaan monikanavaisuudesta. Asiakkaille voidaan tarjota palveluita, joko suoran tai epäsuoran tarjonnan kautta. Suoralla tarjonnalla tarkoitetaan palvelun tai tuotteen ostoa henkilökohtaisesti palvelun tarjoajalta, kun taas epäsuoralla tarjonnalla tarkoitetaan tuotteen hankkimista välittäjän kautta. Monikanavaisuuden tarkoituksena on parantaa palveluiden saatavuutta tarjoamalla palveluita asi-

akkaille samanaikaisesti eri kanavien kautta. Samalla edistetään asiakaskeskeisyyttä, koska asiakas voi asioida toimihenkilön kanssa tilanteen mukaan valitsemallaan tavalla. Finanssialalla tavallisimpia palveluiden tarjoamiskanavia ovat konttorit, puhelinpalvelu ja internet. (Ylikoski & Järvinen 2011, 124–125.)

Yritysten tarjoamia kanavia kutsutaan suoriksi ja epäsuoriksi kanaviksi. Kun asiakkaan ja palveluyrityksen välillä on suoraa kaupankäyntiä, sitä kutsutaan suoraksi kanavaksi. Epäsuora kanava muodostuu, kun kaupankäynti asiakkaalle tapahtuu yhden tai useamman välittäjän tai teknisen laitteen kautta. Esimerkiksi pankin konttoreissa asioiminen henkilökohtaisesti asiakasneuvojan kanssa on suoraa asiointia ja näin ollen kaupankäynti tapahtuu suoran kanavan kautta. (Ylikoski & Järvinen 2011, 124.)

Tavallisimmat monikanavarakenteet ovat konttori, myyjät, asiamies, automatisoitu palvelupiste, suora- ja telemarkkinointi sekä sähköinen asiointikanava. Nämä monikanavarakenteet ja niiden ominaispiirteet on esitelty taulukossa 1. Taulukon kolme ensimmäistä kanavaa tarjoavat asiakkaalle henkilökohtaista palvelua, jolloin asiakas saa asiantuntijan opastusta, eikä asiakkaan tarvitse selviytyä omin avuin. Automatisoitu palvelupiste ja sähköinen kanava ovat asiakkaan itsepalvelupisteitä, jolloin asiakkaan taas on tultava toimeen omin toimin. Suora- ja telemarkkinointi perustuvat standardoituihin palveluihin, jossa asiakas on kontaktissa henkilökunnan kanssa, mutta henkilökunnan asiantuntemukselle ei aseteta niin suuria vaatimuksia, kuin henkilökohtaisessa palvelussa. (Ylikoski & Järvinen 2011, 124 – 125.)

Kanavarakenne	Ominaispiirteet
Konttori	Palveluhenkilökunta, asiakkaat tulevat liikehuoneistoon
Myyjät ja myyjäryhmät	Palveluhenkilökunta, joka käy asiakkaiden luona
Asiamies	Yksinyrittäjä, joka käy asiakkaiden luona, ei omaa liikehuoneistoa. Edustaa palvelun tarjoajaa.
Automatisoitu palvelupiste	Ei palveluhenkilökuntaa, asiakkaat tulevat liikehuoneistoon. Sijaitsee konttorin yhteydessä tai kaupallisessa keskuksessa.
Suora- ja telemarkkinointi	Palveluyritys ja asiakkaat käyvät kauppa omista

	toimipisteistään puhelimen ja postin välityksellä.
Sähköinen kanava	Asiakasyhteydet sähköisen kanavan välityksellä palveluyrityksen ja asiakkaiden toimipisteiden välityksellä.

Taulukko 1. Kanavarakenteet palvelualueilla (Ylikoski & Järvinen 2011, 124).

Monikanavaisuuden lisääntyminen merkitsee asiakkaiden kannalta parempaa palveluiden saatavuutta ajasta ja paikasta riippumatta. Parempaan saatavuuteen yhdistyy myös monikanavapalveluiden toiminnan helppous ja nopeus hoitaa asioita. Koska monikanavainen palveluntarjonta on tärkeää, pyritään uusia monikanavavaihtoehtoja kehittämään jatkuvasti. (Ylikoski & Järvinen 2011, 126.) Elektroniset palvelukanavat ovat tällä hetkellä suuressa nousussa teknologian kehityksen myötä ja pankkipalveluja käytetään yhä enenevässä määrin verkon kautta (Kontkanen 2009,70).

6 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Sähköinen asiointi tarkoittaa asian hoitamista tai tuotteen hankkimista tietoverkossa tarjottua palvelua käyttäen. Sähköisillä tiedonsiirtomenetelmillä tarkoitetaan sähköisiä lomakkeita, sähköpostia tai sähköisiin tietojärjestelmiin myönnettyjä käyttöoikeuksia eli kiinteitä teknisiä yhteyksiä tietojärjestelmiin. (Sähköinen asiointipalvelu 2005.) Sähköinen asiointi ja palveluiden tarjonta sähköisessä ympäristössä lisääntyy jatkuvasti. Tästä johtuen asiakkaat pyritään opastamaan käyttämään yhä enenevässä määrin sähköisiä asiointipalveluja erilaisten tieto- ja viestintäteknisten välineiden avulla. Tällä hetkellä suurin osa sähköisistä asiointipalveluista tapahtuu tietokoneella internet-selaimen välityksellä, mutta tulevaisuudessa asiointipalveluja käytetään yhä enemmän myös mobiili- ja tablet-päätelaitteilla. (Yhteentoimivuuden www-sivut 2013, 16.)

6.1 Sähköinen tunnistaminen

Sähköinen tunnistaminen voi tapahtua niin sanotusti kevyen tunnistamisen tai vahvan sähköisen tunnistamisen kautta. Mikäli sähköinen asiointi edellyttää tunnistamista, se voidaan tehdä erilaisten tunnistusmenetelmien välityksellä. (Andreasson & Koivisto 2013, 178–180.) Osuuspankin tarjoamiin sähköisiin palveluihin asiakas voi tunnistautua käyttämällä Osuuspankin verkkopalvelutunnuksia. Tällöin kyseessä on vahva sähköinen tunnistaminen. Koska pankin järjestelmissä käsitellään asiakkaan henkilökohtaisia ja salassa pidettäviä tietoja, ei kevyttä tunnistamista pankin tarjoamissa palveluissa voida käyttää. Koska kaikki opinnäytetyössä käsiteltävä tunnistaminen tapahtuu pankin verkkopalvelutunnusten kautta, ei kevyen tunnistamisen sääntöihin syvennyttä tarkemmin.

Sähköinen tunnistaminen on yksi etätunnistamisen muodoista ja nykyään useissa tapauksissa erittäin käyttökelpoinen tunnistamismuoto (Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut, Laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003 vaikutusten arviointi, 51). Sähköisiä tunnistamisenmenetelmiä on useita erilaisia. Asiakas voidaan tunnistaa käyttäjätunnuksen ja salasanan lisäksi myös kertakäyttösalasanoilla, varmennepohjaisella tunnistusmenetelmällä sekä biometrisellä tunnistusmenetelmällä. Yleisin sähköisissä palveluissa käytössä oleva tunnistusmenetelmä on kuitenkin tällä hetkellä käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin perustuva tunnistusmenetelmä. (Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut, Sähköisen tunnistamisen menetelmät ja niiden sääntelyn tarve, 26–34.) Tekniikan kehittyessä asiakas voidaan tunnistaa yhä luotettavammilla tavoilla ja näin asioiden hoitaminen sähköisten palveluiden kautta helpottuu ja nopeutuu (Andreasson & Koivisto 2013, 178–180).

6.2 Vahva sähköinen tunnistaminen

Vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan henkilöllisyyden todentamista sähköisesti. Vahva sähköinen tunnistaminen auttaa henkilöllisyyden todentamisessa ja tunnistamisessa, sekä tietojen salaamisessa sähköisissä verkostoissa ja palveluissa. Vahvan sähköisen tunnistamisen avulla kuluttajat voivat todentaa henkilöllisyytensä turvallisesti sähköisissä asiointipalveluissa. Sähköisiä tunnistusmenetelmiä ovat

pankkien myöntämät verkkopalvelutunnukset, väestörekisterin myöntämät kansalais-tunnisteet sekä teleyritysten mobiilivarmenteet. Tällä hetkellä suurin osa tunnistusta-pahtumista tehdään pankkien myöntämällä verkkopankkitunnuksilla. (Viestintäviras-ton www-sivut 2013.)

Vahvan sähköisen tunnistamisen ja sähköisen allekirjoituksen laissa, vahvalla sähköisellä tunnistamisella tarkoitetaan henkilön yksilöimistä ja tunnisteen aitouden ja oikeellisuuden todentamista sähköisellä menetelmällä. Henkilön tunnistamisen pitää perustua vähintään kahteen seuraavista kolmesta kohdasta:

- salasanaan tai johonkin muuhun sellaiseen, mitä tunnistusvälineen haltija tietää
- sirukorttiin tai johonkin muuhun sellaiseen, mitä tunnistusvälineen haltijalla on hallussaan
- sormenjälkeen tai johonkin muuhun tunnistusvälineen haltijan yksilöivään ominaisuuteen.

(Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisestä allekirjoituksesta 617/2009, 2§.)

Sähköisellä tunnistusvälineellä tarkoitetaan esineitä ja yksilöiviä tietoja tai ominaisuuksia, jotka yhdessä muodostavat vahvaan sähköiseen tunnistamiseen tarvittavat tunnisteet, tunnistamisen välineet ja todentamisen välineet. Sähköinen tunnistusmenetelmä on kokonaisuus, jonka muodostavat tunnistusväline sekä yksittäisen vahvan sähköisen tunnistustapahtuman toteuttamiseksi tarvittava järjestelmä. Sähköinen tunnistaminen vaatii sitä edellyttäviä palveluntarjoajia. Palveluntarjoaja tarjoaa tunnistusvälineitä asiakkaille tai vahvan sähköisen tunnistamisen palveluita niitä käyttäville palveluntarjoajille. Tunnistusvälineen haltija on luonnollinen henkilö, jolle tunnistuspalvelun tarjoaja on sopimukseen perustuen antanut tunnistusvälineen. Esimerkiksi Länsi-Suomen Osuuspankki tarjoaa asiakkailleen tunnistusvälineeksi verkkopankkitunnukset. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisestä allekirjoituksesta 617/2009, 2§.)

Sähköisellä todistuksella voidaan todentaa henkilöllisyys ja liittää allekirjoituksen todentamistiedot allekirjoittajaan. Sitä voidaan käyttää vahvassa sähköisessä tunnistamisessa sekä sähköisessä allekirjoituksessa. Vahvaa sähköistä tunnistamista tulisi

käyttää palveluissa, joissa käsitellään luottamuksellisia tietoja tai kun käsitellään asioita, joilla on taloudellista tai oikeudellista merkitystä. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisestä allekirjoituksesta 617/2009, 2§, Andreasson & Koivisto 2013, 176–180.)

6.3 Sähköinen allekirjoitus

Sähköisellä allekirjoituksella ymmärretään sähköisessä muodossa olevaa tietoa, joka loogisesti liittyy muuhun sähköiseen tietoon ja jota käytetään allekirjoittajan henkilöllisyyden todentamisen välineenä (Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut, Laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003 vaikutusten arviointi, 3). Allekirjoitus sitoo allekirjoittajan asiaan ja asiakirjaan. Sähköinen allekirjoitus on myös todiste allekirjoittajan henkilöllisyydestä. Laki sähköisestä allekirjoituksesta tuli voimaan 1.2.2003. Lain mukaan sähköinen allekirjoitus, joka perustuu laatuvarmenteeseen, on yhtä pätevä kuin perinteinen allekirjoitus. (Yhteentoimivuuden tietopankin www-sivut, 18.) Esimerkiksi Länsi-Suomen Osuuspankissa asiakkaan sähköisen palvelun kautta avaaman tilin tai tehdyn rahastomerkinän sopimus allekirjoitetaan verkkopankkitunnuksilla.

Laki määrittää myös kehittyneestä sähköisestä allekirjoituksesta. Kehittyneellä sähköisellä allekirjoituksella tarkoitetaan allekirjoitusta, joka liittyy yksiselitteisesti sen allekirjoittajaan. Allekirjoituksella voidaan yksilöidä allekirjoittaja, koska se on luotu menetelmällä, jonka allekirjoittaja voi pitää yksinomaisessa valvonnassaan. Kehittyneet sähköinen allekirjoitus pitää olla liitettynä muuhun sähköiseen tietoon siten, että tiedon mahdolliset muutokset voidaan havaita. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisestä allekirjoituksesta 617/2009, 2§.)

Sähköinen allekirjoitus voidaan luoda käyttämällä ainutkertaista tietokokonaisuutta, esimerkiksi koodeja tai yksityisiä avaimia, myös allekirjoituksen todentaminen tapahtuu näiden tietokokonaisuuksien pohjalta. Sähköinen allekirjoitus luodaan ohjelmistojen, laitteiden sekä allekirjoituksen luomistietojen avulla. (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisestä allekirjoituksesta 617/2009, 2§.)

6.4 Etämyynti

Koska verkkoneuvottelun aikana asiakas ja toimihenkilö eivät tapaa henkilökohtaisesti toisiaan, vaan kommunikointi tapahtuu sähköisen etäviestintäväliseen kautta, tulee neuvottelun aikana toimihenkilön noudattaa etämyynnin säännöksiä. Verkkoneuvottelun välinen asiointi täyttää etäviestinnän ja etämyynnin kriteerit ja siksi työssä käsitellään etämyyntiä ja sen vaatimia edellytyksiä. Kappaleessa keskitytään rahoituspalveluiden ja rahoitusvälineiden etämyynnin säännöksiin, sillä pankin tarjoamat palvelut koskevat rahoituksen tuotteita.

Kuluttajansuojalain mukaan etämyynnillä tarkoitetaan tässä tapauksessa rahoituspalvelun tarjoamista kuluttajalle elinkeinonharjoittajan järjestämän etätarjontamenetelmän avulla, jossa sopimuksen tekemiseen ja sitä edeltävään markkinointiin käytetään yksinomaan yhtä tai useampaa etäviestintämenetelmää. Etätarjontamenetelmä tarkoittaa markkinointi- tai myyntitapaa, joka on järjestetty niin, että sen pääasiallisena tavoitteena voidaan todeta olevan sopimusten tekeminen etäviestimen eli puhelimen, postin, television, tietoverkon tai jonkin muun välineen avulla. Etäviestimen tarkoituksena on, että sopimus voidaan tehdä ilman, että myyjä ja ostaja ovat yhtä aikaa paikalla. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 6a:4§.)

Etämyynnin edellytyksenä on, että asiakkaalle kerrotaan hyvissä ajoin ennen sopimuksen tekoa ennakkotiedot etämyynnistä. Asiakkaalle on annettavat tiedot elinkeinonharjoittajasta, tarjottavasta rahoituspalvelusta, etäsopimuksesta ja oikeussuojakeinoista. Ennakkotietojen antamisesta asiakkaalle on määritetty kuluttajansuojalaisissa. Ennakkotiedot on annettava kuluttajalle selkeästi, ymmärrettävästi ja niin, että tietojen kaupallinen tarkoitus käy selkeästi ilmi. (Kuluttajansuojalaki 38/1978, 6a:5§.)

OP-Pohjola-ryhmä on saanut ainoana finanssiryhmänä käyttää myös kertatunnistusmenetelmää etämyynnissä. Kertatunnistus tarkoittaa pankin asiakkaana olevan henkilön tunnistamista puhelimesta asiakkaalta kysyttävien kysymysten avulla. Kertatunnistuksen prosessissa tunnistetaan asiakas, puhelu tallennetaan sekä sopimusten teossa noudatetaan etämyynnin säädöksiä. Kertatunnistaminen on yksi OP-Pohjola-ryhmän vahvuuksista etämyyntiä suoritettaessa. Kertatunnistamisen kautta tehdyt

sopimukset asiakkaan kanssa tulee postittaa allekirjoitettavaksi ja valvoa asiakirjojen palautumista. (Opinet 2014.)

6.5 Länsi-Suomen Osuuspankin tarjoamat sähköisen asioinnin kanavat

Osuuspankin tarjoamia sähköisiä asiointikanavia ovat op.fi-palvelu, jolla tarkoitetaan verkkopalvelua, OP-puhelinpalvelu, OP-mobiili sekä Pivo (Osuuspankin www-sivut 2013). Sähköisten palveluiden kehityksen myötä asiakkaiden on mahdollista hoitaa pankki- ja vakuutusasioita paikasta ja ajasta riippumatta. Esimerkiksi verkkopalvelu on asiakkaiden käytössä ympäri vuorokauden ja sen välityksellä voi asioida eri sähköisten toimintojen kautta. Länsi-Suomen Osuuspankin asiakkuusjohtaja Satu Lehtinen kommentoi Länsi-Suomen Osuuspankin asiakaslehdessä seuraavasti, ”*Jatkossa lähes kaikki asiat saa vireille sähköisten kanavien kautta ja monet hoituvat niissä alusta loppuun*” (Neva, T. 2013, 9).

OP-Verkkopalvelu

Verkkopalvelulla tarkoitetaan internet-verkkoon liitetyn tietojärjestelmän tuottamaa palvelua organisaation sidosryhmälle tai organisaatiolle. Verkkopalvelu rinnastetaan www-sivustoksi ja voidaan todeta, että verkkopalvelu on tietyn organisaation tuottama tai tiettyä aihetta käsittelevä ja siten selkeän kokonaisuuden muodostava www-sivujen joukko. (Web-opas www-sivut 2013.) Tässä tapauksessa verkkopalvelulla tarkoitetaan pankkien tarjoamia internetsivuja, joiden kautta asiakas voi hoitaa päivittäisiä raha-asioitaan sähköisesti. Jokaisella pankilla on omat verkkopalvelujärjestelmänsä, joihin vaaditaan omat verkkopalvelutunnukset. Tunnistauduttaessa sähköisesti palveluihin pankkien myöntämällä verkkopalvelutunnuksilla pitää muistaa, että verkkopalvelutunnukset ovat aina henkilökohtaiset. Verkkopalveluja käytettäessä, palveluja voi käyttää ainoastaan se henkilö, jonka nimissä pankkitunnukset ovat. Laki sähköisestä tunnistamisesta asettaa ehdot verkkopalvelun käytölle. (Suomi.fi:n www-sivut 2013.)

Osuuspankin verkkopalvelu on sähköinen asiointikanava ja se on tarkoitettu OP-Pohjola-ryhmään kuuluvien pankkien asiakkaille. Osuuspankin verkkopalvelutun-

nukset sisältävät käyttäjätunnuksen, salasanan sekä avainlukulistan. Verkkopalvelutunnuksilla asiakas voi todistaa henkilöllisyytensä viranomaisille sähköisten asiointikanavien kautta. Osuuspankin sähköinen tunnistaminen edellyttää Osuuspankissa olevia verkkopalvelutunnuksia. Sähköisesti tunnistautunut asiakas voi hoitaa pankki- ja vakuutusasioitaan verkon välityksellä ajasta ja paikasta riippumatta. Verkkopalvelun kautta asiakas voi olla yhteydessä eri kanavien välityksellä. Asiakas voi olla yhteydessä pankkiin op.fi - palvelun avulla verkkoviestin, verkkovaltakirjan, verkkoneuvottelun tai keskustelukanavan (chatin) välityksellä, myös ajanvaraus onnistuu op.fi:n kautta. Asiakas voi varata itselleen pankki- tai vakuutusajan omien tunnusten kautta. Ajanvarauksessa asiakas voi valita itselleen parhaimman asiointitavan joko puhelin-, verkkoneuvottelu- tai konttoriajan ja myös asiointikonttori on mahdollista valita itselleen sopivaksi. Op.fi - palvelu toimii verkkopalvelutunnuksilla ja se tarjoaa useita mahdollisuuksia eri asiointitavoille. (Osuuspankin www-sivut 2013, Osuuspankin verkkopalvelutunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleiset ehdot.)

OP-Puhelinpalvelu

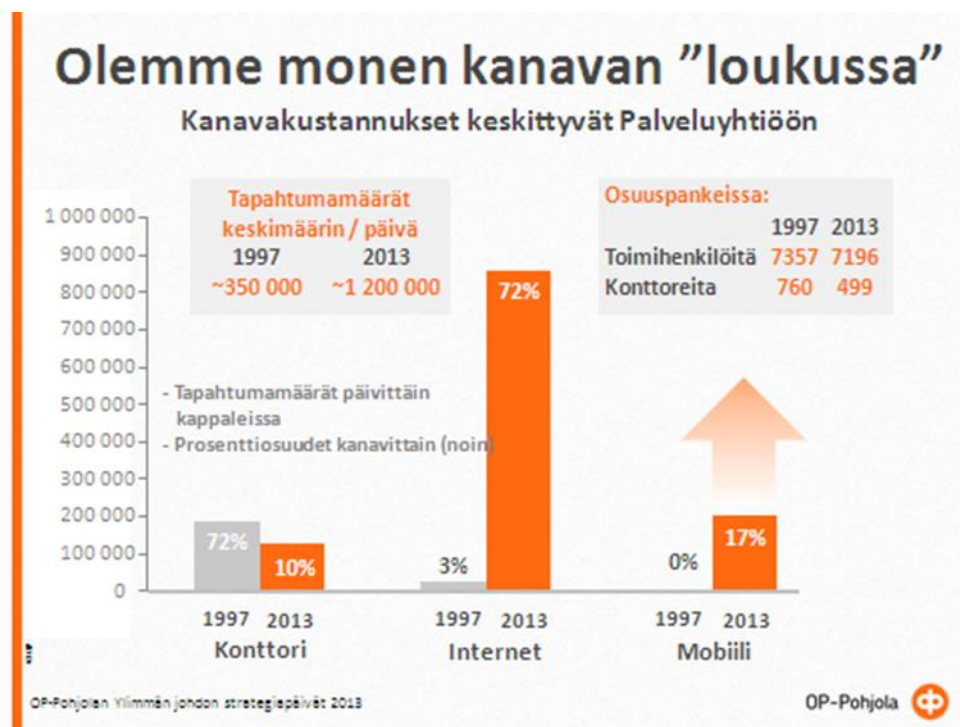
Länsi-Suomen Osuuspankki on kehittänyt monikanavaista palveluntarjontaansa muun muassa puhelinpalvelun uudistamisella. Länsi-Suomen Osuuspankkiin otettiin uusi OP-Kontakti puhelinpalvelujärjestelmä käyttöön huhtikuun 2013 aikana. Tämä uusi palvelukokonaisuus mahdollistaa asiakkaiden tunnistamisen sähköisesti puhelinpalveluun Osuuspankin verkkopalvelutunnuksilla. Tunnistamisen myötä asiakkaan asioita pystytään hoitamaan yhä enemmän suoraan puhelimen välityksellä. Näin ollen puhelinpalveluun tunnistautuneen asiakkaan asioiden hoitaminen ja etämyynti on jatkossa helpompaa. Sähköisen tunnistamisen yleistyessä jää perinteinen kertatunnistaminen taka-alalle asiakkaiden tunnistamisessa. Asiakkaiden ei tarvitse tulla henkilökohtaisesti allekirjoittamaan sopimuksia konttorille, kun sopimus on tehty OP-Kontakti puhelinpalvelun kautta sähköisesti tunnistautuneena. (Neva, T. 2013, 3.)

OP-Mobiili

Osuuspankki tarjoaa verkkopalvelun ja puhelinpalvelun lisäksi asiakkaille OP-mobiili-palvelua. Mobiili-palvelu tarkoittaa asiointia älypuhelimien tai tabletin välityksellä ja se on turvallinen ja helppo tapa hoitaa pankki- ja vakuutusasioita. Pankki-

asioiden hoito käy entistä nopeammin ja pankki kulkee käytännössä asiakkaan mukana. OP-Mobiili palvelu toimii Windows älypuhelimessa, Applen iPhonessa, Android älypuhelimessa sekä tablettitietokoneilla. Myös OP-Mobiilin käyttämisessä tarvitaan Osuuspankin henkilökohtaiset verkkopalvelutunnukset. (Osuuspankin www-sivut 2013.)

Mobiili-palvelussa asiakas pystyy hoitamaan monia pankkiasioitaan. Palvelussa voi esimerkiksi tehdä tilisiirtoja, tilata e-laskuja tai maksaa laskuja. Laskuja maksettaessa mobiili-palvelun kautta on mahdollista käyttää mobiili-laitteen kameraa viivakoodinlukijana, näin laskujen maksaminen helpottuu entisestään. Palvelusta löytyy myös tiedot asiakkaan vakuutuksista ja sijoituksista OP-Pohjola-ryhmässä.



Kuvio 4. OP-Pohjola Konsernin palvelukanavien käytön muutos (Opinet 2014).

Kuvion 4 perusteella nähdään, kuinka asiakaskäyttäytyminen on muuttunut 16 vuodessa. Vuonna 1997 suurin osa asiakkaista hoitivat pankkiasiansa käymällä pankin konttorilla ja vain 3 % asiakkaista käytti internetiä pankkiasioiden hoitamiseen. Vuoteen 2013 verrattuna pankkikäyttäytyminen on muuttunut päinvastaiseksi. Tällä hetkellä asiakkaista suurin osa käyttää internetiä ja mobiilipalvelua pankkiasioiden hoitamiseen ja vain pieni osa käy pankin konttorilla asioimassa. Mobiilipalvelun käyt-

töönotto on kasvanut hurjaa vauhtia ja siksi mobiilipalvelu onkin tällä hetkellä yksi OP-Pohjola konsernin tärkeistä kehityksen painopisteistä. Älypuhelin- ja tablet-tietokoneiden käytön yleistymisen kasvattaa mobiilipankin käyttöä. Tulevaisuudessa myös verkkoneuvottelu pyritään tuomaan mobiilipankkiin.

Pivo

Pivo on mobiililompakko ja se toimii tällä hetkellä OP-verkkopalvelutunnuksilla iPhone, Android, Jolla ja Windows – puhelimissa. Pivon avulla kuluttaja on ajan tasalla tilitapahtumistaan. Palvelun kautta asiakas näkee menneet tapahtumat ja pystyy näin ennakoimaan tulevaa. Pivo näyttää esimerkiksi tilin säännölliset tulot ja menot. Osuuspankin kortit näkyvät automaattisesti palvelussa ja pivo ilmoittaa, kun korttia veloitetaan. Pivo mahdollistaa siis asiakkaalle kuluttamisen seuraamisen uudella tasolla. Palvelu kokoaa tärkeät saldotiedot, maksu- ja kanta-asiakkuuskortit sekä kanta-asiakkuusedut yhdeksi palveluksi. Länsi-Suomen Osuuspankki on ensimmäinen OP-Pohjola-ryhmän pankki, joka on tuonut asiakasomistajajäsen edut Pivoon.

Pankkiasioinnin lisäksi asiakas löytää Pivosta myös joidenkin kauppiaiden palveluita ja tarjouksia. Yhteistyö kauppiaiden kanssa laajenee jatkuvasti, kun palvelu yleistyy asiakaskunnan käytössä. Pivo on tarkoitettu kaikille, myös muiden pankkien asiakkaille. Vaikka Pivo on tarkoitettu myös muiden pankkien asiakkaille, ovat Osuuspankin asiakkaat etusijalla, sillä Osuuspankin asiakkaat saavat palvelun ensimmäisenä käyttöön Suomessa.

7 VERKKONEUVOTTELU

Verkko- ja videoneuvottelu tarkoittavat kaksisuuntaista reaaliaikaista kuva- ja äänilyhteyttä, jonka välityksellä voidaan olla yhteydessä asiakkaaseen. Verkkoneuvottelu voi olla kahden tai useamman henkilön online-tapaaminen tietokoneiden ja internet-yhteyksien välityksellä. Neuvottelun aikana voidaan jakaa yhteisiä muistiinpanoja, yhteistä piirtoalustaa sekä jaettuja sovelluksia samanaikaisen ääni- ja video-

yhteyden välityksellä. Koska neuvottelun aikana on mahdollista havainnollistaa asioita, antaa se neuvottelulle lisäarvoa molempien osapuolien kannalta. Verkkoneuvottelussa viestinnän perusasiat säilyvät samoina, vaikka reaaliaikainen viestintä videokuvan välityksellä on uutta. Kuunteleminen, kyseleminen, ajatusten vaihtaminen sekä rohkaiseva palaute ovat tärkeitä myös verkkoneuvottelussa. Yksinkertaisimmillaan verkkoneuvottelu tapahtuu tavallista internet-selainta, web-kameraa ja kuulokemikrofonია käyttäen. (Norvanto, T. 1998 s. 4, Norvanto, T., Mediamyllyn www-sivut.)

Verkko- ja videoneuvottelu toimivat etäyhteyden avulla ja muistuttavat toisiaan, mutta käyttötavoissa on eroja. Verkkoneuvottelu on lähtökohtaisesti henkilökohtaisen osallistumisen väline, johon jokainen osallistuu omalla tietokoneellaan ja omien tunnuksien kautta. Verkkoneuvottelua varten asennetaan sen vaatima sovellus ja sen välityksellä voidaan jakaa ja työstää neuvotteluun liittyviä asiakirjoja ja sopimuksia. Videoneuvottelu on lähinnä tarkoitettu ryhmien käyttöön, jolloin neuvottelutilaisuuDET ovat yleisluontoisempia kuin verkkoneuvottelut. (Mediamyllyn www-sivut.)

Länsi-Suomen Osuuspankissa on ollut keväästä 2013 alkaen mahdollista käydä pankki- ja vakuutusneuvotteluja verkkoneuvottelun välityksellä. Verkkoneuvottelun ajan asiakas voi varata OP-verkkopalvelussa, puhelimitse tai konttorilla asioidessa. Neuvottelun alussa asiakkaan tulee asentaa tietokoneeseensa verkkoneuvottelun vaatima ilmainen Videra-ohjelma, jonka avulla neuvottelu voidaan toteuttaa. Ohjelman voi asentaa neuvottelun alussa tai vaihtoehtoisesti etukäteen op.fi-sivujen kautta. Verkkoneuvottelussa asiakas ja pankin asiantuntija näkevät toisensa web-kameroiden välityksellä ja ääni kulkee mikrofoniin ja kuulokkeiden kautta. Neuvottelu on mahdollista käydä myös ilman web-kameraa, vaikka kasvot eivät näy, pystytään asiakirjoja ja muita tiedostoja jakamaan ja tarkastelemaan ohjelman avulla. Tällä hetkellä pankin tarjoama verkkoneuvottelu voidaan toteuttaa vain kahden ihmisen välillä. Neuvottelussa voi siis olla vain yksi asiakas ja toimihenkilö. Tulevaisuudessa palvelun kautta voidaan hoitaa myös monen asiakkaan asioita, niin että useampi henkilö on avannut verkkoneuvotteluyhteyden omalta päätteeltään. Monen henkilön verkkoneuvottelu antaa esimerkiksi mahdollisuuden hoitaa kuolinpesän asioita, kun pesässä on useita osakkaita. Kun kaikki kirjautuvat palveluun omien tunnusten kautta, pystytään kaikki osalliset tunnistamaan ja keskustelua käymään koko ryhmän kesken. Tu-

levaisuudessa Länsi-Suomen Osuuspankin tarjoamaan verkkoneuvotteluun on mahdollista osallistua kahdeksan asiakkaan samanaikaisesti. (OP-Pohjolan asiakaslehti 4/13, 6.)

Länsi-Suomen Osuuspankin tarjoamaa verkkoneuvottelua voivat käyttää Osuuspankin henkilöasiakkaat, joilla on tunnukset OP-verkkopalveluun. Verkkoneuvottelu on tarkoitettu helpottamaan asiakkaiden asiointia pankissa. Asiakkaat pääsevät keskustelemaan kasvokkain pankin asiantuntijan kanssa, välimatkasta ja paikasta huolimatta. Verkkoneuvottelu on turvallinen tapa hoitaa pankki- ja vakuutusasioita. Pankin tarjoamat verkkoneuvottelut ovat salattu SSL-salauksella (Secure Sockets Layer) ja OP-Pohjola ryhmä on varmistanut verkkoympäristön tietoturvallisuuden. Turvallisuuden lisäämiseksi jokainen verkkoneuvottelu tallennetaan. (Osuuspankin www-sivut 2013.)

7.1 Tarvittava teknologia

Jotta verkkoneuvottelu voidaan toteuttaa asiakkaan ja Osuuspankin toimihenkilön välillä, pitää molemmilta osapuolilta löytyä tietokone, internetyhteys, web-kamera, kuulokkeet sekä mikrofoni. Web-kamera ei ole aivan välttämätön, sillä neuvottelu pystytään toteuttamaan ilman asiakkaan kasvojen näkymistä. Verkkoneuvottelun suorittamiseksi molempien osapuolien tietokoneissa pitää olla jokin seuraavista käyttöjärjestelmistä, Windows XP ServicePack 3 (SP3), Windows Vista SP2, Windows 7 (32 ja 64-bit), Windows 8 tai MAC OS. Osuuspankin tarjoamaa verkkoneuvottelua ei ole vielä mahdollista käydä älypuhelimien tai tabletin välityksellä. (Osuuspankin www-sivut 2013.)

Verkkoneuvottelun aloittamiseksi asiakkaalla pitää olla Osuuspankin verkkopalvelutunnukset ja hänen tulee olla kirjautuneena palveluun. Ennen yhteyden avaamista asiakkaan pitää asentaa verkkoneuvottelu VidyoDesktop -ohjelma. Ohjelma on maksuton ja sen voi asentaa koneelle verkkoneuvottelun aloittamisen yhteydessä. VidyoDesktop -ohjelma poistuu asiakkaan koneelta verkkoneuvottelun jälkeen, turvallisuuden takaamiseksi. Ohjelma pitää asentaa aina verkkoneuvottelun aloituksen yhteydessä. (Osuuspankin www-sivut 2013.)

7.2 Hyödyt ja riskit

Verkkoneuvottelun hyötynä on sen visuaalisuus. Neuvottelussa käyty asiat voidaan havainnollistaa kuvilla, sopimuksilla ja muilla aiheeseen liittyvillä dokumenteilla ja asiakirjoilla. Verkkoneuvottelun kasvo- ja kuvayhteys tekee keskustelusta puhelinneuvottelua henkilökohtaisempaa ja luotettavampaa. (Neva T. 2013, 11, Norvanto T.)

Verkkoneuvottelu avaa eri alojen ammattilaisille uuden tavan toimia asiakkaiden kanssa. Verkkoneuvottelun hyödyksi koetaan myös se, että se mahdollistaa pankkiasioiden hoitamisen omalta kotisohvalta tai työpaikalta. Näin ollen ajan löytäminen asioiden hoitamiseen helpottuu ja tulee vaivattomammaksi. Neuvottelun yhteydessä materiaalien jakaminen asiakkaalle helpottaa mutkikkaampien asioiden käsittelyä. (Neva T. 2013, 11, Norvanto T.) Asiakirjoja on helpompi esittää asiakkaalle, kun asiakirjat voidaan jakaa suoraan asiakkaan omalle näyttöpäätteelle. Esimerkiksi konttorilla asioidessa asiakirjat olisi tulostettava ja noudettava kesken neuvottelun tulostimelta tai vaihtoehtoisesti toimihenkilön olisi käännettävä omaa näyttöpäätettä asiakkaiden nähtäväksi.

Länsi-Suomen Osuuspankki tarjoaa verkkoneuvottelu mahdollisuutta asiakkaille, joilla on käytössään Osuuspankin verkkopalvelutunnukset. Mikäli asiakkaalta löytyy verkkoneuvotteluun vaadittavat tarvikkeet, ei verkkoneuvottelu aiheuta asiakkaalle lisäkuluja. Tällöin asiakas säästää ne kulut, jotka muodostuisivat konttorissa asioimisesta. Näillä kuluilla tarkoitetaan esimerkiksi auton bensinikuluja ja parkkimaksuja. (Neva T. 2013, 11, Norvanto T.)

Verkkoneuvotteluiden haasteet ovat samoja kuin muillakin sähköisillä asiointipalveluilla. Huomioitavaa on, että näkyvyys vastapuolelle on rajallinen, jolloin kuuloetäisyydellä voi olla muitakin henkilöitä. Tämä on pankkiasioiden hoitamisessa huomioitava asia, sillä pankkiasiat ovat aina henkilökohtaisia. Jos taustalla näkyy muita henkilöitä, on verkkoneuvotteluasiakkaalta varmistettava, että pankkiasioista voidaan keskustella muidenkin läsnä ollessa. Verkkoneuvottelussa on myös huomioitava, että vain tunnistautuneen asiakkaan asioita voidaan hoitaa. Mikäli kyseessä on esimerkiksi aviopari ja nainen on kirjautunut palveluun, voidaan tällöin hoitaa vain naisen asi-

oita vaikka mies olisi neuvottelussa läsnä. Verkkoneuvottelua käytettäessä ääni tai kuva voi pätkiä tai yhteyden muodostuminen epäonnistua. Tämän seurauksena asiakkaan asioita ei voidakaan hoitaa, vaan hänelle pitää varata uusi aika tai asiakas voidaan tavoittaa puhelimitse asian hoitamiseksi. Asioiden hoitaminen puhelinyhteydellä on kuitenkin huomattavasti suppeampaa. (Andreasson & Koivisto 2013, 199.)

Asiakkaan luotettava tunnistaminen ensimmäisen verkkoneuvottelun yhteydessä on tärkeää. Tunnistaminen voi tapahtua esimerkiksi näyttämällä kuvallista henkilötodistusta web-kameraan. Neuvottelun aloittamisessa asiakkaan on kuitenkin tunnistuttava palveluun verkkopankkitunnuksillaan, jolloin kyseessä on sähköinen tunnistaminen. Pankkivirkailijan tulee kuitenkin olla tarkkana, ettei palveluun ole tunnistautunut joku muu toisen asiakkaan tunnuksilla. Tällaisia tapauksia voivat olla esimerkiksi sellaiset, kun miehelle on varattu aika neuvotteluun ja vaimo kirjautuu miehen tunnuksilla ja aloittaa neuvottelun ilman miehen läsnäoloa. (Andreasson & Koivisto 2013, 199.)

Pankin näkökulmasta riskejä verkkoneuvottelun aikana on esimerkiksi pankkisalaisuudenalaisen tiedon välittyminen asiakkaalle. Tällaisia tapauksia voivat olla esimerkiksi, jos toimihenkilöt keskustelevat taustalla pankkiasioista ja äänet kuuluvat verkkoneuvottelu asiakkaalle tai jos taustalle on jäänyt pankin asiakirjoja asiakkaan nähtäväksi. Riskinä on myös se, että toimihenkilö jakaa verkkoneuvottelun aikana asiakkaalle sellaisia ohjelmia, jotka ovat vain pankin käyttöön. Myös ohjelman käytön riskinä on, jos luullaan, että ääniyhteys asiakkaaseen on suljettu tai neuvottelu on ollut tarkoitus päättää, mutta yhteys onkin jäänyt auki.

8 CASE: LÄNSI-SUOMEN OSUUSPANKILLE KEHITETYT KYSELYLOMAKEPOHJAT

8.1 Tutkimusaihe

Opinnäytetyön alkuperäinen tarkoitus oli toteuttaa Länsi-Suomen Osuuspankissa asiakas- ja toimihenkilökysely verkkoneuvottelun vastaanottamisesta tapana hoitaa

pankkiasioita. Koska verkkoneuvottelun tarjonnassa aiheutui tietoteknisiä ongelmia, oli tarjonta väliaikaisesti keskeytettävä ja ongelmat korjattava. Opinnäytetyön aikataulun rajoittamana työn alkuperäistä suunnitelmaa oli muutettava. Koska verkkoneuvottelu on Länsi-Suomen Osuuspankille tärkeä uusi työkalu asiakkaiden kanssa, on sen tutkiminen ja kehittäminen pankille tärkeää. Tästä syystä opinnäytetyön aihe päätettiin pitää verkkoneuvottelussa. Pohdimme työnkuvan muutosta asiakkuuspäällikkö Maria Vuoriahon kanssa ja totesimme, että pankki tarvitsee valmiit kyselylomakepohjat, joiden avulla pystytään tulevaisuudessa tutkimaan ja kehittämään verkkoneuvotteluiden käyttöä. Lomakkeiden lähetystä varten, työssä toteutetaan pankille myös saatesähköpostit.

Opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa Länsi-Suomen Osuuspankille kyselylomakepohjat, jotka otetaan käyttöön, kun verkkoneuvotteluja aletaan käydä yhä aktiivisemmin. Työssä toteutetaan kaksi lomaketta, toinen pankin toimihenkilöille ja toinen henkilöasiakkaille. Lomakkeiden tarkoituksena on kerätä palautetta niin toimihenkilön kuin asiakkaan näkökulmasta. Kyselylomakkeet on tarkoitettu vain tietyille kohderyhmälle, sillä palautetta kerätään vain niiltä henkilöiltä, jotka ovat verkkoneuvottelun käyneet. Pankki ottaa lomakkeet käyttöönsä ja kyselyt lähetetään viikoittain niille asiakkaille ja toimihenkilöille, jotka ovat neuvottelun käyneet kyseisen viikon aikana. Kyselyiden lähetys on toteutettava vielä toistaiseksi manuaalisesti ja lähetykset tullaan organisoimaan Länsi-Suomen Osuuspankin asiakkuusyksikössä. Asiakkuusyksikkö tarkoittaa verkko- ja puhelinpalveluyksikköä, jossa myös itse työskentele-

Pankin ajanvarausjärjestelmän kautta pystytään poimimaan tieto, ketkä toimihenkilöt ja asiakkaat neuvottelun ovat suorittaneet. Näiden tietojen avulla voidaan kyselyt lähettää oikeille henkilöille. Kyselyiden lähetys toteutetaan kerran viikossa, jotta käyty neuvottelu on asiakkailta ja toimihenkilöillä vielä hyvin muistissa. Palautettujen lomakkeiden pohjalta Länsi-Suomen Osuuspankki pystyy seuraamaan ja tarkastelemaan verkkoneuvottelujen kasvun kehitystä, teknisten ongelmien ilmenemistä ja osapuolien tyytyväisyyttä uuteen neuvottelupalveluun.

8.2 Verkkoneuvottelukoulutus

Verkkoneuvottelupalvelu otettiin käyttöön Länsi-Suomen Osuuspankissa keväällä 2013, jolloin vain muutama toimihenkilö toimi aluksi edelläkävijänä palvelun käyttöönotossa verkko- ja puhelinpalvelussa. Kun syksyllä verkkoneuvottelumahdollisuutta laajennettiin yhä useammalle toimihenkilölle, piti verkkoneuvottelun käyttöönotosta pitää erillinen koulutus. Perehdytyskoulutuksia järjestettiin neljä kappaletta, kaksi Porissa ja kaksi Raumalla. Koulutukset pidettiin 23.9, 27.9, 30.9 ja 4.10. Kaksi ensimmäistä koulutusta pidettiin Porissa BePopin konttorilla ja kaksi viimeistä koulutusta Raumalla Kauppakadun konttorilla. Koska Länsi-Suomen Osuuspankin toimipisteitä on useita, saivat toimihenkilöt eri konttoreilta valita itselleen lähempänä olevan koulutuspaikan ja sopivamman koulutuspäivän. Ajallisesti koulutus kesti noin kaksi tuntia.

Koulutuksen sisältö koostui asiakkaan tuntemisen ja etämyynnin ohjeista, verkkoneuvotteluohjelman käytöstä ja sen asentamisesta. Koska verkkoneuvottelu on itsessään etämyynnin väline, ovat neuvottelun yhteydessä kuluttajasuojalain määrittämät rahoituspalvelujen ja rahoitusvälineiden etämyynnin säännökset voimassa. Koulutuksen tarkoituksena oli perehdyttää verkkoneuvottelun käyttöönottavat toimihenkilöt verkkoneuvottelun käytäntöön. Koulutuksessa esitettiin uuden asiointitavan helpouteen, läheisyyteen sekä turvallisuuteen vaikuttavia asioita. Tavoitteena oli ohjeistaa toimihenkilöitä opastamaan asiakkaille, miten he voivat varata verkkoneuvotteluajan verkkopalvelun kautta ja kuinka he pääsevät aloittamaan varatun verkkoneuvotteluajan. Koulutuksen aikana käytiin läpi myös se, kenelle verkkoneuvottelu on suunnattu ja ketkä sitä voivat käyttää. Myös verkkoneuvottelun tekniset ja materiaaliset vaatimukset käytiin läpi.

Esityksen avulla visioitiin kuvin, miten verkkoneuvotteluohjelman asentaminen onnistuu ja mitä asiakas ja toimihenkilö näkevät omalla päätteellään verkkoneuvottelun aikana. Koulutuksessa perehdyttiin verkkoneuvotteluohjelman toimintoihin. Esityksen avulla pystyttiin havainnollistamaan, miten järjestelmä toimii ja mitä toimintojen avulla pystytään toteuttamaan. Järjestelmän jokainen toiminto käytiin yksitellen läpi. Lopuksi koulutuksen yhteydessä toteutettiin myös todellinen verkkoneuvotteluyhteys. Avasimme koulutuksen vetäjän asiakkuuspäällikkö Maria Vuoriahon kanssa

verkkoneuvotteluyhteyden omien tietokoneidemme välityksellä. Yhteyden avulla pystyimme paremmin näyttämään verkkoneuvottelun aloituksen ja palvelun realistisen näkymän. Myös toimintojen läpikäyminen ohjelman kautta antoi selkeämmän ja aidon kuvan kuinka palvelu oikean neuvottelun aikana toimii.

Koulutuksen lomassa toimihenkilöille annettiin koulutusmateriaalit, jotka ovat apuna verkkoneuvotteluita käytäessä. Toimihenkilöillä on myös mahdollisuus harjoitella verkkoneuvotteluohjelmaa käytännössä pankin harjoittelutunnusten avulla. Näin todellinen verkkoneuvottelu on luontevampaa, kun pohjalla on jo hieman kokemusta ohjelman käytöstä.

8.3 Lomakkeiden suunnittelu

Hyvän kyselylomakkeen pitää olla selkeä, siisti ja houkuttelevan näköinen, sillä vastaaja päättää ulkonäön perusteella vastaako hän kyselyyn. Lomakkeen alkuun tulee sijoittaa helpot kysymykset, jotta vastaajan mielenkiinto kyselyä kohtaan säilyy. Vaikeammat kysymykset sijoitetaan lomakkeen loppuun. Lomake pitää olla rakennettu loogisesti niin, että samaa aihetta koskevat kysymykset on ryhmitelty kokonaisuusiksi. Vastausohjeet pitää olla selkeät ja yksiselitteiset, jotta vastaaja osaa helposti vastata kysymyksiin. Lomakkeen kysymykset pitää olla muodostettu niin, että kysytään aina yhtä asiaa kerrallaan, jotta vastaaja ei voi ymmärtää kysymyksiä väärin. Kysymysten tarpeellisuutta pitää miettiä tarkkaan, sillä kysymyksiä ei voida jälkikäteen lisätä. Lomakkeesta ei sovi tehdä liian pitkää, jotta vastaaja jaksaa keskittyä jokaiseen kysymykseen. Lomake tulee suunnitella niin, että se on helposti käsiteltävissä tilasto-ohjelmalla. (Heikkilä 2008, 47–48.)

Kyselylomakkeen kysymykset voivat olla avoimia tai suljettuja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään pääasiallisesti avoimia kysymyksiä. Avoimet kysymykset ovat usein helppo laatia, mutta työläitä käsitellä sillä sanallisten vastausten luokittelu on vaikeaa. Avoimet kysymykset ovat usein sellaisia, että ne houkuttelee vastaamatta jättämiseen ja niiden avulla voidaan saada sellaisia vastauksia, joita ei etukäteen osattu ajatella. Avoimet kysymykset sijoitetaan usein lomakkeen loppuun ja niille on varattava riittävästi vastaustilaa lomakkeesta. Suljetuissa kysymyksissä on annettu

valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaaja ympyröi tai rastittaa sopivan. Suljettuja kysymyksiä on hyvä käyttää silloin, kun vastausvaihtoehdot on rajoitetusti ja ne tiedetään etukäteen. Suljettujen kysymysten käsittely on helppoa ja kysymyksiin vastaaminen nopeaa. Suljettuja kysymysmuotoja on erilaisia, kysymyksiä, joissa on vain kaksi vastausvaihtoehtoa, kutsutaan dikotomisiksi ja kysymyksiä, joissa on useita vastausvaihtoehtoja, kutsutaan monivalintakysymyksiksi. Kysymysten laadinnassa tulee huomioida, että vastausvaihtoehtojen määrä ei saa olla kovin suuri, vastausvaihtoehdot ovat mielekkäitä ja järkeviä ja että kaikille vastaajille löytyy sopiva vastausvaihtoehto. Monivalintakysymyksissä saattaa olla myös sekamuotoisia kysymyksiä, jolloin osa vastausvaihtoehdoissa on annettu ja osa on avoimia. Tällaista kysymysvaihtoehtoa käytetään yleensä silloin, kun on epävarmaa onko kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot keksitty. (Heikkilä 2008, 49–52.)

Kysely voidaan toteuttaa eri kanavien kautta. Vaihtoehtoisia kanavia ovat muun muassa kirjekysely, haastattelu tai internet-kysely. Kirjekysely eli postikysely toteutetaan niin, että kysyjä ja vastaaja eivät ole välittömässä vuorovaikutuksessa keskenään, vaan kysely toteutetaan postin välityksellä. Vastaaja saa kirjekuoren, jossa on saate, kyselylomake sekä lomakkeen palauttamista varten suunnattu palautuskirjekuori. Haastattelun avulla toteutettu kysely tapahtuu niin, että haastattelija ja haastateltava ovat suorassa vuorovaikutuksessa keskenään. Haastattelu voidaan toteuttaa kasvotusten tai vaihtoehtoisesti esimerkiksi puhelimen välityksellä. Internet-kyselyt toteutetaan sähköisen kanavan kautta. Vastaukset tallentuvat suoraan tietokantaan, joka mahdollistaa aineiston käsittelyn tilasto-ohjelmistolla heti aineiston keruun päätyttyä. Internet-kysely on nopea tapa kerätä tietoa ja sitä kannattaa käyttää aina, kun aineiston keruu sähköisesti on mahdollista. Yleisin tapa lähettää kyselylinkki vastaajalle on sähköpostin kautta lähetetty. (Heikkilä 2008, 66–70.)

Internet-kyselyjen toteuttamiseksi on olemassa internet-pohjaisia tutkimus- ja tiedonkeruuohjelmia. Yksi vaihtoehto on esimerkiksi Digium Enterprise -ohjelma, jota käytetään myös tässä opinnäytetyössä. Digium-ohjelman avulla pystytään toteuttamaan koko tutkimus kyselyn suunnitteluvaiheesta tulosten tarkasteluun asti. Ohjelman avulla pystytään tekemään yhteenveto kyselyaineiston tuloksista ja saadaan valmiita taulukoita ja kuvioita, joista voi helposti tehdä tarkempia analysointeja. (Heikkilä 2008, 66–70.)

Opinnäytetyön palautelomakkeiden suunnittelu tehtiin pankin toivomusten sekä verkkoneuvottelukoulutuksen pohjalta. Tarkoituksena oli toteuttaa sellainen palaute-
lomakepohja, jolla pankki pystyy keräämään palautetta verkkoneuvottelun käyneiltä
toimihenkilöiltä sekä henkilöasiakkailta. Lomakkeiden avulla Länsi-Suomen Osuus-
pankki pystyy seuraamaan verkkoneuvottelussa aiheutuneita teknisiä ongelmia, tyy-
tyväisyyttä neuvotteluihin sekä kuinka paljon neuvotteluita on tietyllä aikavälillä
käyty. Kyselylomakkeiden tarkoitus on myös kerätä palautetta verkkoneuvottelusta,
jonka avulla pankki pystyy edelleen kehittämään tarjoamaansa palvelua asiakasläh-
töisempään suuntaan. Palvelun kehittämisen kautta pankki pystyy toteuttamaan asi-
akkaille ylivertaisia asiakaskokemuksia.

Toimihenkilöiden kyselylomakkeesta (liite 2) pyrittiin tekemään selkeä ja ymmärret-
tävä, jotta neuvottelusta saataisiin mahdollisimman oikeanlaista tietoa. Noin puolet
lomakkeen kysymyksistä on suljettuja kysymyksiä. Vastausvaihtoehdot näissä ky-
symyksissä olivat kyllä tai ei. Lisäksi vastausvaihtoehdon perässä oli avoin kohta,
johon tulee perustella vastuksensa. Loput lomakkeen kysymyksistä olivat avoimia
kysymyksiä, jotta neuvottelusta saatiin tarkempaa tietoa ja mielipiteitä sen toimin-
nasta ja onnistumisesta. Lomakkeessa toimihenkilöillä oli myös mahdollisuus antaa
vapaata palautetta verkkoneuvottelusta. Viimeisenä pyydettiin vielä antamaan arvo-
sana neuvottelusta, arvosana-asteikko oli yhdestä viiteen. Yksi oli huono ja viisi hy-
vä.

Asiakkaiden kyselylomakkeesta (liite 4) pyrittiin myös tekemään mahdollisimman
selkeä ja ymmärrettävä, jotta asiakkaiden olisi helppo ja nopea täyttää kyselylomake.
Kyselylomakkeesta tehtiin melko lyhyt, jotta useampi asiakas täyttäisi ja palauttaisi
lomakkeen. Osa kysymyksistä oli avoimia ja osa suljettuja. Suljetuissa kysymyksissä
oli vain kyllä ja ei vaihtoehdot eli kysely toteutettiin samalla periaatteella kuin toimi-
henkilöidenkin kysely. Lomakkeessa oli myös vapaan palautteen kohta, jotta asiakas
voi tuoda muita asioita esille, mitkä häntä ovat neuvottelun aikana askarruttaneet.
Kyselyn lopussa pyydettiin vielä antamaan arvosana verkkoneuvottelusta, arvosana-
asteikko oli sama kuin toimihenkilöiden kyselylomakkeessa.

Kyselylomakkeet laadittuani kävin lomakkeet läpi asiakkuuspäällikkö Maria Vuoriahon ja kehittämispäällikkö Sari Rissasen kanssa. Maria on itse aiemmin suorittanut verkkoneuvotteluita asiakkaiden kanssa, joten hän pystyi kommentoimaan lomakkeiden kysymyksiä kokemuksen perusteella. Tärkeää mielestäni oli myös testata lomakkeet sellaisen henkilön kanssa, joka ei verkkoneuvotteluita vielä ole asiakkaiden kanssa käynyt. Sari ei vielä ollut käynyt verkkoneuvotteluita asiakkaiden kanssa, joten lomakkeiden arviointiin saatiin toisenlainenkin näkökulma, joka mielestäni on tärkeää lomakkeiden ymmärrettävyyden kannalta. Lomakkeiden testauksen avulla sain heidän mielipiteensä lomakkeiden kysymysten laadinnasta ja samalla sain vaikutuksen lomakkeiden validiudesta. Validius tarkoittaa kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Usein kyselylomakkeiden vastaajat saattavat ymmärtää kysymykset aivan eri tavalla, kuin kyselylomakkeen toteuttaja on ne ajatellut. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231–232.) Lomakkeiden testauksen ja kysymysten uudelleen pohtimisen jälkeen, lomakkeet kirjattiin pankin käyttämään Digium- palautejärjestelmään.

Kyselylomakkeet toteutettiin sähköisessä muodossa ja ne muodostettiin pankin omaan sähköiseen palautejärjestelmään. Kyselylomake oli loogista toteuttaa sähköisen kanavan kautta, sillä verkkoneuvottelukin käydään sähköisen viestimen välityksellä. Kyselyt lähetetään jatkossa pankin järjestelmästä toimihenkilöille ja henkilöasiakkaille täytettäväksi sähköpostin välityksellä. Kun toimihenkilö tai asiakas täyttää lomakkeen, pystyy lomakkeen palauttamaan suoraan lähettäjälle kyselyn päätyttyä. Kysely on mahdollisimman yksinkertainen ja nopea eikä asiakkaiden tarvitse nähdä vaivaa sen palauttamisesta esimerkiksi postin välityksellä, vaan vastaus lähtee automaattisesti takaisin lähettäjälle, kun lomakkeen kysymyksiin on vastattu.

8.4 Saatteiden suunnittelu

Koska kyselyt lähetetään asiakkaille ja toimihenkilöille sähköisesti sähköpostin välityksellä, pitää sähköpostin alussa olla saate kyselyyn liittyen. Saatekirjettä käytetään kyselylomakkeen, lomakehaastattelun ja esimerkiksi tutkimushaastattelupyynnön mukana. Saate sisältää tietoa tutkimuksesta, jonka perusteella kyselyyn vastaaja voi päättää tutkimukseen osallistumisesta tai osallistumiseen kieltäytymisestä. Saatteen

perusteella vastaaja yleisesti siis päättää tutkimukseen osallistumisestaan. Tämä tarkoittaa sitä, että saate on tärkeä osa tutkimuksen onnistumisesta. (Vilka H. 2005, 152.)

Saatekirjeen tehtävä on ensisijaisesti vakuuttaa vastaaja tutkimuksesta, motivoida vastaaja osallistumaan tutkimukseen ja lopulta motivoida jokainen vastaaja vastaamaan kyselyyn tai osallistumaan tutkimushaastatteluun. Saatekirjeessä ja siihen liittyvässä kyselyssä vaikuttavat kolme asiaa, joiden perusteella vastaaja tekee päätöksensä tutkimukseen vastaamisesta. Nämä kolme vaikuttavaa tekijää ovat saateen ja kyselyn visuaalinen ilme, saateen sisältö sekä kyselyn laajuus ja kieli. Nykypäivänä kyselyn ja saatekirjeen ulkoasussa ei kuitenkaan enää ole kyse vain vastaajan motivoimisesta vaan myös tutkimuksen taustavaikuttajien, toimeksiantajan ja rahoittajien itsestään antamasta kuvasta. Saatekirjeen ja kyselyn ulkoasu ovat osa tutkimuksen osapuolten markkinointia. (Vilka H. 2005, 152–153.)

Visuaalisen ilmeen ohella, tärkeä asia on myös saatekirjeen ja kyselyn sisältö. Saatekirjeestä tulisi käydä ilmi esimerkiksi seuraavia asioita, vastaajan tulisi tietää mistä tutkimuksessa on kysymys, ketkä ovat osapuolia tutkimuksessa ja ketkä ovat tutkimuksen rahoittajia. Tärkeää olisi myös ilmoittaa mihin tarkoitukseen tutkimus on tarkoitettu, ketkä tulevat käyttämään tutkimustuloksia ja mihin tuloksia tullaan käyttämään. Myös tieto siitä, miksi vastaajan olisi tärkeä vastata kyselyyn tai miten hän voi vastaukset palauttaa ja mihin päivämäärään mennessä. Vastaajalle pitää myös vakuuttaa, että hänen henkilösuojojensa on turvattu ja saatteessa pitää olla tutkimuksesta vastaavan organisaation yhteystiedot. (Vilka H. 2005, 154.)

8.5 Lomakkeiden analysointi

Toimihenkilöiden lomake

Toimihenkilöiden lomakkeen (liite 2) alkuun asetettiin taustakysymyksiä. Alussa kysyttiin toimihenkilön nimi, verkkoneuvottelun ajankohta (minä päivänä neuvottelu oli käyty) sekä asiakkaan nimi, kenen kanssa neuvottelu suoritettiin. Perustietojen lisäksi lomakkeessa kysyttiin yhteensä 10 kysymystä, osa avoimia ja osa suljettuja kysymyksiä.

Kysymykset olivat seuraavia:

1. Onnistuiko verkkoneuvottelu teknisesti?
 - Kysymys oli suljettu ja siinä oli kaksi vastausvaihtoehtoa, kyllä tai ei.
 - Mikäli toimihenkilö valitsi vastausvaihtoehdon ei, vaadittiin lisäselvitystä. Kysymyksen perässä oli avoin kohta, johon pyydettiin tarkentamaan, miksi neuvottelu ei onnistunut.

2. Onko verkkoneuvottelu mielestäsi asiakasystävällinen tapa hoitaa neuvottelija?
 - Kysymys oli suljettu ja vastausvaihtoehdot olivat kyllä tai ei.
 - Perustelut vastaukselle vaadittiin molemmissa vaihtoehdoissa.

3. Koetko verkkoneuvottelun toimivaksi vaihtoehdoksi asiakastapaamisiin?
 - Kysymys oli suljettu ja vaihtoehdot olivat kyllä tai ei.
 - Perustelut vaadittiin molempiin vastausvaihtoehtoihin.

4. Mitä aihealuetta neuvottelu koski?
 - Kysymyksessä oli muutama vastausvaihtoehto ja toimihenkilö täytyi valita niistä yksi. Vaihtoehdot olivat Lainat, Muut pankkipalvelut, Vakuutukset sekä Säästäminen ja sijoittaminen.
 - Lainavalikossa oli vaihtoehtoina asuntolaina, muu lainatarve tai rakentaminen. Muut pankkipalvelut valikossa oli nuorten palvelut, pankkipalveluiden päivitys tai tilit, kortit ja maksaminen. Vakuutusvalikossa oli uusi vakuutus tai vakuutusten päivittäminen. Säästöt ja sijoitukset valikossa oli sijoitusneuvonta tai säästäminen. Toimihenkilön piti siis valita ensin pääotsikko, mitä aihealuetta neuvottelu koski ja tämän jälkeen vielä valita lisävalikosta yksilöidympi aihe neuvottelulle. Oheiset neuvotteluvaihtoehdot käsittelevät niitä valintoja, joiden perusteella asiakas voi verkkoneuvottelun pankkiin varata.

5. Mikä asia verkkoneuvottelussa oli mielestäsi erityisen toimivaa?

- Kysymys oli avoin ja toimihenkilön piti kertoa oma kokemuksensa siitä, mikä hänen mielestään toimi parhaiten neuvottelussa.
6. Minkä asian koit verkkoneuvottelussa hankalaksi, miksi?
 - Avoin kysymys. Toimihenkilöltä odotettiin mielipidettä siitä, mikä neuvottelussa oli hankalinta ja miksi hän koki sen hankalaksi.
 7. Mitä toivomuksia sinulla on verkkoneuvottelun parantamiseksi?
 - Avoin kysymys, jolla pyritään saamaan ideoita ja ehdotuksia verkkoneuvottelun toimivuuden parantamiseksi.
 8. Ohjeistatko asiakkaita jatkossa varaamaan ajan verkkoneuvotteluun?
 - Kysymys oli suljettu ja vastausvaihtoehtoina oli kyllä ja ei.
 - Perustelut vastaukselle vaadittiin molemmissa vaihtoehdoissa.
 9. Vapaa palaute
 - Avoin kysymys, johon toimihenkilöllä on mahdollisuus kirjata muita ajatuksia verkkoneuvottelusta. Tämä kysymys toteutettiin Digium-järjestelmään niin, että toimihenkilöllä on myös mahdollisuus jättää kysymykseen vastaamatta.
 10. Anna yleisarvosana verkkoneuvottelusta (1=huono, 5=hyvä)
 - Suljettu kysymys, jossa viisi vastausvaihtoehtoa. Toimihenkilön pitää valita numeroista 1, 2, 3, 4 tai 5 se numero, joka kuvastaa omaa kokemusta neuvottelusta.

Asiakkaiden lomake

Asiakkaiden kyselyn (liite 4) alkuun laitettiin myös muutama helppo kysymys. Lomakkeen alussa kysyttiin asiakkaan nimi, sukupuoli, ikä (lomakkeeseen oli asetettu ikähaarukka, joista asiakkaan piti valita se luokka johon kuului) sekä verkkoneuvottelun ajankohdan päivämäärä. Lomake koostui perustietojen lisäksi kuudesta kysymyksestä. Asiakkaiden lomakkeesta tehtiin hieman lyhempi, kuin toimihenkilöiden,

sillä lomakkeesta ei sovi tehdä liian pitkää, jotta kiinnostus kyselyyn säilyy ja mahdollisimman moni palauttaa kyselyn.

Kysymykset olivat seuraavat:

1. Oliko verkkoneuvottelun aikana teknisiä ongelmia?
 - Kysymys oli suljettu ja vastausvaihtoehdot olivat ei ja kyllä.
 - Mikäli asiakas vastasi kyllä, oli perässä avoin kohta, johon pyydettiin lisäselvitystä ongelmista.

2. Onko verkkoneuvottelu mielestänne hyvä tapa hoitaa pankki- ja vakuutusasioita?
 - Suljettu kysymys, jossa vastausvaihtoehtoina kyllä ja ei.
 - Perustelua vastaukselle asiakkailta ei vaadittu.

3. Käyttäisittekö jatkossa tätä neuvottelutapaa pankki- ja vakuutusasioiden hoitamiseksi?
 - Suljettu kysymys, jossa vastausvaihtoehtoina kyllä ja ei.
 - Perustelua vastaukselle asiakkailta ei vaadittu.

4. Miten verkkoneuvottelu mielestänne voisi toimia paremmin?
 - Avoin kysymys, johon toivotaan asiakkaiden mielipiteitä verkkoneuvottelun toimivuuden parantamiseksi.

5. Vapaa palaute
 - Avoin kysymys, johon asiakkailta on mahdollisuus kirjata muita ajatuksia verkkoneuvottelusta. Tämä kysymys toteutettiin Digium-järjestelmään niin, että asiakkailta on mahdollisuus jättää kysymyksen vastaamatta.

6. Anna yleisarvosana verkkoneuvottelusta (1=huono, 5=hyvä)
 - Suljettu kysymys, jossa viisi vastausvaihtoehtoa. Asiakkaan tulee valita numeroista 1, 2, 3, 4 tai 5 se numero, joka kuvastaa omaa kokemusta neuvottelusta.

Molemmissa lomakkeissa pyydettiin verkkoneuvottelun ajankohdan päivämäärä, sillä tällä tiedolla pystytään pidemmän ajan kuluttua seuraamaan neuvotteluiden määrän kehitystä. Vaikka ajanvarausjärjestelmästä nähdään neuvottelun ajankohta, ei tieto säily järjestelmässä kovin pitkää aikaa. Kun ajankohta on täytetyssä lomakkeessa, pystytään Digium-järjestelmästä poimimaan pidemminkin ajan kuluttua tieto kuinka monta neuvottelua on käyty esimerkiksi vuosi sitten tammikuussa. Tästä syystä ajankohdan täyttäminen on lomakkeessa tärkeää. Lähes kaikki lomakkeiden kysymykset on asetettu niin, että jokaiseen kysymykseen vaaditaan vastaus. Ainoastaan vapaan palautteen kohta on mahdollista kyselyssä ohittaa täyttämättä. Järjestelmä ei siis päästä etenemään lomakkeen täytössä, mikäli jokin kysymyksistä on vastaamatta.

Digium-järjestelmän kautta pystytään seuraamaan, kuka on vastannut lähetettyyn kyselyyn ja kenellä on vielä vastaus lähettämättä. Näin voidaan lähettää esimerkiksi kiitosviestit niille henkilöille, jotka ovat kyselyyn vastanneet ja niille jotka eivät vielä ole vastanneet, voidaan lähettää muistutusviesti. Järjestelmän monipuolinen vastauksen analysoiminen helpottaa vastausten käsittelijää. Järjestelmästä pystytään hakemaan tietoja esimerkiksi ikäluokan mukaan, kuinka moni 45–55 -vuotias on vastannut kyselyyn tai kuinka monella kaikista vastanneista on ollut teknisiä ongelmia neuvottelun aikana. Hakuja voidaan siis muokata tarpeiden mukaisesti.

8.6 Saatteiden analysointi

Saatteet toteutettiin pankille, koska ne ovat osana asiakkaille ja toimihenkilöille lähetettävää kyselylomaketta. Saatekirjeet Länsi-Suomen Osuuspankille tehtiin edellä mainittuja saateohjeita noudattaen ja niistä pyrittiin tekemään mahdollisimman yksinkertaiset ja tiiviit. Saatteissa pyrittiin kuvaamaan lyhyesti kyselyn aihepiiri sekä kertomaan vastaajille kyselyn tarkoitus ja tärkeys. Vastaajalle vakuutettiin, että vastaukset käsitellään luotettavasti, eikä tietoja välitetä eteenpäin. Sähköpostissa tulee myös ilmi toimeksiantaja ja yhteystiedot. Saatteet kävimme läpi yhdessä Maria Vuoriahon kanssa, jonka jälkeen tein vielä yhteisesti sovittuja muutoksia.

Toimihenkilöille ja asiakkaille tehtiin omat saatekirjeet (liitteet 1 ja 3). Saatteet olivat lähes samanlaiset molemmille, tekstiin tehtiin vain pieniä muotoeroja. Asiakkaiden saatteesta tehtiin hieman virallisempi, kuin toimihenkilöiden saatteesta. Kuitenkin molemmista löytyivät samat asiat kirjattuna. Tärkeää saatteista oli tehdä visuaalisesti houkuttelevat ja helposti luettavat. Tavoitteena oli tehdä kattavat mutta kuitenkin tiiviiseen pakettiin kirjoitetut saatekirjeet. Näin vastaajakin jaksaa keskittyä ja mielenkiinto säilyy saatetta lukiessa.

9 YHTEENVETO

Työn kohdeyrityksen Länsi-Suomen Osuuspankin toimiala on ollut ja on edelleen suuren muutoksen keskellä. Yhä enemmän toimintatavat siirtyvät sähköiseen ympäristöön ja pankin pitää pysyä muutoksessa mukana. Tämä sähköisen verkon ympärillä toimiminen vaatii jatkuvaa palveluiden kehittämistä ja monipuolistamista. Koko henkilöstön pitää pysyä muutoksessa mukana, tavoitteena asiakkaiden paras palveleminen minkä tahansa palvelun tai tuotteen kohdalla. Suuria muutoksia tapahtuu sähköistymisen myötä, mutta myös suurten ikäluokkien eläköitymisen sekä talouden suhdanteiden vaihtelun johdosta. Kilpailu on kovaa saman alan yritysten kanssa. Kun palveluiden kehittäminen ja henkilöstön ajantasainen kouluttaminen pidetään korkealla tasolla, pystytään tarjoamaan asiakkaille ylivertaisia asiakaskokemuksia. Näin ollen pystytään pitämään pankin hyvä asema markkinoilla ja säilyttämään pankille tärkeät arvot kuten ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen.

Opinnäytetyössä käsiteltiin pankin uusinta sähköistä asiointipalvelua, verkkoneuvottelua, ja sen jatkuvan parantamisen avuksi toteutettiin kyselylomakkeet sitä käyttävillä henkilöillä. Lomakkeiden avulla pankki pystyy kehittämään ja seuraamaan tällä hetkellä uusimman sähköisen asiointitavan menestystä asiakaskunnassaan. Lomakkeiden kirjaaminen pankin omaan palautejärjestelmään oli käytännön kannalta toimivin ratkaisu, sillä tulevaisuutta ajatellen pankin on helppo ja nopea kerätä tuloksia vastauksista. Järjestelmän kautta pystytään muokkaamaan hakukriteereitä ja halutut kysymysten vastaukset saadaan automaattisesti oikeassa muodossa. Koska palaute-

järjestelmästä saadaan automaattisesti vastausprosentit ja valmiit diagrammit, pystytään helposti poimimaan ongelmakohdat. Kun ongelmakohdat löytyvät nopeasti, pystytään niihin paneutumaan ja tekemään muutoksia parempaan suuntaan.

Koska kyseessä on uusi palvelu, ei siihen ole aiemmin voitu paneutua. Vanhoihin tapoihin ei voida verrata, koska niitä ei palvelun osalta vielä ole. Haasteen työlle toteuttikin se, että verkkoneuvottelupalvelu on uusi koko OP-Pohjola konsernissa ja sen kehittämisen edesauttamiseksi piti kehittää toimivat palautelomakkeet. Koska tulevaisuuden pankkiasioinnin nähdään tukeutuvan yhä enemmän sähköisen teknologian varaan, on pankin ehdottoman tärkeä siihen panostaa. Kun pystytään kehittämään palveluita ajan haasteiden mukaisiksi ja henkilökunta pidetään palveluiden ajan tasalla, pystytään tarjoamaan asiakkaille parempaa palvelua.

Työssä kehitettyjen lomakkeiden avulla on tarkoitus saada palautetta palvelusta, sen käytön sujuvuudesta sekä sen ongelmakohdista. Palautteiden avulla päästään paneutumaan ongelmakohtiin ja pystytään kehittämään niitä tarpeita vastaaviksi. Kun verkkoneuvottelu saadaan markkinoitua asiakaskunnalle ja palvelun käyttö yleistyy, toivon kehitetyistä lomakkeista olevan hyötyä pankille. Lomakkeiden kehittämisen ja toteutuksen digium-järjestelmään koen onnistuneen hyvin. Lomakkeista tehtiin pankin tarpeita vastaavat ja kysymyksistä saatiin laadittua kattavat tiedon keräämiseksi käydystä verkkoneuvottelusta. Kun verkkoneuvottelupalvelu saadaan vietyä läpi asiakaskuntaan ja palvelua aletaan käyttää entistä enemmän, pystytään lomakkeiden varsinainen hyöty testaamaan. Kun asiakkaat ja toimihenkilöt palauttavat täytetyt lomakkeet ja vastauksia päästään tulkitsemaan, nähdään muutosten tarve.

Lopputuloksena pankille saatiin toteutettua valmiit kyselylomakkeet ja saatesähköpostit. Jatkossa pankin on helppo lähettää kyselyitä eteenpäin, koska koko kyselypaketti on valmiina käyttöä varten. Kokonaisuudessaan Länsi-Suomen Osuuspankilla on nyt välineet kerätä palautetta uuden sähköisen palvelun käytöstä. Työn tuotokset ovat pankille hyödylliset ja niitä pystytään hyödyntämään aktiivisesti työelämässä ja toiminnan kehittämisessä.

Koen merkityksellisenä pankkiasioinnin siirtymisen sähköisiin palveluihin, koska uskon, että tulevaisuudessa pankkiasioiden hoitaminen tullaan toteuttamaan pääasial-

lisesti verkossa. Itse olen kiitollinen työnantajalleni, että työn toteuttaminen pankkiin oli mahdollista. Työn eri vaiheiden kautta oma tuntemukseni aiheeseen on kasvanut ja koen sen olevan hyödyksi työssäni. Koska verkkoneuvottelupalvelu kuuluu omaan työnkuvaani, on työn tekeminen vaikuttanut positiivisesti myös ammatilliseen osaamiseen. Jatkossa verkkoneuvottelupalvelun suosittelu ja tarjoaminen on entistä helpompaa, koska itse olen luottavainen palveluun.

LÄHTEET

- Andreasson, A. & Koivisto, J. 2013. Tietoturvaa toteuttamassa. Helsinki: Tietosanomama Oy.
- Ficoran www-sivut. 2013. Viitattu 17.10.2013. Mobiilitunnistaminen ja identiteetin hallinta. www.ficora.fi
- Osuuspankin www-sivut. 2013. Viitattu 9.10.2013. <https://www.op.fi>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Karvonen, E. 2002. Johdatus viestintätieteisiin. Viitattu 29.11.2013. <http://viesverk.uta.fi/johdviest/johdatus.html>
- Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Kuluttajansuojalaki. 1978. L 20.1.1978/38
- Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisestä allekirjoituksesta. 2009. L 7.8.2009/617
- Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut. 2005. Laki sähköisistä allekirjoituksista 14/2003 vaikutusten arviointi. Viitattu 14.11.2013. http://www.lvm.fi/fileserver/Julkaisuja%2053_2005.pdf
- Liikenne- ja viestintäministeriön www-sivut. 2003. Sähköisen tunnistamisen menetelmät ja niiden sääntelyn tarve. Viitattu 14.11.2013. http://www.lvm.fi/fileserver/44_2003.pdf
- Länsi-Suomen Osuuspankin asiakaslehti. Länsi-Suomen Osuuspankin kuulumisia 2012. Yhdessä enemmän, 15. Viitattu 18.11.2013.
- Mediamyllyn www-sivut. Viitattu 23.10.2013. www.mediamylly.fi/joomla/
- Neva, T. 2013. Länsi-Suomen Osuuspankin kuulumisia 2013. Länsi-Suomen Osuuspankin asiakaslehti 3, 11.
- Norvanto, T. 1998 s. 4 Videoneuvottelu opetuksessa.
- Norvanto, T. Videoneuvotteluopas.

Opinet. 2014. (OP-Pohjolan intranet)

OP-Pohjola –ryhmän asiakaslehti 4/13.

Osuuspankin verkkopalvelutunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleiset ehdot.

Palonen, V. 2010. SOK / S-Verkkopalvelut Oy. Monikanavainen asiakkuus tänään ja tulevaisuudessa.

http://www.hamechamber.fi/easydata/customers/hame/files/liiketoimintaa_verkossa_-06_visa_palonen_monikanavainen_asiakkuus_lahti_25112010_vp_jako.pdf

Sisäasiainministeriön www-sivut. Viitattu 6.11.2013. <http://www.intermin.fi/>

Suomi.fi:n www-sivut. Viitattu 17.10.2013. www.suomi.fi

Sähköinen asiointipalvelu. 2005. Viitattu 6.11.2013. Toimenpiteet ja kulku asiakirjahallinnon näkökulmasta. <http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

Tinnilä, M., Vihervaara, T., Klimscheffskij, J. & Laurila, A. Elektroninen liiketoiminta 2.0 – avainkäsitteistä ansaintamalleihin. 2008. Helsinki: Kopio Niini Oy.

Toukoluoto, N. 2005. Kasvokkaisviestintä, Ole selkeä – Tee vaikutus. Helsinki: Art-Print Oy.

Viestintäviraston www-sivut. Viitattu 17.10.2013. <https://www.viestintavirasto.fi>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Web-oppaan www-sivut. 2013. Viitattu 23.10.2013. www.webopas.net
<http://www.webopas.net/verkkopalvelut.html>

Wiio, O. 1998. Johdatus viestintään. Porvoo: WSOY-kirjapainoyksikkö.

Wiio, O. 1992. Viestinnän tutkimussuuntia. Helsinki: Yliopistopaino.

Yhteentoimivuuden www-sivut. 2013. Sähköisen asioinnin viitearkkitehtuuri 26.2.2013, Valtiovarainministeriön pdf-dokumentti, 18. Viitattu 14.11.2013. www.yhteentoimivuu.fi
<https://www.yhteentoimivuu.fi/view/Asset/Asset.SingleView.xhtml?id=60126>

LIITTEET

Liite 1. Saatesähköposti toimihenkilöille

Hei!

Teemme tutkimusta verkkoneuvottelun toimivuudesta ja siinä mahdollisesti ilmeneistä ongelmista. Vastaathan sähköiseen palautekyselyyn, jonka tarkoituksena on kerätä palautetta asiakkaan kanssa käydystä verkkoneuvottelusta.

Kaikki palautteet käydään läpi ja palautteen pohjalta pyrimme kehittämään palveluamme entistä tehokkaammaksi. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa vain muutaman minuutin.

Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevasta linkistä.

(”linkki kyselyyn”)

Kiitos palautteestasi!

Ystävällisin terveisin

LÄNSI-SUOMEN OSUUSPANKKI

Liite 2. Palautelomake toimihenkilöille

Länsi-Suomen OP 

Pankin toimihenkilön palaute käydystä verkkoneuvottelusta

Tervetuloa vastaamaan kyselyymme

**Tervetuloa vastaamaan verkkoneuvottelua
koskevaan kyselyyn!**

[Jatka myöhemmin](#)[Jatka >](#)

Pankin toimihenkilön palaute käydystä verkkoneuvottelusta**Neuvottelun taustatiedot****1. Toimihenkilön nimi (oma nimesi):****2. Asiakkaan nimi:****3. Verkkoneuvottelun ajankohta / pvm:**

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >

Palaute käydystä verkkoneuvottelusta**4. Onnistuiko verkkoneuvottelu teknisesti?** Kyllä Ei**5. Jos vastasit, että verkkoneuvottelussa oli teknisiä ongelmia, niin millaisia?****6. Onko verkkoneuvottelu mielestäsi asiakasystävällinen tapa hoitaa neuvotteluja?** Kyllä
 Ei**7. Perustele vastauksesi:**

8. Koetko verkkoneuvottelun toimivaksi vaihtoehdoksi asiakastapaamisiin?

9. Perustele vastauksesi:

10. Mitä palvelua neuvottelu koski:

Palvelu ▼

11. Mikä asia verkkoneuvottelussa oli mielestäsi erityisen toimivaa?

12. Minkä asian koit verkkoneuvottelussa hankalaksi ja miksi?

13. Mitä toivomuksia sinulla on verkkoneuvottelun parantamiseksi?

14. Ohjeistatko asiakkaita jatkossa varaamaan ajan verkkoneuvotteluun?

- Kyllä
 Ei

15. Perustele vastauksesi:

16. Vapaa palaute:

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >



Arvioi käydyn verkkoneuvottelu onnistumista kokonaisuudessaan

17. Anna yleisarvosana verkkoneuvottelusta asteikolla 5 - 1:

- 5 = erinomainen
 4 = hyvä
 3 = melko hyvä
 2 = tyydyttävä
 1 = huono

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Lähetä



Liite 3. Saatesähköposti asiakkaille

Hyvä asiakkaamme!

Teemme tutkimusta verkkoneuvottelun toimivuudesta. Pyydämme Sinua vastaamaan sähköiseen palautekyselyyn, jonka tarkoituksena on kerätä palautetta käydystä verkkoneuvottelusta.

Kaikki palautteet käydään läpi ja palautteen pohjalta pyrimme kehittämään palveluamme entistä tehokkaammaksi ja Sinulle mielekkäämmäksi. Palautteet käsitellään luottamuksellisesti eikä tietojanne luovuteta eteenpäin.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa vain muutaman minuutin.

Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevasta linkistä.

(”linkki kyselyyn”)

Kiitos palautteestasi!

Ystävällisin terveisin

LÄNSI-SUOMEN OSUUSPANKKI

Liite 4. Palautelomake asiakkaille

Länsi-Suomen OP **Asiakkaan palaute käydystä verkkoneuvottelusta**

Tervetuloa vastaamaan kyselyymme

**Tervetuloa vastaamaan verkkoneuvottelua
koskevaan kyselyyn!**[Jatka myöhemmin](#)[Jatka >](#)

Asiakkaan palaute käydystä verkkoneuvottelusta

Taustatiedot

1. Asiakkaan nimi: 2. Verkkoneuvottelun ajankohta / pvm:

3. Ikä:

- 18 - 25 46 - 55
 26 - 35 56 - 65
 36 - 45 yli 66

4. Sukupuoli:

- Mies
 Nainen

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >



Palaute käydystä verkkoneuvottelusta

5. Oliko verkkoneuvottelun aikana teknisiä ongelmia?

- Ei Kyllä

6. Jos vastasit, että verkkoneuvottelussa oli teknisiä ongelmia, niin millaisia?

7. Onko verkkoneuvottelu mielestänne hyvä tapa hoitaa pankki- ja vakuutusasioita?

- Kyllä
 Ei

8. Käyttäisitkö jatkossa tätä neuvottelutapaa pankki- ja vakuutusasioiden hoitamiseksi?

- Kyllä
 Ei

9. Miten verkkoneuvottelu mielestänne voisi toimia paremmin?**10. Vapaa palaute:**

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Jatka >

**Arvioi käydyn verkkoneuvottelu onnistumista kokonaisuudessaan****11. Anna yleisarvosana verkkoneuvottelusta asteikolla 5 - 1:**

- 5 = erinomainen
- 4 = hyvä
- 3 = melko hyvä
- 2 = tyydyttävä
- 1 = huono

< Takaisin

Jatka myöhemmin

Lähetä

