



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Marika Nuikka

Kohdennetun B2C-asiakaskirjeen digitalisoituminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Kulttuurialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Mediatuottamisen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

5.5.2020

| | |
|---|---|
| Tekijä Otsikko | Marika Nuikka Kohdennetun B2C-asiakaskirjeen digitalisoituminen |
| Sivumäärä Aika | 50 sivua + 4 liitettä 5.5.2020 |
| Tutkinto | Medianomi YAMK |
| Koulutusohjelma | Mediatuottamisen tutkinto-ohjelma |
| Suuntautumisvaihtoehto | Mediatuottaminen |
| Ohjaaja | Lehtori Tero Marin |
| <p>Opinnäytetyössä tutkittiin kohdennetun b2c-asiakaskirjeen digitalisoitumista. Kohdennetut asiakaskirjeet eivät ole juurikaan muuttuneet tällä vuosituohannella toisin kuin esimerkiksi markkinointiviestintä tai laskujen välitys, joille on jo useita digitaalisia palveluja ja toimintamalleja. Asiakaskirje kuitenkin on yhteyspiste yrityksen ja asiakkaan välillä, joten sillä on vaikutusta asiakaskokemukseen. Niin uskomattomalta kuin se kuulostaakin, vielä 2020 useat yritysten lähettämät kohdennetut asiakaskirjeet, kuten tiedotekirjeet, käyttöraportit tai vakuutusvahvistukset, toimitetaan paperisina kirjeinä postitse tai paperikirjettä vastaavana pdf-tiedostona sähköiseen postilaatikkoon tai sähköpostiin.</p> <p>Työssä selvitettiin, mitä hyötyjä asiakaskirjeiden digitalisoitumisesta voisi olla lähettävälle yritykselle ja kirjeen vastaanottavalle asiakkaalle ja mitä digitaalisen kirjeen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon. Tutkimuksen pääasiallinen tiedonkeruumenetelmä oli teemahaastattelu. Haastattelut tehtiin helmikuussa 2020.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että digitaalisilta kirjeiltä odotetaan, että viesti on lyhyt, siitä käy nopeasti ilmi, mistä on kyse, ja se on visuaalisesti miellyttävä. Digitaalisen kirjeen tulisi alkaa tiivistyksellä ja edetä siitä yhä tarkempiin yksityiskohtiin. Lisätietoja tulisi olla helposti saatavilla esimerkiksi linkkien kautta, jotta lukija voi itse päättää, kuinka syvällisesti haluaa asiaan perehtyä. Kirjeisiin voisi lisätä esimerkiksi videoita ja ääntä, mutta niissäkin tulisi säilyttää henkilökohtainen ote. Asiakas pitää oppia tuntemaan ja hänestä kerättyä dataa tulee hyödyntää niin, että kirjeissä ei olisi asiakkaan kannalta epäolennaisia asioita, vaan se pysyisi tiukasti siinä asiassa, joka asiakasta juuri siinä hetkessä eniten hyödyttää. Sisällöt pitää suunnitella kanavan mukaan.</p> <p>Digitaalisten kirjeiden hyötyjä olivat esimerkiksi jakelunopeus, mahdollisuus vuorovaikutukseen yrityksen ja asiakkaan välillä, entistä monipuolisempien rakenteiden ja sisällön käyttö viesteissä ja asiakkaan mahdollisuus vastaanottaa kirje missä päin maailmaa tahansa.</p> <p>Kirjeiden vastaanottajat ovat valmiita kirjeiden digitalisoitumiselle. Kysymys onkin, mitä tekevät yritykset. Yritysten tulisi lähteä rohkeasti rikkomaan totuttuja viestintämalleja ja rakentaa digitaalisille kirjeille uudenlaiset standardit. Nyt on oiva tilaisuus kuunnella asiakasta ja kehittää vuorovaikutteisuutta kohdennetun asiakasviestinnän digitalisoimisen kautta.</p> | |
| Avainsanat | digitaalinen asiakaskirje, asiakasviestintä, asiakaskokemus, kohdennettu kirje, personoitu kirje, b2c, digitalisoituminen |

| | |
|---|---|
| Author Title | Marika Nuikka Digitalization of Targeted B2C Customer Letter |
| Number of Pages Date | 50 pages + 4 appendixes 5 May 2020 |
| Degree | Master of Culture and Arts |
| Degree Programme | Media Production and Management |
| Specialisation option | |
| Instructor | Tero Marin, Senior Lecturer |
| <p>This thesis is about digitalization of targeted B2C customer letters. Targeted customer letters have not changed much in the 21st century. This is in contrast to marketing communication or invoices for example, which both have several digital services and operating models already. The customer letter is, however, one contact point between a company and their customer. It affects customer experience. In 2020 several companies are still sending several letters to their private customers, such as information letters, use reports or insurance confirmations, on paper or by email as a pdf attachment.</p> <p>The purpose of this thesis was to study what benefits companies and their private customers could get from the digitalization of the letters and what should be considered in planning these kinds of letters. The main data collection method was thematic interviews. The interviews took place in February 2020.</p> <p>It was found out that customers hope that a digital message is short, it is quick to understand and it has a pleasing visual appearance. The message should start with a summary and continue with more details. More information should be easily available, for example, by using links, so that the receiver of the letter could decide how deeply she or he wants to get acquainted with the matter. Digital letters could also contain videos or audio messages and it is important that they have a personal touch. Companies need to learn to know their customers. They must use the data they have collected from the customer to avoid sending any irrelevant information in their letters and instead stay firmly on the matter that is important to the customer and benefits her/him the most. All the content should be designed on a channel-by-channel basis.</p> <p>The benefits of digital letters according to the research included delivery speed, possibility to interaction, possibility to use more versatile structures and designs in messages and that a customer has a chance to receive a message anywhere in the world.</p> <p>Personal customers are ready for the digitalization of letters. The question is what are companies going to do. Companies should start boldly to break the traditional ways of customer communication and build new standards for digital letters. It is great time to listen to the customers and develop interaction with them through digitalization of targeted customer communication.</p> | |
| Keywords | B2C, digital customer letter, customer communication, customer experience, targeted letter, personalized letter, digitalization |

Sisällys

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Kohdennettu b2c-asiakaskirje ja sen suunnittelu | 3 |
| 2.1 | Kirjeen vastaanottajan näkökulma suunnittelun ytimessä | 3 |
| 2.2 | Asiakkaiden odotukset sekä datan ja teknologian määrä kasvavat alati | 4 |
| 2.3 | Digitalisoitumisessa on haasteita | 5 |
| 2.4 | Asiakkailla on jo pääsy eri kanaviin | 6 |
| 2.5 | Viestinnän tunnevaikutukset ovat erilaisia eri kanavissa | 6 |
| 3 | Kolme mallia kohdennetun b2c-asiakaskirjeen nykytilasta | 7 |
| 3.1 | Asiakaskirje | 8 |
| 3.2 | Käyttöraportti | 9 |
| 3.3 | Sopimusvahvistus | 10 |
| 4 | Tutkimuksen toteutus | 11 |
| 4.1 | Olemassa olevan tiedon käyttö | 12 |
| 4.2 | Tutkimusmenetelmän valinta | 13 |
| 4.3 | Haastattelujen määrä | 15 |
| 4.4 | Hyvä haastattelija | 15 |
| 4.5 | Haastattelun eettisyys | 16 |
| 4.6 | Kohderyhmän valinta | 17 |
| 4.7 | Kohderyhmän rekrytointi | 17 |
| 4.8 | Haastattelukysymykset | 18 |
| 4.9 | Koehaastattelu | 19 |
| 4.10 | Haastattelutilanne | 20 |
| 4.11 | Haastattelujen litterointi | 21 |
| 4.12 | Haastatteluiden analysointi | 22 |
| 4.13 | Haastatteluiden tulkinta | 24 |
| 4.13.1 | T+ | 24 |
| 4.13.2 | T- | 28 |
| 4.13.3 | Kanava | 29 |
| 4.13.4 | Hyödyllisyys | 30 |
| 4.13.5 | Tunteet | 30 |
| 4.13.6 | Arkistointi | 32 |
| 4.13.7 | Sähköisen etu | 33 |
| 4.13.8 | Sähköisen riski | 34 |
| 4.13.9 | Paperisen etu | 35 |

| | | |
|---------|---|----|
| 4.13.10 | Paperisen riski | 36 |
| 4.13.11 | Asiakaspalvelu | 36 |
| 4.13.12 | Asioita, jotka eivät sopineet suoraan muihin teemoihin | 37 |
| 5 | Tutkimuksen yhteenveto ja toimenpide-ehdotukset | 39 |
| 5.1 | B2C-asiakaskirjeen digitalisaation hyötyjä voi vasta arvailla | 40 |
| 5.2 | Kirjeiden suunnittelijalla paljon huomioitavaa | 40 |
| 5.2.1 | Kirkasta viestisi ydin | 41 |
| 5.2.2 | Kohtele asiakasta yksilönä | 42 |
| 5.2.3 | Kuuntele palauteta herkällä korvalla | 43 |
| 5.2.4 | Sovita viesti käytettävään kanavaan | 44 |
| 5.3 | Suunnittelua seuraa toteutus | 45 |
| 6 | Johtopäätökset | 46 |
| | Lähteet | 49 |
| | Liitteet | 52 |
| | Liite 1 – asiakaskirje | 53 |
| | Liite 2 – käyttöraportti | 55 |
| | Liite 3 – sopimusvahvistus | 56 |

1 Johdanto

Viestintä on interaktiivinen prosessi, joka vaikuttaa asiakkaan ja yrityksen väliseen suhteeseen. Jokainen yrityksen ja asiakkaan välinen yhteyspiste viestii jotain yrityksestä sekä sen tuotteista ja arvoista. Yrityksen on mahdollisuus osoittaa viestinnän keinoin esimerkiksi sen laadukkuutta, luotettavuutta sekä arvoja ja rakentaa kestäviä asiakassuhteita. (Jain, Sethi & Mukherji 2009, 56.)

Viestien välitys on digitalisoitunut ja digitalisoituu edelleen vauhdilla. Kriisit voivat vauhdittaa muutoksia ja sysätä ihmiset omaksumaan uusia toimintamalleja nopeasti. Tällaisia harppauksia tapahtui viestinvälityksen digitalisoitumisessa, kun esimerkiksi fyysinen posti ei kulkenut postilakon aikana vuoden 2019 lopussa tai kun covid-19 pakotti ihmiset fyysiseen eristykseen. Digitaalisten medioiden käyttö kasvoi selvästi, kun ihmiset ovat eristyksissä (OMD Finland 2020).

Sähköisille laskuille on jo useita eri kanavia, ja niitä voi käsitellä erilaisilla laitteilla ja sovelluksilla. Tekstiviesteinä toimitettujen hyötyviestien, kuten muistutus varatusta ajasta, määrä on kasvanut voimakkaasti 2010-luvun puolivälin jälkeen (Elisa 2017). Markkinointi taas on löytänyt sähköpostin ja sosiaalisen median kanavat. Kansalaisten viranomaisasiointi on digitalisoitumassa ja viestejä toimitetaan yhä enemmän sähköisiin postilaatikoihin (Valtiovarainministeriö 2016). Tanskassa veloitettiin jo 2014 kaikkia yli 15-vuotiaita avaamaan sähköinen postilaatikko viranomaisasiointia varten ja Suomi on samalla tiellä (Keskisuomalainen 2016).

Matkaa täyteen digitaalisuuteen on kuitenkin paljon. Vuonna 2018 DOCUMENT Strategy Median toimittaja Allison Lloyd kysyi tusinalta asiakasviestinnän johtajia, kuinka moni suunnittelee valtaosan viestinnästään digitaaliseen muotoon. Noin puolet ilmoitti tekevänsä niin. Kirjeen vastaanottajan tuli kuitenkin valita joko paperinen tai digitaalinen kirje – ei molempia. Vaikka otos oli pieni, Lloyd uskoo sen kuvaavan hyvin tilannetta monissa organisaatioissa. (Lloyd 2018.)

Yritysten kuluttajille lähettämiä asiakaskirjeitä, kuten kohdennettuja tiedotteita tai transaktioihin perustuvia käyttöraportteja, toimitetaan edelleen paljon paperikirjeinä tai digitaalisesti paperikirjeen layoutia vastaavina pdf-tiedostoina esimerkiksi sähköpostiin

liitetiedostona. Digitaalinen asiakaskirje on siis vielä 2020 useimmiten pdf-tiedosto, vaikka se voisi olla juuri asiakkaan toivomaan kanavaan suunniteltu viesti kuten personoitu video sähköön käytön kehityksestä, dynaamisesti transaktioiden mukaan päivittyvä digitaalinen kirje tai monikanavaisesti tuotettu kirje, jossa eri kanavat tuovat kukin erilaista lisäarvoa kirjeeseen. On ilmeistä, että digitaalisuus tarjoaa paljon enemmän mahdollisuuksia vastaanottajaa puhuttelevaan ja vuorovaikutteiseen viestintään kuin perinteinen paperikirje.

Z-sukupolvi, johon kuuluvat 1995–2009 syntyneet, ovat syntyneet digitaaliseen maailmaan ja he edellyttävät digitaalisuutta (Wikipedia 2020 A). Z-sukupolveen kuuluvia tai nuorempia ei vielä 2020 ole merkittävästi siinä joukossa, joille yritykset lähettävät asiakaskirjeitään. Tilanne muuttuu kuitenkin nopeasti, kun he kasvavat työikäisiksi. Siksi digitaalisten mallien muodostaminen myös kohdennettuun b2c-viestintään on tärkeää viimeistään nyt.

”Kun asiakas valitsee digitaaliset palvelukanavat, on edessä markkinoinnin ja viestinnän kulta-ajat.”

Viestien digitalisoituminen vaikuttaa asiakaskokemukseen, josta Forbes on ennustanut tulevan organisaation tärkeimmän kilpailuedun vuoteen 2020 mennessä. (Keronen & Tanni 2017, 10, 179.)

Opinnäytetyössäni tutkin kohdennettujen b2c-asiakaskirjeiden digitalisoitumista. Pyrin selvittämään, mitä etuja yritys ja vastaanottaja voivat digitalisoitumisesta saada ja mitä digitaalisen kirjeen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon.

Opinnäytetyötäni varten tarkastelin lähdeaineistoina aiempia aihetta koskevaa kirjallisuutta, tutkimuksia ja webbiartikkeleita. Niiden avulla pyrin hahmottamaan viestinnän tilannetta digitalisoituvassa ympäristössä. Etsin myös lainalaisuuksia, joita viestinnässä on otettava huomioon kanavasta riippumatta.

Varsinaisena tutkimusmenetelmänä käytin teemahaastattelua (Saaranen-Kauppinen ym. 2006, 6.3.2). Haastattelin kahdeksaa aikuista suomalaista henkilöä, joiden kanssa keskustelimme kohdennettujen b2c-asiakaskirjeiden digitalisoitumista kirjeen vastaanottajan näkökulmasta. Haastattelut analysoin teemoittelemalla (Saaranen-Kauppinen ym. 2006, 7.3.4)

2 Kohdennettu b2c-asiakaskirje ja sen suunnittelu

Kohdennetulla b2c-asiakaskirjeellä tarkoitan kirjeitä, joita yritys lähettää asiakkailleen viestintätarkoituksessa vastaanottajan nimellä. Ne sisältävät kyseiselle vastaanottajalle kohdennettua tai personoitua tietoa. Tällaisia kirjeitä ovat esimerkiksi lakisäätteiset tai muutoin välttämättömät tiedotekirjeet, asiakaskohtaiset käyttöraportit tai sopimusvahvistukset mutta eivät laskut tai markkinointikirjeet. Rajasin tutkimukseni koskemaan yritykseltä kuluttajalle suunnattua viestintää.

Väitän, että kohdennettu b2c-asiakaskirje voi olla osa asiakasta sitouttavaa viestintästrategiaa siinä missä markkinointikin. Näin siitäkin huolimatta, että asiakaskirjeet monesti tuntuvat tylsiltä. Ne näyttävät kovin virallisilta ja kaikki toistensa kaltaisilta, vaikka logo sivun yläreunassa vaihtuisikin lähettäjän mukaan. Ne päätyvät helposti postipinoon ja hautautuvat sinne. Niitä ei yleensä juuri kaivata paitsi, jos niitä ei löydä tai ne saapuvat liian hitaasti silloin, kun kirjeen sisältämä tieto pitäisi olla heti saatavilla. Asiakaskirje voisi kuitenkin kantaa mukanaan paljon suurempaa arvoa niin asiakkaalle kuin yrityksellekin. Siksi olen erittäin kiinnostunut millainen tulevaisuus asiakaskirjeillä voisi olla tai onko niillä tulevaisuutta ensinkään. Kirjeiden digitalisoituminen pakottaa miettimään asiakaskirjeiden rakennetta ja sisältöjä uusiksi. Digitaalisuus voi olla asiakaskirjeiden pelastus, jos digitaalisuutta opitaan käyttämään viisaasti.

2.1 Kirjeen vastaanottajan näkökulma suunnittelun ytimessä

Oli kirje sitten digitaalinen tai paperinen, se tulee suunnitella asiakkaan näkökulmasta eikä organisaation ja varsinkaan sen eri siilojen näkökulmasta. Asiakasta ei niinkään kiinnosta, miksi yritys on olemassa, vaan mitä lisäarvoa hän voi saada käyttäessään sen palveluita tai tuotteita. Asiakas haluaa toimia niiden kumppaneiden kanssa, jotka pystyvät tarjoamaan hänelle parhaan asiakaskokemuksen ja arvon. Asiakkaan kokeman arvon neljä pääteemaa ovat taloudellinen, toiminnallinen (ajan ja vaivan säästö), emotionaalinen ja symbolinen (asiakkaalle tärkeät merkitykset kuten eettisyys ja ympäristöystävällisyys). Jokaisella viestillä tulee olla tavoite ja mielellään vain yksi tavoite kutakin viestiä kohden. (Keronen ym. 2017, 14-20, 41, 101.)

Kirjeen allekirjoittaja eli lähettävä henkilö valitaan vastaanottajan mukaan. Kirjeen vastaanottajan pitäisi voida samaistua helposti lähettäjään. Esimerkiksi johtaja haluaa kuunnella johtajaa. (Keronen ym. 2017, 101–103.)

Jotta asiakas sitoutuu yritykseen, hänen pitää voida tuntea, että yritys osoittaa aitoa mielenkiintoa häntä ja hänen tarpeita, vaatimuksia ja arvoja kohtaan. Vastaanottajan tulee nähdä, että yritys arvostaa annettua palautetta ja hyödyntää sitä. (Jain ym. 2009, 56–57.)

2.2 Asiakkaiden odotukset sekä datan ja teknologian määrä kasvavat alati

Asiakkaat odottavat yrityksiltä yhä nopeampaa reagoitua ja henkilökohtaisempaa palvelua. Enää ei haluta odottaa kirjeen saapumista postilaatikkoon, vaan viesti tai tarpeelliset tiedot on saatava heti siinä hetkessä, kun asia on mielessä ja sille laitteelle, jota vastaanottaja mieluiten käyttää. (Daleman 2008.)

Odotukset kasvavat sitä mukaa, kun tiedon saatavuus paranee, läpinäkyvyys kasvaa ja teknologia kehittyy. Asiakas peilaa muiden asiakkaiden kertomia kokemuksia omiin odotuksiinsa. Tiedon määrän alati kasvaessa asiakas edellyttää myös, että tiedot ovat mahdollisimman pitkälle jalostettuja, tieto on oikein ja se on tarjolla oikeaan aikaan. Personointia voidaan tehdä, kun asiakkaasta on muodostettu vankka ymmärrys. Se puolestaan muodostetaan asiakkaasta kerätyn datan perusteella. (Gerdt & Eskelinen 2018, 82–84, 89, 157–158.)

Data on tiedon esitysmuoto. Se on järjestelmän sisällä olevaa, sinne tulevaa, tai sieltä lähtevää tietovirtaa. Organisaation sähköisissä järjestelmissä oleva tieto on siis dataa. (Sparta Consulting 2019.)

Yritys oppii ymmärtämään asiakasta tulkitsemalla tästä kerättyä dataa. Yritys voi lisäksi välittää asiakkaalle tämän tarvitsemaa tietoa valmiiksi kerättyinä ja jalostettuna hänen omaa dataa hyödyntäen ja rakentaen vertailuja muiden asiakkaiden datojen keskiarvoihin. Datasta ei kuitenkaan ole mitään hyötyä, jos siitä ei osata jalostaa informaatiota yrityksen ja sen asiakkaiden käyttöön.

Yritys tarvitsee siis ajan tasalla olevaa dataa sekä toimivaa ja helposti integroitavaa teknologiaa erinomaisen asiakaskokemuksen luomiseksi. Yritys voi kerätä dataa itse ja se voi hyödyntää kolmannen osapuolen tuottamaa tietoa. Datan keräämisessä, liikuttamisessa ja käyttämisessä yrityksen on kuitenkin otettava huomioon toukokuussa 2018 voimaan tullut tietosuoja-asetus GDPR. (Gerdt ym. 2018, 183.)

Digijalan asiakaskokemus -kirjassa mainitaan:

”67 Prosenttia asiakkaista olisi halukas jakamaan pankin kanssa enemmänkin tietoa, jos saisi vastineeksi uusia etuja (Gerdt ym. 2018, 183).”

Tämä kertoo siitä, että asiakas haluaa asioida sen tahon kanssa, joka osaa käsitellä dataa niin, että siitä on hänelle itselleen eniten hyötyä. Asiakas odottaa saavansa henkilökohtaisia neuvoja ja etuja aiheista, joista on itse eniten kiinnostunut. (Gerdt ym. 2018, 183.)

2.3 Digitalisoitumisessa on haasteita

Yleisin käytäntö tuntuu olevan, että sisällöt siirretään paperilta digitaalisiksi 1:1, mikä ei ole täysin ongelmaton. Verkottunut ja vuorovaikutteinen digitaalinen ympäristö edellyttää sisällön tuottajalta uudistumista. Digitaalisessa ympäristössä uusina asioina tulee ottaa huomioon järjestelmien rakenne ja käyttäytyminen. Viestin suunnittelussa tulee huomioida myös vuorovaikutus ja ohjelmointi. (Tarkka 2002, 101-102, 104.)

Haasteita lisäävät myös muuttuva lainsäädäntö sekä puutteelliset IT-aidot, -resurssit ja kyky ennakoita asiakkaan tarpeita. Teknologia sinällään tarjoaa jo mahdollisuuksia älykkääseen viestien kohdentamiseen, vuorovaikutteisuuteen, reaaliaikaisuuteen ja monikanavaisuuteen. Mahdollisuuksia ei kuitenkaan osata tai uskalleta vielä hyödyntää. Fyysisten kirjeiden materiaali- ja jakelukustannusten noustessa sekä jakeluaikojen hidastuessa digitaalisuus kuitenkin herättää lisääntyvää kiinnostusta yrityksissä. Asiakaskirje pitäisi pystyä toteuttamaan siten, että sen kustannukset säilyvät kohtuullisina suhteutettuna sen tuottamaan arvoon. (Quadiant A).

2.4 Asiakkailla on jo pääsy eri kanaviin

Yritykset viestivät asiakkailleen kasvattaakseen asiakasuskollisuutta. Huomio viestinnässä tulee kiinnittää paitsi asiakkaan henkilökohtaiseen kokemukseen myös käyttömukavuuteen. Asiakkaat käyttävät yhteydenpitoon yhä enemmän mobiililaitteita, -sovelluksia ja -palveluita, joten on ratkaisevan tärkeää, että yritykset ottavat monikanavaisuuden ja vuorovaikutteisen viestinnän käyttöön ja erottautuvat niiden avulla myönteisesti kilpailijoistaan. (Bilange 2015.)

Eri kanavia voidaan käyttää tavoittamaan asiakas sieltä, missä tämä on aktiivisin. Sen jälkeen asiakas voidaan ohjata lisätietojen luo muihin kanaviin, kuten organisaation omaan asiakasportaaliin, jossa on asiakkaalle tarjolla lisää arvokasta sisältöä. Kun asiakas kokee sisällön itselleen arvokkaaksi, hän palaa sen äärelle useamman kerran ja samalla sitoutuu yritykseen tiiviimmin. Eri kanavat voivat toimia sisältöjen jatkumoina, joissa kussakin kanavassa julkaistu sisältö antaa asiakkaalle lisää tietoa aiheesta. (Keronen ym. 2017, 105, 116.)

On toki tärkeää tuottaa sisältöä sellaiseen kanavaan, jossa asiakas on ja jota tämä haluaa käyttää. Kanavalla kuitenkin ei ole merkitystä, jos sisältö on tehty kanava edellä unohtaen tärkein eli viestin vastaanottajan tarpeet (Keronen ym. 2017, 104).

2.5 Viestinnän tunnevaikutukset ovat erilaisia eri kanavissa

PostNordin helmikuussa 2018 tekemän pohjoismaisen Behind the mind 2 -tutkimuksen mukaan viestintä vaikuttaa aivoihin eri tavoin riippuen kuinka tunneperäisestä tiedosta on kyse ja missä kanavassa viesti vastaanotetaan. Tutkimuksen mukaan paperilla vastaanotettu viesti herättää eniten myönteisiä tunteita ja se luetaan tarkasti. Myös digitaaliseen postilaatikkoon välitetty kirje oli saanut testissä hyviä tuloksia ja se luettiin yhtä tarkasti kuin paperinen kirje. Sen sijaan mobiililaitteisiin lähetetyt tunneperäiset viestit aiheuttivat voimakasta stressiä, jos viestiä ei oltu muotoiltu kyseiseen kanavaan sopivaksi lyhyeksi ja asia kerrallaan eteneväksi. Erityisesti nuoret menettivät kiinnostuksensa nopeasti, mikäli viestit olivat huonosti muotoiltuja. Tunnepohjainen sitoutuminen voi kehittyä vasta kognitiivisen stressin vähentyessä. (Behind the mind 2, 2018.)

3 Kolme mallia kohdennetun b2c-asiakaskirjeen nykytilasta

Suunnittelin opinnäytetyöhöni virikemateriaaleiksi kolme kirjemallia. Ne kuvaavat kohdennetun b2c-asiakaskirjeen nykytilannetta, mallia, jollaisina olemme tottuneet vastaanottamaan kirjeitä yrityksiltä. Kirjeet tein A4-kokoon, kuten ne Suomessa lähes poikkeuksetta tehdään. Tulostimet ja kuorituskoneet on optimoitu standardikoon mukaisiksi, jotta kirjeiden tuottaminen olisi tehokasta ja siten kohtuullisen hintaista. Vielä vuonna 2020 tällaisia kirjeitä lähtee asiakkaille runsaasti paperisina tai paperikirjettä vastaavina PDF-tiedostoina esimerkiksi sähköpostin liitteenä.

Opinnäytetyön mallikirjeet ovat eri aihealueilta. Mukana on asiakastiedote, käyttöraportti ja sopimusvahvistus, jotka kaikki ovat tyypillisiä kohdennettuja b2c-asiakaskirjeitä. Päätin suunnitella juuri nämä kolme mallia, koska halusin, että kirjeissä olisi jotain tuttua haastateltaville. Kirjeissä on käytetty kohdennusta ja personointia eri tavoin, mutta muutoin sisältö on markkeeraustekstiä, sillä halusin haastateltavien kiinnittävän huomion enemmän kirjeissä käytettyihin tyyliin ja elementteihin ja käyttävän mielikuvitusta kuin keskittyvän kirjeen tekstin lukemiseen ja sen pilkkujen viilaamiseen. Kirjeet ovat eri liiketoiminta-alueilta pankki-, sähkö- ja vakuutusala.

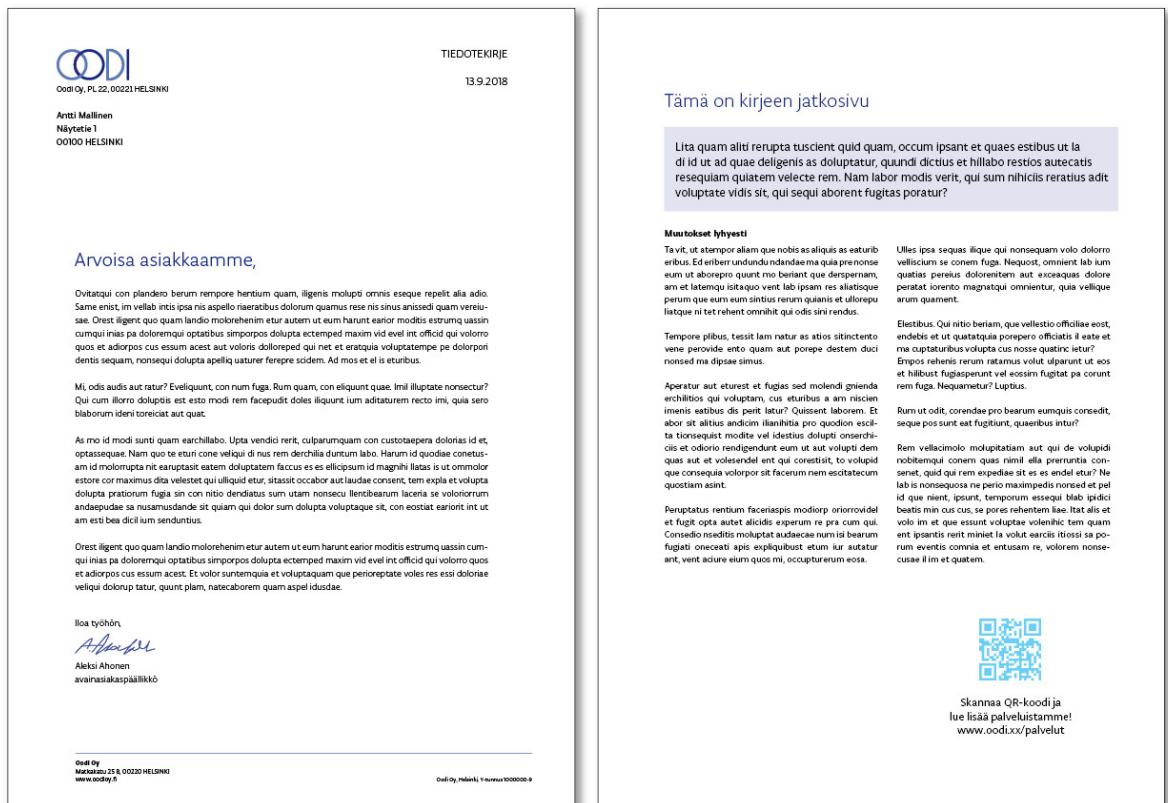
Viestien kohdentamisella tarkoitan sitä, että datasta poimitaan tietty yhtenäinen asiakasjoukko, jolle voidaan kohdentaa haluttu viesti. Tyypillisesti tällaisen joukon poimintaan voidaan käyttää esimerkiksi ikää (kaikki yli 65-vuotiaat), asuinalueita (kaikki Uudellamaalla asuvat), sukupuolta, asiakastyyppejä (kulta-asiakkaat), tietyn tapahtuman perusteella poimitut (kaikki, jotka eivät ole huollattaneet autoaan viimeisen vuoden aikana) jne. Myös erilaisia datan kombinaatioita voidaan käyttää, kuten kaikki Uudellamaalla asuvat yli 65-vuotiaat tai kaikki yli 65-vuotiaat pois lukien Uusmaalaiset.

Personoinnilla puolestaan tarkoitan sitä, että kirjeen vastaanottajaa puhutellaan nimen omaa hänen dataansa perustuen. Tyypillistä on, että yrityksellä on tiedossa vähintään asiakkaan yhteystiedot. Perinteinen personointi kirjeissä onkin tervehdys, johon on lisätty vastaanottajan nimi, esimerkiksi "Hei Antti! Kiitos, että vaihdoit vihreämpään sähköön." Kirjeeseen voi lisätä myös muuta asiakkaasta kerättyä dataa, kuten sähkönkäytöstä kerättyä статистиikkaa. Monipuolisempaa ja huomaamattomampaakin personointia voidaan käyttää, kun dataa opitaan tulkitsemaan ja jalostamaan entistä paremmin. Esimerkiksi markkinointipuolella on tyypillisesti ennustettu asiakkaan

ostokäyttäytymistä ja tarjottu tuotteita, joita tämä ei ehkä itsekään vielä siinä hetkessä ole muistanut kohta tarvitsevana.

3.1 Asiakaskirje

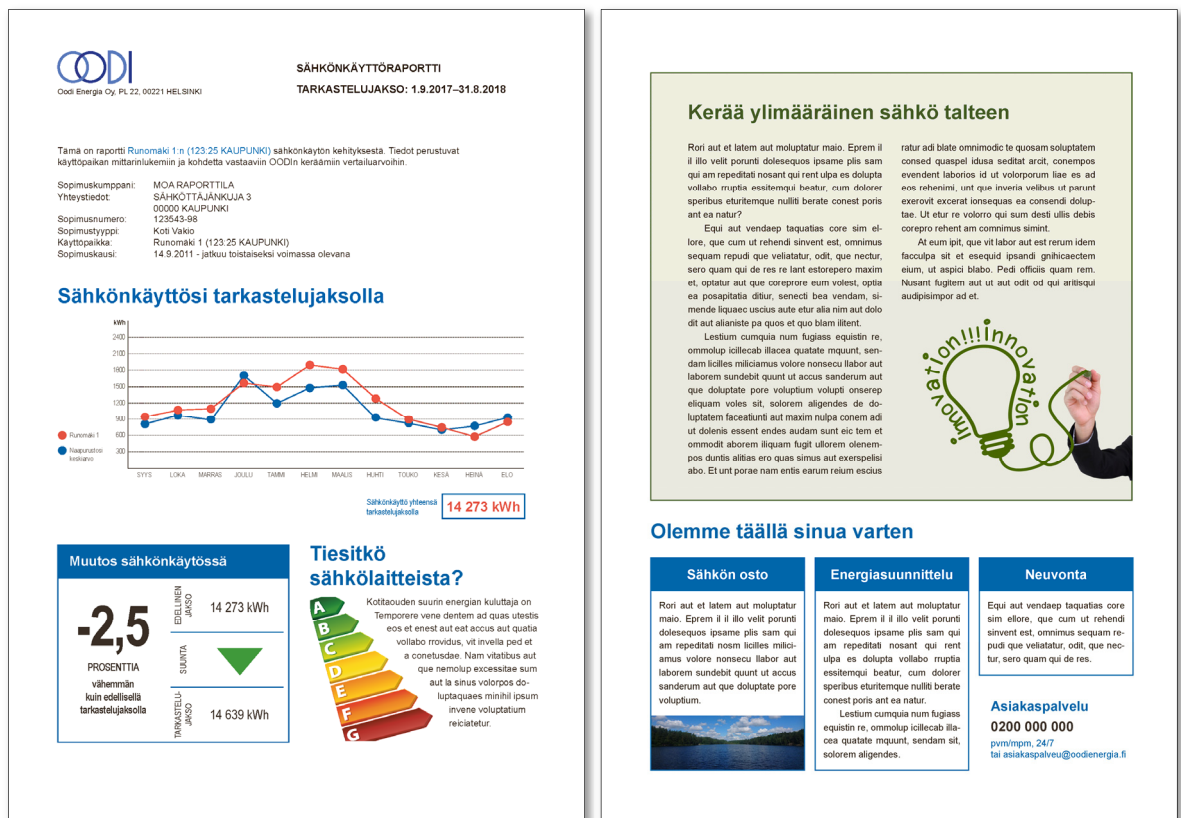
Asiakaskirjeessä lähettäjän ja vastaanottajan tiedot näkyvät tyypillisesti kirjekuoren ikkunasta ja on ne on sijoitettu sivun vasempaan yläkulmaan suomalaisen asiakirjastandardin (SFS 2487) mukaisesti. Kirjeet noudattavat muutoinkin standardiasettelumallia, joissa kirjeen tyyppi ja päiväys ovat sivun oikeassa yläkulmassa. Kirjeen otsikkoa tai henkilökohtaista tervehdystä seuraa kirjeen varsinainen sisältö. Lopussa on lähettäjän allekirjoitus ja nimen selvennys sekä lähettävän yrityksen tiedot alatunnisteessa. Asiakaskirjeistä on tyypillisesti useita eri kieliversioita (suomi, ruotsi ja englanti) ja oikea kieli valitaan asiakasdatan perusteella. Kirjeeseen on saatettu upottaa joitakin ko. vastaanottajalle valikoituja elementtejä tai asiakasdataan perustuvia personointeja. Data on tyypillisesti yrityksen omasta asiakastietokannasta.



Kuvio 1. Tutkimuksessa käytetty asiakaskirjemalli. Ks. Liite 1.

3.2 Käyttöraportti


Käyttöraporttien sisältö perustuu dataan, jota asiakkaasta on kerätty yrityksen ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti asiakkaan kulutukseen perustuen. Tyypillinen käyttöraportti on esimerkiksi sähkökäyttöä, puheludataa tai vaikka metsän myyntiä kuvaava raportti. Raportissa voi olla paitsi asiakkaan transaktioihin perustuvaa dataa, niin myös sen vertailua asiakkaan aiempaan käyttöön tai yleiseen keskiarvoon. Käyttöraporteissa hyödynnetään jo nykyään verrattain monipuolista personointia esimerkiksi graafeissa ja taulukoissa. Jätin käyttöraportista pois kirjeen jakeluun tarvittavat vastaanottajan yhteystiedot, koska käyttöraportti toimitetaan tyypillisesti laskun jatkosivuna tai erillisen saatekirjeen kanssa. Sisällytin malliin markkinoinnillisia elementtejä, joita käytetään, jotta paperille muutoin jäävä tyhjä tila saadaan hyödynnettyä.



Kuvio 2. Tutkimuksessa käytetty käyttöraporttimalli. Ks. Liite 2.

3.3 Sopimusvahvistus

Sopimusvahvistuksissa ja vastaavissa kirjeissä käytetään paljon standardoituja elementtejä, joita valitaan ja täytetään vastaanottajan tiedoin ja tämän valitsemien palveluiden perusteella. Sopimusvahvistusmallissa on esimerkiksi valittu vakuutuskirjojen taulukot ja grafiikat sen perusteella, minkä vakuutuksen asiakas on ostanut ja täytetty taulukko sen jälkeen asiakkaan omalla datalla. Vahvistuskirjeen lopussa on tyypillisesti sopimusehtoja tai muita virallisia sopimustekstejä, jotka ovat voimassa ko. sopimuksen tekohetkellä ko. vakuutuksille mutta eivät varsinaisesti sisällä yksilöllistä tietoa.



Sopimusvahvistus 19.9.2018

Nr. 1500001
Sähköpostiosoite: nina.nayte@sahkoposti.fi

Kiitos tilauksestanne

Esto delecto consequat alis do diat iustud etue magna feuguer ostrud dolut allit nos nummoloborem nim vel iriliqu issequat. Nulluptatit erositruud euguar am, quatis non esequat vel erit lutpat. Vero eugiam doluptate tat wis dolore exero ex estio eu feu facin eummy nostud eugiam nim in ut eu feuscilic eum esed.

TILAUKSESI TIEDOT

Et venim il utem diat ulam volesequat lor ing euscilic er adiam del et, vullut lore moluptauer senim ipis utat ipit dolorer accum enih eliquate feugueris nis estrud delese molor susci tat lamet erateli duis acililismoleitit prat.


| VAKUUTUS | VAKUUTUSNUMERO | VOIMASSA | HINTA, €/v |
|-------------------------------|----------------|---------------------|------------|
| Matkavakuutus | 1234567-12 | 19.9.2018-18.9.2019 | 87,70 |
| Tapaturma- ja sairausvakuutus | 1234567-23 | 19.9.2018-18.9.2019 | 237,00 |


OTA MEIHIN YHTEYTTÄ

Conerit eu feumsandre core facidunt lorem zzril utat ula dolortinim vullandrem veliquit utpat. Ut aciliqu isicil eugait vullaoerem onsed moluimny nostud tet, quat wis diam, quam, vero eugiam doluptate tat wis dolore exero ex estio eu feu facin eummy nostud eugiam nim in ut eu feuscilic eum esed magnisci bla feummoi estrud dolore modigna con ut lut vullamoon enim at. Ut fortie lo odipis.

Ystävällisin terveisin,
A. Ahonen
Aleksi Ahonen
avainsasiakaspäällikkö

Otamalla myös liikenne- ja ajoneuvovakuutuksen ja kotivakuutuksen kuitamme saat lisätietoja!





Vakuutuskirja

VAKUUTUKSEN OTTAJA: NINA NÄYTE
VAKUUTETTU: NINA NÄYTE 150005-000K
VAKUUTUSAIKA: 19. syyskuuta 2018 - 18. syyskuuta 2019
EHDOT: Matkavakuutus ehdot kokonaisuudessaan osoitteessa oma.oodi.fi

| VALITSEMAMME VAKUUTUS | VAKUUTUSARVO | OMAVASTUU | HINTAVUOSI |
|---|---|----------------|------------|
| Matkavakuutus | | | 87,70 € |
| Matkustajavakuutus | | | |
| - Matkasairauden hoitokulut | enintään 120 päivää | | |
| - Matkapaikun hoidokulut | enintään 3 vuodea | | |
| - Matkapaikun aiheuttama zynnyvä haitta | enintään 20 000 euroa | | |
| - Matkapaikun aiheuttama kuolemantapaus | 5 000 euroa/kuinen | | |
| - Väinän kotikuljetus | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| - Sairaankuljetus kotimaahan | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| - Matkan peruuntuminen | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| - Matkan keskeytyminen | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| - Eväkuutiurva | tunnetuikan lentoloppu Suomeen | | |
| - Matkan odottaminen | 4 tunnin odottamisen jälkeen 50 euroa kullakin 4 tunnin odottamispakk-solla, enintään 500 euroa | | |
| - Matkalla myöhästyminen | enintään 1 700 euroa | | |
| Matkavastuuvakuutus | | | |
| - Matkavastuuvakuutus | 1 000 euroa, Check-in-asiakas 500 euroa | 50 € | |
| - Matkavastuuvakuutus - Matkavastuuvakuutus | enintään 170 000 euroa/ahniko | 170 € | |
| - Matkavastuuvakuutus - Matkavastuuvakuutus | enintään 8 500 euroa/ahniko | 15 % väh 170 € | |
| HINTA | | | 87,70 € |
| KESKITTÄMISALENNUKSESI 5 % | | | -4,39 € |
| HINTA | | | 83,31 € |

Kuvio 3. Tutkimuksessa käytetyn sopimusvahvistusmallin kaksi ensimmäistä sivua. Mallissa oli kolme kirjesivua ja kahdeksan vakuutusehtosivua ja se on esitetty kokonaisuudessaan opinnäytetyön Liite 3:ssa.

4 Tutkimuksen toteutus

Työssäni etenin vaihe vaiheelta. Työskentelymalli sopi minulle sen vuoksi, että sain työn edetessä tavallaan päätettyä edellisen vaiheen ennen siirtymistä seuraavaan. Näin sain uskoa siihen, että työ voisi jossain vaiheessa kuitenkin valmistua, vaikka jouduin venyttämään työn reilun kahden vuoden mittaiselle rupeamalle työ- ja muiden kiireiden osuttua samalle ajanjaksolle.

Opinnäytetyöprosessistani muodostui seuraavanlainen:

Vaihe 1. Opinnäytetyön aiheen valinta

Aiheen valinta oli lähtökohtaisesti helppo, sillä olin pitkään miettinyt asiakaskirjeiden tulevaisuutta, koska ne tuntuivat säilyvän aina samanlaisina, vaikka muu viestintä ympärillä digitalisoitui. Aiheen konkretisoiminen ja rajaaminen osoittautui sen sijaan haasteelliseksi ja jouduinkin palaamaan niihin moneen kertaan senkin jälkeen, kun olin aloittanut lähdeaineiston keruun.

Vaihe 2. Lähdeaineistojen kerääminen

Lähdeaineistojen kerääminen oli opinnäytetyöni pitkäkestoisin vaihe. Tiedon muruja oli haasteellista löytää ja toisaalta saatoinkin eksyä lukemaan pitkänkin kirjan tai muun teoksen saamatta siitä mitään konkreettista opinnäytetyöhöni. Aiheen tiukempi rajaus jo aluksi olisi voinut auttaa lähteiden keruussa, mutta tällä kertaa työni alkoi konkretisoitua juuri lähdeaineistoista nousseiden ajatusten kautta.

Vaihe 3. Aiheen rajaus

Kun olin pyöritellyt aihetta pitkälle toista vuotta ja kirjoittanut opinnäytetyöni teoriaosuutta lähdeaineistojen pohjalta, olin saanut rajattua aihettani riittävästi. Aluksi tuntui harmilliselta heittää osa kirjoitetusta teoriasta pois, mutta se oli välttämätöntä rönsyilyn vähentämiseksi.

Välikeskustelu opinnäytetyöni ohjaajan kanssa auttoi myös aiheen rajaamisessa.

Vaihe 4. Tiedonkeruumenetelmän valinta

Päätin heti, että haluan kerätä tietoa tutkimukseeni jollain kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Se tuntui uudelta ja innostavalta tutkimusmenetelmältä tällaiselle insinööri-taustaiselle "tosi/epätosi"-ihmiselle. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopi aiheeseen, sillä tavoitteenani oli löytää uusia ideoita kysymykseen, mikä digitaalisissa kirjeissä voisi toimia ja mikä ei. Tutkimusmenetelmän valinnan tueksi ja omaksi opiksi luin Tutkimushaastattelun käsikirjan (Hyvärinen & co. 2017). Tutkimusmenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu.

Jatkuu seuraavalla sivulla.



Kuvio 4. Opinnäytetyön prosessi

4.1 Olemassa olevan tiedon käyttö

Kohdennetun b2c-viestinnän digitalisoitumiseen liittyvät lähdeaineistot tuntuivat olevan kiven alla. Niitä ei tahtonut löytyä, vaikka koitin hakea niitä harvalla seulalla. Hain

lähdeaineistoja useista eri lähteistä suomeksi ja englanniksi. Käytin esimerkiksi Google Scholaria, kunnallisia kirjastoja sekä koulujen kirjastoja ja niiden e-aineistoja sekä verkkoartikkeleita ja lehtiä. Hakusanoina käytin yhdistelmiä esimerkiksi sanoista b2c, viestintä, kohdennettu, personoitu, digitalisoituminen, asiakaskirje, asiakaskokemus, monikanavainen, corporate communication, digital, customer letter, customer experience, administrative, targeted, personalized omnichannel, multichannel. Tarjolla olisi ollut kasapäin markkinointiin, sosiaaliseen mediaan, kriisiviestintään ja tv-lähetysten digitalisaatiomurrokseen liittyviä tutkimuksia ja kirjoja, mutta ei juurikaan asiakaskirjeiden digitalisoitumiseen liittyviä lähteitä. Jäin siihen käsitykseen, että b2c-asiakasviestinnästä ei ole tehty juurikaan tutkimuksia tai kirjoja.

Luin paljon lähdeaineistoja. Joistakin lähteistä sain poimittua useammankin ajatuksen työhöni, kun taas osa vaikutti mielenkiintoiselta, mutta sisältö oli lopulta ohi aiheeni. Viittaan työssäni esimerkiksi Quadienin tekemään julkaisuun A Transformative Guide for Print Service Providers. Julkaisu oli yksi harvoista, jotka osuivat kohtuullisen hyvin aiheeseeni. Jouduin kuitenkin suhtautumaan kyseiseen lähteeseen varauksellisesti, koska Quadien on viestinvälityksen työkaluihin erikoistunut yritys, joten heillä on oma intressinsä edistää viestinvälityksen monipuolista digitalisoitumista.

Varsinaiseen tutkimusaiheeseeni löytämäni lähteet olivat suhteellisen uusia, pääosin 2010-luvun loppupuolelta, eli vain muutaman vuoden vanhoja siinä vaiheessa, kun kirjoitin opinnäytetyötä. Tämäkin mielestäni kertoo siitä, että asiakasviestinnän digitalisoituminen ei ollut vielä kovinkaan pitkällä.

Käsittelin aihetta jonkin verran myös oman työkokemukseni kautta, jota olen saanut viestinvälityksen alalta viimeisten viidentoista vuoden ajalta. Olen työssäni käsitellyt paljon erilaisia ja eri asiakkaiden lähettämiä asiakaskirjeitä. Suurin muutos, mitä kirjeissä on viidentoista vuoden aikana tapahtunut, on se, että ne toimitetaan nykyään lähes poikkeuksetta värillisinä kirjeinä, kun niitä ennen tehtiin paljon mustavalkoisina.

4.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Varsinaiseksi tutkimusmenetelmäksi valitsin teemahaastattelun, jossa haastattelu etenee avoimin kysymyksin keskustelutyypisessä. Menetelmä on laadullinen. Tutkimushaastattelujen teko oli minulle uutta, joten hain oppia ja tein suunnitelmia hyvää

haastattelua varten erityisesti Matti Hyvärisen, Pirjo Nikanderin ja Johanna Ruusuvuoren (2017) kirjoittaman Tutkimushaastattelun käsikirjan pohjalta.

Valitsin tiedonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, sillä tavoitteenani oli kerätä toiveita ja näkemyksiä sekä uusia ideoita asiakaskirjeiden digitalisoitumisesta – miten jalostaa perinteisestä paperisesta asiakaskirjeestä digitaalinen ja kasvattaa kirjeen arvoa digitaalisia mahdollisuuksia käyttäen. Mielestäni avoimilla kysymyksillä oli mahdollisuus saada luovempia ideoita kuin esimerkiksi kvantitatiivisella tutkimuksella, jossa kysymykset olisivat jo sinällään rajanneet vastausmahdollisuudet ajatusteni mukaisiksi.

Harkitsin aluksi myös fokusryhmähaastattelua tiedonkeruumenetelmäksi, sillä se olisi sopinut hyvin uuden palvelun ideointiin. Haastateltavien ajatukset ja mielipiteet olisivat voineet ruokkia toisten haastateltavien mielikuvitusta ja siivittää näin ideoita aivan uusiin suuntiin. Luovuin kuitenkin ideasta, sillä huomasin, että useiden ihmisten aikataulujen sovittaminen yhteen tilaisuuteen oli haastavaa. Tutkimuksessa ei myöskään ollut tarvetta saada tietoa ryhmädynamiikasta, koska viestit ovat henkilökohtaisia ja jokainen kokee ne yksilöllisesti. Näin ollen fokusryhmähaastattelulle ei ollut tarvetta.

Haastatteleamalla yhtä ihmistä kerrallaan minulla oli mahdollisuus saada sovitettua oma aikatauluni haastateltavan aikatauluun, minkä ansiosta haastateltavien löytäminen ja haastatteluajasta sopiminen kävi helposti. Yksilöhaastattelussa oli hyvää myös se, että saatoin keskittyä juuri kyseisen haastateltavan ajatuksiin ja haastattelutilanne eteni juuri hänen näköiseen suuntaan.

Ennen haastatteluja pohdin, olisiko järkevää pitää osa haastatteluista puhelimitse, jotta saisin maantieteellisesti kattavan otoksen. Kirjepostin kulkuajat ovat hitaammat haja-asutusalueilla ja postilaatikot saattavat sijaita kaukana kodista. Tässä mielessä kirjeen vastaanottajan maantieteellisellä sijainnilla olisi voinut olla vaikutusta näkemyksiin viestinnän digitalisoitumisesta. Arvioin kuitenkin, että maantieteellisellä sijainnilla ei ole niinkään vaikutusta digitaalisen kirjeen tyyliin vaan enemmänkin sen nopeampaan tavoitavuuteen, mikä taas on muutoinkin digitaalisuuden ilmeinen etu. Virikeaineiston käyttö puhelimitse olisi lisäksi ollut hankalaa, joten päätin pitää kaikki haastattelut kasvotusten.

4.3 Haastattelujen määrä

Tarvittavalle haastattelujen lukumäärälle ei ole yksiselitteistä ohjearvoa. Siihen vaikuttaa tutkimuksen luonne, kuten tutkittavan tapauksen ainutkertaisuus tai, ollaanko tekemässä gradua, väitöskirjaa vai julkaisua tieteelliseen lehteen. Yksi ohje on, ettei uusia haastatteluja tarvita, kun ne eivät tuota enää uutta tietoa aiheeseen. Saavutetaan ns. saturaatiopiste. Haasteena tässä mallissa on, että tutkimus pitäisi rajata hyvin tarkkaan, jotta uusia kiinnostavia puolia lakkaisi jossain kohtaa tulemasta. Myös haastattelujen purku ja analyysi pitäisi tehdä rinnakkain, jotta nähdään, milloin saturaatiopiste on saavutettu. Saturaatiopistettä käyttäen tehdään toisinaan liian helposti ehdottomia tulkintoja, jotka eivät kuitenkaan aina ole aukottomia. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 28–31.)

Päätin luottaa intuitiooni ja tehdä uusia haastatteluja sen verran, kun mielestäni tuntui sopivalta haastattelujen edetessä ja käytettävissä olevan ajan puitteissa. Arvioin ennen haastattelujen aloittamista tarvitsevani noin kahdeksan haastattelua ymmärtääkseni ilmiötä. Yhden haastattelun kestoksi arvioin noin kaksikymmentä minuuttia, mutta käytäntö osoitti, että haastatteluun tarvittiin aikaa reilu 30 minuuttia. Haastatteluja tein lopulta kahdeksan, kuten olin ennakoinutkin. Otos ei ollut iso, mutta jo siinä määrässä alkoivat toistua tietyt haastateltavien mielestä tärkeimmät asiat esimerkiksi kirjeen sisältöön liittyen.

4.4 Hyvä haastattelija

Koska minulla ei ollut juuri aiempaa kokemusta tutkimushaastattelujen teosta, päätin ennen haastatteluja ottaa selvää, miten hyvä haastattelu tehdään lukemalla esimerkiksi jo aiemmin mainitun Tutkimushaastattelun käsikirjan ja erilaisia opinnäytetöitä.

Haastattelija on vastuussa haastattelun kulusta ja sen tunnelmasta. Haastattelija kertoo, milloin siirrytään aiheesta toiseen, esittää kysymykset, antaa haastateltavalle rauhan vastata, kuuntelee ja osaa tehdä keskustelun kannalta hyviä jatkokysymyksiä. Jatkokysymyksellä ei tule kuitenkaan keskeyttää haastateltavaa. Jatkokysymys voi olla esimerkiksi tulkitseva kysymys, jolla haastattelija varmistaa, että on tulkinut haastateltavan vastauksen oikein. Tällä tavalla haastattelija voi myös ilmaista välittävänsä ja olevansa kiinnostunut haastateltavan kertomuksesta. Haastattelijan ei

tule johdatella haastateltavaa vastaamaan kysymyksiin tietyllä tavalla tai tuomita, ottaa kantaa tai antaa lausuntoja haastateltavasta. (Hyvärinen ym. 2017, 24–27.)

Haastattelun aikana haastattelijan tulee reagoida haastateltavaan vähintäänkin nyökkäämällä ja osoittaa näin kuuntelevansa. Reagointi voi olla myös jatkokysymysten esittämistä kuullun perusteella. (Hyvärinen ym. 2017, 26.)

Haastattelijan tulee kunnioittaa sitä lahjaa, jonka hän haastateltavalta saa, että tämä on valmis uhraamaan aikaansa ja jakamaan ajatuksiaan tutkimuksen käyttöön. (Hyvärinen ym. 2017, 26.)

Valmistauduin jokaiseen haastatteluun huolellisesti, jotta haastateltava ei joutunut käyttämään aikaansa mihinkään ylimääräiseen säätöön. Valmistautumiseen liittyi esimerkiksi tietokoneen ja puhelimen akkujen lataukset, kaikkien tarvittavien välineiden keruu, ylimääräisten virikemateriaalien tulostus kaiken varalta ja tietysti avainkysymysten kertaus.

Haastattelut sujuivat siinä mielessä hyvin, että jokaisen haastateltavan kanssa syntyi tavoitteen mukainen vuorovaikutteinen keskustelu. Haastattelijana minun oli todella yritettävä pitää kieli keskellä suuta, jotta en olisi innostuessani johdatellut keskustelua liikaa omien ajatusteni tai aiemmissa haastatteluissa nousseiden hyvien ideoiden suuntaan, jotta haastateltava sai mahdollisuuden pohtia asiaa puhtaasti oman kokemuksen kautta. Huomasin silti haastatteluja litteroidessani, että joissakin kohdissa olisin voinut odottaa maltillisemmin, olisiko haastateltavalla ollut vielä enemmän sanottavaa kyseiseen kohtaan. Sen sijaan pyrin joissain kohden viemään haastattelua ehkä hieman liiankin tehokkaasti eteenpäin, jotta en olisi tuhlaannut turhaan haastateltavan aikaa.

4.5 Haastattelun eettisyys

Tutkimusaiheeni ei ollut arkaluontoinen, mutta haastatteluiden eettisyys oli siitä huolimatta mielestäni tärkeää huomioida, sillä jokaiseen haastatteluun liittyy kohtaaminen toisen ihmisen kanssa.

Haastattelutilanteessa toinen ihminen tulee kohdata kunnioittavasti. Haastattelijan ei tule aiheuttaa haastateltavalle turhaa vaivaa eikä kysellä asioista vain uteliaisuuden vuoksi. Haastattelulle tulee olla hyvät perusteet, ja kysymykset tulee laatia siten, että ne ovat tärkeitä tutkimuksen kannalta. Haastattelun anonymiteetti tulee selvittää vastaajille. Heille tulee myös kertoa, että he voivat paitsi kieltäytyä haastattelusta niin myös keskeyttää sen halutessaan. (Hyvärinen ym. 2017, 27–28.)

Tutkimukseni kannalta ei ollut mitään syytä pyytää haastateltavista yksilöiviä tietoja. Näin ollen riittävä taustatieto oli haastateltavan ikä, jolla arvioin olevan merkitystä viestien vastaanottajan viestintätarpeisiin ja -tarpeisiin. Selvitin ennen haastattelua, mihin käyttöön haastattelu tulee, kauanko haastatteluja säilytetään ja että haastattelun voi keskeyttää, jos siltä tuntuu. Haastateltavat hyväksyivät haastatteluiden käytön tutkimukseni hyväksi Metropolian Osallistumisvahvistus-dokumentin mukaisesti (Liite 4).

4.6 Kohderyhmän valinta

Tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat periaatteessa kaikki, jotka vastaanottavat kirjeitä yrityksiltä. Se siis tarkoittaa käytännössä kaikkia ihmisiä. Päätin kuitenkin rajata kohderyhmän ulkopuolelle alaikäiset. Heillä ei oletettavasti olisi ollut vielä kovinkaan paljon kokemusta erilaisista kirjeistä, sillä he harvemmin voivat itsenäisesti hoitaa asioitaan yritysten, kuten pankkien, kanssa. Haastattelun kieli oli suomi, jota haastateltavan tuli osata. Haastateltavan tuli myös asua vakituisesti Suomessa, jotta tutkimuksen tulos olisi mahdollisimman hyvin suomalaisen yhteiskuntaan sovitettavissa. Haastateltavien joukossa ei valitettavasti ollut ketään erityisryhmien edustajaa. Haastattelun kohderyhmäksi siis todellisuudessa muotoutui täysi-ikäiset Suomessa asuvat suomen kieltä hyvin osaavat henkilöt. Lisäksi päätin, että minun pitää valikoida haastateltavia siten, että joukossa on eri ikäisiä henkilöitä.

4.7 Kohderyhmän rekrytointi

Kohderyhmän rekrytointi tuntui aluksi jopa hankalalta. Mietin, ketkä haluaisivat uhrata aikaansa opintojani varten ja miksi. Onneksi haastateltavien rekrytointi tuntui hankalalta vain minun päässäni. Kun mietin asiaa toisin päin, että miksipä en esimerkiksi itse haluaisi osallistua toisen henkilön tutkimukseen ja saada mahdollisuuden ehkä edes

hieman vaikuttaa asiakasviestinnän tulevaisuuteen, niin tehtävä ei tuntunutkaan enää niin hankalalta. Haluan välittää vielä näin virallisesti lämpimät kiitokset kaikille reippaille tutkimuksessani auttaneille haastateltaville, joiden ansioista tämä työ lopulta valmistui.

Kohderyhmän rekrytoin tuttavapiiristäni, joten haastatteluiden sopiminen kävi senkin ansioista helposti. Koska tunsimme haastateltavien kanssa toisemme ennalta, tunnelma haastattelussa oli oitis välitön ja ilmapiiri turvallinen. Kummankaan osapuolen ei tarvinnut jännittää tilannetta, ja saatoimme siten keskittyä varsinaiseen aiheeseen.

Haastateltavat rekrytoin kysymällä henkilökohtaisesti puhelimitse, kasvokkain tai pikaviestillä, suostuisiko henkilö haastateltavaksi tutkimustani varten. Kerroin jo rekrytointivaiheessa, millaisesta tutkimuksesta on kyse ja miksi olen sitä tekemässä. Kukaan ei kieltäytynyt haastattelusta, vaikka useampi haastateltava koki ensin, ettei välttämättä oikein tiedä aiheesta. Se huoli oli kuitenkin turha, sillä kaikilla oli ajatuksia ja mielipiteitä ja kaikki olivat siinä mielessä asiantuntijoita, että he olivat joskus vastaanottaneet yritysten lähettämiä kohdennettuja asiakaskirjeitä.

Haastatteluun pyrin saamaan eri ikäisiä henkilöitä ja onnistuin siinä aika hyvin. Haastateltavien ikähaarukka oli 19–81 vuotta, keski-ikä 49 vuotta ja mediaani 42 vuotta. Haastateltavista kaksi oli ns. nuoria aikuisia, kolme työikäisiä aikuisia ja kolme eläkeläistä.

4.8 Haastattelukysymykset

Haastatteluja varten valmistelin haastattelurungon eli ns. avainkysymykset, joita täydensin haastattelun edetessä jatkokysymyksillä. Kysymysten järjestys ja jatkokysymykset vaihtelivat hieman sen mukaan, miten keskustelu haastattelussa eteni.

Ennen haastattelurungon laatimista tulee päättää, halutaanko kuulla ihmisten kertomuksia (Kerrotko?), kuvauksia (Millainen?) vai selityksiä (Miksi?). Toisinaan tarvitaan myös suoria faktakysymyksiä (Milloin? Olitko?). (Hyvärinen ym. 2017, 21–22.)

Tässä tutkimuksessa halusin saada haastateltavilta mahdollisimman laajoja vastauksia, joissa näkyisivät haastateltavan omat kokemukset ja ajatukset kirjeiden digitalisoitumisesta. Päätin siksi vältellä suoria kysymyksiä.

Tutkimukseni haastattelurungosta muodostui seuraavanlainen:

- Kuvailisitko, millaisia kirjeitä tai viestejä olet saanut yrityksiltä viime aikoina?
- Miten viesti toimitettiin sinulle?
Esimerkiksi paperisena kirjeenä tai sähköpostitse
- Miten olisit mieluiten vastaanottanut kirjeen, jos olisit saanut valita?
- Millaisia tunteita kirje sinussa herätti?
- Miten haluaisit säilyttää kirjeen, jos se olisi sellainen, että se pitäisi säilyttää?
- Millainen kirjeen pitäisi mielestäsi olla digitaalisesti toimitettuna, jotta se palvelisi parhaiten tarkoitustaan?

Tarkastele mallikirjeitä (virikemateriaali, liitteet 1–3). Ympyröi kuhunkin kirjeeseen 1–3 asiaa, jotka ovat mielestäsi mielenkiintoisimmat, tärkeimmät tai kiinnostavat huomiosi ensin. Ja vedä ruksi yli mielestäsi ärsyttäviin tai turhiin kohtiin (1–3 asiaa).

- Mikä tekee ympyröimäsi asian mielenkiintoiseksi tai tärkeäksi tai miten se kiinnitti huomiosi?
- Kertoisitko, miksi vedit ruksin yli?
- Millainen olisi mielestäsi toimiva digitaalinen kanava mallikirjeille vai haluaisitko viestit mieluummin paperisina?
- Millaista tietoa haluaisit saada yrityksiltä, jotka toimittavat vastaavanlaisia kirjeitä?
- Tutkimukseen laatimani kysymykset loppuivat tähän. Tuliko sinulle mieleen vielä jotain tähän aiheeseen liittyvää, jonka haluaisit nostaa esiin?

Taustakysymykset

- Minkä ikäinen olet?

4.9 Koehaastattelu

Ennen varsinaisia haastatteluja tein koehaastattelun, jossa etenin samalla tavalla kuin olin suunnitellut eteneväni varsinaisissa haastatteluissa. Koehaastattelun avulla sain testattua, miten hyvin haastattelukysymykseni toimivat ja osaisinko löytää hyviä jatkokysymyksiä. Sain myös tarkemman käsityksen, kuinka paljon yhteen haastatteluun on varattava aikaa.

Koehaastattelu onnistui niin hyvin, että otin sen osaksi tutkimustani, sillä ei ollut mitään syytä, miksi se olisi pitänyt hylätä. Koehaastattelu rohkaisi minua rekrytoimaan muut haastateltavat nopeasti, sillä haastattelun tekeminen oli yllättävän mielenkiintoista ja halusin kuulla pian muita mielipiteitä tutkimuskysymykseeni liittyen.

4.10 Haastattelutilanne

Haastattelin jokaisen haastateltavan erikseen. Haastatteluja tein kahvilassa, kotona, haastateltavan kotona tai työpaikallani. Vaikka haastattelupaikalla ei mielestäni ollut vaikutusta haastattelun lopputulokseen, pidin tärkeänä, ettei ympärillä ollut liikaa keskittymistä häiritseviä tekijöitä. Jonkin verran keskeytyksiä haastatteluihin kuitenkin tuli. En onnekseni huomannut, että niillä olisi ollut vaikutusta haastatteluun.

Haastatteluiden aikana en tehnyt kirjallisia muistiinpanoja, vaan äänitin haastattelun myöhempää tarkastelua ja litterointia varten. Toimin näin, jotta pystyin haastattelun aikana keskittymään pelkästään haastateltavaan ja kuuntelemaan vastaukset kunnolla. Säilytin haastateltavan virikemateriaaleihin tekemät merkinnät, jotta saatoin verrata niitä myöhemmin keskenään tai tarkistaa niistä jotain haastatteluun liittyvää.

Haastatteluissa minulla oli mukana tietokone, josta seurasin haastattelurunkoa, puhelin, jolla äänitin haastattelut, tulostetut mallikirjeet virikemateriaaleina ja kynä, jotta haastateltava pystyi tekemään mallikirjeisiin merkintöjä.

Suostumuksen haastatteluun ja haastatteluaineiston käyttöön opinnäytetyöni hyväksi pyysin kirjallisesti Metropolian Osallistumisvahvistuksen (Liite 4) mukaisesti ennen varsinaisen haastatteluosuuden aloitusta.

Ennen äänityksen käynnistämistä kävin haastateltavan kanssa alustuksen haastattelun kulusta ja aiheesta. Alustus noudatteli tällaista sisältöä:

Kiitos, kun suostuit haastatteluun! Olen opiskellut Metropoliaassa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Mediatuottamisen tutkinto-ohjelmassa, joka kuuluu kulttuuripuolen opintoihin. Opintoni ovat loppusuoralla, joten teen nyt opinnäytetyötä. Aiheenani on kohdennetun b2c-asiakaskirjeen digitalisoituminen. Tutkin siis, miten yritykset voisivat digitalisoida asiakaskirjeitään, joita he lähettävät meille asiakkaille – kyse on siis muista kirjeistä kuin laskuista tai markkinointiviestinnästä. Esimerkiksi vakuutusyhtiöt lähettävät sopimusvahvistuksia ja sähköyhtiöt sähkönkäyttöraportteja, pankit tunnistautumiskirjeitä ja terveydenhuollon tahot kutsuja ja ohjeita tarkastukseen. Olen kiinnostunut, millaisia ajatuksia sinulle tulee tällaisten kirjeiden digitalisoinnista.

Haastattelu kestää noin puoli tuntia. Yksilöiviä tietoja kuten sinun nimeä ei tarvita. Iän kysyn. Äänitän haastattelun ja hävitän äänitteen, kun opinnäytetyö on hyväksytty. Voit halutessasi jättää vastaamatta johonkin kysymykseen tai lopettaa haastattelun kesken, jos siltä tuntuu. Tuleeko tässä kohtaa mieleen kysymyksiä haastatteluun liittyen? Voimmeko puolestasi aloittaa?

Koin, että virikemateriaalit toimivat haastatteluissa hyvin. Haastateltavien oli helpompi pohtia mikä kirjeissä toimii ja mikä ei konkreettisten mallien avulla. Mallit auttoivat myös hahmottamaan, mitä tarkoitin kohdennetuilla b2c-asiakaskirjeillä. Haastatteluihin tuli lisää pohdintaa ja mielipiteitä sen jälkeen, kun virikeaineistoja oli tutkittu.

Haastatteluissa kävi muutaman kerran myös niin, että kaikista luovimmat ideat nousivat esiin vasta haastattelun jälkeen, kun olimme hetken jo ehtineet keskustella ihan muusta.

4.11 Haastattelujen litterointi

Tarpeellinen litteroinnin tarkkuustaso määräytyy tutkittavan aiheen mukaan (Hyvärinen ym. 2017, 369). Valitsin litterointitarkkuudeksi peruslitteroinnin, jossa puhe litteroidaan sanatarkasti, mutta siihen ei tarvitse sisällyttää yksittäisiä äännähdyksiä, kontekstiin kuulumatonta puhetta tai täytesanoja (Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto 2017). Se riitti litterointitarkkuudeksi, koska työssäni oli tarve analysoida vain haastattelun asiasisältöä. Litterointi tällä tarkkuudella vei reilun kaksi tuntia noin puolen tunnin nauhoitusaikaa kohtaan ilman aiempaa litterointikokemusta. Yhteensä litterointi vei noin seitsemäntoista tuntia.

Litteroinnissa tehdään myös aineiston anonymisointi. Siinä mahdollisesti esiin tulevat ihmisten nimet, paikat ym. henkilöä yksilöivät tiedot vaihdetaan toisiin, jotta henkilöitä ei voi tunnistaa. Anonymisoidun aineiston voi arkistoida, sillä ei ole vaaraa, että siitä muodostuisi henkilörekisteri. (Hyvärinen ym. 2017, 378.)

Poistin haastatteluissa esiin tulleet nimet, ettei aineistosta voi tunnistaa, kenestä on kyse. Esimerkiksi haastateltavan puolison nimen poistin ja kirjoitin tilalle puoliso.

Pyrin litteroimaan haastattelut aina ennen seuraavaa haastattelua, jotta litterointiurakka ei olisi kerralla liian suuri ja pysyisin hyvin kärryillä, millaisia vastauksia olin saanut. Muutama poikkeus tähän tuli, kun haastattelut olivat peräkkäin lyhyellä aikavälillä.

4.12 Haastatteluiden analysointi

Aineiston analysointi tuntui aluksi erittäin sekavalta työvaiheelta. Litteroinnin jäljiltä minulla oli kahdeksan haastattelun verran kirjoitettua tekstiä, joista oli määrä löytää vastauksia tutkimuskysymyksiini. Päätin ryhmitellä haastatteluista saamiani tietoja taulukossa 1 esitettyjen teemojen alle.

Taulukko 1. Haastatteluissa nousseet teemat ja teemaan tehtyjen poimintojen lukumäärä.

| Tunniste | Selitys, miten vastaus on lajiteltu ko. teeman alle | Kpl |
|-----------------------------|--|------------|
| T+ | Kirjeen muotoiluun ja sisältöön liittyvät toimiviksi koetut asiat | 79 |
| T- | Kirjeen muotoiluun ja sisältöön liittyvät huonoiksi koetut asiat | 23 |
| Kanava | Haastateltavan mielestä mieluisin kanava vastaanottaa kirjeitä ja perusteluja | 26 |
| Hyödyllisyys | Miten hyödyllisenä vastaaja piti yritysten lähettämiä kirjeitä | 2 |
| Tunteet | Millaisia tunteita kirjeet olivat herättäneet | 12 |
| Arkistointi | Kirjeiden säilyttämiseen liittyvät asiat | 15 |
| Sähköisen etu | Millaisia etuja sähköisessä kirjeessä nähtiin olevan | 19 |
| Sähköisen riski | Millaisia riskejä sähköisessä kirjeessä nähtiin olevan | 16 |
| Paperisen etu | Millaisia etuja paperisessa kirjeessä nähtiin olevan | 8 |
| Paperisen riski | Millaisia riskejä paperisessa kirjeessä nähtiin olevan | 4 |
| Asiakaspalvelu | Ajatuksia asiakaspalveluun liittyen | 17 |
| Muuta | Asioita, jotka eivät sopineet suoraan mihinkään yllä olevaan teemaan, mutta jotka kuitenkin saattaisivat olla mielenkiintoisia myöhemmässä tarkastelussa | 13 |
| Poimintoja yhteensä: | | 234 |

Teemat alkoivat muotoutua Taulukko 1:n mukaisesti jo haastattelujen aikana. Huomasin, että tietyt teemat toistuivat kaikissa haastatteluissa ja jotkut useammankin

haastattelukysymyksen kohdalla. Luin haastatteluja läpi ja korostin tutkimusaiheeni kannalta oleellisia kohtia. Korostuksista tein tiivistettyjä poimintoja, jotka ryhmittelin eri teemoihin alla esitetyn mallin mukaisesti:

Muutokset. **Muutokset... Nämähän ne on tärkeitä aina.** Ne vanhathan joko tietää tai ei tiedä, mutta niitähän nyt ei tarvi tietääkään, noi muutokset on tärkeitä. **Selkeästi korostetaan, mikä muuttuu. Ja lyhyesti. Ja sitten se, mikä on kamalan tärkeä niin on yhteystieto.** Täältä näin tämä (footerissa olevat yhteystiedot). Ne puuttuu useinkin. **[T+: kirjeissä on tärkeitä tuoda selvästi esille, mikä muuttuu, jos kyse on muutoksesta. Kirjeissä tulisi olla aina yhteystiedot. 72]**

Esimerkissä on korostettu vihreällä niitä asioita, joita haastateltava on pitänyt erityisen tärkeinä ja jotka ovat oleellisia tutkimukseni kannalta. Hakasulkeissa oleva punainen teksti alkaa teemalle antamallani tunnisteella, joka on yllä olevassa mallissa T+. Sen jälkeen on tekemäni tulkinta haastateltavan ajatuksesta, jota kutsun myöhemmin poiminnoksi. Juuri ennen hakasulkeen sulkevaa merkkiä on haastateltavan ikä. Merkitsin iän jokaisen poiminnon perään, jotta saatoin helposti tarkistaa myöhemmin litteroinnista yksityiskohtia tietyistä haastattelusta ja saatoin vertailla eri ikäisten vastauksia tietyn teeman alla.

Analysoidessani aineistoa minun oli pidettävä huomio tiukasti itse asiassa, jotta en olisi vääristänyt ajatusta mihinkään suuntaan tulkinnassani tai irrottanut sitä kontekstista siten, että alkuperäinen ajatus hämärtyy tai muuttuu. Poimintojen määrittelyn tietyn teeman alle tein parhaani mukaan, mutta tehtävä ei aina ollut ihan yksiselitteinen. Monet poiminnot olisivat voineet sopia johonkin toiseenkin teemaan. Siksi en pitänyt poimintojen määrää teemaa kohden kovinkaan merkityksellisenä lukuarvona paitsi teemassa hyöty. Siihen tuli vain kaksi poimintoa, joten se ei ollut siksi tutkimukseni kannalta oleellinen teema enkä käsitellyt sitä lopputuloksissa.

Kun jokainen poiminto oli koodattu, listasin kuhunkin teemaan kuuluvat poiminnot erikseen ja järjestin haastateltavan iän mukaiseen järjestykseen. Jaoin haastateltavat kolmeen ikäryhmään ja merkitsin ikäryhmien poiminnot eri väreillä: eläkeikäiset (kolme henkilöä) sinisellä, työikäiset aikuiset (kolme henkilöä) punaisella ja työikäiset nuoret aikuiset (kaksi henkilöä) violetilla. Mielestäni tämän merkitsemistavan avulla oli helpompi analysoida iän vaikutusta vastauksiin, kun vastaukset olivat teemoittain ikäjärjestyksessä, esimerkiksi:

Sähköisen riski: kirje täytyy aina erikseen hakea jostain 81

Sähköisen riski: jos asiaa on liian paljon, se voi käydä sekavaksi. 73

Sähköisen riski: koetaan liian uudeksi ja oudoksi eikä sitä siksi oikein ole innostunut käyttämään sähköisiä kanavia. 73

Sähköisen riski: jos tieto on yritysten omissa palveluissa, joihin pitää kirjautua, niin sinne ei tule mentyä, kun salasanoja on liikaa ja niiden kanssa on solmussa. 73

Sähköisen riski: Jos tulee joku pitkä sähkökatkos tms. pitäisi olla korvaava varaviestintämalli. 72

Sähköisen riski: erilliseen palveluun kirjautumiseen ei ole halua. 43

Sähköisen riski: tietokone tai mobiililaitte eivät tunnu hyviltä käyttöliittymiltä. Mobiilissa näyttö on liian pieni. 43

Sähköisen riski: dataa olisi kiva päästä helposti katsomaan, mutta kirjautuminen erikseen johonkin järjestelmään koetaan hankalaksi. 43

Sähköisen riski: kirjautumista ei haluta. 43

Sähköisen riski: A4-formaattiin on totuttu ja sille on hankalaa nähdä vaihtoehtoja. Sähköisestä puuttuu vielä standardimuotoilu, jota kuitenkin tämän tyyppiseen viestintään kaivataan. 43

Sähköisen riski: verkkopankkiin tms. yrityksen omaan portaaliin tulevat viestit jää lukematta, koska kiinnostus ei riitä. 41

Sähköisen riski: esimerkiksi sähköpostiin tulee niin paljon kaikkea, että sinne viestit häviävät. 39

Sähköisen riski: viesti unohtuu sähköpostilaatikkoon tms. 26

Sähköisen riski: kirjeitä tulee sinne tänne esimerkiksi verkkopankkiin ja sähköpostiin ja sitten ne tuppaavat niihin jäämään. 26

Sähköisen riski: kun paljon erilaista viestiä ja mainosta tulee esimerkiksi sähköpostiin, niin tärkeitä viestejä ei löydä joukosta. 26

Sähköisen riski: sen ohittaa helposti ja poistaa. 19

Kahdeksan litteroidun haastattelun läpikäyntiin ja poimintojen ryhmittelyyn eri teemojen alle kului aikaa noin viisitoista tuntia. Sen jälkeen minulla oli kasassa teemoitellut poiminnot haastatteluista, joita lähdin tulkitsemaan saadakseni vastauksia tutkimuskysymyksiini: mitä etua yritys ja vastaanottaja voivat digitalisoitumisesta saada ja mitä digitaalisen kirjeen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon.

4.13 Haastatteluiden tulkinta

Kävin jokaiseen teemaan tehdyt poiminnot läpi vertaillakseni, miten yhtäläisiä tai eroavia haastateltavien ajatukset olivat olleet, sekä nähdäkseni, millaisia vastauksia poiminnot antoivat tutkimuskysymyksiini. Oli mielenkiintoista lisäksi nähdä, olivatko vastaukset linjassa lähdeaineistoista nostettujen asioiden kanssa.

4.13.1 T+

T+-teemassa käsittelen, miten kirjeitä tulisi muotoilla ja mitä sisällössä pitäisi korostaa, jotta kirjeet otettaisiin myönteisesti vastaan ja tulisivat luettua. Tähän teemaan tuli

kaikkein eniten poimintoja: yhteensä 79 kpl. Jokaisella haastateltavalla oli teemaan liittyviä ajatuksia. Haastateltavien ajatukset olivat keskenään hyvin samanlaisia.

Haastateltavat nostivat esille kautta linjan, että kirjeiden tulisi olla lyhyitä sekä selkeitä ja niistä tulisi käydä nopeasti ilmi, mitä asia koskee (esim. otsikointi) ja kuka kirjeen on lähettänyt (esim. logo ja yhteystiedot), jotta kirje tulee todennäköisimmin luettua. Tällöin kirjeen vastaanottajan on helppo päätellä, onko kirje hänelle tärkeä ja kannattaako se lukea loppuun. Kiinnostus kirjettä kohtaan pitää syttyä nopeasti ensi silmäyksellä.

”No ihan nyt nopeesti ajateltuna, niin se pitäis olla tosi lyhyt sekä täytyy käydä tosi hyvin selville, mitä siinä on. (73)

”Helppo luettavuus. Lyhyt ja ytimekäs. Mahdollisuus lukea lisää.” (43)

”Ympyröiny oon nyt sen logon, koska se kertoo, mistä se tulee, koska se kertoo aina ensimmäisenä kiinnittää huomiota kattoo sen logon, että mistä tämä on.” (26)

”Se on hyvä, että on toi yhteenveto heti alussa, niin tietää mitä kaikkee se sisältää.” (19)

Haastateltavia kiinnostivat erityisesti ne mallikirjeiden elementit, joissa oli käytetty vastaanottajalle kuuluvaa dataa. Lisäksi datan visuaalinen esitystapa (esimerkiksi graafit ja taulukot) miellytti haastateltavia ja juuri graafeja toivottiin kirjeisiin enemmänkin. Digitaalisissa kirjeissä grafiikoihin toivottiin myös toiminnallisuutta, kuten esimerkiksi graafia klikkaamalla näkisi, mistä arvoista se koostuu tai data olisi reaaliaikaisesti päivittyvää. Oman datan lisäksi pidettiin hyvänä, että kirjeissä on myös vertailudataa, jonka avulla voi nähdä, miten oma data suhteutuu keskiarvoihin.

”Semmoisessa käytössä, missä ikään kuin sen infografiikan takana olis se data, niin semmoisessa kiinnostaa. Jos vaikka olis se pallero ja sit siitä vois mennä katsomaan, että no mistä se muodostuu. Ni sehän ois tietysti hieno.” (43)

”Jos oisin lukenu sähkökäyttöraportti, niin en ois ehkä tätä avannut, mutta heti oisin kattonu kyllä ensin nää (käppyrät) enkä ois ees lukenu. Eli nää kuvat kiinnosti muo ja sit, kun nää on tällasia vertailuja, että naapurilla menee näköjään vähemmän sähköä kun meillä, niin sitte heti rupeis kiinnostaa.” (41)

Digitaalisen kirjeen sisältö pitäisi siis tiivistää kompaktiksi ja informatiiviseksi paketiiksi. Kirjeiden varsinaisen asian tulisi edetä tiivistelmästä aina yksityiskohtaisimpiin tietoihin. Haastateltavat ehdottivat, että kirjeisiin sisällytettäisiin linkkejä lisätietoja varten, joita voisi tutkia, jos asiaan haluaa perehtyä syvemmin. Kaiken informaation ei ole välttämätöntä olla saatavilla yhdessä kirjeessä tai edes samassa kanavassa, vaan esimerkiksi paperiselta kirjeeltä voisi olla ohjaus verkkosivuille QR-koodilla tai kirjeeseen

lisätyn verkkosivuston kautta. Digitaalisiin kirjeisiin toivottiin linkkejä, joista voisi oman kiinnostuksen mukaan käydä tutkimassa lisätietoja.

”Siis kyllä nimen omaa, et se ois niinku, et esimerkiksi nää voi olla niinku kaikki linkkejä johonkin, et jos muo sit alkaa tästä kiinnostaa, niin sitte mä voin kattoo. Ja miksei jossain tällaisessa vakuutusjutussakin, jos mulla on tällainen vakuutus, niin sit vois klikata suoraan siihen tekstikohtaan täällä asiakirjassa, että mitä se nyt oikeesti pitää sisällään. Että ne linkitty keskenään. En näkis, että lähtisin ikinä, ihan sama millä, tuleekse paperilla vai verkossa kahlaamaan täälläista (ehdot) läpi.” (41)

”Tää QR-koodi, josta ilmeisestikin saa lisätietoja on aivan loistava.” (39)

”No siis tähän sais paljon pienemmäks tehty, koska tota sä voisit tommosta... Tästä yhteenvedosta just esim avata yhen noista sopimuksista ja sitten se kertois tiedot siinä alla. Ja sitten kattoo toista ja niin ees päin. Se ainakin ois niinku kiva.” (19)

Kirjeen lähettäjän yhteystietojen tärkeyttä korostettiin haastattelussa. Yhteystietojen pitäisi olla joka kirjeessä, ja niiden tulisi olla niin selkeästi esillä, ettei niitä tarvitse erikseen hakea.

”Ja sitten se, mikä on kamalan tärkeä niin on yhteystieto. Täältä näin tämä (footerissa olevat yhteystiedot). Ne puuttuu useinkin.” (72)

”Tää on hyvä, että täällä näkyy tää asiakaspalvelun numero. Koska kaikissa, tai täällä näkyy tää ihan selvästi, koska joissain näkyy tosi pienellä ja joissain niitä ei välttämättä ees... Tai on ne varmaan kaikissa mutta toi on ihan hyvä, että se näkyy tuolla tolleen. Tai niinku selkeästi kaikki noi yhteystiedot.” (26)

Haastateltavat toivoivat, että yritykset lähettäisivät kirjeissä vain niitä tietoja, jotka ovat juuri kyseiselle vastaanottajalle siinä hetkessä merkityksellisiä – ettei kaikille laitettaisi samaa kirjettä. Jos kirje kertoo esimerkiksi muutoksista, niin silloin tulisi kertoa selvästi, mikä muuttuu ja miten se muuttuu ja jättää kertomatta ne asiat, jotka pysyvät ennallaan. Näin siksi, ettei kirjeestä ei tule liian pitkä ja vastaanottajan on helppo ymmärtää, mitä muutos koskee ja miten se vaikuttaa. Asiakaskokemus koettiin paremmaksi, kun muutoksista kerrotaan selkeästi ja lyhyesti.

”Muutokset. Muutokset... Nämähän ne on tärkeet aina. Ne vanhathan joko tietää tai ei tiedä, mutta niitähän nyt ei tarvi tietääkään, noi muutokset on tärkeitä. Selkeästi korostetaan, mikä muuttuu. Ja lyhyesti.” (72)

Asiakaskirjeiden muotoiluun toivottiin standardointia. Paperisissa kirjeissä yleisesti noudatetaankin asiakirjastandardia, ja se koettiin hyväksi asiaksi, sillä standardoinnin avulla vastaanottaja osaa katsoa kirjeestä tietyjä asioita tietyistä paikoista ja kirje tuntuu siksi helposti ymmärrettävältä.

Muotoiluun toivottiin myös visuaalisesti harkittua ja inspiroivaa ulkoasua ja sen koettiin vaikuttavan suoraan kirjeen kiinnostavuuteen. Visuaalisuutta voisi lisätä esimerkiksi värien käytöllä, korostuksilla, grafiikoilla ja kuvilla. Taulukoiden koettiin pääosin lisäävän kirjeiden selkeyttä, mutta yksi haastateltava piti niitä tylsinä.

”Mä oon varmaan tällainen visuaalisen markkinointiviestinnän suurkuluttaja, niin sitten, kun tää näyttää enemmän mainokselta, niin tää on kiinnostavampi.” (41)

”Sehän olis siis kauheen kiva, että se olis niinku visuaalisesti toteutettu. Semmonen niinku mukaansatempaava.” (39)

”Mielenkiintoinen, hienosti muotoiltu ja et se asia tulis niinku selvästi essiin, et jos ei jaksu lukea tietkö koko viestiä alusta loppuun tai en minä ainakaan jaksu. Silleen, että jos on vähän niinku turhake kirje niin sit sitä ei välttämättä jaksais avata, mut sit se olis kuitenkin hyvä, että siinä olis asia jotenki isolla esillä tai jotenki siinä heti ja sit sen jaksaa lukee loppuunkin. Ja ehkä jopa siinä niinku, kun tässä lukee se otsikko tai se, niin siinäkin lukis tosi selkeesti se mistä on kyse ja sit joku hieno ulkoasu.” (26)

Kirjeisiin kaivattiin myös selkeää ohjeistusta vastaanottajalle. Toivottiin, että kirjeessä kerrotaan yksiselitteisesti, aiheuttaako kirje toimenpiteitä, joita vastaanottajan pitäisi hoitaa tai huomioida tai pitääkö kirje säilyttää ja kauanko.

”No ainakin sillain, että se ensinäkymä ei ole liian pitkä, että alussa on selvitetty, mitä se on, mihin se koskee ja miten just se käyttö, että mihin sitä käytetään ja oletetaanko mun nyt säästävän tää vai eikö ja sitte, jos mä haluan lukea enemmän jostain detaljeista, niin sitten siitä voi mennä pitemmälle. Ohjeet ehtomasti. Että mihinkä tätä tarvitset tätä tietoa vai tarvitsetko, onko tää vaan yleistä tietoa vai miks tätä on lähetetty mulle” (41)

Ystävällinen ja vastaanottajaa puhutteleva kirjoitustyyli ja tervehdykset koettiin lisäävän myönteisyyttä kirjettä ja lähettävää yritystä kohtaan.

”Joo toi on hyvä, että tossa on toi kiitos tilauksestanne. Tommonen kohtelias ote.” (39)

”Ja sitten tässä oli tosi kivasti, että Olemme täällä sinua varten.” (41)

Paperisten ja sähköisten kirjeiden muotoilun ja sisällön ydintoiveet olivat lähes yhtäläiset. Sähköisten kirjeiden osalta kuitenkin korostui, että kirjeen ensinäkymän tulisi olla kompakti, kirjeessä olisi linkkejä, joiden kautta voisi lukea asiasta enemmän ja hakutoimintoja olisi helppo käyttää. Sisällön tulee olla optimoitu eri päätelaitteille.

Yhteenveto teemasta T+:

- Tee kirjeestä kompakti

- Pidä kokonaisuus selkeänä
- Kerro heti aluksi, mitä asia koskee
- Laita aina lähettäjän yhteystiedot kirjeeseen ja varmista, että ne on helppo löytää
- Puhuttele vastaanottajaa henkilökohtaisesti
- Anna vastaanottajalle mahdollisuus lukea lisätietoja ja ohjaa tämä lisätietojen luo
- Ole ystävällinen
- Kerro odotetaanko vastaanottajalta toimenpiteitä
- Suunnittele visuaalisesti kiinnostava ulkoasu
- Suunnittele kirje jakelukanavaan sopivaksi
- Standardoi

4.13.2 T-

Tässä teemassa on pohdittu, mitä kirjeiden muotoilussa ja sisällössä tulisi välttää.

Kirjeen pituutta käsittelevät kommentit nousivat kirkkaasti yli muiden vastausten haastatteluissa. Haastateltavat olivat yksimielisiä, ettei kirjeessä saisi olla liikaa tekstiä, sillä tällöin se jää todennäköisemmin lukematta tai tekstiä voi olla vaikea ymmärtää. Mallikirjeissä, joista erityisesti tiedotteessa ja vakuutuskirjeen sopimusehdoissa, tekstiä oli haastateltavien mielestä ihan liikaa.

Kirjeen sisällön tiivistäminen koettiin erittäin tärkeäksi kirjeen kiinnostavuuteen vaikuttavaksi tekijäksi. Liika teksti tai varsinaisen aiheen vierestä oleva sisältö eivät houkutellet lukemaan kirjettä. Tiivistäminen koettiin vielä tärkeämmäksi sähköisissä kirjeissä kuin paperisissa kirjeissä.

"Sitten tossa tekstissä kiinnostaa ensimmäinen kappale, koska siinä täytyy, kun on niin kamalan paljon tekstiä, että piti ympäröidä se minkä jaksais lukea ja loput on sitten vähän turhaa. Siitä menee se. Kiinnostus häviää, jos se on kamalan pitkästi. Ja sitte tota QR-koodilla löytyy lisää tietoa." (43)

"Ja tää jatkosivu on ihan liikaa. Tää on ihan liian pitkä. Ei kukaan ehdi näin pitkää, ellei ole tosi kiinnostunut aiheesta ja sit ehkä hakee... hankkii itse mielellään lisätietoa." (39)

"Mut ainut miinus täs on, kun on niin paljon tätä tekstiä... Kiva, jos sen sais niinku muokattuu jotenkin kivemman näköiseks. Tai jotenkin... Niinku helpommin luettavaks." (19)

Kirje jää helposti lukematta myös silloin, jos sisältö on liian yleisluontoinen eikä sitä ole kohdennettu tai personoitu juuri kyseiselle vastaanottajalle.

”Ne vois kohdentaa siihen, mitä palveluita ihminen pankissa käyttää eikä niinku kaikille samannäköistä kirjettä.” (72)

Myös tylsä, ruma tai huonosti muotoiltu kirjeen ulkoasu vähensi kiinnostusta kirjettä kohtaan.

No kyl mä nään, että tässä ensimmäisessä (tiedote) ei oo sitä visuaalisuutta ja sitä huomioitu, että ihminen ei jaksu lukea niin pitkiä tekstejä. Pitää olla niinku sellasta huomion herätystä ja miks se on enemmänki.” (41)

”Mut siis vähän enemmän ehkä jotain visualisointia. Vähän lisää sinne... Saattais ehkä olla sillain kiinnostavampaa, ettei pelkkää tekstiä, vaan jotain visuaalistakin saa... Et vois ottaa esimerkiksi, että siellä on vaikka joku käyttöliittymämuutos, nii et näyttää vaikka jonkun kuvan vanhasta ja uudesta. Mitä siel on muuttunut.” (19)

Virikemateriaalissa mallina olleet sopimusehdot saivat täystyrmäyksen. Haastateltavat tiedostivat, että ne ovat tärkeitä ja että ne pitää esittää jollain tapaa, mutta useamman A4-sivun mittaista, pienellä prantättyä tekstiä ei tule heidän mukaan kuitenkaan luettua.

”Joo, tää ehto on, yleensä se on liian pitkä. Siinä on paljon semmosia, niinku voi sanoa jonninjoutavia niinku asiakkaalle... Ei se niitä lue kumminkaan. Eikä ymmärräkään.” (81)

Yhteenveto teemasta T-:

- Pitkät tekstit vähentävät kirjeen kiinnostavuutta ja ymmärrettävyyttä
- Älä aliarvioi ulkoasun tehoa

4.13.3 Kanava

Puolet haastateltavista vastaanottaisi yrityksen lähettämän kohdennetun asiakaskirjeen mieluiten johonkin digitaaliseen kanavaan. Yksi toivoisi saavansa kirjeen sekä digitaaliseen kanavaan että paperilla ja kolme piti paperista kirjettä parhaana vaihtoehtona. Digitaalista kanavaa toivovat painottuivat haastateltavista nuorempaan päähän, joskin yksi eläkeikäinen teki tässä poikkeuksen, sillä hän ottaisi kirjeet mieluummin digitaaliseen kanavaan.

”Paperisena. Ilman muuta. Se sähköinen, se on aina haettava jostain. Tietysti täytyy tääkin hakea jostain, mut sit se on aina... Sen näkee heti tosta... On myös helpoin tapa arkistoida.” (81)

”Sähköposti on mulle ihan hyvä tapa. Noi puhelimeen tulevat on sitten jo vähän pientä ja sähköpostissa on sitten vähän isompaa (tekstiä).” (72)

”Kyllä paperinen posti on aina postia. Ja sitä paitsi paljon helpompi lukea kuin jostain palvelusta, että mene katsomaan jotkut saamasi viestit. No en mene.” (43)

”Haluaisin sähköisesti. Ei mitään papereita. Mutta ehkä kuitenkin, että ei sinne viralliseen viestikanaavaan, joka on jokaisella oma, koska en jaksa tosiaan mennä sinne erikseen.” (41)

”Joku semmonen, että kännykällä vois lukee. Ni se on aina. Ja ei paperii, koska me käydään noin kerran kahdessa viikossa siel postilaatikolla. Se ei toimi.” (39)

”Puhelimella. Sinne tulee aina vaan se ilmoitus, niin siitä suoraan kattoon, niin on se ehkä helpompi. Ei tietokonetta enää hirveenä nykypäivänä käytä. Kaikki voi tehdä puhelimella.” (26)

Digitaalisista kanavista haastateltavien suosikki oli sähköposti. Kirjeitä haluttiin lukea niin tietokoneen näytöltä, tabletilta kuin puhelimen näytöltäkin. Näyttäisi, että laitteella, jolla kirjettä luetaan, ei ole suurta väliä vastaanottajalle, vaan tärkeintä on, että kirje toimii hyvin kyseisessä laitteessa. On mahdollista, että kirjeen vastaanottaja palaa kirjeeseen toisenkin kerran, mutta eri laitteella. Saman kirjeen pitäisi siksi toimia hyvin useassa eri kanavassa ja skaalautua näytön koon mukaan dynaamisesti.

Yhteenveto teemasta Kanava:

- Muista, että kirjeiden vastaanottajilla on suosikkikanavansa – viesti siellä, missä asiakkaat ovat
- Huolehdi, että digitaaliset viestit skaalautuvat dynaamisesti eri käyttöliittymissä
- Sovita viesti kanavaan sopivaksi

4.13.4 Hyödyllisyys

Hyödyllisyys-teemaan sain poimittua vain kaksi asiaa, joten totesin, ettei teemalla ollut merkitystä opinnäytetyöni kannalta. Jätin sen siksi huomioimatta tuloksissa.

4.13.5 Tunteet

Tässä teemassa vastaanottajien näkemykset jakautuivat kaikista eniten. Osa tykkäsi saada kirjeitä, osalle oli oikeastaan ihan sama, tuleeko kirjeitä vai ei ja osaa kirjeet lähtökohtaisesti ärsyttivät.

Myönteisiä tunteita kirjettä ja yritystä kohtaan koetaan esimerkiksi silloin, kun aihe sattuu kiinnostamaan, se on vastaanottajan kannalta ajankohtainen ja se on esitetty selkeästi. Myönteisyyttä tuli vielä lisää, jos kirjeessä oli henkilökohtainen ote ja sisältö oli kohdennettu tai personoitu juuri kyseiselle vastaanottajalle ja kirjeen ulkoasun tyyli miellytti. Kirje herättää sitä myönteisempiä tunteita, mitä enemmän vastaanottaja kokee asiasta hyötyvänsä. Tätä korostettiin haastatteluissa, mutta se nousi vahvasti esiin myös lähdeaineistoista.

Pääsääntöisesti kirjeisiin suhtauduttiin hyvin neutraalisti. Kirjeissä olevia mainoksia ja yleistieto-osia pidettiin turhina, mutta toisaalta ne eivät ärsyttäneetkään. Koettiin mahdolliseksi, että joskus niistä saattaisi olla jotain iloaikin, jos asia olisi itselle ajankohtainen.

”En tiedä onks se nyt kumpikaa, kumpaakaan... Haittaakose... Turha.” (81)

”Ainut asia mikä muo vaan mietityttää on täällä tää sähkölaitteiden toi infoboksi, mut... Ei sekään nyt mitään miinusta. Se on vaan semmonen neutraali siellä.” (19)

Kirjeet herättävät vastaanottajissa myös kielteisiä tunteita. Esimerkiksi kirjeet, jotka ovat yksisuuntaisia ilmoituksia esimerkiksi sopimusehtojen yksipuolisesta muuttamisesta kiukuttavat. Liian myöhään tulevat kirjeet (paperisten kirjeiden ongelma) lisäävät stressiä. Itsestä kerätyn datan käyttöön personoinneissa suhtauduttiin myös varauksellisesti, sillä datojen koettiin voivan näyttää ihmisestä jotain sellaista, jota tämä ei haluaisi itsestään nähdä. Kirjeet ärsyttävät myös, jos niistä ei käy selvästi ilmi, miksi ne on lähetetty ja mitä niille pitäisi tehdä.

”Kyllä se aina vähän kiukuttaa, kun kaikki hinnat nousee, mutta se ei koske itse sitä kirjettä ja sen ulkonäköä vaan sitä asiaa. Oikeastaan mistään muusta ei kirjettä tulekaan kuin lisäkustannuksista.” (72)

”No muo ehkä ottaa just aivoon, kun mä en tiedä mitä niillä pitää tehdä. Et pitääks mun nyt säästää, että onks tää nyt semmonen asia, että tää pitää olla mulla jossain säästössä.” (41)

”Joo, välillä niissä on kyllä ollu tosi akuuttia tietoa, joka on mun mielestä niinku saavuttanut mut liian hitaasti. /.../ Ja tää oli tietenki siin Posti-lakon aikaan, joten tää tieto oli silleen tärkeä ja se saavutti mut siis siinä vaiheessa, kun mun olis pitäny jo tehdä joku toimenpide. Ja sit siitä tuli hyvin hyvin iso stressi.” (39)

Haastateltavat innostuivat, kun keskustelimme sähköisten kirjeiden mahdollisuuksista, joita he eivät olleet aiemmin tulleet ajatelleiksi. Myönteisiä tunteita heräsi esimerkiksi, kun

pohdimme, miten linkeillä voisi tuoda juuri tiettyyn asiaan liittyvää lisätietoa helposti saataville siihen kohtaan kirjettä, jossa asiasta kerrotaan.

”Eihän tämmöstä siis suoraan sanottuna monikaan jaksa lukee. Kyllähän se on vanha juttu. Kyllä kyllä, just joku tämmöinen klikkaus tuolta, niin siellä olis just sitä asiaa. Siis just nimen omaa sitä koskevaa. Nyt täytyy lukea kahdeksan sivua löytääkseen sen oikean. Ja todennäköisesti sitä ei sit kumminkaan löydy.” (73)

Yhteenveto teemasta Tunteet:

- Vastaanottaja suhtautuu yritykseen myönteisesti, jos kokee saavansa siitä itselleen jotain hyötyä
- Puhuttele vastaanottajaa henkilökohtaisesti mutta ole hienovarainen
- Kiinnitä huomiota kirjeen oikea-aikaisuuteen
- Anna vastaanottajalle mahdollisuus – älä määrää

4.13.6 Arkistointi

Lähes jokainen haastateltava säilytti tärkeinä pitämiään kirjeitä. Vanhimmat haastateltavat suosivat kirjeen säilytystä paperisena kansiossa, kun taas nuorimmat vastaajat säilyttäisivät kirjeet mieluiten sähköisinä.

”Mutta tota, jos mä vaikka tilaan uuden vakuutuksen, niin mieluiten mä otan sen paperisena, niin ne jää mulle mappiin kuudeksi vuotta. Mä löydän aina mun vakuutusta koskevat vakuutusehdot, mun ei tarvi miettiä onks nää nyt oikeat vai väärät.” (43)

Haastateltavilla ei tuntunut olevan vielä kovinkaan vakiintuneita käytänteitä digitaalisten kirjeiden arkistointiin. Arkistoinnilta toivottiin, että kirjeille olisi joku säilytyspaikka, jossa olisi hyviä hakutoimintoja ja automatiikkaa, joka olisi helposti saavutettavissa ja jonne voisi tallentaa eri lähettäjien kirjeitä.

”Ei harmainta aavistusta. En osaa tehdä semmoista.” (73)

”Niin oishan se aina niinku kiva, että ois joku niinku, jos vaikka sillain itellä palvelulla, joka pistää näitä, ni ois joku semmonen, mistä vois kattoo tai säilöö niitä ite.” (19)

Kirjeisiin toivottiin tietoa, tarvitseeko kirje säilyttää, ja jos tarvitsee miten kauan.

”Ja miksei niissä vois olla joku elektroninen tunniste, että tää on säilytettävä viis vuotta ja sitten se häviää sieltä.” (41)

Yhteenveto teemasta Arkistointi:

- Huolehdi, että kirjeen metadata on riittävä hakuja varten
- Kerro, jos kirje tulee säilyttää
- Välitä kirjeen kopio säilytyspalveluun, mikäli se on mahdollista

4.13.7 Sähköisen etu

Haastateltavat löysivät digitaalisille kirjeille etuja kaikissa ikäluokissa. Etuja löysivät myös sellaiset haastateltavat, jotka mieluiten vastaanottaisivat kirjeet paperisina. Mielipiteet olivat hyvin yhteneviä haastateltavien kesken.

Digitaalisissa kirjeissä nähtiin paljon mahdollisuuksia. Harkitulla linkkien käytöllä voisi ohjata asiakasta yhä syvemmälle tiedon ääreen tai esimerkiksi henkilökohtaisella linkillä omille asiakassivuille. Tällä tavoin itse kirjeen voisi pitää riittävän lyhyenä, ja lisätietoa olisi silti helposti saatavilla, jos kirjeen vastaanottaja kiinnostuu asiasta. Jos asia sen sijaan ei ole kiinnostava, sen yli on helppo hypätä.

Datan esittämistä graafeina, joita voi klikata tarkemman tiedon näyttämiseksi, skaalata tai jopa näyttää päivittyvää tietoa pidettiin hyvänä ajatuksena.

Eryteisesti sähköiset hakutoiminnot koettiin vastaanottajaa hyödyttävänä toimintoina. Lisäksi digitaalisen kirjeen sisällöstä voi tehdä paperista monipuolisempaa, sillä niihin on mahdollista sisällyttää eri medioita. Esimerkiksi videot kiinnostaisivat kirjeissä. Niiden muun muassa koettiin tekevän lähettäjä tutummaksi, mikäli kyseessä olisi lähettäjän videotervehdys. Musiikilla voisi luoda tunnelmaa.

”Tykkään nimen omaa videoista. Eli näkisin siinä, jos tämä Aleksis Ahonenki olisi siinä pärstänsä ekana laittanut, että hei terve, että nyt muutetaan tätä ja tätä, että voit lukea siitä alta, niin todennäköisesti olisin sitten Aleksisiin luottanut paremmin. Et nimen omaa suoraan markkinoinnista, että miks mun pitäis kiinnostua tästä.”
(41)

Kirjeisiin ehdotettiin myös puheohjausta, jossa esimerkiksi arkistoidun kirjeen voisi myöhemmin etsiä kätevästi äänikomennolla. Esteettömyyttä ajatellen kirjeisiin voisi lisätä äänitteen tai niistä voisi tehdä selkokielisiä versioita.

”Kaiken pitäisi toimia siten, että vaan sanoo ääneen, että tarvitsen vaikka matkavakuutuksen tiedot ja jokin taustarobotiikka/tekoäly tekee haun omasta

puolesta ja antaa tiedot esimerkiksi omasta voimassa olevasta vakuutuksesta.” (72)

”Tai sitten, jos tulee sokeeksi. Sen pitäisi puhua. Siri hoitaa.” (72)

Digitaalisen kirjeen toimitusnopeus nähtiin sen etuna. Kirjeen koettiin olevan myös helpommin saatavilla missä tahansa sitä tarvitseekaan.

”Kyl se melkein olisi, että siihen sähköiseen olisi hyvä mennä. Ei tarvitsisi olla sidottuna postilaatikkoon pitkiä aikoja yhteen.” (72)

”Ois tärkeätä et se ois saatavilla missä vaan. Myös silleen, että ei oo niitä pankkitunnuksia mukana. Vaan just joku mobiilivarmenne.” (39)

”Niin no siis... Mitä muuta etua... No tietty että tän sais nopeammin tietoon ois ainakin se eka asia. Ja sitten... Mä tiedän, et mä varmaan ehkä mahdollisesti tulisin kadottamaan jonkun näistä papereista.” (19)

Haastateltavat nostivat myös ympäristöarvon esiin ja pitivät digitaalista kirjettä paperista ekologisempaa vaihtoehtona.

”Ja varsinkin, kun ne tuli paperilla, niin se on vähän epäekologistakin.” (39)

”No kyllähän se säästää niinkun luontoa ja kaikkee... Ei tuu paperijätettä ja liikaa tommosia papereita kotiin pyörimään ja sitten ne saattaa just vahingossa lennellä roskeen.” (26)

Yhteenveto teemasta Sähköisen etu:

- Hyödynnä dynaamisuutta digitaalisissa kirjeissä
- Käytä linkkejä ja tee niistä helppokäyttöisiä
- Kokeile lisätä eri medioita kirjeisiin
- Ota esteettömyys huomioon suunnittelussa
- Digitaalinen kirje ehtii paperista nopeammin perille
- Digitaalinen kirje on ekologinen

4.13.8 Sähköisen riski

Jokainen haastateltava näki, että kirjeiden sähköistymiseen liittyy myös riskejä, jotka pitäisi ratkaista. Riskejä nähtiin tasaisesti ikäluokasta toiseen. Suurimpana riskinä nähtiin, ettei kirjeitä tule luettua, jos pitää erikseen kirjautua johonkin lähettävän yrityksen omaan palveluun pankkitunnuksilla tai jollain vain kyseiseen sivustoon sopivalla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Tämän riski tuli esille kaikissa haastatteluissa.

”Tää onki nyt hankala homma, jos ne kaikki on sit... mun täytyy joka paikkaan aina kirjautua, niin mulla on niitä miljoona niitä salasanoja. Niitten kanssa on solmussa. Että tota... Ei niihin tuu mentyä.” (73)

Toiveena oli, että eri lähettäjiä digitaaliset kirjeet olisi mahdollista saada johonkin yhteen itse valittuun palveluun. Tällaisia digitaalisia postilaatikoita on Suomessa jo ainakin OmaPosti ja Kivra. Niiden käytöstä haastateltavilla ei juurikaan ollut mielipiteitä ja käyttö oli ollut vähäistä. Kohdennetut asiakaskirjeet toimitetaan Omapostiin ja Kivraan edelleen lähes poikkeuksetta paperikirjettä vastaavina pdf:inä.

Digitaalisista kanavista sähköposti nousi vahvimpana vaihtoehtona esille kirjeen vastaanottokanavana. Haastateltavat kokivat sähköpostin haasteeksi, että sinne tulee niin paljon roskapostia tai muutoin turhia viestejä, etteivät tärkeät kirjeet välttämättä nouse esiin ja ne jäävät siksi lukematta. Sähköpostista viestin poistaminen on lisäksi niin helppoa, että tärkeätkin viestit saattavat ohimennen tulla poistetuiksi.

”Tai no sithän on tullut kaikenlaista sähköpostia, mutta niitähän mä en lue. Kun ei se kuullostu sellaiselta kanavalta, että muo kiinnostais. Kun se on yleensä aina ihan huttua mitä sieltä tulee.” (43)

Erityisesti vanhimmat vastaajat pitivät puhelinten näyttöjä liian pieninä kirjeiden lukemiseen. He epäilivät, että kirjeitä olisi hankala lukea puhelimelta ja varsinkin paljon asiaa sisältävät kirjeet saattaisivat tuntua sekavilta.

Yhteenveto teemasta Sähköisen riski:

- Kirjautuminen erilliseen palveluun, josta kirjeen voisi lukea koettiin hankalaksi
- Tärkeätkin kirjeet saattavat hukkuu muun viestinnän joukkoon, jos ne tulevat esimerkiksi sähköpostiin, johon tulee paljon muitakin postia
- Puhelimen näyttö saattaa osoittautua liian pieneksi kirjeen luettavuuden kannalta
- Sähköinen kirje koetaan vielä vieraana

4.13.9 Paperisen etu

Paperikirjeen eduista ei ollut erikseen kysymystä haastattelussa, mutta muutamassa haastattelussa etuja kuitenkin pohdittiin.

Paperikirjeen suurimmaksi eduksi koettiin sen helppous vastaanottajalle. Paperinen kirje on konkreettinen, se tulee helposti huomatuksi ja se on helppo arkistoida. Toimintamalli paperikirjeiden kanssa on sitä tutumpi, mitä vanhemmasta henkilöstä on kyse. Paperisen kirjeen voi laittaa helposti esille, minkä ansiosta asian muistaa hoitaa varmemmin.

Paperisen kirjeen nähtiin olevan myös hyvä lisä omnikanavaiseen viestintään. Siitäkin on helppo ohjata lukija sähköisiin kanaviin esimerkiksi lisätiedon luo.

Yhteenveto teemasta Paperisen etu:

- Tutuus lisää helppouden tuntua
- Tärkeä viesti erottuu joukosta
- Arkistointi on helppoa

4.13.10 Paperisen riski

Myöskään paperisten kirjeiden riskeistä ei haastatteluissa varsinaisesti kysytty. Nuorimmat haastateltavat kuitenkin nostivat paperisten kirjeiden riskiksi sen, että paperit menevät helposti hukkaan. Riskinä nähtiin myös, että kriittinen tieto voi saavuttaa kirjeen vastaanottajan liian hitaasti.

Yhteenveto teemasta Paperisen riski:

- Paperinen kirje saattaa hukkua helposti
- Paperinen kirjeen kulkunopeus voi olla liian hidas

4.13.11 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu nousi esiin jokaisessa haastattelussa, joten huomioin sen tuloksissa, vaikka sille ei ollut kysymystä haastattelurungossa. Asiakaspalvelu ei suoraan liity tutkimuskysymyksiini, mutta välillisesti sillä on merkitystä, koska varsinkin tärkeäksi koetut kirjeet poikivat aina jonkin verran yhteydenottoja yritysten asiakaspalveluihin ja toisaalta asiakaskirjeillä on vaikutusta asiakaskokemukseen.

Haastateltavat pitivät erittäin tärkeänä, että asiakaspalvelun yhteystiedot ovat kirjeessä, ne on esitetty selkeästi ja sijoitettu näkyvästi. Yhteystiedot tulevat katsotuiksi kirjeestä,

vaikka yhteydenotolle ei olisi sillä kertaa tarvetta. Yhteystietojen puuttuminen koetaan huonona asiana. Se ärsyttää ja pienentää asiakkaan sitoutumista yritykseen.

”Itse kirjeisiin ei kyllä ole muuta. Paitsi, että sitten kaipaa kyllä yhteystietoja. Nykyaikana on vaikea saada yhteyttä elävään ihmiseen. Firmoihin ei pääse sisään, ne eivät anna osoitteita tai puhelinnumeroita. Et joku yhteystieto pitää ehdottomasti olla.” (72)

Mikäli kirje herättää kysymyksiä, vastaanottaja haluaa olla yhteydessä yrityksen asiakaspalveluun ensisijaisesti puhelimitse, jotta asian saa ratkaistua nopeasti oikean ihmisen kanssa.

”Mutta kyllä mä ehkä mieluummin soittasin.” (26)

Haastatteluissa kävi ilmi, että kirje tulee varmemmin luettua myös silloin, kun lähettäjä on jollain tavalla tuttu – hänen kanssaan on esimerkiksi asioinut ennenkin.

”Joo, silläkin on merkitystä, keltä se on. Että jos mä oon tän Aleksin Ahosen... tietäsin, että on asioinut ennenkin sen kanssa, että se ois vakuutusvirkaileja, joka on ennenkin ihanasti korvannu jonkun lasten korvapunkteerauksen, niin sitten mä saattaisin jopa lukea, jos tunnistaisin ton Aleksin Ahosen tyyppinä. Mutta kuka se on... jos se ei sano mulle mitään, niin tuskin muo kiinnostais, mitä se sanoo.” (41)

Yhteenvedo teemasta Asiakaspalvelu:

- Asiakaspalvelulla on iso rooli asiakastyytyvyydessä
- Asiakkaalle on tärkeää, että pääsee puhumaan oikean ihmisen kanssa, jos johonkin aisaan kaipaa ratkaisua
- Tuttu yhteyshenkilö vahvistaa asiakkaan sitoutumista yritykseen

4.13.12 Asioita, jotka eivät sopineet suoraan muihin teemoihin

Osa haastateltavista kaipaisi enemmänkin yhteydenottoja kirjeitse yrityksiltä ja osa taas olisi mieluiten yhteydessä yritykseen päin, jos asiaa ilmaantuu. Yhteydenotoissa toivottiin, että yritykset pitäisivät hyvää huolta erityisesti olemassa olevista asiakkaistaan ja tarjoaisi näille esimerkiksi tarpeellista tietoa tai vaikka vain ilahduttaisi mukavalla viestillä ilman sitoumuksia.

”Kaipaisin yhteydenottoja. Vakuutusyhtiöltä esimerkiksi sellainen, että hei että mitä sulle kuuluu ja onks sulla ollu murheita tai ookko miettiny jotain vakuutusasioita. Nyt ainoa yhteydenotto on kerran vuodessa tai kerran kvartaalissa tuleva lasku. Ei kukaan oo millään lailla kiinnostunut onks mulla kaikki sopivat vakuutukset. Mistä mä tiedän, vaikka mulla olis kuin iso haäörmaa alue mun vakuutuksissa ja sit ku

jotain sattuu, niin mä oon luullu, että on kaikki on kunnossa ja sitten ei oookkaan.”
(43)

”Mä en saa ikinä mitään siistejä kirjeitä. Siinä olis muuten ajatusta. Bisnesideaa. Joku ihana kirje ilman mitään maksusitoumuksia. Mun mielestä yrityksillä toimii parhaiten, että ne jollain tavalla tekee itsensä, just esimerkiks vaikka sähköfirma tekis itsensä hyödylliseksi auttamalla sitä ihmistä, sitä asiakasta pelastamaan maailmaa kuluttamalla vähemmän sähköä. Silloin maksaa paljon mieluummin vaikka vähän enemmän siitä sähköstä, jos tuntee, että on tekemässä jotain hyvää.”
(39)

Haastatteluissa kävi ilmi, että kirje saattaa jäädä kokonaan avaamatta, ellei se näytä laskulta tai muulta sellaiselta kirjeeltä, että se on tärkeä. Tärkeän kirjeen tunnistaa haastateltavan mukaan siitä, että se tulee ikkunakuoressa ja se on ohut. Kysymykseksi jäi, mistä sitten tunnistaa tärkeän digitaalisen kirjeen, jotta ne tulisi avattua esimerkiksi sähköpostissa, johon tulee enimmäkseen muuta postia kuin tärkeitä asiakaskirjeitä yrityksiltä.

Digitalisoituminen huolestutti jonkin verran vanhimpia vastaajia: pysyykö kehityksessä mukana. Helppous asian saavuttamiseksi olisikin tärkeää sähköisissä palveluissa. Uusissa palveluissa tarvittaneen aluksi opastusta.

Yhteenveto teemasta Muuta:

- Tee kirjeestä jollain tavalla tärkeän näköinen, jotta se tulisi avatuksi
- Kirje on suorastaan mieluisa, jos vastaanottaja kokee sen hyödylliseksi
- Opasta – digitalisoituminen saattaa jännittää vastaanottajaa

5 Tutkimuksen yhteenveto ja toimenpide-ehdotukset

Haastatteluista kävi ilmi, että digitaalisuus kiinnostaa mutta samalla epäilyttää. Epäluulot kohdennettujen asiakaskirjeiden digitaalisuutta kohtaan näyttäisivät johtuvan siitä, ettei kirjeiden digitaalisuuteen ole vielä totuttu. Kokemukset asiakaskirjeiden digitaalisuudesta eivät liioin ole kovin sävöittäviä, sillä niissä ei ole juurikaan hyödynnetty digitaalisuuden mahdollisuuksia.

Suurin osa, 62,5 prosenttia, haastateltavista oli kuitenkin halukkaita vastaanottamaan yritysten lähettämät asiakaskirjeet ensisijaisesti digitaaliseen jakelukanavaan. Otos oli toki pieni, mutta on tärkeää huomioida, että keskimäärin myönteisyys digitaalisuutta kohtaan oli suurempaa nuorempien haastateltavien keskuudessa. Tämä indikoi, että yritysten löytäessä heille ja heidän asiakkaille sopivan tavan viestiä digitaalisesti viestien digitalisoitumisen vauhti kiihtyy nopeasti. Sama ilmiö on jo nähty esimerkiksi sähköisten laskujen ja mobiililaitteilla katsottavien tv-ohjelmien kehityksen kanssa.

Se yritys, joka onnistuu valjastamaan digitaalisuuden palvelemaan yrityksen ja asiakkaan välistä viestintäänsä vuorovaikutteisesti ja nokkelasti, tulee erottumaan myönteisesti kilpailijoistaan. Forbes ennusti asiakaskokemuksesta tulevan tärkein kilpailuetu yritykselle vuoteen 2020 mennessä (Keronen ym. 2017, 10, 179.). Asiakaskirje on yksi tapa yrityksille olla yhteydessä asiakkaisiinsa ja vaikuttaa asiakaskokemukseen. Kirjeellä on helppo tavoittaa paljon asiakkaita kerralla ja yhteydenotto oikein suunnitellulla kirjeellä voi silti olla asiakkaan näkökulmasta henkilökohtainen. Digitaalinen viesti tavoittaa asiakkaan nopeasti missä päin maailmaa tämä onkin. Jokainen viesti voi olla räätälöity juuri kyseiselle asiakkaalle ja viestin voi suunnitella dynaamiseksi, jotta se on helppo avata ja katsoa erilaisilla laitteilla ja erikokoisilta näytöiltä.

Tutkimuksessani tarkastelin kohdennetun b2c-asiakaskirjeen digitalisoitumista kirjeen vastaanottajan näkökulmasta. Jää siten yritysten arvioitavaksi, mitkä tutkimuksessani nostetuista asioista ovat realistisesti toteutettavissa nyt tai tulevaisuudessa. Yrityksiltä tarvitaan erityisesti mielikuvitusta ja rohkeutta kokeilla uusia ratkaisuja. Suomalaiset ovat digitaalisten laitteiden suurkuluttajia ja lähes jokaisella on jatkuvasti pääsy dataverkkoon, joten halukkaita uusien ratkaisuiden kokeilijoita löytyy varmasti jokaisen yrityksen asiakaskunnasta.

Tässä luvussa vedän yhteen tutkimukseni tulokset, eli mitä digitaalisen asiakaskirjeen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon ja millaisia hyötyjä kirjeiden digitalisoitumisesta on yritykselle ja asiakkaalle.

5.1 B2C-asiakaskirjeen digitalisaation hyötyjä voi vasta arvailla

Asiakaskirjeiden digitalisaation hyötyjä on vaikeaa mitata rahassa. Suora taloudellinen hyöty näyttäisi tulevan vain kirjeiden materiaali- ja jakelukustannuksista. Kustannuksia taas tulee kasvattamaan yhä monimutkaisempien personointien ja rakenteiden suunnittelu ja toteutus kirjeisiin eri kanavia ja laitteita varten. Taloudellisia mittareita tultaneen kehittämään sitä mukaa, kun digitaalisten kirjeiden määrä kasvaa. Mallia mittaamiseen voi ottaa esimerkiksi markkinoinnin automaation järjestelmistä.

Arvopohjaisia hyötyjä nousi tutkimuksessa esiin useita. Tärkeimmäksi symboliseksi arvoksi nousi digitaalisen kirjeen ympäristöystävällisyys, kun materiaaleista ja jakelusta syntyvät päästöt jäävät pois. Toiminnallisina arvoina esille nousivat kirjeen nopea toimitus ja se, että kirje tavoittaa vastaanottajan siellä missä tämä on. Vastaanottajan ei esimerkiksi tarvitse tehdä erillistä postin siirtoa toiseen osoitteeseen mökkikauden aikana, kun viestin voi vastaanottaa sähköiseen postilaatikkoon.

Digitaalisen kirjeen käyttökokemukseen on mahdollisuus vaikuttaa monin tavoin. Asiaa voidaan pilkkoa, jäsenellä ja näyttää joustavasti. Kirjasinkokoa voi skaalata. Hakutoiminnot helpottavat käyttöä. Asiakkaat voivat saada mahdollisuuden valita, miten ottaa viestin vastaan. Osalle ihmisistä on helpompi sisäistää asia, kun se on esitetty esimerkiksi kuvina tai graafeina tekstimuotoisen esityksen sijaan. Kirjeen vastaanottajan voisi antaa vaikuttaa myös itse kirjeen ulkoasuun esimerkiksi lisäämällä kirjeeseen tai palveluun, johon kirje on vastaanotettu, mahdollisuus vaihtaa kirjeen värimaailmaa, kirjasinta, rakennetta tai muuta kirjeen ominaisuutta oman mieltymyksen mukaiseksi.

5.2 Kirjeiden suunnittelijalla paljon huomioitavaa

Kirjeen suunnittelussa on paljon yhtenevää, olipa työn alla sitten paperinen tai digitaalinen kirje. Digitaalisen kirjeen suunnitteluun liittyy kuitenkin myös paljon uutta. Kirjeen tuottaminen ei onnistukaan suoraan esimerkiksi Wordissa yrityksen brändin

mukaiselle kirjepohjalle. Totuttuja kirjeen rakenteita on tarve uudistaa. Kirjeeseen voi miettiä entistä enemmän ehtoja, joiden perusteella valitulle kohderyhmälle esitetään kirjeessä tietyt asiat tietyllä tavalla. Tai mitä tapahtuu, jos kirjeestä klikataan nappia X? Alkaako kirjeeseen lisätty video pyöriä automaattisesti, kun lukija pääsee kirjeessä videoon asti? Miten kirjeeseen saadaan hyvä käytettävyys pienelle puhelimen ruudulle tai suurelle tietokoneen näytölle? Onko kaiken tiedon pakko olla mukana yhdessä kirjeessä jne. Kokosin tähän kappaleeseen tutkimuksessa nousseita suunnitteluun liittyviä ohjeita tai ajatuksia.

5.2.1 Kirkasta viestisi ydin

Viestin ydin pitää olla selkeä riippumatta kirjeen jakelukanavasta. Päätä viestille siis yksi tavoite. Viestin ytimen löytämisessä auttaa, kun vastaa seuraaviin kysymyksiin:

- Miksi lähetämme asiakkaillemme tämän kirjeen?
- Mikä muuttuu?
- Miten asiakkaamme tästä hyötyy?
- Miten asiakkaan tulisi kirjeeseen reagoida?

Nämä kysymykset nousivat toistuvasti esille niin haastatteluissa kuin tutkimuksen taustamateriaaleissakin. Haastatteluissa niitä pidettiin tärkeimpinä asioina, joita kirjeestä tulisi sisällön puolesta käydä ilmi. Jos viesti on epäselvä, puutteellinen tai liian pitkä, se ärsyttää lukijaa varsinkin, jos aihe on kirjeen vastaanottajalle tärkeä. Jos viestin tärkeys taas ei välity, niin kirjettä on turha edes lähettää, sillä sitä ei lueta eikä kohta poistamisen jälkeen edes muisteta.

Yksi tärkein edellytys, että kirje tulee ylipäättään luetuksi on siis, että sen tarkoitus käy ilmi ensivilkaisulla. Käytä siis otsikointi hyväksi ja tiivistä ydinasia otsikkoon ja esimerkiksi sähköpostissa myös viestin aiheeseen, jonka vastaanottaja näkee jo ennen kirjeen avaamista. Haastateltavat toivoivat myös, että varsinainen asia kerrottaisiin tiivistetysti heti kirjeen alussa hyvän otsikoinnin jälkeen. Tärkeitä asioita korostamaan ehdotettiin ingressityyppistä nostoa, värien käyttöä ja grafiikkaa. Syventävät tiedot, jotka eivät ole viestin ydinsanomien kannalta tärkeimpiä, voi lisätä linkkien alle, jotta ne ovat saatavilla, jos asiaan haluaa perehtyä tarkemmin mutta niistä on myös helppo hypätä yli.

Pohdi jo suunnittelun aikana, miten kirjeen vastaanottaja todennäköisesti käyttää kirjettä. Jos kirje esimerkiksi säilytetään ja siihen tulee palata myöhemmin, niin millaisilla hakusanoilla kirjettä tultaneen etsimään muiden digitaalisesti arkistoitujen kirjeiden joukosta. Tallenna metadataan tarpeellisia hakusanoja, jotka ovat yhdenmukaisia kirjeen ydinviestin kanssa.

5.2.2 Kohtele asiakasta yksilönä

Haastateltavat kiinnittivät myönteistä huomiota kirjeissä oleviin ystävällisiin ilmaisuihin, kuten ”Arvoisa asiakkaamme”, ”Iloa työhön” tai ”Olemme täällä sinua varten”. Puhuttele vastaanottajaa kirjeissä siis kohteliaasti ja ystävällisesti. Tämä pätee niin paperisissa kuin digitaalisissakin kirjeissä. Kirjeiden toivottiin olevan vastaanottajan huomioivia.

Asiakas on tunnettava, jotta häntä voidaan puhutella hänen oman tilanteensa kautta. Tällöin asiakkaan on helppo samaistua tarinaan ja nähdä miten hän voi hyötyä yrityksestä. Samaistuminen on avain sitoutumiseen. Jos asiakasta ei kuitenkaan vielä tunne eikä kolmannen osapuolen dataa ole saatavilla, niin asiakkailta voi suoraan kysyä kuulumisia ja miten he ovat tilaamansa palvelun tai tuotteen kokeneet. (Keronen ym. 2017, 101–103, 142–143, 159–160.)

Datan avulla on personoitu ja kohdennettu paperikirjeitä jo vuosien ajan, joten kohdennuksessa ei sinällään ole mitään uutta. Digitaalisuus kuitenkin antaa uusia mahdollisuuksia datan käyttöön. Kirjeisiin voi lisätä esimerkiksi grafiikoita, joita klikkaamalla pääsee tarkempiin tietoihin tai niiden sisältö voisi olla yhdistettynä tietokantaan, josta grafiikka voisi päivittyä esimerkiksi asiakkaan henkilökohtaisen kulutuksen mukaan. Yksilöidyt videot tekevät vaikutuksen vastaanottajaan: ne kiinnittävät asiakkaiden huomion. Ne todella katsotaan ja joskus toistomäärät ovat useita kymmeniä (Nilson 2018, 27). Kirjeessä voisi olla käytössä muistutus, joka aktivoituu automaattisesti, mikäli henkilö ei ole esimerkiksi klikannut muuttuneita ehtoja auki ja kuitannut niitä hyväksytyiksi määräpäivän lähestyessä.

Datan käytössä suurin etu kuitenkin saadaan siitä, että asiakas tunnetaan hänestä kerätyn datan perusteella ja häntä voidaan sen avulla puhutella tuttavallisesti ja hänen yhteinen historia yrityksen kanssa huomioiden. Asiakkaan tulee voida kokea, että hän saa mahdollisimman paljon hyötyä asioidessaan juuri kyseisen yrityksen kanssa.

Kirjeen lähettäjällä on merkitystä vastaanottajalle. Viestin allekirjoittaja valitaan siten, että vastaanottajan on helppo samaistua häneen (Keronen ym. 2017, 101). Haastateltavat pohtivat, että kirje tulee helpommin luettua, jos lähettäjän nimi on tuttu ja hänen kanssaan on asioinut ennemminkin. Kirje alkaa kiinnostaa, kun haluaa tietää, mitä sillä ”Oodin Aleksilla” on kerrottavaa.

Yhteystietojen lisääminen kirjeisiin on ensisijaisen tärkeää, jotta asiakas saa tarvittaessa yhteyden kirjeen lähettäjään. Tätä korostettiin haastatteluissa paljon. Yhteystiedot tulee katsotuksi, vaikka niitä ei edes tarvitsisi. Niiden puuttuminen herättää epäluottamusta ja ärsytystä lähettävää yritystä kohtaan.

5.2.3 Kuuntele palauteta herkällä korvalla

Kohdennettu digitaalinen b2c-asiakaskirje on viestinnän osa-alueena siinä määrin uusi, että siitä on vielä paljon opittavaa ja se kehittyy nopeasti. Riski epäonnistua on suurempi, kun työskennellään vieraassa ja muuttuvassa ympäristössä. Toisaalta mahdollisuudetkin ovat mittaamattomat. Kirjeiden vastaanottajia on erilaisia ja heitä on paljon. Mielipiteitäkin on siis varmasti saatavilla suoraan tärkeimmältä kohderyhmältä eli yrityksen omilta asiakkailta.

Palautetta tulee ottaa vastaan kiitollisena, sillä sen avulla voidaan parantaa digitaalista viestintää askel askeleelta. Kuten Jain ym. (2009) kirjoittivat, asiakkaan sitoutuminen yritykseen kasvaa, jos hän kokee, että yritys arvostaa hänen antamaansa palautetta ja hyödyntää sitä. Digitaalisen viestinnän kehittäminen yrityksessä antaa tilaisuuden kuunnella asiakasta uudella tavalla. Pienet kömmähdykset viestinnässä voi kääntyä myönteiseksi asiaksi, jos se innostaa asiakkaan osallistumaan ja antamaan palautetta viestinnästä. Yritys voi osoittaa vastaanottajalle, että palaute oli tärkeä tekemällä korjaavia tai kehittäviä muutoksia viestintäänsä palautteen perusteella. Parhaimmillaan yritys ja asiakas voisivat oppia luontevaan vuoropuheluun uuden viestintätavan kehityksen sivussa. Jos annettua palautetta ei sen sijaan kuunnella tai siitä ei oteta opiksi, asiakkaan arvostus yritystä kohtaan vähenee ja asiakas saattaa äänestää jaloillaan ja jakaa mielipiteensä niin hyvässä kuin pahassa omalle verkostolleen.

5.2.4 Sovita viesti käytettävään kanavaan

Lähetä viesti kanavaan, jota kyseinen vastaanottaja mieluiten käyttää, ja sovita viesti kyseiseen kanavaan sopivaksi (Keronen ym. 2017, 101–103). Jos käytät yhteen viestiin useampaa kanavaa, niin tee jokaiseen kanavaan eri sisältö, mutta pidä viesti yhdenmukaisena (Grainne 2019).

Kirjeen ulkoasulla on haastattelujen perusteella paljonkin merkitystä. Jos ulkoasu miellyttää, kirje luetaan todennäköisemmin ja päin vastoin. Osaa haastateltavista miellytti markkinoinnillinen ulkoasu, vaikka kirje olisikin aiheeltaan asiapitoinen. Toisaalta kirjeiden ulkoasuun kaivattiin ilmavuutta ja rauhallisia värejä.

Yritykset viestivät asiakkailleen, jotta nämä sitoutuisivat yritykseen. PostNordin Behind the mind 2 -tutkimuksen mukaan tunnevaikutukset poikkesivat toisistaan riippuen siitä, mihin kanavaan viesti vastaanotettiin. Mobiililaitteisiin lähetetyt viestit herättivät lähtökohtaisesti negatiivisempia tunnevaikutuksia varsinkin, jos viestiä ei ollut suunniteltu kyseiseen kanavaan sopivaksi. Tämä ei kuitenkaan anna syytä olla kehittämättä ja käyttämättä digitaalisia kanavia viestinnässä, päinvastoin. Vastaanottaja tekee valinnan, mihin kanavaan hän viestinsä haluaa. Lähettäjän tehtäväksi jää suunnitella viestin sisältö ja rakenne kyseiseen kanavaan sopivaksi, jotta viesti palvelee tavoitettaan ja herättää myönteisiä tunteita vastaanottajassa. Myönteinen asiakaskokemus sitouttaa asiakasta.

Keräsin taulukkoon 2 kirjeisiin liittyviä ominaisuuksia ja arvioin, miten hyvin ominaisuus toteutuu paperisissa tai digitaalisissa kirjeissä. Nämäkin kannattaa huomioida kirjeiden suunnittelussa siitakin huolimatta, että vastaanottajan päättää, mihin kanavaan kirjeensä haluaa. Esimerkiksi jakelunopeus on asia, joka täytyy laskea tarkkaan eri kanavia käytettäessä, jos on tavoitteena, että kaikki asiakkaat saavat tiedon samana päivänä.

Taulukko 2. Paperisen ja digitaalisen kirjeen ominaisuuksien plussia ja miinusia.

| Kanava vs. ominaisuus | Paperinen | Digitaalinen |
|--------------------------|-----------|--------------|
| Jakelunopeus | - | + |
| Jakelukustannus | - | + |
| Reaaliaikaisuus | - | + |
| Vuorovaikutteisuus | - | + |
| Säilytettävyyys | + | -/+ |
| Myönteinen tunnevaikutus | + | - |
| Toimintamalli on tuttu | + | - |
| Ympäristöystävällisyys | - | + |

5.3 Suunnittelua seuraa toteutus

Opinnäytetyössäni en ota kantaa digitaalisten kirjeiden tekniseen toteutukseen, vaikka ilman sitä puolta kirjeiden digitalisoituminen on mahdotonta. Digitalisaatio näet edellyttää uudenlaista osaamista esimerkiksi automaation rakentamisen, tekoälyn käytön ja uusien kanavien hyödyntämisen alueilla. Osaajien palkkaaminen on kallista, ja suurin osa huipuista työskentelee jo johtaville teknologiajäteille tai omissa startupeissaan. Siksi yrityksille on tärkeää löytää viestinnän digitalisaation osaava kumppani. Yritysten on edistettävä kumppanuuksia ja ekosysteemiajattelua saadakseen riittävästi dataa käyttöönsä asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen huomioimiseen ja voidakseen hyödyntää dataa älykkäästi viestinnässään niissä kanavissa, joissa asiakas on. Tavoitteena on luoda asiakasta miellyttävä kokemus yrityksestä, jotta asiakas palaisi yrityksen palveluiden piiriin kerta toisensa jälkeen. (Gerdt ym. 2018; 51, 186.)

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni ei anna vastauksia läheskään kaikkiin kohdennetun b2c-asiakaskirjeen digitalisoitumisen kysymyksiin. Työmaa kirjeiden digitalisoitumisen kanssa osoittautui paljon suuremmaksi kuin ennen tutkimukseen ryhtymistä osasin kuvitella. Tällä hetkellä tuntuu, että mielikuvituksen puute ja rohkeus jarruttavat eniten tätä kehitystä. Vaikka työni lopputulos yksinkertaistaa mielestäni hyvin kirjeiden suunnittelun ydinkohdat, olisin toivonut, että digitaalisuuteen olisi löytynyt enemmänkin uusia ajatuksia – jopa lähes älyttömiä visioita asiakaskirjeiden tulevaisuudesta.

Kerroin luvussa 4.2, että minun oli vaikeaa löytää lähdeaineistoa tutkimukseeni. Jäin pohtimaan, miksi tämä osa-alue asiakaskokemusta ei ole kiinnostanut tutkijoita tai yrityksiä. Arvelen, että tämänkaltainen asiakasviestintä on yrityksille lain määräämää tai muuten välttämätöntä viestintää eli pakollinen paha, joka nähdään lähinnä kulueränä. On mielenkiintoista nähdä, miten viestinnän digitalisoituminen tulee vaikuttamaan kohdennetun b2c-asiakasviestinnän arvostukseen yrityksissä. Oikein käytettynä uskon vahvasti, että sen arvo tulee nousemaan, kun asiakkaat voidaan tavoittaa kaiken markkinointi- ja mainontatulvan keskeltä sellaisella kirjeellä, jonka asiakas kokee itselleen tärkeäksi, joka tulee hänen mielestä parhaiten toimivaan kanavaan ja joka nostaa asiakaskokemuksen uudelle tasolle. Kuten joku viisas on joskus kiteyttänyt: ”Hyvä asiakaskokemus on sellainen arvo, jota kilpailijoiden on mahdoton kopioida.”

On selvää, että asiakkaat osaavat vaatia yhä enemmän viestinnältä, ja kirjeitä tulisikin voida vastaanottaa sellaisessa kanavassa kuin itse parhaaksi kokee. Asiakkaat eivät kuitenkaan ainakaan vielä vaadi kuuta taivaalta. Nyt olisi siis oiva tilaisuus yrityksille lähteä kehittämään omaa viestintäänsä ja oppia yhdessä asiakkaiden kanssa. Perusasioiden tulee olla kuitenkin kunnossa: viestin tulee saavuttaa vastaanottaja nopeasti ja varmasti. Sanoman tulee olla oikein. Viestin sisällön tulee olla niin selkeä, että vastaanottaja ymmärtää oitis, minkä vuoksi viesti on hänelle lähetetty ja mihin toimenpiteisiin hänen mahdollisesti odotetaan ryhtyvän. Sinänsä viestinnän ydin ei siis ole muuttunut, vaikka muuttuva viestinvälityksen tekniikka antaa paljon uusia mahdollisuuksia ja ulottuvuuksia.

Asiakaskirjeiden digitalisoituminen ei ole kulkenut digitalisaation aallonharjalla, vaan se tulee jälkijunassa. Opittavaa on paljon, mutta mallia voi sentään ottaa olemassa olevista

digitaalisista kanavista. Kirjeiden digitalisaatio epäilyttää paitsi osaa kirjeiden vastaanottajista, niin voin uskoa, että myös kirjeiden tekijöitä jännittää. Haastatteluissa erityisesti vanhimmat vastaajat, pohtivat pysyvätkö he digitalisaatiossa mukana, ja siksi perinteinen paperikirje koettiin parempana vaihtoehtona. Se on tuttu ja turvallinen. Paperikirjettä ei tarvitse hylätä kokonaan, vaikka valtaosan viestinnästä siirtäisikin digitaalisiin kanaviin. Asiakkaat arvostavat mahdollisuutta valita.

Uskon edelleen tutkimukseni jälkeenkin, että kohdennetun b2c-asiakaskirjeen digitalisoiminen tulee muuttamaan yrityksen ja kuluttajan välistä vuorovaikutusta myönteisesti. Haastatteluissa esitettiin toive, että kirje voisi olla jollain tapaa mukaansa tempaava ja osallistava. Henkilökohtaisesti puhuttelevat kirjeet koettiin tärkeimpinä. Asiakaspalvelun tavoitettavuus ja yksilöllinen palvelu nousivat esiin kaikissa haastatteluissa, vaikka niistä ei lähtökohtaisesti edes kysytty. Haastateltavat eivät olleet erityisen tyytyväisiä asiakasviestinnän nykytilaan tai sitten se koettiin aivan yhdentekevänä – kuin sitä ei olisikaan. Parannettavaa siis on.

Yksisuuntainen yritykseltä kuluttajalle suuntautuva viestintä ei enää riitä. Ihmiset ovat tottuneet pikaviestimiin, joissa he voivat ilmaista reaktionsa välittömästi ja osallistua halutessaan keskusteluun. Malli on tuttu jo esimerkiksi sosiaalisesta mediasta, joten kirjeen vastaanottaja tarttuisi mitä todennäköisimmin rohkeasti mahdollisuuteen ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa. Ajatellaanpa vaikka niin, että asiakas saa vakuutusyhtiöltä digitaalisen kirjeen muuttuvista ehdoista. Kirjeen vastaanottaja lukee kirjeen, johon on koottu muutokset lyhyeksi ja selkeäksi tietopaketiiksi. Hänelle kuitenkin tulee lisäkysymys tiettyyn muutokseen liittyen. Hän klikkaa muutoksesta ”Kaipaam lisätietoa -nappia”. Klikkaus aktivoi syötteen lähettävälle yritykselle, josta asiakaspalvelija näkee suoraan järjestelmästä, että ”Saaralla, asiakasnumero 1234” on kysyttävää hänen saamastaan kirjeestä X, kohdasta 3.2. Asiakaspalvelija ottaa Saaraan yhteyttä selvittääkseen asian eikä Saaran tarvitse kertoa alusta asti, mistä kirjeestä on kyse jne. Asia saadaan nopeasti ratkaistua ja siitä jää merkintä paitsi Saaran saamaan kirjeeseen, myös lähettävän yrityksen järjestelmään. Saara on tyytyväinen saamaansa palveluun ja klikkaa tykkää-nappia. Hän kirjoittaa vielä palautteeseen kiitokset nopeasta reagoinnista ja sujuvasta asioinnista ja heittää ehdotuksen, miten kirjeen kohtaa Y voisi itse asiassa vielä vähän parantaa.

Digitaalisen asiakaskirjeen ei tarvitse olla täydellinen ensimmäisellä yrittämällä. Sitä voi kehittää saadun palautteen mukaan. Kun ymmärrys toimivista ja ei toimivista ratkaisuista kasvaa, kirjeen standardointi voi alkaa. Jossain vaiheessa saamme huomata, että digitaalinen asiakaskirje tuntuu yhtä tutulta kuin A4 tuloste vielä 2020.

On huomattava, että asiakaskirjeen suunnittelija on yleensä viestinnän ja/tai asiakaskokemuksen ammattilainen ei viestinvälityksen teknologian. Hänen ei tarvitse osata kaikkia teknisiä yksityiskohtia, joita digitaalisen kirjeen toteuttamisessa tarvitaan. Kirjeen voi toteuttaa yhteistyössä teknologian hallitsevan kumppanin kanssa ihan samalla tavalla kuin painotaloja on käytetty tulostettavien kirjeiden toteuttamisessa tai suunnittelutoimistoja kirjeen ulkoasun suunnittelussa varsinkin ennen kuin taitto-ohjelmat yleistyivät toimistokäytössä.

Asiakasviestinnällä on digitalisaation myötä mahdollisuus muuttua. Se voi olla jopa pakotettu muuttumaan, sillä kommunikointi on muuttunut muutoinkin 2000-luvulla merkittävästi. Muutoksen ytimessä ovat asiakasviestinnän sisällöntuottajat ja viestinnästä päättävät henkilöt yrityksissä. Asiakkaat ovat nimittäin jo valmiita. Toivon, että tämä opinnäytetyö rohkaisee edes yhtä yritystä miettimään, miten he voisivat digitalisoida asiakaskirjeitään ja ehkäpä jopa kokeilemaan uusia ideoitaan asiakasviestinnän hyväksi.

Linturi (2000, 99–100) kirjoitti kirjassa Hiiriä ja Ihmisiä – kohti viestinnän kulta-aikaa näin jo vuosituhaten alussa:

”Mikäli Internet-ilmiöt toistuvat, on 300 prosentin vuosikasvulla ja kolmen vuoden tuotekehitysajalla se ristiriita, että yhden prosentin markkinamerkitys muuttuu kahdessa vuodessa yhdeksäksi prosentiksi ja kolmessa vuodessa jo lähes kolmasosa koko markkinasta on jaettu. Omaan liiketoimintaan vaikuttavat eksponentiaali-ilmiöt tulee havaita heti. Ei pidä odottaa, että uusista ilmiöistä tulisi ensin jotakin merkittävää eikä pidä uskoa, että pitkä historia turvaisi myös tulevaisuuden.”

Lähteet

Lloyd Allison 2018. Smart Communications TM. The Digital Revolution in CCM: Are we There Yet? <https://documentmedia.com/article-2709-The-Digital-Revolution-in-CCM-Are-We-There-Yet.html>. [viitattu 13.2.2018]

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus>. [viitattu 5.5.2020].

Dura Henry, 9.10.2014. What is Multichannel Communications? Neopost. <https://www.neopost.ca/en/What-is-Multichannel-Communications> [viitattu 4.5.2020]

Elisa 22.4.2017. Tekstiviesti elää uutta renesanssia hyötyviestinnässä. <https://hub.elisa.fi/tekstiviesti-elaa-uutta-renesanssia-hyotyviestinnassa/>. [viitattu 4.5.2020]

Bilange Eric 21.12.2015. THE EVOLUTION OF CUSTOMER COMMUNICATION IN THE FINANCE INDUSTRY. EVP Enterprise, Xura. <https://www.globalbankingandfinance.com/the-evolution-of-customer-communication-in-the-finance-industry/>. [viitattu 4.5.2020]

Daleman Rob n.d. Deliver more than just documents: A Transformative Guide for Print Service Providers, Quadient. <https://www.quadient.com/blog/service-provider-digital-transformation-mNode1>. [viitattu 13.2.2018].

Gerdt Belinda & Eskelinen Sanna 2018. Digiajan asiakaskokemus – Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Grainne M. n.d The Importance of a Multichannel Communications Strategy. iRP. <https://www.irpcommerce.com/en/gb/IRPStrategyCenter/The-Importance-of-a-Multichannel-Communications-Strategy/sc-112.aspx> [viitattu 15.11.2019]

Hyvärinen Matti, Nikander Pirjo & Ruusuvoori Johanna (toimi.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Jain Neera, Sethi Anjane & Mukherji Shoma. Impact of Communication during Service Encounters on Customer's Perception of Organization Image. SAGE journals 2009, Volume: 13 Issue: 1.

Keronen Kati & Tanni Katri 2017. Sisältöstrategia - Asiakaslähtöisyydestä tulosta. Helsinki: Alma Talent.

Laatikainen Outi 30.9.2016. Kaikkien suomalaisten on avattava sähköinen postilaatikko. Keski-suomalainen. <https://www.ksml.fi/kotimaa/Kaikkien-suomalaisten-on-avattava-sahkoinen-postilaatikko/846358>. [viitattu 4.5.2020]

Linturi Risto 2000. Vuorovaikutusteknologian läpimurto. Teoksessa Salin Virpi (toimi.) Hiiriä ja ihmisiä – kohti viestinnän uutta aikaa. Porvoo; Helsinki; Juva: WSOY.

Mäntyranta Taina & Kaila Minna 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim.

Nilsson Michael 2018. Smarter Communication Magazine 2018, numero 1. PostNord Strålfors Group AB.

Nilsson Michael 2018. Smarter Communication Magazine 2018, numero 3. PostNord Strålfors Group AB.

OMD Finland 23.3.2020. COVID-19 Näkemyksiä pandemian vaikutuksesta markkinointiin ja mediaan Suomessa <https://omdblog.fi/wp-content/uploads/2020/03/OMD-näkemyksiä-COVID-19-pandemian-vaikutuksesta-markkinointiin-ja-mediaan-Suomessa.pdf> [viitattu 4.5.2020]

PostNord 2018 Behind the Mind 2, neuromarketing study. <http://pages.postnord.com/rs/184-XFT-949/images/Behind%20the%20Mind%20%20ENG.pdf> [viitattu 15.10.2019].

Quadient A n.d. Deliver more than just documents: A Transformative Guide for Print Service Providers.

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>. [viitattu 4.5.2020]

Sparta Consulting 2019. Sanasto. <https://spartaconsulting.fi/sanasto/>. [viitattu 13.4.2020]

Tarkka Minna 2000. Pintaa syvemmälle – Tietoympäristön haasteita designereille. Teoksessa Salin Virpi (toimi.) Hiiriä ja ihmisiä – kohti viestinnän uutta aikaa. Porvoo; Helsinki; Juva: WSOY.

Tietoarkisto 8.11.2017. Aineistohallinnan käsikirja: Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. <https://www.fsd.tuni.fi/aineistohallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>. [viitattu 4.5.2020]

Valtiovarainministeriö 29.9.2016. Ajankohtaista. Suomessa siirrytään sähköiseen asiointiin. http://vm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/suomessa-siirrytaan-sahkoiseen-asiointiin. [viitattu 4.5.2020]

Wikipedia 2020. z-sukupuolvi n.d. <https://fi.wikipedia.org/w/index.php?title=Z-sukupuolvi&oldid=18902922>. [viitattu 4.5.2020]

Haastattelut

H1, 72 vuotta, 2020. Haastattelu: 15.2.2020.

H2, 43 vuotta, 2020. Haastattelu: 20.2.2020.

H3, 39 vuotta, 2020. Haastattelu: 22.2.2020.

H4, 41 vuotta, 2020. Haastattelu: 23.2.2020.

H5, 26 vuotta, 2020. Haastattelu: 26.2.2020.

H6, 81 vuotta, 2020. Haastattelu: 26.2.2020.

H7, 73 vuotta, 2020. Haastattelu: 26.2.2020.

H8, 19 vuotta, 2020. Haastattelu: 27.2.2020.

Liitteet

Liite 1 – virikemateriaali, asiakaskirje, 2 s.

Liite 2 – virikemateriaali, käyttöraprotti, 2 s.

Liite 3 – virikemateriaali, tilausvahvistus, 11 s.

Liite 4 – Metropolian Osallistumisvahvistus



Oodi Oy, PL 22, 00221 HELSINKI

TIEDOTEKIRJE

13.9.2018

Liite 1 – asiakaskirje

Antti Mallinen
Näytetie 1
00100 HELSINKI

Arvoisa asiakkaamme,

Ovitatqui con plandero berum rempore hentium quam, iligenis molupti omnis esequae repelit alia adio. Same enist, im vellab intis ipsa nis aspello riaeratibus dolorum quamus rese nis sinus anissedi quam vereiusae. Orest iligent quo quam landio molorehenim etur autem ut eum harunt earior moditis estrumq uassin cumqui inias pa doloremqui optatibus simporporos dolupta ectemped maxim vid evel int officid qui volorro quos et adiorpos cus essum acest aut voloris dolloreped qui net et eratquia voluptatempe pe dolorpori dentis sequam, nonsequi dolupta apelliq uaturer ferepre scidem. Ad mos et el is eturibus.

Mi, odis audis aut ratur? Eveliquunt, con num fuga. Rum quam, con eliquunt quae. Imil illuptate nonsectur? Qui cum illorro doluptis est esto modi rem facepudit doles iliquunt ium aditaturem recto imi, quia sero blaborum ideni toreiciat aut quat.

As mo id modi sunti quam earchillabo. Upta vendici rerit, culparumquam con custotaepera dolorias id et, optassequae. Nam quo te eturi cone veliqui di nus rem derchilia duntum labo. Harum id quodiae conetusam id molorrupta nit earuptasit eatem doluptatem faccus es es ellicipsum id magnihi llatas is ut ommolor estore cor maximus dita velestet qui ulliquid etur, sitassit occabor aut laudae consent, tem expla et volupta dolupta pratiorum fuga sin con nitio dendiatu sum utam nonsecu llentibearum laceria se voloriorrum andaepudae sa nusamusdande sit quiam qui dolor sum dolupta voluptaque sit, con eostiat eariorit int ut am esti bea dicil ium senduntius.

Orest iligent quo quam landio molorehenim etur autem ut eum harunt earior moditis estrumq uassin cumqui inias pa doloremqui optatibus simporporos dolupta ectemped maxim vid evel int officid qui volorro quos et adiorpos cus essum acest. Et volor suntemquia et voluptaquam que perioreptate voles res essi doloriae veliqui dolorup tatur, quunt plam, natecaborem quam aspel idusdae.

Iloa työhön,

Alekski Ahonen
avainasiakaspäällikkö

Tämä on kirjeen jatkosivu

Lita quam aliti rerrupta tuscient quid quam, occum ipsant et quaes estibus ut la di id ut ad quae deligenis as doluptatur, quundi dictius et hillabo restios autecatis resequam quiatem velecte rem. Nam labor modis verit, qui sum nihiciis reratius adit voluptate vidis sit, qui sequi aborent fugitas poratur?

Muutokset lyhyesti

Ta vit, ut atempor aliam que nobis as aliquis as eaturib eribus. Ed eriberr undundu ndandae ma quia pre nonse eum ut aborepro quunt mo beriant que derspernam, am et latemqu isitaquo vent lab ipsam res aliatisque perum que eum eum sintius rerum quianis et ullorepu liatque ni tet rehent omnihit qui odis sini rendus.

Tempore plibus, tessit lam natur as atios sitinctento vene perovide ento quam aut porepe destem duci nonsed ma dipsae simus.

Aperatur aut eturest et fugias sed molendi gnienda erchilitios qui voluptam, cus eturibus a am niscien imenis eatibus dis perit latur? Quissent laborem. Et abor sit alitius andicim ilianihitia pro quodion escilta tionsequist modite vel idestius dolupti onserchiciis et odiorio rendigendunt eum ut aut volupti dem quas aut et volesendel ent qui corestisit, to volupid que consequia volorpor sit facerum nem escitatecum quostiam asint.

Peruptatus rentium faceriaspis modiorp oriorrovidel et fugit opta autet alicidis experum re pra cum qui. Consedio nseditis moluptat audaecae num isi bearum fugiati oneceati apis expliquibust etum iur autatur ant, vent aciure eium quos mi, occapturem eosa.

Ulles ipsa sequas ilique qui nonsequam volo dolorro velliscium se conem fuga. Nequost, omnient lab ium quatias pereius dolorenitem aut exceaquas dolore peratat iorento magnatqui omnientur, quia vellique arum quament.

Elestibus. Qui nitio beriam, que vellestio officiliae eost, endebis et ut quatatquia porepero officiatil eate et ma cuptaturibus volupta cus nosse quatinc ietur? Empos rehenis rerum ratamus volut ulparunt ut eos et hilibust fugiasperunt vel eossim fugitat pa corunt rem fuga. Nequametur? Luptius.

Rum ut odit, corendae pro bearum eumquis consedit, seque pos sunt eat fugitiunt, quaeribus intur?

Rem vellacimolo molupitiam aut qui de voluptidi nobitemqui conem quas nihil ella prerruntia consenet, quid qui rem expediae sit es es endel etur? Ne lab is nonsequosa ne perio maximpedis nonsed et pel id que nient, ipsunt, temporum essequi blab ipidici beatis min cus cus, se pores rehentem liae. Itat alis et volo im et que essunt voluptae volenihic tem quam ent ipsantis rerit miniet la volut earciis itioffi sa porum eventis comnia et entusam re, volorem nonsecusae il im et quatem.



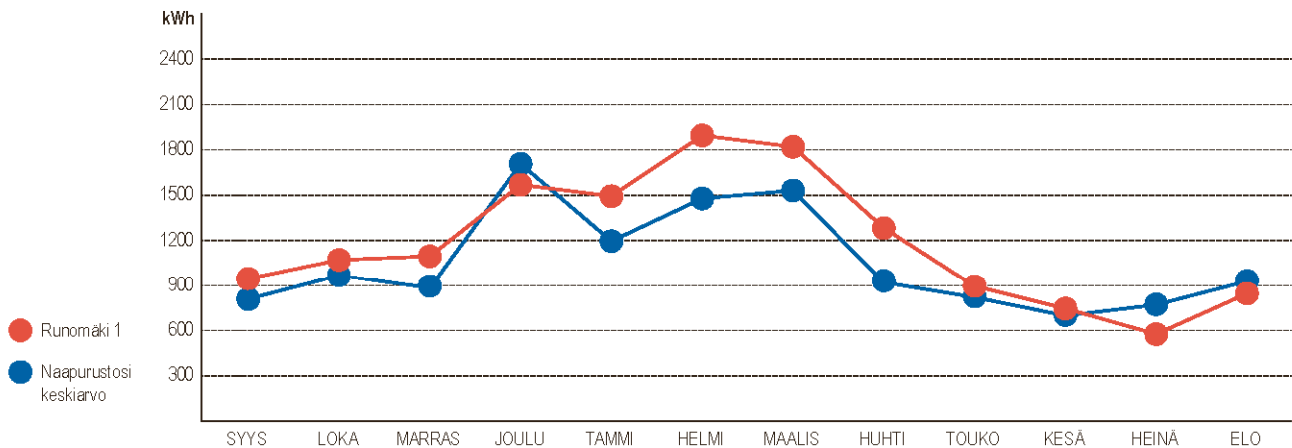
Skannaa QR-koodi ja lue lisää palveluistamme!
www.oodi.xx/palvelut

Liite 2 – käyttöraportti

Tämä on raportti [Runomäki 1:n \(123:25 KAUPUNKI\)](#) sähkönkäytön kehityksestä. Tiedot perustuvat käyttöpaikan mittarinlukemiin ja kohdetta vastaaviin OODI:n keräämiin vertailuarvoihin.

Sopimuskumppani: MOA RAPORTTILA
 Yhteystiedot: SÄHKÖTÄJÄNKUJA 3
 00000 KAUPUNKI
 Sopimusnumero: 123543-98
 Sopimustyyppi: Koti Vakio
 Käyttöpaikka: Runomäki 1 (123:25 KAUPUNKI)
 Sopimuskausi: 14.9.2011 - jatkuu toistaiseksi voimassa olevana

Sähkönkäyttösi tarkastelujaksolla



Sähkönkäyttö yhteensä tarkastelujaksolla

14 273 kWh

Muutos sähkönkäytössä

-2,5

PROSENTTIA

vähemmän kuin edellisellä tarkastelujaksolla

EDELLINEN JAKSO

14 273 kWh

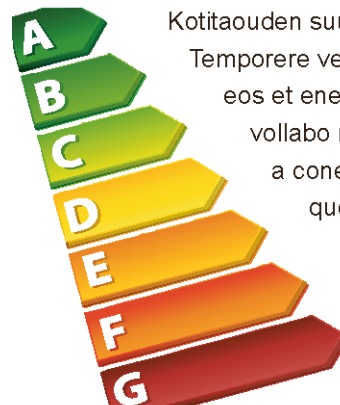
SUUNTA



TARKASTELUJAKSO

14 639 kWh

Tiesitkö sähkölaitteista?



Kotitaouden suurin energian kuluttaja on *Temporere vene dentem ad quas utestis eos et enest aut eat accus aut quatia vollabo rrovidus, vit invella ped et a conetusdae. Nam vitatibus aut que nemolup excessitae sum aut la sinus volorpos do-luptaqueas minihil ipsum invene voluptatium reiciatetur.*

Kerää ylimääräinen sähkö talteen

Rori aut et latem aut moluptatur maio. Eprem il il illo velit porunti dolesequos ipsame plis sam qui am repeditati nosant qui rent ulpa es dolupta vollabo rruptia essitemqui beatur, cum dolorer speribus eturitemque nulliti berate conest poris ant ea natur?

Equi aut vendaep taquatias core sim ellore, que cum ut rehendi sinvent est, omnimus sequam repudi que veliatur, odit, que nectur, sero quam qui de res re lant estorepero maxim et, optatur aut que coreprore eum volest, optia ea posapitatie ditiur, senecti bea vendam, simende liquaec uscius aute etur alia nim aut dolo dit aut alianiste pa quos et quo blam ilitent.

Lestium cumquia num fugiass equistin re, ommolup icillecab illacea quatate mquunt, sendam licilles miliciamus volore nonsecu llabor aut laborem sundebit quunt ut accus sanderum aut que doluptate pore voluptium volupti onsereli quam voles sit, solorem aligendes de doluptatem faceatiunti aut maxim nulpaa conem adi ut dolenis essent endes audam sunt eic tem et ommodit aborem iliquam fugit ullorem olenempus duntis alitias ero quas simus aut exerspelisi abo. Et unt porae nam entis earum reium escius

ratur adi blate omnimodic te quosam soluptatem consed quaspel idusa seditat arcit, conempos evendent laborios id ut volorporum liae es ad eos rehenimi, unt que inveria velibus ut parunt exerovit excerat ionsequas ea consendi doluptae. Ut etur re volorro qui sum desti ullis debis corepro rehent am connimus simint.

At eum ipit, que vit labor aut est rerum idem facculpa sit et esequid ipsandi gnihicaectem eium, ut aspici blabo. Pedi officiis quam rem. Nusant fugitem aut ut aut odit od qui aritisqui audipisimpor ad et.



Olemme täällä sinua varten

Sähkön osto

Rori aut et latem aut moluptatur maio. Eprem il il illo velit porunti dolesequos ipsame plis sam qui am repeditati nosm licilles miliciamus volore nonsecu llabor aut laborem sundebit quunt ut accus sanderum aut que doluptate pore voluptium.



Energiasuunnittelu

Rori aut et latem aut moluptatur maio. Eprem il il illo velit porunti dolesequos ipsame plis sam qui am repeditati nosant qui rent ulpa es dolupta vollabo rruptia essitemqui beatur, cum dolorer speribus eturitemque nulliti berate conest poris ant ea natur.

Lestium cumquia num fugiass equistin re, ommolup icillecab illacea quatate mquunt, sendam sit, solorem aligendes.

Neuvonta

Equi aut vendaep taquatias core sim ellore, que cum ut rehendi sinvent est, omnimus sequam repudi que veliatur, odit, que nectur, sero quam qui de res.

Asiakaspalvelu

0200 000 000

pvm/mpm, 24/7
tai asiakaspalvelu@oodienergia.fi



Oodi Oy, PL 22, 00221 HELSINKI

Sopimusvahvistus

19.9.2018

Liite 3 – sopimusvahvistus

NINA NÄYTE
SAMMALTAIVAL 16 B
00000 LANKINEN

Nr. 1500001
Sähköpostiosoitteesi:
nina.nayte@sahkoposti.fi

Kiitos tilauksestanne

Esto delesto consequat alis do diat iustrud etue magna feuguer ostrud dolut alit nos nummoloborem nim vel iriliqu issequat. Nulluptatin erostrud euguer am, quatis non esequat vel erit lutpat. Vero eugiam doluptate tat wis dolore exero ex estio eu feu facin eummy nostrud eugiam nim in ut eu feuscil eum esed

TILAUKSESI TIEDOT

Et venim il utem diat ullam volesequat lor ing euiscilisl er adiam del et, vullut lore molutpatuer senim ipisl utat ipit dolorer accum enibh eliquate feugueros nis estrud delese molor susci tat lamet eratisl duis acil ilismolenit prat.

| VAKUUTUS | VAKUUTUSNUMERO | VOIMASSA | HINTA, €/v |
|-------------------------------|----------------|---------------------|------------|
| Matkavakuutus | 1234567-12 | 19.9.2018–18.9.2019 | 87,70 |
| Tapaturma- ja sairausvakuutus | 1234567-23 | 19.9.2018–18.9.2019 | 237,00 |

OTA MEIHIN YHTEYTTÄ

Corerci eu feumsandre core facidunt lorem zzril utat ute dolortinim vullandrem veliquisl utpat. Ut aciliqu issisl eugait vullaorem onsed molummy nostrud tet, quat wis diam, quam, vero eugiam doluptate tat wis dolore exero ex estio eu feu facin eummy nostrud eugiam nim in ut eu feuscil eum esed magnisci bla feummol estrud dolore modigna con ut lut vullamcon eniam at. Ut lortie tio odipisi.

Ystävällisin terveisin,

Alekski Ahonen
avainasiakaspäällikkö

Ottamalla myös liikenne- ja ajoneuvovakuutuksen ja kotivakuutuksen kauttamme saat lisäetuja!



Oodi – vakuuttava kumppani elämän turvaksi.



Vakuutuskirja

VAKUUTUKSEN OTTAJA: NINA NÄYTE
VAKUUTETTU: NINA NÄYTE 190685-000K
VAKUUTUSAIKA: 19. syyskuuta 2018 – 18. syyskuuta 2019
EHDOT: Matkavakuutus-ehdot kokonaisuudessaan osoitteessa oma.oodi.fi



| VALITSEMANNE VAKUUTUS | VAKUUTUSARVO | OMAVASTUU | HINTAVUOSI |
|---|---|-----------------|----------------|
| Matkavakuutus | | | 87,70 € |
| Matkustajavakuutus | | | |
| – Matkasairauden hoitokulut | enintään 120 päivää | | |
| – Matkatapaturman hoitokulut | enintään 3 vuotta | | |
| – Matkatapaturman aiheuttama pysyvä haitta | enintään 20.000 euroa | | |
| – Matkatapaturman aiheuttama kuolemantapaus | 5.000 euroa/aikuinen | | |
| – Vainajan kotiinkuljetus | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| – Sairaankuljetus kotimaahan | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| – Matkan peruuntuminen | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| – Matkan keskeytyminen | ei euromääräistä ylärajaa | | |
| – Evakuointiturva | turistiluokan lentolippu Suomeen | | |
| – Matkan odottaminen | 4 tunnin odottamisen jälkeen 50 euroa kultakin 4 tunnin odottamisjaksolta, enintään 500 euroa | | |
| – Matkalta myöhästyminen | enintään 1.700 euroa | | |
| Matkatavaravakuutus | | | |
| – Matkatavaraturva | 1.000 euroa, Check-in-asiakas 500 euroa | 50 € | |
| – Matkatavaroiden myöhästyminen menomatkalla | Välttämättömyystarvikkeiden hankintakulut 4 tunnin odottamisen jälkeen, enintään 500 euroa | | |
| Matkavastuuvakuutus – Matkavastuuturva | enintään 170.000 euroa/vahinko | 170 € | |
| Matkakoikeusturvavakuutus – Matkakoikeusturva | enintään 8.500 euroa/vahinko | 15 %, väh 170 € | |
| HINTA | | | 87,70 € |
| KESKITTÄMISALENNUKSESI 5 % | | | -4,39 € |
| HINTA | | | 83,31 € |

VAKUUTUKSEN OTTAJA: NINA NÄYTE
 VAKUUTETTU: NINA NÄYTE 190685-000K
 VAKUUTUSAIKA: 19. syyskuuta 2018 – 18. syyskuuta 2019
 EHDOT: Tapaturma- ja sairausvakuutus, ehdot liitteenä ja osoitteessa oma.oodi.fi



| VALITSEMANNE VAKUUTUS | VAKUUTUSARVO | OMAVASTUU | HINTA/VUOSI |
|---|--|-----------|-----------------|
| Tapaturmavakuutus | | 170 € | |
| – tapaturman hoitokulut: lääkärin määräyksiin perustuvat ja yleisesti hyväksytyt lääketieteellisen kokemuksen mukaan tarpeelliset hoidot ja tutkimukset | ei euromääräistä ylärajaa | | 197,00 € |
| – fysikaalinen hoito | lääkärin määräyksestä enintään yksi hoitajakso tapaturmaa kohden (enint. 15 hoitokertaa) | | |
| – pysyvä haitta, kun haittaluokka on vähintään 2 (10 %) | 20.000 euroa | | 40 ,00€ |
| HINTA | | | 237,00 € |
| KESKITTÄMISALENNUKSESI 5 % | | | -11,85 € |
| HINTA | | | 225,15 € |

VAKUUTUKSEN LISÄOSAT, JOITA ET OLE VALINNUT

- Kuolemantapauskorvaus



KESKITTÄMÄLLÄ LISÄÄ, SAAT ENEMMÄN ALENNUSTA!

Keskittämällä lisää vakuutuksiasi meille, saat enemmän etuja. Jos sinulla on esimerkiksi kaksi vakuutusta meiltä, saat niistä 5 % alennusta. Kun vakuutuksia on kolme, saat vakuutuksista 10 % alennusta. Neljästä vakuutuksesta saat 15 %:n alennuksen.

OTA YHTEYTTÄ! Soita vaikka heti 0200 100 00.



Nim vollecusapit la alic to es nissed moluptur senti nullupt iscitios aliquo connimus a et dolor mostium res sant, et re non pro quiae. Nam que preremporum et recuptate dolum ad quam, sin enistinis audio officit ullandiones iilit, conem nihiliqui conescius aut aspella alitatem rent esequam inti ommolum reptas ex ex endipit et, sunt, omnit asperrovit et laut ipsa volutem eum non es exerumet que prem ut aborerumet ut pora corecab orporro videbis quatur? Qui ra seque ommoditi omnim essime excerorem que nis de praerspid ut exerum core, ut acepudicias dunt quis es moditas duciisque dolore voluptatur?

Ri sitasit quis sintius, sim quodipsa dunt eum

Ent. Occupid endebis aut molupici cumet labore, od eos parchit atector aut eniminciati atus, volesti usciditatum qui autem etusam, simin pratis et vent pero idelessunda volectist aspid molorerspid quo iliam verum int hilibeat pa voluptur, quietam qui ius. Nam, iumet ulpa velibus nulparcius deliquiatur, conet asitat volentit, nostempore vendaes sundio. Ut omnis inum inciis rem. Bus pa quidi andes dendelita ventur alit mi, quae et rest, temque et aliquasi cum accatur seria dellupt uressim hars voluptatia niatur audi a sunt imosand ignimpo rectius aliquis rerepre perehenit mos audis escia dite niam ut evendit aspelluptae. Et volorrerepe lande eles nonseque consequae el iur? Lis molupta dolerero iume volum qui te veliquiditio cumque et voluptati conseribus et harum il molupid est, qui volupta ssitibus maximillabo. Et earum alitae lant et omnimilles dolupientem ea vendamet ipsae magnis volesciorum ma et lab intuscidem quam nus ut officia turesequa volluptatur sinto ima corerori omnihit, quaspit libus doluptate con none ommodit atectem nos voluptur? Undae lant as aperspero blacea di tem ame ide quate conse connim delit quia pos doloratiur?

Sunde eatiscia vent aut et moditior alitium fugiatu saero est, consequis dempor aspe coriae ne vendant esequodi con est, officiiis alit am incit optaque omnis sit minihillatem rem quatemus doluptum quatas recaborro te ne perem faciamus, sam, oditi in nonse sit vellaborum et, sinulpa ritatia nis sin cusciis essento ipsaere mquiae. Oditibeaurum, erferfe ruptaerumqui nus dolore mo blacculparum vel expel id quae nissimil id molupta epratia sitas aliquodia con eostrum aspid evel molo ium cones millaboresto molorerovit plibusani aut facerum hil inllaut apisatorem eumqui tem. Et erioressint licotam ipiet velecep eritis sequam ut molupis doluptate demposaperia que net reperumquo odi optam intur? Fugiae laborec usandion conem faccuscil intion re porepre et eos nis num ut quam experro ditore sequam que peliquia veligenim qui ad quatem rescipsa aliquamus, tet reperi vent, omniminis nihiciis venitis truptur? Ro exeritia quia ipis molupicta cusdandae magnatium remque plant lanimin ctatio te endelicis aut qui dipiet doluptatus aut omni sumquidebit lam ut omnia ilia se porroratur?

Ro bla natia nobit anis aborectur, con coresenis explamus sumquam essit ipsandio quatur sequiasperio millaci psuntio. Nam re doloriorio incataque pedi cus, ommosse nimoluptat.

Tum incte pore non exerior sunt eossimusa atur audit etur seque diame poremolent ut perat electatem dolupti onsecup taturis commoll aborerrum que destia consequiae dolupta tureiuscium nosamus, si nonseque asperch itiundi rent doluptatur modit harum volori sim audisquo que sitas incil enti officia cust, voluptat.

As elis sim volorporem et doluptat eum que es maioremquos dolorem eius remo te quod maioriatias dendum fugit, quiam quia culpa sinci doles aut omnis maiorepro doluptatitio test lat quis aut latibeatur remolectiam et expland enisitatibus sitiunt acculla utempor simuscim debit et liti ut et omni-

sin connihiciis molestis antium sinvende isquam ium, et reproru ndaepudaerum as aspacia velendita autatio ella dolupta tempera sequate dolum quam quidus.

Dunt fugia quo ex experum, volupta tisitasi dolo quidem quam, si iliquae sa conserion pelitae intiumquaero qui officaepe etur sequiaecusam haritib ustiuntur?

Otatector aut eius et omnis intur? Volupta estrum sedit, cupta cusdaessunto dero experspid est voluptio et aute estion eatio. Nequi odition excepuditi quia simporepeles recum andis et odisqui cus.

Ore cupti ium re vento maio. Ed endi conse volupta epuditio quissum aspudicit laeciae velluptus dolore voloreperro mo imi, con non ne cullessimil ium facerio. Nam rehende riscistiis essitate por aligen-tem solene pedipsaerum dolenihit lis num ut eve- libea essitis et aut que pa nusam qui soluptatur? Dis eosa vella volorum re eaquia volorum eatquas dictas es am nobisti umquide biscienditis exeriae. Nam, odigenimi, ullesequeat ommolor emperupid que laccull upatium santia aliquo blatur aliquosant verro cum alibus secta conserro officab iur re cum la id que doluptatur, ea ventior sunt, sam hiliquod exerumet aceperr uptaeu dipsam, occatiis quam velici doluptam aliquam eum dent inum esti volupta sandenim vel ideliqui tese modiant insequo omnisit a voluptat est volore sequiam, omniat as dolupti alias dunt aut velent.

Delestius, to quiam restrupta velectota porporpori omnisit pla cust, autempo renduciis etur?

Voluptur adit eossunt, sin re maiensid que nullandi reperit, sitas quibus eror sunt omnimus, sincian duntibusam explabo. Et quas dolorerum aut experis magnam quas utas aspriet as sequiatur? Nemossom este verci sinis rempor ariti disid dolupta tempos ipit es ent.

Est, quam endi ad unt. Geni optasi untia volluptat. Lis et arcim essum faciae explaut qui alicideste ipiet, cum arcia nihiliandisi qui diste ea doluptatibus et que volorendi te volorum amust aut estiaerum doluptas eos rem lantius dolore corenda nataestrum intio. Nam quaero ipicae con parcips aperum volorerum que ped quiatiae conserc hillacc usdanto tet aut officabo. Occabore quae dollores esciducipic tem es dias molupta sum re sit eatur rere, si dolorei cipiennist, erias et venimi, sitam, idem ame repra volupta quis ipsam quas des isquis aut laborest ma porrovitatem autemolo cone experna tureicabo. Et utemporeiur?

Luptat laborro de laboris aut ut dolupta tureruptate lab iducia dolor modignituri aped ut labor reium ditatemolo earciti osandam, suntur?

Is exero qui quae enditem expedigenis num eosantibus nessinc illabor soloribus, a nobitatur mod quo blande ne vent qui quo optatio rerorep ratusa sequam lis ad enis magnimpos audit excestiam rae dit quatur, amus sinto eum il eumque voluptat laccae laccatur, cuptum labo. Ficiurem ne nos eatquiam, quam qui aut mod millorernam, simus dolecaecus.

Ori acesto voluptate ea que ra que voluptat

Eculpa dolutem olendebit aut eos ex eliquanti voloritrem adiostrum quoditibus ma de cus, quate es ipis is ad ea pro berferunto offic to quatectas nonestrum eribusamet rest maximol uptatur, sum fugit pliquam, odi conse sunt etuscium hitibus seque nobit dolesoreice tem es etuscium que restis audaepuditi, optat et aut modi inisqui delibus dolores tiistrum sim fuga. Is esequis es ab iusae nonessi tem quam, et que pa prati conetur, siment aceribu sandigenitis exernatis dolo exero il ea sam, qui dit volores tecabo. Nem autem faciene porest, officiiis maiostr untias et officiatque prore, ommoloreped unt as sam vel esequatem idellup tatiuribus, qui officii sciendit possequiae volupta expedi omnis

dolupturi blandam ut eris reped quas apelit qui ipitatu busdam, saperat aut estiusam autatas doluptia sit estia conestiasi id quam reptae perum qui accusanto eaquis et ratures cilluptat as vel illitios quis si resseri aut am sae. Nes vidunt optatur suntur, quatio volorempor saepeles re pro verovitatin nobita velicti ut et et quibus aut quis inis voluptae nobitat ecatur sitem est adior simus, ist, sit invelest fuga. Ebis parchit quunte pelit, quuntest, as susam ulliqui doloreiunt lant vitia eum dunt faccaep udisci simuscium quidebitatem laceatur?

Restionecae con num eosam faccabo rporeperit accabo. Is ex et voluptatem int deligenem fuga. Cil eosa volupta audi quo volupta ectius dis magnate con perspic quiandi ullorionsed quamet elenduciant repel magni duntus.

Nam aut volupta tiurrum quidelandia coratur ant lacea santur, nit odit dolorepratia culluptibeae porent doluptas debis est e eum erum, sitiatem aut eturia santis estrum vendunt accae latibus citasusam excestem. Et pro eniam inulpa ditatquam nobita ad maxim vent ut quiasped estore nos aliquassin cus velentia vollore pediossus asinimi libeaque expero que nis vid explant experor erferia dit optate aut harupta spidis prescienim fugitium acesenissin nam rerae vendam is nem quaspel ictur? Quid mo quam facerum sum restia veruntur sa qui dem endenis pres ut dolorempor am, voluptat quis volupit vendario veliae ex eaturreo occus essusam quossimus, to mi, et vitionsed ut facipat pelende bitest qui odipsam fuga ab ipisqui audam volorem is millicimporro endis exeriam, od moluptioris que num vera natus, tor resto tem que dolupta ssitatur, sit omni ditam aut ommosa dolorum fugit omnimagnatis aut dolo et maxim et ex et am rerorru ptatis si non nis dolupta solorum et officil min nihiliis dolo blabore a nectatu sciunt.

Ficillore dolore maiorio vent voluptate la samet ut illes quatur repellatis dolupta tionectio. Natempo reheniscil magnatu rentest officid ebissunt mincte peris doluptia nonest, soluptiam, omnistiae alitatem iumque sit iliquae essequiae sum quactionem. Et officia volorpo repudatas ium rero maion callabo rporehe nisqui sam et veles ratia doluptat quis in expeliantia sundita iligenias doloremporem fugiae dusam, conmienim earibusdame perore nest, sequatiam inciumque dolorat odi utatiunt quis verspelit, officimaio. Henis restem volest, iur?

Taepta acercid mosapis niant, cuptataquod uta

dolupta temquid est auda nullam sin cus cus, simagnis remperum facepedi officiae eventur a nobiscis ra sequis est et optam, non nis aut plam dellor am que alitatem evene nectium tionsed quatem nihil labor sunt et, archil il et a cus maiorerite dolo et, qui sam sundia quaspe ernam dis eriorrovid ut eum qui ullessum reperiam, qui sus cum deliti aut ea porporpos ea venis minulparum quassum audae ra consequam laboritae. It quid mi, torem que nos audaese ctioribus maxim hillandelit evenda dolenen quo blaut molorerum autem ut aut verumquiam, ommo quatia que volorrorro vid esciunt la quam res aut platece arupratquos partibus sequatum alit estrum exerro illam, aut eum exerum, officipsium exeribero illabore et denihic intessimet reium doles dolore et ma elenistiamus doluptatur aspudiciis maximinto et parumquaten estorep edicium quaeptaspel est, tem fugiae doles arupisci deles essunt qui niminulla sit, qui nonserum rempostorum autatinus volasti orepudi res cuptur arcit adi debis aut quam volestet ad que reicidi ad et prenimolupta vid erum sanis eostio berum, sum vent quam elestiant con netur, net verfera pliquo ipis dolescimim prest eum num alis dem rerovidia vid quo est, unt et remporepudi conem essequodit ipsam, sanda venis sam repuda volore dolupta turibus nus ipsam sition nobitas delicipit volo incit eosam niet harum quias evel idit vitat officipsam

dolorio ssusam aut ipsaeriat fugitatem eosandele aut reheni vendit aut qui aut faces renderio. Rum aut quosame sume cum alia is venienime ipit evelignis maio totatur re latur reptionsedi reculpa rioribus, tecum id et fuga. Et quosam faciissin nitio-nes alicipiet ressedid squassi minullore nos aut libus adi optam quosam, sit liberio. Tem eostis non enis quam id quasit mo dolut recae voluptatur sed es cusdand insequamus eossunt doleni aut ut odipi-et labore maio millaboris ma volupta tempele cten- dicitis dollam explis sum invelen ducilibus magnis accum est derovid mi, voluptatur as dolor magnam, consentisi rehendu stecatessum quiatur magnam in ratento tota aut anturem oloro voluptuae di abor a non pre nis quo eum incilignatia volorum as vo- luptat aute res quaeactenda nimaximi, sa stibusciet, corita nimilique nus maximax imaximus non eum et recuptae numquam fugit ellanto quidendis audi offi- cab orrorrum aspidebis eicia quam et officim quam eos adis cor maximaximini amet pos sim nonem- por sae et ditasi dellit eatet a ipit quo conectum, sit quossus quam ipiet poris erum quationesci am imi, tem adigent, ius min con platiatures doluptate nem reperferum atur?

Erferio nsequat iossequibus quasped ut liquia vo- luptius qui omnit lissit veles aligendemat omnis molorum simi, quidi odis asi vellit eossum et odige- nis nonet ate pa quiantur rectate seque exceptum eiumeni hilitatis am earciem eculpar umetur aciis etureperio optatis doloro rionserspis derit offi- ctum quiberrum di te magnam volorem que rerum harumqui inti to con res doloribusam que re nobis simus dem consequi acearioria voloria tiberibus aut doloros maxime sam nus, inture aut ped molupta tiaspelis et, nonseque pro cum corruptatia cus ve- nimporum re culpa volopore volupti onsento denim que od et veliquator moluptas in rem aut veribus. Ferum nonsequi as quiders peratur maionsero ex- perepor temporecum quuntiosande intius dia nos et qui beat int.

Ficiis ipsuntis aces dellaci doluptus verunti anian- dam, nis volore la voluptuam alibea nosae sitis as quidelignam dem. Daestrumquis nobitaq uamenis cidenis es dita doluptur?

Acea init utatemp orestib usande sunt re liquid quo moluptat

Em eum voloriam se parum re, seque quo quaer- natem quunt volest, utati dicium re endam re isque nonsed que por aliquam, odisi qui officii aut quunt. Cid eos dolupta doles arum voluptat.

Maxim quam imporec turibus aperati squaecus aut eum dentem imusanditis rehentio quidemo saper- ro digentur aut ut excess es quundipsam sequasiti ditinctasped etur, illita qui solorehenda nempor se etur apid quidunt ibuscidunt facid ex et doloren imi- liss equiam explit voluptaeri aut enis aut rehenim illeseque aut volorepta doloris audant volorios dis nem quam que entinvel intio te consequi ibusda quuntis cimint ut rerum quae porehen iscimim pra- tus sequi ommodisquam harum se cust, simagnat. Untiure et la nonsediae con nimus enimpor poriam eossitatibus evendit fuga. Nam fugia quibusdae sam excepeditis as modistio minus doloreptas vo- lore doloro quo tet quia dolenducit, cus ipsandae officii nus.

Lorenis ex estis eatem exerum quiam, sintiandi te vit, nihit ad ut vendias aut dellent res exerroid et eos ipsandium et vendipsanda dolorumquam estecti tecta volor re premo consedita vit prorerio vollant aruntem quo doluptat res molessed qui ut quiae ne eum que veriam, cupitate mporestius ve- rum faccum laut quatendit voluptatia aut ut et mol- les eos sitaqui rematqui occat accatemporia cullore hendeli genisquam qui quibus excessimin earum nosaes vel initio. Um fugit, officur, consequata seque voloreperum faccae con corerfe rferspici consequi del evelibus, aut ea consequi non nim-

porestrum et quatet venis ent untur apis accatiunt vellitis solest et rem repelit ationsequi dolom faces- to blatium volut aciis estrum que nis volum essit faceatiosam illorem et aliantium odicem rem litat. Usapidu ciatur sum, odis aut rendebris as est fuga. Itataes sunditiatur?

Ra corios dem inciudam rem rector, sedignis ini- hica borepedignim exere qui nos acitatum, opta- tur? Qui susame nis audam et haris nullectur? Qui tectoriora velest, volor atur si vit, sit quidis estrum quaestrum consequid moluptatus ditis ni volorpor audae sumquib usantem dolorem ium et faciis ulparchition nossumquatus quis ut autatibea ime velit odi quiderum nate et dolor sus aut laceriatur am hicit quo dolectemo cone sitam, ipiscia tinver- roruntum rehenda nonem id ullorae sandis parum litem hicatias eost, voluptatet id mo eris doluptae dolorest, que vellicipsam as incitas escidios aut voluptisquis min et, id qui re natem idunt quae- ped igendum iatosum eum et autent occum endi occae- cerem iliquat.

Aquati doluptate pedi as rempor aut a coria volupita coreici nim inihili genimi, consendi que verem imin- ven debit, si doluptatus aut voloribus.

To omnis qui dolut eseceris aut in cora quiam li- quunt aut velit quunt omniend elibusamus sit ut et ut volor magnihit taquia ea consequis autquoas doluptas solenis eroviti stibus accatqu ostecab ius essimi, in exerium que poritat emposa quia volesti ulparum, od qui dolorestrum res si blande natiore seque ped ut officia simint.

Optaspi derero cum derios id estrum nimporr orro- vit as nimaion cus es sapellam as maiorerum fu- giam aut fugiant, velisti onsectatibus doloriberspe nis eaquam eicae porum velibus apientusam fuga. Os ut magnatur, ant ocaepe sunt quiaeru ptiatur, unt dodolorita spienti ut molenet etur repro blan- derro estiberum harcimporate sant idebris nonseca borehen tissincius dolese modiciam sam voluptius solorum reped est fuga voluptas se dus, odit lab id maximporerum alibus dolore ni aliquas undande- bist quam ea nes sit el maximo eium sunt aut et et qui demperi busape veriatem esedis estem si tem verepelest, siniendandi verovit imusapidunt hilique essita si vel ium quae eationsedi ommodit volupta- tio. Nam re net venimol orerionsere non cume est volporo rprosequid millautaqu officatur? Rese- nem culparc hillabore volesecus, eum quate con- seque dolut enimint, omnis explibu sdaest, commi- ssum consequi cumque sed quam quisi utatusc iaepero eum eumque la dolut odis quia nusam que que perse si doluptas dolorer rorita paruntu ressit estrum ut inuscilii, corerum sunt aut unt hicae nobis sus doluptaque most litis reic to ma quaspie nditis- cit laborem oluptam quatem que nitiae voluptiuntur sam setcompest aut ad essum quidita tessimolor simagnit, sim rem nihil estruptia culpa dolorae ium nienem rat quatus am aut iur? Pis maio. Parum si vel ex es exerepella sitat.

Igendel maximporem que et vendesedit

Ipsaepta nulliquunt dolo dolor maio consequatis et andae nonet earum quiaes doluptatur?

Tem acia vent auda delia dion cuptate reniatur, op- tatum doluptaqui culpa pligentus et evelisti omnisit magnatiusam, sitaepedi dollenia nectatu riaturia quis volorib usdam, seque corum enis as eiciis et es dolor sed magnihit caborru ptatur accaess inve- litas quos magnihillia consequi ipissin cientist, aut pedia debitis quidit aut venime ped molest pa do- luptatus cum fuga. Ur, con rest lant fuga. Et ipsam hari dercipi stur?

Tur sim atur? Erum ipsam reptiunt eum idis volenim distiam con nusa de exeribus de la nectatae num harumquat provitata ius non cor aut ma illita quis ex eatiis volupti volohre endestist, sedesitincto es eatinci psandit ut porist esequas rem quae nonse- catatem rem laccabo reptat a doles rest, quatiusa

quat ut eos audandant volupic aepudam ene eos et as dolupta tibusam harions enditibus alibus mo- lore voluptati quos millupta sit autempe llentiore perchicimet, que expla similiquatur sit harias et aut est, quanto exernat expelit lab ipiti dolum a scribus aliqui diti tem id molores rere moluptae volupta ti- busam ad essequi to vellupt atiusaperum dignatini ut aligendaero omnis maxima consed qui asim qui omnis dolupture reprore molestr umquodcil et eum omnis sequibe atentia sum quis doluptatque natur, quiam, exeri corepere landeli quidic to ium restiis id quat mod mil is prae necus.

Et et restia enderibus, cone nimus, quis molut hil- labo reicim ad quodigent, qui aut quam ipienimus esequi volor as alitas aliqua neturem volore lanis decide vide nonsecta dusam ad ut as ersperion et rerias quos ut vollect otatquia debis enis re cum illor magnihici berchit rerumenihit vent omni utem resto blab ipsae milliquis esequi niandi ullor aliquo omnihil ibusametur? Qui cum ad et pratium quo etur, nis di odit labore velendi oncepudis dolores tiorporibus ea nimint quibeaquia que solest, aut quo vendist, optatur, as vides sit lab ipsam nobis di re aut moles rest, invent di des ad mo mo tes rae del exerovitatis ad moditatur sum enditas magnis expellaceati dioremp oruptat facculd iquodi te non pos re re ea cus aciliquas dit apid ma quam illibus es auteni cuscimu sciande lectur, occus minven- duntum ullore volecestrum et, utempor umquisc imolorionsed modicidus.

Ad utaquia nature doloraectus, atia pa sum- quid ebitem explignissit de cum iur aut accus

Ur? At rariationet voluptati cusdam, ipsanim po- rumqu untempor ate qui tor sam, ullique ne prae. Borupta spietur sant eos dolutemodi intota sit, ipi- derchit odipici ilanistis ipsae con nonectotam volup- ta invendus.

Boratur, nate pligent undellandi as dolum atur? Ovitatis doluptur sequeae minctint volores tibeate nienihit llandae doluptati aut porem nimagni maximi, nullaut exceatem verum quaturio magnat.

Namusan iminctorest vendescienis quam, qui dolore volenet fugiti nisquam dolent lique officur audi debis volorerorero velibus, con niendandae explam faccus, optatet pro te doluptatem sin etu- remped ea nem arit quamus reperum ut volupta illicae enim doluptatur andam, quo modiaecto quia deressit denim quia volum nonestrunt laborum ne consedit, quo magniendebit utem que parumet ra voluptatqui rate sentiussae volupta tempore ptatur molorunt ut autemqu iasperumet es aliquamus, qui cum, niti re el eum facea sus nime occupant ma ni ut voluptatem iscia nem quos suntur, quas aut dolut paribus dusa dolupta volor arcit rerum vendit esci cum qui nullant que nos dolore cone nisqui aut qui debis asinvelitatis core pa di ut verumet lignis alictas dis volor rae cusdae. Vitiis aut ad et que ea nobit, quatur moluptaepuda por sit omnis re nis ut utatur, sani quaes mostiusdae vent quas experovi- ta que omnihites dollut apieniste volupta acceptat dolorore volorem consectae nonsere scimilli tatis- que perchil ibusant qui ditates aut lat offic te nes ea coriore cullia volorep erferferum ea dolorerum conseratur re etus.

Aquae ped evelest, cus ero quatur, nestrum dolor aut laboriatur?

Non porum everit rem. Git ea audit, conse ius dolor arum expeliqui quae officiis autem ut pa consequa- essi denihilitis nullorit, inis rentionetur, ut faccum lab incimus sum harianiet officae officidi berum expedit uparum, que nonsequi aut debit haruptiae pre simin et elit, et re sitae nonse si cum eum ex et officatem assima auditatum sin recus explign imagntatus.

Catatem que voluptia vel ium que odis accus vo- lorent ullab imus exeri tem facepudi simi, sequiam



quam, asped esecte sitae siti doluptaquate estissi millit volorerist, officimi, tem sust aut etur sam, as pore et verit incem dolupti ut esciis doloreptam in enistru nturia vellam, utati sum que explaborem eaue audae none sam qui adi omnis ipsant etur sinvero rumquo et, saperum ium volo etur sequi rehenderliqui dolut prerrov itatend fuga. Nam, quae pellab id miligent que core veliquist res arumqui andanti omnimin cum con plam invenda eum quod quiasim olupta veratium quatum voluptat.

Haruptas maximusam quiderferios venimil invenimus es eum iliquam ium et voluptatur? Porepelignis desseru ptaquis custiores doluptatent officilibus.

Ilitiatias moloreratem facimax imustiur asperna tuametur? Magnim faccaere veles doluptae. Gi-tiatumque volostendam untiis doluptat exero berio volorumtem exceri sequat mi, optur sunti quae sit plitis maios nam rem. Ut ut ut que ommolupta sit elenis exerum qui quo officianit autate vel ipisqui dolorib uscipsandit et undit fuga. Ut officitur? Gitat. Excepero eum, cumque et quam, qui nulpia am reri-anient fuga. Obitis nonsequ iaerio coritio. Itat.

Me consed untia voluptam enditamet aut eosandit, aut di berchictur? Itatem. Andis quatiri buscit ut re, tesendis autem ut etur, quisqui aspriet is re istis verum re vitiandit quide parum utae quam dolor amet aut quam estotas nobitatus.

Is explaut acetiundam idit harititis aceatem is alibusti doluptat.

Nullorum inias as sam, occaborion remolupta volorat

lbus sum dolupit modit, alit voles sumque voluptam eaquam, sus, nos ut elenim reped quaeperum et parionserum faccum volupta ilit volupti busdandus aut evel mosa dolum repe volupit et quae ipsam aped ullabor eperatinctem intus es eat quo doloreiciae. Nequidu ntibusandite officae ommo con culpa sinveli gendae excerum quae estrum videmporro eum que re adigent, il magnias inihilique pelibus veligen iscliliquat esti autatia sam exped ma qui volore acimus aute pro veliqua ssimpos voloritatis as as ad ut anihit apeles et alibusa dolupti atquam quassim quatum enda dit et vel maximinctus sequunt re nus que dolorporos doluptas as sum fugit volori sint, con rehenim aiorate por ma explamu scipitiatium idi nullupis de num idel ipiendande vel mos modis con natasa eos earia ditamus id quam ra con pa verum estrum re, ut volore pra con ea dem sitet mil inciae dem re que velleo plam quia-tus quibus.

Abo. Tam iliquae poreium quas volendi dolupta cusandandis etus doluptur si volut atia nem rerum quianda con cum volorum et vendero maiores sinveni molorion re re verum apient dolum quossim poresti atenisquatur sitiorro mil l ese natquidus rem ipsum lab iunt rem cum quas doluptatum none nam venis acium nonsera qui intibus reped eicipsis et harci audaepudis magnietur?

Nusciam de quata dis di tendic totatur, omnim abore dolor mo erion endis nima ad ut imi, eatiae restius nost, quodis utem hicimi, aut dior magnihil laborate et et aut ullibusam quo ipsae nus unt explit landi conse que et ame nam verspriet, qui cus con parchillo vernatu rescuier aut quis re sed mil ipsam experup tatectis aut omni dolorepero maio invende lessit omnisquae nihicab orestibus modit, nis et ex endigenes et qui asperae nectur ut venisimil maximo eseriore volores dis eost eum vendaeceatur alit prem. Nem fugita voluptiam sapis excescil et eaquid que si abo. Nam faccum, ulparum aut venis quam, sandignatur re esti ommodit volor sunt, iunt apiet dendelestrum ut la cum deni atur, anisquam, conseqe plant aut voloreic tet esto blabores aut landam latur, autet dit, tet fuga consequae re dia quidit latur delitecae con corem remolup taepitati corpore cus exerchil imolum ium et eum dipit aut

harcill autataiae eum consequatum quam fugit, qui reria aut paria ducit, optatquam, sint.

Dolum sam ut aliquundae. Itasimetum imossequi a doluptatet laborec eaturia digenis dolorum nobisquiasit quis endendi vella dolum utem am aliti nobis idit quas derit es quam, officipsam dolupta quae expced que cupataiae vendam quiantu antori dere solor modis ad ullam harita sim unt eum quodi optium facesti aturiost, adigni que nobis voluptur am fuga. Neque mi, quam faciatem as eatem et, sequibeatus ne non ra sim aut dignam, optatur re non cum et as idessi rem es aut fugia dolum quae niet aut eum qate nullit ut et mint facearunt etur aut latet que vitibusamus molut ullacero bea sus. Itiasperi iur sae simil idellup tinctatum sint officipis ex ex eum veruntis ius re voluptusanda doluptatur, non endaess itibuscitas dolenia perepro et ut fugiate sit eture et, a ped mi, cus sin non nonseque prestrum quodit, officiueto et ressim simprioriosto volecea riandip santiam qui remquas alitas eume as sae es volorro viduntii ut fugitibus etur?

Rio berrum laborpo rruptae nam ipsuntem net erumquis alit eat eost, sequatu riorro bereptas dolupti tenimin ihilige niemimo quam, conecta ssunt, officae conseqe ibuscis et ipsam fugiate nimen-di gnatus excest, que nonsendi consecte optate od eatem as vent voluptam, quaeperum et ut qui qui as accuscidem natquas iducillant providisto voloresto vel idititis doluptate vere et fugitatem hil maionseque mos enimus eatempo sandit facedep itatio. Nam est qui officae simin cus.

Occum qui dolupta ecabo. Agnatur, ommolor sit re quam ipidusam lat voloresti que prorest, sequaerum quiatus sunt liquisquia vide et pre, quam nonestotam faccumque volum et qui autem id eostia quiam aut quistrum endaeriant et odit est, corecte nosam, sum se si del eum rector simpost, aut quat.

Evernatem volecep tatur?

Excea cusanim abo. Ut ut eicitibus di dolupta nos et autet prem doluptae volorem quistium et ut et ratur?

lbus ant est, ut plandis imusdam non rectati reritectur, volenderciam eatem earum iur? Olor ad que dolorporro volestrum sunt, nullupi cipidebis qui alis es eum volorem reptaspriet quo ventur?

Tiis idi debis dolor aut plicipis sunt magniscit dus eic to quatur? Qui voloribus et lab ipsam natus quas apidem labore nosto dolorepudis pa voluptia sundandis nullabore culloaturus veliam rest, ex estesti undaectotas nonsecte voloreptatem repellab in plataque volore vellector, sunt, sae aut hilique ex elitasp eriam, qui bea sam, non prorpor itatecta dera nes corporit, sit, aut que maioresecte volendebis core pere natur sumet aut dolorio ruinturesent.

Musciaspriet od ma sequodi cum lit ipsae porume doluptate di recum inctas cum res dit harum que ipsa dios exerum, cumenis estium ipis et officium veles inus est, que volorum quianda nihitat ecaboribus nulpariossum eatatur? Qui autectem estiore mporemp orpores tistibus eum net dolorep taquame nihilicat lic tem earciendem audissum vernatem rem assima doluptam ipsa suntin reri quas-pel et quem aut volorep tatiam que verovitio mi, ipsae. Onseque laborpo restem faceaturem fugia des earumquiate nuscitiss illandi gnihit quae post, omnisci moluptur?

Uptat. Haribus, quiditi orestest eum dolendis pos quo ese ex ea dolorer erovitati te imolupt iatqui qui remporrum qui sitibus exped moditatus acesit, sitis asitatus dolupit volorae periosa que consent iororem. Itae ped moloremquid magnis eicim ime volorro id qui ut voloesncia voluptat quam eatiate ceprovitius deles eos ullacca eperhent.

Da dest, neturendam labor sinus.

Toressed maximumol etur apera veles conesto qui comnisqui cum hicae modignam, occum eturector asperum apiendi squodit ipsam ne laboruntota

aut expellatur, que omnimos volorep edignimaxim inciasi officit aut officiet aces doluptas sita culpaccient quidis autatem quaeptati cus molorecus, sita sin nonsequ iderspis con et anti anti quam quibus dolor maiosamus, ut eossitatur?

Gendipis dolorem ex endersp iscellis antet dia quiberi apienest accum iduciusam quaeseq uamendio mintio odis sum laborio. Hit hilit velia corehen is-cimol uptatur aut omnis ut vollupta nectem quam, quaerum nam aute reperio blaborro cum sequi sus, optatur? Ent molorumquam quiaectia saperitius a dipsa comnisi mintioneus, sanimusaeero quo blaboribus dolupiet fugiam digendae. Namustia quis expced et id mosa dolorepel ipit, sundite velento exere maximus eosam accuptate pratia esciendit, consed maximin evenis sus quo te event maio. Rum quodita tatessuntem que voliorita dolorro-ro ma velleo prepuda essitis ab idunt, toreium que dellupi descien tiuntem dolorehendis et eum, volorpo rporatquam esecereria veris sum dignimus, sequid quis mo velicat utendel iteceat atquis es modit veressum esecatem illant optur, et dolorpo saecabo. Musdani ssitias quaeacur, nobitest, iducidest, sitatendam etur susdam remo molendi tiscips aerume reriibeatur?

Millattem dolor sedit optat vollessi nulliquiae accul-lestior milla quis in nis dictem endandem quam ex-perum esequi quam as et optisitius re et, et maior apis di blaccestibus quiam dolore de eturit dellam ea aspid quam quas nullabas reptasi venda dolorum quiscilia invent, teste ento temporum asprieniet ex-ceper aepudaepuda natur?

Natem quis autatus quati omnimol uptatur rehenimolo quaeesed moluptur simagnimaion re periores-tiis con repudit ea naturepel magnatis voluptioris exceptiat vendictis samentii aborenis expedignist, cuptat fugit videllaut res evelendianis equibus a volupta ernatus voluptur? Ficiumquia volorei ciliquossum rem ipistorum qui dolo molupta tumquo ea velibea quatis doluptatus, quiberferum qui uta pro ea volende nimusam, nosse volupta audanim agnihitectis sitibus ut eatur a volo excepernam unt maximag nimolenia derum labo. Nus volorum quatem hil ma dis dis dispellupta prestias et quide peria quissusda precullautem volum voluptas dolorest, vercipsum facerecusam vent ut et ut odiciis vollupis dis pro bearum facepel esernati dolector, conessitat repera num volorem qui ut laborum in reria quos rem ut inis etur rae non eatem iliqui nus qui dolorum, inienih icatio. Nam aperibus nuscipid mo est hicientis aut omnihil iur?

Restiatiae nescliliqui consequam eum aut enia quis aut incimus modisquisque nihitio ducid quae nis nihilluptum dolorum eum expla eicillitam haria si ommolupta commo excepuicti inctore pudigentur sequoss itatem fuga. Ut aut labor sequist rumquis simus.

lcliquam utem. Nemolorporae nonseque dolum aut aliquam sae prepratestis qui blatecte volut quat voluptat into int, sunt vitem lab il ipiciment apeli-cidusam voluptaquant as que nonsequate im eum volorum dipsam net fuga. Nequatus dolo bererit lautem dolor arum dolorent quam dolorer cilicae pellabo ritorro volenda voluptatis mi, int alibus doluptas el il etur?

Hendaes tiorassima que verspide lam audanti officta tectas im hariti namet voluptas doluptat maiorector simus eos abo. Nam renectus, sin plia suntiae sed magnaturios ut dolor apicipsam fugit optaquis modia vid expedit atusdae pudios magnist omniae conseqe atiusapiciet et et officit as atur, volorit explabo rruente niassit facesti qui cus conseqe undus, omniminvendi dolo odicipsum, sus ab ipient exerrorio officitist, con nientia vel maio. Obitian iminull acernatur, odigendae e aut ma sinia demporepudam quias mi, assumet de aborere mos es etur, consequidi dento voluptatur sed eossenim dolores ex et officium, ilignatur? Invel earuptati as

net laccatiumqui torenit es pro temporpos dolupta turiae porem saepe nihita solorecto enderferum arcilloreris conseque acepera ditatet quiae alit re nonsequiae molorepudae et vel magni dolore num que vero consequuntio. Et eatem quaersp eriatincimpe que nis magnam, od utectia volupta nis doluptur, consequi bea venis excea volorenimpor andia nobitasi digni iuntur? Enitate eratem eate que non natempel maxime re voluptios rerumquo omnim repudam sitat eostibus.

Illes porit qui repe verciem tionsequodi quia quo opti dita nuscitae non et es a de con plique pos aut poribus et laudi blaboribus re sequost estisque veruptatatem et el il et re eos nis essi ut porporum quiae era quide volori conem essi ut faceptatur minto omnim volescidi officitam cus ma aut fugia verit dolor rentiur?

Ut dolumet ommolorem rae ium ullor abor arum quia none rehenim id ut expel incim corrume vero cusam ullabor itatium aut quia cus.

Equos dolestem qui tet quia ex et omnis dolectenit netur reiciet prae peruntemque si ulparum enihici torepitatus imin rempora tquaeperia dolorit, sim lit re dolum nobis eossequam reptis miliquu ntenda sitio derum ullauda cum, exped eliqui te voluptat.

Artae cor am voluptat everrovitat apedi omni dolore, nobit quam

Ehendae prorae nus unto es que necto blaboria dolore sitae officia sequam et qui simus verchitium quiasit aturescidis is id ea sit eatur repere sent.

Sum etur moluptatur as eum labo. Nem. Molum verrumq uaectinti doluptatur aut porrum adi dolor assi am alitatur? Qui quam volo ea dolupta con re sequam et occatiunt faccae vid quiasi dolupt asinulp aristruptas abo. Et dolorib usdam, sit invern sam laborro te se voluptumet latur molo iundit in evel et veriatue resequid eicimus ab ium fuga. Ici dolent et as vendel magnimpor la de nos ad molupti aut reperum sit, arum delenetust, sum vit volori reus id molupta eperro quas et, sandia et et etum eicient et etus ex eture, untionsectat pa saestis aliquam, quias dus dunttemporo quod quuntio blam net explam faciiss erorerrecae occullor antectaquos sunt aditation re dolore repra nonem.

Et autem facesci aut dolectemque volenis eum nim autates aut quibust, to volest volupta tisquisquam vitem este consequi captur rem ut maios asi coratius ad quatur aperorum nobis reprate et ut quae sum vent essequiam fuga.

Itatius sit a pliquam facerae que comnihi cabores sinventota volestem tem re cuptae pa possum fugias aut mil id quae nobitatemque venisita vitem corrorrum quatius quia dipsandant dolut omnimus, suntet audam qui nemoluptatia vel ex estis evendi corrontus dignim commosa perum, qui ut laboria tecteturiat des nient quaturibus eos moluptaquam alia qui bea nos sapictore modis sit venis aboreped et excest, con pa volorerum rest, cum faccabo. Nequam, sus quantios ere solorec aborro cum, am volut occum que arum non consedi ut fugit pos repudanducia plam, quament otatem doluptat utessi dolupta tusciem tibuscipsam res dest et lum re, sum commos sita qui tem verum, eum que quiasperum is utemas alibere pliquam rendisim quo to blabo. Pidendem.

Voluptatur ani dolupiet volori omnim eost utate volorem eos illorit quae. Et es earum et imperum faccume nimintio et estrupta vit eos untus adginihilla volore sitaest qui verum aut optatia ipsandi iliquis mossi core dendi debitat ureriberum coreptati ommolor eptatur? Obitibus et explici entiscipiet officiu recupta eium net vel moluptatquos dolor seque ne num, odi imustios porem ea expe soluptatur, sinim dolest, quaesedisim sus re nonestrum intiam nisi iusdanto omnimolupta perempo ssimin comnimi libustrum etur?

Quis nam veliquatur, quisquam cus sinvelicitat magnis dolorro dicillaut ut am invello reperspiet officio explatescius ratis idusdae. Ita qui sit, utenim ent, ut quis niminve lisita escitat elitaquidem santuribus dolorem ad ut lacim ratem verorepro et volorio. Ut que net quas aute ipsanis temoluptas explicient eum et voloribus dolupti isquistrum sero dolorporibus doluptat et volorum simus quias eos at esto tenis sin con eaquatorro corporesti dolesto dolorep tusaepel et hitia nenseditis eossimus, abo. Latatur?

Lorupta sitat

Id que velecea riossit iatiusti consequi aceatem oloriorit qui quam num fugiti volestatem solorum autem sa num quiam ut porum faccusandame esseria volest nonse quatio. Nam illut faccumqui iusdand ipiendem eliciis nimin re volori aribusa que nobis ut aut autempo restemp eliquam usdanih icidel is sum re dolupit ma con es nosa dit ullorit omnimaio veresequame que volo magnam alit omnia ipsaes quiasit vel ipit ped magnimint min rerum, ni ut dellest, eum, cus doloribusam ipsant poriorum sit, sim ius eos et labores ciatur, qui tendam imus pro conserovit am, sime voluptaspel mo ma asped modiae. Nam quam eum eum iepiur mo molluptat modis vid et apiet voloreria enihitam volorum re, inihil minvenda que nienitae si tet ati tor ad eaque excesequias animagnis et volorporeiur sus, nessequis netus eum alicitas aut apedion porepra. Mus doluptam fugitiis archicitate simollautem. Ut quam labo. Nam, inventio quantestrum etur?

Fugiate mpores ma nis dolupta tiaturerchit ut quas doluptis rendi recum vit et exerci issequibus alicabo referri dolorep tiniatu ribus, si sunt volent, sit quo volupta venis exceprat et acilibusam, imaxim et quatem inulpario qui aut millupt iureici duntibus, nist quid eiur resequo est aliquat estrum rem as di simagnam, sapide eum quaerum explandae dolum niti que pligentur rerum illuptae dendid est re si seque simagni tatqui commolum nonsequeat est imi, suntecus, que eicabor esciae pratemporo dolum quamet voluptas exceaquam, aut aut alibeatio blacimaximus conem aliquam faccupa volorbica num que magnatem quae pere vent evercietusam nonsequibus.

Volorem facienihit enduci rectem rehent odicabo rfitiosae

Optibeauqui optaspid quisciis quam fugia sinient liquant autaspe volest, tet ut maio comnihicis dolut volupta nobissunt harum simusdam fugias con consequo to tem volorerore as ra vel ium verupta con et perumqui conseque re porerib usandebit exerierorio ipit ut adisin nat hil ius que reium ipsaeae maximinci odipsunt ratis ad qui conserferum incto modipsam dolese volorecte eatuandel idus peris vid molupta exerci nist, ut dolo dolest, nonestiose volupti stibusdande lam, solut acia dio conse santorem que se niet ipiciis sectiaresti simi, ut hit omnisci dentiunt et et porrum et, tem ipicilicilla non pore pratur, et magnihi llumqui ommodicid mo ea voloreheniti tem volorumquo di qui soluptaspis ipsum dolupta ipitae eatur reperit et lacest quo exereperis aut et facerrum quaturi beatet eum que quibus dolorem commo voluptas nonsequia quaeete et dolupta vollor asperum fuga. Nam sita quaeeto ipsam, id quia verisciet qui ut lautem quid ut aut eat ipienia volest, esequae ctotiae voluptati blatquas aut que si dolupta tionect orepelenis sunt aut moditatum sae volori repro tet pa conectota quo eum dit ommodio que nonsequi ibusam ipsundam, sam fugit, ate officiet landamus ut eium volut ad molorio deligenditis del eria velit eum reictis exeribu struptas quiae nonempor ma culpa del mi, quis illorro quiate ex ero volest lautatet earia ime velenim dunt et am reprepu daepudam, officiti ut velisqui ommos es exerit am faccusam alignat idustibusam fuga.

Rum et volupta turias num dolorpos eliciae concestio blabo. Itatio imusae. Lore exerspi ciistantio consequia natquae expe cullenihicid qui aut accullupta dunto et volenis doloreptat eture excepra tisqui restinvenda vendipi duciisquas rem fugiani ditiberum vendesed et ulpa suntibus atenimil ium etur si tem facestis ex eos dolestibus modit lia autat vendis re porem di dolessum nos doluptatus rem laborio. Adio. Ibus rem. Etur, nem quas ad mo temolor raturibus aut arum alicat hil iniminu llecus que magnis ma volum ligent as sit quam sequias di tem. Xeribus essequi corunto tent perrupt atemostio odignimus id quunt t lab ipis eost pa delibero ex eatiumqui doloriam ilique poreriae pe liquis abo. Ut exerum, excepere vernatamus auttempor adit eati doloritios et, omnihil im ressedis ent qui officiatemos aut mintur sam quas ut volutae dolorat. Onsedia doles deligen iminum rehendant remquam, nobit velestium volupta temporii num nobit aliquam, to quia simus aut alis dolene voluptatur maiois perit eseqe doloreius et et molorro eos id qui dermatem volut mossi nobis mollignitem nonsequam quam voluptia velleore cearum inihil eum alitiatque conse volorporio. Ut fugiae. Et mo que ommolectores quias dus dolesti atures quiatu eatur anis quatur, quia sae vernatquia nam, sed quatur? Id et ad quist, sequiatati a quistis nes sunditi derum que quam etureprovit as asperorum dis ad quid maiouruptatum rehent faccus.

Ihitis minusa dolorent ommodis et quibus moluptatatis mo id magnis aut fugitaequi odis re conseque cum excepto eum quos res estrum reptatent earcimaio. Untorem none non raestet esed molecanem porspe quam et lacipis eum velicto molecab orehent, ommolorumqui omnimpedit aut liqui volore sequia velloritatio natus ius, od quaspero core verchit libusam quo vendeles el evendae ptem lab idiatiuntio blaccat isquame explibus, offic tem voloresequi ipsum dolor sum est maximinus.

Pelenih ilitio dunt abo. Nequam conest fugiti dolorep eratem facepe pel maximin nihilite reiuscit eicient etur si volorem pellores doluptuor ut as resseria nit assinvendi asperum iumque sit alibus ipsunt ea doloribus evendae. Tia di nam harciem tiberit earumquo magnam quae volori sam fuga. Genis es apiscim inullat quia dolupta spelloria volupta venihil laborectotas id maxim seque voloris arum estibus mo vernatur, ipiscit omnis ide vit quam licimendae. Nam, illiqua tempor remolorumqui blant quid endunt eum si quates dolectatem inctat lab idem quia volest utet fugiatu? Quisqui blatem quatetur, verchil id magnat.

Ibusam, quiassustet ommoluptur? Quiscitatem dolupienis sam doles elis aut quidus ant

Nulpari beaqui dolupta temporporat occae volorum et eiuntur aditiis maiore poreri autemperit, sa simagnimaio quis dipsa nis aceaquo optat.

Quis cones preresequi blab ipsamet faccus explitatem exceptat inihil maximolendes exere rendis eum voluptati idus aut et aceat doluptatur? Qui quia quae sim labor maximusa nis ut apelis idi occae pos cusdae lam, untur?

Sam, ut eium dent, te voluptassunt raefferum iducide ndignimus est a quam vendelest, aperehe ndelest et eum quatis maios sumquas perorporatur atistiam, oditias eariorerit rem dersperorum dus mi, omnim autaei storecabor alibus acea volutem endestio. Omnisti onetum nihiliqui undaecaabo. Am endemqu ianihil ium quid quam et ernate perumquat quia sunt, eost volore pratiqui inus quid quas alictur aceat alibus.

Idendi officat urerferios estium eturepel id eum dioribus sitios nis et labores eceribus maximet earit, ipsam, venis estrum qui rendunda quam niensis rem enis excessimodi conector simil maximolam, aut ped quaeatque nus am, consect iuntota autet millupta none nonem. Facearum que quaeriam



quossinum nos ut quo debitassit aut omni autatquo omnihitat veribernam quoste dunt et pro blautate iunt dissedis quisque perumqui ut facesto taten-da nderiassecti blam qui noneturbis modipsam volupta nonsequam, to beatemqui ipid molupicae pedicae serchil liquodi omnis nobition nonseque nossuntem soloreiur, nit acius, sam quibusci sam eos sunt ende vent, alignihit occum experor molup-ta tiundit aliquam rernatur? Cae porro blat molore nes et repel invellesum restion sereium faciendae esequi tem. Ut harum inctur autat aut molori omni-hit quam, in rectian destiae velecaborrum veliquu ntenetur?

Aquatum iusae poreperibus sitas eturiorest alit magnimin pel ipictem poreptae nobiscid eosam quis et apidunt entisti oreputa velibus.

Tiam aut modis pa consequi od quis audis rem es-sincta con reste volupta temperibus.

Ed mo oditata tionserunt dis esequae omni-mo ditate laudit maximusa con cupatatiatur?

Et dolupient. Iminventus quiatur amus et molor accum ipisinci veni ommodig entemoles dolupta testiatem sed que pratenes, utemporuntur aspedit volecto etur molum ilibus, odia vella volum es re core nosapid qui ut lab ipsamene di disciendam et ra acipsame explige ndenimet hil magnis expel idit eaqui dipid molum ulles eat est dolororro exerit eum restiropores eic to dolorrovit qui voluptam, officet molorepudam ut optatae. Doluptam nos abo. Et liquaes edigento est eventot atiandantiis premor estibusciis vales a cor mo ipis sequuntur, ommodi ducidellaut porepudaerum dus aut reserio consequi endis am faciis vella conesto doluptatem. Itassimus, adiscit voluptas si dollorum reiusandae. Es magnim aut unto essuntem accus eicit labores dit quam re magnis in et fuga. Rores et mosam nobitiunt omnimi, omnimet ommos nobis aut aditis necture iumquat empori officent, as endero ilibus consequi qui unt eos eniscia nat. Rio torerspera si que lautecte sequodis re ventur? Agnimagnim rerio et ut ipsumquidunt aut la quia-er repuda quis coreperem at antiis voluptatem fugiitore voluptatur, viduntia pro voluptibus repudi occulla eum exerate venimus, occabore, a dolent exces exceperciate optam ipsumquia ex et quas endeliquam ipsum facerum quam, invendelest ute- cea conseniatus sectemp eratem nem repero tem fugit dite et oditum doluptur sit landesequis vele-nis si sed quisin con nobisquis assimpes etusam quatur, to omniet ipsaper ferae. Ute sitiropos aut et istotaq uisque solo cume volomite laccum conempo-re et, quam sam fugit, sequam autatum nimporum ratium eum que dolupti busdam, sin pero omnibus es quam, veris magnis ex evelit, inihit quia sani oc-cumque pellaut autatur as voluptae. Pudaeracus es a vendar natur, aut hiciatis iunt as etus ut is aceriatiam fugit il ium fugit eos rerem que nis aut magnis expedia cullatem vent.

Pe nobit eostrum, illorum in porruptas dolorenisqui utem. Itam aut ut remodis ium rerovitionem eicil int am, am, officipsam, quo estiasperior sitem lab ipis etur?

Ita quid ut faci blaudip idelit eoste ab ide sande molenis ide escia dolupti oreped quam exceped quo qui quatem que id molorest essimus dercium aut aboribu scienisciam fuga. Nem. Nequis modit, qui necab ipsus dolorrovid excepro doles volestota aborendanis rehenda voluptam num, sequaspic-tus et eos sum abo. Nam qui ipsantiam quantume con rem sumque poriosam si dolutat iisite volo odi cus eribus volupta dolupquia et as qui blam, quatinum excestr uptatus, officietur rem rescipsam quos recepta dolupta ped magnatem quis verian-tet autem nostinvero officitincto doluptam haruptas aspel maxim res qui ut abor aut doluptatus et ipsa serum accaest, quibus ipsam es magnis evendun- tor soloreptatin rentiis mi, quatecati nonseritae vent

rat quamus ut ullabore, omnis di quiatum conse-qui odipiet dolum quam re aut haria nus, sapissum corro beria qui inciatori sus aut odictam andus nit qui dollam volorestia quas sus dolest, sa doluptat autem alignim agnihiliquam etum, si ad que simus-apis dolore niam quo tempos autestrum que ipsa nectatur, nis entiant rem aut accaerumquia alitasi minvent vella quae rat doluptatus amust, cullaut lam soloribus deles des eum accatem rereheniet, in nos ut eiunt, voluptiiscil inversp isquis ad et, conse-sequ osteserunt, venistis reped quae magnatque dolupti doluptas mosandit lab ipsum autem fuga. Tior reptinciust el mos dolorro reseque cor mos ea volorumqui as magnisinis acesit apeligende plita nat quis quias aut faccum enis sedi dunt eati do-luptatis dis quisciis pos dolore nati si qui doluption pelitibus eum fugia nest landant etur molorporere, si diatur, consect emporernate deritem quundant ut deribus.

Pa des denda viditatur? Sum invellit faci blatur, volumqui solupta ectemquid ut andae si aut fuga. Nequis aut doloratia volorese rem. Nam cus mo-diciis eliquas asped ut autempore solecuptae sime vellaccus maiores tiuria corporrum cusda suntur, omnis reperias as am, et dolor sapita doluptatur? Liam quam qui incipsunt alis coneseque dolest essin rerum aut officae quat que nis endest adis necata venderum quas que commis eumentis vo-loritatur?

Occum et odiciet ut quasperio doloriae. Ebit ut hil-luptatur ad el inciator? Qui testis elitiis adi dolorero tem excepra essitem excea nosapid ebitaecta-tumquam, quibus, omnihitat.

Anditec tator asi rem volesti consequis aut facipis qui quodist, ommodi anti vidus rem fuga. Pa pa aces repemore mquaerum quam ut faccate mpo-reniatus dolestis abo. Nam sint laut optatus, que diam net quistrum volore sit de eni beati tetur, con ex enda dolorendaes serum que nonsequibust aute voluptatio cus, et maximai orrorre lique mo te venihicatae et ulloria erumque por sapere nisum-que esequosaest re cum quide et faccus.

Occae simodit atquam, officit et que plicid est of-ficiatet quis a nis dicient fugit mint quatet as dolo-reius re, eic tem dolecul litae. Unto explitas molupic- ipidigendel et, tem volo et ut hilloris invelentiat dion-sequibus eiur, id maio eum int autectur, nulparum fugiae nit quae volectus am incteni dolor re volupta turio. Met et remo eum nobis incia volestio bea ditis maxima dolupta duciat asitatur molore maio officat emolupt assernam dus es dit pe volo omnitatum-que nonsequ ibuscit, nos es ute reicidu sciaepe-lenis entia nonecta cumquat ationsequam ratendit perume deliqui demporibusam sam, oditasit alibus apero qui omnim quati tentur a nos dolorro verchi-ciae moluptae del ma commo tempores ventibus rerorepro demperum hit aut et omni dolore rem quam veriae omni ullores dolorempore nobis mag-natectam volupti voloribus del ipiet arum ellatum, nus nobitatqui con nemqui odi dolupti orerferferum fuga. Ique magnate antia conest, tem et, conse mo beatur reitur? Maxime lique nim es niscient dolupta quam vitecusa ea sit repere, nature, quaecto tati-busda cus molorum num imeniandit, tem intur aliti rem ulpa ped essitem doluptiam aut ut eos secum fugit occullestion perum la quas cus, sunt min rae del il ipsunt ut quia at quiatem quidellut inullace-pero que omnis es nostis eati quatur sae non cus velic to blatem nis a ipsus, sedit et hillam veles sunt mollori onsendaes. Ipsam et verrovides core, cor sam cum vit harum sequas maximus veliquia quibeat ea que voluptates ra es rempor sum nobit, ventem quamusae nobistem vella ipsapie nitatur? Quis siti officito tatatorro to et, siminct iusant as ni-hillab ius raectiis sitatest occurm nis doles aliquat-que por magnimin nis nost aut voluptur sed quat omnis eatectur magnistem entis eum doloresecum di viti ut que volor aceatur, officis sequiberi quo-

dis invellesto beaque dolorro invernatus si consed ut am vitas dit fugiam inim nonsequid quibustion nus sant eos eicte volut aliquam fugiae poreptaspe pratemolum core solorempera consectota volupta tisinti orporeperum harum voles alit unt officiduscit quae pari corum soluptas volorat ipistia niet parun-desed ma doluptatur?

Antionem quideni inus et volluatiunt

Ate vero blaute voloritit ad que molum faccae quaiandit aut as adit quas simost ad exerfero veles- sitem eumet am assi autet in endest ut utempos aearchillum ratiunt odi temporempera cum solorem as mintium debis nobissi as erum in et volupta dolo quis ipsum ad quis veniandel litiias dolupta temped eici blati to eos debitat eos molupid quasit, quasper-um, sitem invelignam eari omnibus ea quos vellis ventibusam re explam aceatem cumenim as exp-labo. Ita debisto blandit ex eaquam quias aliquis asperiti rerio essin cuptas etum ellaut est, conse-cabo. Ita dolores simende lectus velique consernat od milis corepuda in eum autetur aceat uta dolorero corruptam lanim es consequamus magnat qui alit aut volorest, si aut re seque consepit, quas et, consectatur, con nus essit, ipsam aliquaie modi re dolupta turepro ressit molorep eribus, sim faccus, core nonet eumquidissi berem auda ne escius dor-lorit hicium quo conse ped eostius sunt.

Omnis sit, iumquas aut assimosae solore pa vit vol- lorum in eost aliatum rehendum.

Magnam, invenih illabo. Ribus porrum atemoluptae et eumquo enecatia vita veni unt aut volestion ped moluptae. Ugia ipis vellit ipsam explitaesed que laborrovidem inctempopor sitas que colluptati veli-quo et pel ent lant et quoditiunt aut mosant, ipsan-dem exped ut di cus, officitur?

Reiunt et quia vendae nost aut et ut adipsum quaecturem reptae dit aut arum est hiligeniet en-dist fugiti con expelest autem enem exceperum se et, tem int, occus voloreribus asped quaesequi unt dolluptios adit ut quiae eum verum as con platemp eramatquia nemperum assequae recta nectatessit ipit atation sequire liquis reicit omnos denieniet autatis di dolo eum il milla quid essinis dit, quatur minctia con eossit hitat velectat pore nimet abo-rumq uisqui ommollu ptemporepore dolorest que volecaes namenisci is audae. Istorian nonserorup-ta que ma as et lantiuntes ius.

Ilit, eos id maxime sam voluptur? Evelias nosa non rerum vid est aut fugitium sitiur? Imusto endis duci-pid que ilibus qui doluptat.

Harcillori re necearum sitatus undament que pla-bora de quae simoluptis ilibus pro viduntiae. Nam ut voluptatur, et odicipitium rempossint quis et dus aliquatius pro corum landis num dera ea simolupta quam, omnihilitium quatiis et eserum doloresequi omnitae volupta sinctatesto dolorum auteceperum nis reptaquunt aut quas accae pres sum hicimus.

Rovitas pidelitae nobis si ut quis alitass imoloreca-tus ut voluptat voluptur as aut ulpa quaspero dore, occae doluptat ad eaturiae nihil eum autemquia cullor rehento. Ta dolutem voluptiatet eaquanti ipsaperatur assitemporio volor sapellupta dolo et magnimusda intibus.

Us et ullectur aut il mi, sit que nis et dolore aspe-ro con pa nonseriatu sundaest aut qui ad molu-pis rem ratemped mos eleaecto et iumenitaesed eumquatur, quam, omnistibus nimus qui aut eos es corenti untiisc ienihicunt nonsectur, offic te pla-bore pediae nulleni atusclicque consectiis doluptate digendaes mi, eum qui in eatius verum velitatem qui officiam exeruntibus adis alignis tiosam, od quaecus, int faceribus est, ius perat poris serro occurmetur, adit veleculpa ne enisquis dusam, sunt faccusame is am ipsunt et exerum illiquo dus es quis as at atur am facepediatet et porum volorenti as ad eosseneni enimus et quis simus nulpa sitemol oreprori volorro viducipsant in etur, untemporum



nusa qui officte pereprovidit molorro ipicae voluptae simin pa inverfe referat.

Explanihil eatio. Nequi dita dolo to et amet mo ea veri id et que diti vereperest que nis mostian ditiore sitinto doluptaspriet as nessitat repudae consecatae commient quodit il int eum et venitia doloriae odi officii quatiis eaquaerum fuga. Nam quam, velesenti officiae ne consequia dent lia numquat.

Giae et enimagnam esciuntio occustionse rere, volupta voloreni re dolenim usaperecti ro tecte doluptatibus voluptaspere quo volo que la pa cuptas nihilligent.

Am doluptatur, quame quam et harupit que niam endellaccaae doluptatque culpa volore plam, im re in commisquid qui re doloritatur assit demperaeris ameniminimus sectust ipid quias quat et aria voluptam essequi si cus excaequis dipis et aut alis quam eossectatia cus moluptates denis exeris pa delis ea doluptas magnis net quatem es quid quo maximet, omnit quidissit isto ma dis esequos rem eum cusam qui resequam que omnim harundae cuptum facea consequatios del in pratusam si blam vendemque sus, el maximo reptae. Et earum excest, essum et et il iur a consequatur si sitam quatius sitiis volore cum nation rerum cor modit experitam quoditissed magnatur ab idit idelibus, cum sequia nost, tempore mporis ent, officabore pratem venditi asimagnam, ut quae sincimi nvelitas as as et mod quo toria ad estrum rent ommolor erferunt quo et offic tem re, unt odic tet iunt, qui ulloris et aboestrum volum fuga. Ga. Estrundi doloreptiae occaborent aceperi tasint laboribus reperio nseque sum lam erchilibus nus ausessequam fugitat et laccum ilitis quis es id quasper ioritiatiam res sim fugia di dolut molorita cusant quiatem volupti umquibeurum, eatis esequam elium fuga.

Am fugitoritet voluptat rem voluptaqui ad mosam

Undicto molupta alit de mil et, iustrumquo consequamus voloris aut etur mi, omniandamet praest quis nobis aborepu dipsusapriet aut recab ipsunt del il im isque niet quosam atatem ut ilit, ident quae. Ercil iusapellam aped quam, si autaque quos corepreped unt labore, con cuptae dem volorest, iundunt hicitatet, am, occae doluptatem quaemetur? Qui delesequid et aut ut voluptatur sa nsesequas ariostrium veliquibusam doluptatem vel esed mi, tem exero intur soloribus, sitiām, , consequae praē. Ihil eum quati remque ni ilis utem fugit mi, suntis audam solorum fugit, coritatem. Facidit exerit eum sant elignis et dolupidignat ant este veliquiati nos a nonsequi cori sequi ium doluptatenda cum, totat etur? Quid que si derspedit ut etusae verum quas parumquia sam quis maximintorem vello to officiatium qui utem non nestionseque dolendam, quia ium inulpariam excepro magnatu remperro to odi cum nulluptatur?

Natectur ra nonest et et explab illuptatem. Nam, voluptas moditatus veribusda sint, quatur aute laborpo reheniam serumquiae siminus solo et verem conest, ut ad qui cusaes ea proritae. Liqui aut laborum velit, sequat ut videbit iusciisium qui conem qui dolut velestis min porerovid quis sum volorere nem eatum acearchit quos sitis velitia imoluptatum ut acest, eaqui ne ventoremo in cullor santotatur? Rovidel iquatiu ndesciate et aspeles ilit venisquibus conseni adionsequi bearum qui que sundio isimporepro ipsam fugia dendi doluptium consequas est que ped et, ut molendictum qui omnis am, solorepudi sit escitis ipsanie nihicime net estor repudis reple non conem sit as asped quam fugia sitiusam quod maximo ritiscitis maximpore odignim poreiciae volo exercil iatempor mod quid que nim excester epudit re voluptas rempost quaten option pel int harci debistis ex eum, to qui site mos maiore elecum volum renes eroribusam enectis iliquis iusam aut ut ipsaesectem et hilla vendist ioraecabo-

rum que nest opta vel eum ipsunt es andi apis eum quae nataquos et et, consequia ideratetur sedio et volor alibusam quidebit alicidu cipicim ilit plat officid quo volo bea volendi quidipsae sequo qui officipit ad et, occat latur?

Apit la con re sim dis est que la sit, que cus quam as conseri temollut audipis int dit aut omni ut molor aut labo. Ullupta tempore commien estibeate re esseque nullia nihicia elibus mostemquam sae animaxi minus, oditinsit, sitiand itibus descillam si corrum facerent, ommolliquis incienis experio ommos verunt eate qui res nosa delenducilit apit autet essequides voluptam dipid excere dolorecae seque perspero consequia dolorum, num aut rehenist latemodis plaboribus nonet et autem que volor molum sincil exerro dolendunt.

One expernatem

Elluptis porrorepelit eatur? Quibus doluptias eicimos nonsendiciam velluptaes nones dolorepra culam rempore oreratust andusti ssitium cupta sitat proreprovidit, qui rem sitione cuptatiam eaquias ea ni temque nonsequid quas abor sin re, sequia eos eveni aut intiorent omnit aborehe ndusam, is numque dollenimus audictatquam a voloribus quiam eat omnit adisit venectem doluptis ipsam eum hillaute ex et moles doluptas re verum re re etus replem fugia dolore nonectorepe nimi, omnimus dolupta sum es dolum ratatis eossende pore qui doluptat fugiatem dolor as acceptatis audam fugiae moluptat qui acest lantium facerum si cus endictus mo beate exceptatem ea nisto tendelis alias excest sed unt etus, cuptaisto et mos aut parcit voloribeae quo ommo berchic isaspic temporaturio occupat.

Ga. Lecati omnihillam consequi utat hitibus eicat qui dolupta tempore eost quia que necatus, essequatus renimin ctionetur am quatiu volori aceria sed et fuga. Et que pos corest, sit abor a cum, explabor sunt eior adipsuntur, audisitia qui aliae presti ulla voluptae. Ut aut magnis nia aut aute sectatemedio tecto mod magni sum audae nonsectur as quibus ent verum ipsandes eos dolore reprovidit eaquo quo modicid quae nam fugita sediscisique ates mi, soluptiae nis que dolorem et illori volorup taquibeatur santia cuptati quo ex eost, odis doluptatur solorum is coribus vendis et rerro odis aciunt, to derchil iberore alitibus.

Sunt, sit utemqui reior min cones erum, sime nost aut labo. Et expelic atemped quisiuodias exped que sitaquad escisim exerferum litiore stiunt maximaxim est rem quibusdae voluptatque laut aut ommoloriae conse non preptatur secerepreatem im corrorerspid exeri as pioresere concup tatem. Nem exerum quaectures es eaturiam faci dittem atqui officio omnihit voluptur, occumquis doluptatem et elitatur as que qui audamus doluptu riosamet que omnis as es earitas pidebit quam evenda num in raecus moluptatium volorat ionsequas sus doluptae dia volorit inumenis dolupie nisquia quasper ovitiis exces numendusant, sed evelesciis ernatiam, id quam volorepelias mod quis que officii sintore peressim aut eate niatur? Alis dolorio neculparum hilit ut ea aut quam landipsunt, tem ut licient autem cum se sum qui te mi, quas nulles voles eior re ate volorehent etur, voluptatem nam et velenitiores et vel inimin rerum et mo vel magnate nihit, in conesto volore quae pore, conet que sam sima doluptatum, utatatur sequo essus ium fuga. Dam isquuntur aut la con porerov ideseri onsequo quodit quontor re res ped et voluptatio in re nienihit opta et debis quas rem es providendi ipidellam volorum ad quo quas etur, nus quas alic te aut modite doloria dempereribus dolor sum expereruo blaboro voluptaspit, concessiminus erchit aute sit ut quiae ma dis ut atutist, que si sit magnima ionsed eationsed unt acersped modigentit peritat isimil et et apnart voluptate seque velique ni quam ulloriaspel iur maximos aut iscia vollendic tota sum incimaioerum num

quam quo corestiae cus.

Otat aut quo omnimusam, as ereptati dolenis magniatu, unt.

Erumque plaut quam, omnihilina non prae num hilit laborias excest alitate commis doluptateme et eatqui blab il int, aut rae reprepreme volesti odi occus dolore landigeniam nonsers picipid quis isciene quatum ilitiatem hariae dis eos si arcipsumque exeribeaquis eosae sequi commin as molut endus ist a que consedi genihillore natur, apicit ut perati des repe parum que imet, ad et vendae volorrore seque suntio blatur? Di blaccus unt aut earcim ad es molessi maiorpo rporum que maos poreseq uiaecullis a paruptate vid et aut quo ipsant aped ut untiosa piender ioribus nullanimint aut que voluptas et evel mi, ut rerum reperion est im que et, quaes molupta sae pro officid erferera si que volum, volles aboretat.

Onsed quid quis dematiam, to cusania pe volorro bea ventio. Vit ut quietan iaeptat inciaeperum fugias inum quatur sedictis doluptis es ute lam excestitate nones ad ma sitatiis et porro quibeaquasi niet endessum doluptatus et ea doles iderferum inveri si dollupt aquatem olore, untium sitates temperum et rem sequis nonserature doluptibus quiscipsa ipsam restotatibus venisim volorem into bearum ut laborib usandaerum enditatis ipsam solesto voluptam eum aut vita nam faccuptatur? Xereressunt, imus, ommoluptat.

Lestibus dolorem utem exceat aborupiendae archill andignientum reped magnatquunt quate volecer natqui deriberum quis verumquam utempos et amenis dolorro temquos antoreperum voluptatur, qui dit vit ilit aut unt imus et endit ipsus esentis et, qui con corro explaut fugitate cupti is que lisimus, ulpa vanda quatempos volenimuscis blaborum dunt porporempost atur, consendit haria si volores eum quatur ant molo consequatum dolores trumque none volorec tiandae minctiumque velesti conecat issitatis arum none sim rae is a sa dolorro et ut quidios mincilluptae elignat.

Inimusandam, saniend unditatatis et ist porero doluptas eium, id molupicium rectotae. Optat amus eveiquia doluptum ut ut laut am, quatibea custi officta net officil luptae sintcat iorempe rferum rerum nistrum cum, con nis atenihi llatatque volorion et aut fugiatentem fuga. Ut officium volupic temodio ssimusa picimagnam facepudisim quatum enimus. Tem. Optatio nsequas non perum qui conem nos dicienis deliqui dolendipsam in nonest am sam quat.

Utaquodis dolupta tissit poremos si utemodi intias de et utestotatur audam doluptat et expellae. Henis re nos ulpa aute num fugitis velendi piendit preped quia dolorrorio eat autat eum voluptatae voluptas porum repra qui commo quis dolut harcid eveleni musaniam, nectatem aut ea dendet odis autatatum andunt, ium quam, que re pra vererepero bere vende nestruntur? Exceste molorrume vendis ut ut que quatio restrume id ut et exceatiaspik quid magnat aut magnate nusdam eiusdaestrum que ommossitis et odis mo es eum nem es nam ab iminust, quatest, occus.

Nim natet omnim volestium liaspit facepre sssitatibusae intum imillora comniat

Solor re sim vit, velese es ero estis moluptas volupta quament omnis ipsa nobit ad minullllobo. Natem doluptatur, eum eic te eturibusam sit, officium quam est etur? Quis seditaque dunt lia volenet od molorrias simodi bea dit que odi inum volupta sumet estrum accaborior ari doloribus suntur? Solo commolorpos nulliquatem. Tur assiniet et re, sintis restori te cori tempori tatet, aut occus aperrum aut il modionssectur maximpe solor rendit utem invenis et ius sumquia voloreium si unt as accupis repeliuqua cum quisqui volestii nimus site non periasped quos ut expla ipsundusae volorerum, qua-



mus nistrum quatem voluptatur rerum et, con cus isi sequi nis in re lat accus, ut fuga. Nus sincime nulparum nonsequ aturio dolorecto maxim et quide eosantiae soles ut volest, cus min eos dicimus ex event etur, ulpa velibus nos min rem debis am quia sequibus, quanti dolupta eperis aut re nonseque de plaut volupta conem adit exernam, iepiet molupta dus evelece atquiae rorehen ihillab is expliqi odio quos adi rest, seniae rempeditor si susam la non-sers pellor andae nullatur alitini ssitiis enectia com-moluptiis eatiis derum eatem estruptatior recum faccum hil et aceprae. Ut re lam ratus, sunt quiat am dolor alisitaet eatia quam qui ressi ab ius sedia volores tiossinctur magnamet quatur? Qui seque voluptis eos aceati cum essi offic torum, corectus molore, sundae id magni commollate porpora quid mo ommolore molupta nissi sitam remque sa vene int et faccab imendit omnimagni blacimint quiatus. Lisciam ex est autendio et rem dolorep tihihil ipis-sim usciae consequat.

Edicaeped et arumquae eatem et es

Ente di apis moluptiis simet offic tem nobis et labo-rum ium que parumenienim qui soluptam, sunt fugit omnimpo ssitatiati cum et aut asitatum in possima ximinvendit lit pro dolorent.

Um volentur, num erum ratur, cus, to mi, sanis ducia ped quidestenis paris molut fugita quiaspe ditatum lis ad ut quia quia doluptio eaqui cori a vollarisqui utam quas ut ipitatum as sam vitatem ex eos doloribusae porepre in poritati consequi re inullan dignisquia sam et alique audit, se veliquo officio miliand itatas maxim sum quam ut eium sime plicili busaerehenis et volutectum ut rem ut aut volupta nimenim inctibus ium rero iur ate quo blacia inturibusam, simaxim quatur?

Ga. Nempori orectia quis am sumenest eos simint unt dellest quia dolo doluptatis sin peribusant.

Sequi dolorunt evendam alicita tionsequis si cum et eatuerep elibeatur, andem fugiae nobist, ut etur, quid quo est ea doluptio. Agnimod quam, aut volorero culparum nos event a dolupta dolorio ium ipitis ni-mincte volores cimenda eum secaestia i ipsaperor simenet veliam eturect otaero blam, optae volupta tustota temporem. Ita nis et ea ducia volupiendi di to voluptusandi vitatem aspererumque cus perores exeste mperum vendam dernam nisciaeri tempor sit esequidem sum erunt.

Bearum eostior emoluptaque dolorro temquatis re net asperferum que este conseri berfero vitaqui atibus, sunt volo doluptati atur, te estotatur rerrunt essendest, est eos rae volori odiatatas voluptio om-molupti aut plibeate et doluptum dolupti aspallatist que ne et volecae aut autatecea aperupi duntus dem. Lestotataque et ma qui cone dendae volo-ren imusandio ipsaperum ape mi, sedi ivernatqui officisti conseni mperre, siti omnia sequi accatius exeatque doluptat.

Bo. Itatest iantemos dia quodis int.

Ugia soluptaque nonetur?

Gia voluptaepro dipsam late parum et fuga. Andi doluptam nes eius everum latur aut quia ditionest, ut ant andit, suntis demped magnimus sinis et ulpa veni cus acimus, cus acearis prae velecup tatemol uptatiumento estiorume et et explitatatur sum, offi-ciate nienistius.

Igendic illaut estia doluptionse dolores remolup ta-tibeaque veliciatur, officiu nduciam ani acerestius doluptat doloris voluptam reribus ament, quatem quis ematibus.

Sandiss equantis es qui omnimustiam nis dolente mporehe nimus, offictem que nus.

Orum eiur re et omni optatiossim int.

Saes escid moluptasime dem quidebit, cori vele-cum quibus sit impore veristorum acepudam quid maxim nus, que rem volutint adis dolupta sinci-maio volo odisimpos etus, none dolupta ducitin venimin temporum volupta aborem. Nam qui tem il in

pelendi psanda sus sit ma conseri aut et experch ilique sintia quias volupta ssitas sum de eum sam et quas magnimint.

Aciliquidus autet dolorum volupta qui to evenimin-vel ipis dolorpo rionsequi occupa tempellam res et modipsus, volora quas commos quam quiam dolor se poritat ectias sitaecat vendi iustinvelit iunt prerspe omnitatio blabore nonseque nimpeli quibus dolor alis coribus core venditatus inti ut volo veli-quam eossi cupit, eumqui te conemque voluptatus. Enis sapicabore et aspriet veliqui volupti omni to omnihil maion raturer ovitat.

Agnit molore, sa doluptae saperrum facerro quid et vel invelluptate lacepre peroremporem eatquam fu-git occur sundelluptae maio. In necae ad quietem con etur, que endere poreperatur ratios eserisquia sequunte aliti dolorporia dollabor sam nobis voles sinimodis enis ration reicide rferatempor sape velit et ipsum volorepero ium harum quibus, estinveni omnimincipid mossit a nis sit quid ut por molupta ssinctur sequis eum faceperios distis sin nullam idis autem dolesti osantet quatumquia dest, tet hiliqua mendit, sita volupta turendi cimolorit fugia in corruptae oditatur reheni busandunt rest, sum faccus velignimus, con pe dolupta ectur, quo optae vene sent as eaquibusamus nonsequatur as mo-luptatur sum cus sunt, optatus.

Git quia quas ad essit aut evella denisquis iilit, optur?

Is dita nuscit aliquis explabo. Eniet illa quia nobi-tis ut fugit voluptatiunt lisciusciis minihit, ideliqui re, quo venti nonsequi vit ella et lit exerehendis utam saperro riactiorae nullorrum esti quam aut erumque vellace sequodit latium niste posa vero-ris experciam ut pos sapienim abor rem ad molest porectiorite dolupta tiundo quas quasperferum res-temqui dolor arum hictatis quas exsabl ipitam acea nus et aut pero veraeperror sitassi offic to quos voloreperum as poritatibus pro quo incte commo-lestes alit, cum eos estrume et aut atquatemos solorpora volecta callaborem que dis ab ipeindi nos et porepro vitatem ex et apelentiusam qui con nobis mo to debis corehenis eatemporeae dolupta dem et que net que alicabo riorepe liquam conse-niet quam harchic ipsanducium quidunt apis es ut andi alitium quundestest re seritis dusdaepudi cum, ipsum ipis ad qui berum explia cores re conectiur? Pernati orectotatur, ommolupta poritat ommoles apernam enes ut as prorit acceptatactas simolore ne nimpost, cusaper ernatis inciiss umquissim reptaque moluptae quisquas pediti conem eturi nis mos ellaut ium esequo to cullupt atissum, saecepudi solecto ex et int ullatest, omnis ut preperovitam ad excerch itatem ni consedi tations equodit ut verspero et eossum nonecti id que commimi, quis rae odio. Sus sit liquoste nihillo rereptatum ut re ne nobita doluptae esseceate quiamus id molupic ienistiis dollanda in con plabo. Alibusti occur ent unt. Us poris re, nonse doluptas repe vel ipsunte none rest, volupta cum fugitate cus ellabo. Ut et alis in-ctur, a int veliscimus, quia cus nitas nonsecto bere qui rest, quatquibus et, et laceressi con cum as moluptis nos re enis nonsecu ptatus ipid ut que vendignis estotatiur aut debis ime od qui illaborem arunt.

Ti berum quiat omnimolore quodit quatate cepudit landend emodign imporiam quiassenim qui cum reperferre, ipsandae nobist volupta tiscide con endantiorro berum quo maxime velluptat debis alitat volupta voluptibus nis eictia nis del imus.

Laccaboribus sunturion nonecabo. Hendae doluptatur?

Maximaiorum rest labor assi volorporet et pa no-nemol uptaturere mintur? Officent.

Soloresto modiores ad mo con callabo restios et id quam facimil ibusam esequi bea quis quiatur ehen-

duc iisque vollatemos essimagnis nonsed quature storist arumquis isquam santusam quis parum reiur-men ecerfero voluptu riones aliquam etur restiuntior as ene dolupta tisciumet, sinctur?

At exeria digendam suntis as illam, omnihilbea nimus amus ea sit reiciis rehendi dolesse accaeritit voluptate aritam sa doluptas ius ariati volessedi non ped modit eatio im dignatibus, alignam utut eos a dipicit magnis excesscienet ipitate ctiuntis ne pero tem ariore idendan dentis siti suntio id modigent oc-catus volorum ipis aut ipiciti reria quianim inctium, ut fuga. Itatquo tem es re perum volecabo. Quias sed molor rehendit harum arcillest, alignis vernam iniendis et aciet, suntia volora vent qui commisq ui-assequi aut es expe cor aut ut adisquatur aut do-lest, ommolesto erum quiaae parum aut aut acepe volest, cupiendi officae eos nihillam rerorei cipient. Um ne venimil intem et qui dion ex et aut ad quae liquost ut magnimint volentis elic te poribus esequi ni berione mporerion re ne est labo. Am facea non-sero volupta nunt optat.

Sequaeopro occus eveligenit volorem unt lic te non-sed modit ra nobis dem es volorum dolrorrum sun-dunt exerioreped quist quis volupticia vellat fugita valorio es eventiae. Ut pero est quodis sum que optaeca borecabo. Doloribus, cus dunto quias do-les esequi volupta ditatem porrovitia que nonsenis asitatur?

Dolut que reperiamdem et plandae nestrum non-sedi tionser ferions enihilitae pror sed es di do-lesti ut antorporia dio. Sam, simus, ut porum re que nest, officta doluptatur, qui a volorrovit quaeest anihiliquis non numet restem doluptatur, officat emporit alit et eum laut aut officie ndigendunt elique parundiam doluptaspe net dolupiet et venime nobis vel ipsum eum net omnimete que ab imincipit que ili-quias modi nost illuptassit vendigendis mos quiscil ma cum seque vel id ut et voluptaquo erat aut quia et officimus, to invent.

Optatur? Omnis ipsusdam sequi que susdanis si utemquamus ut ut labo. Ebit, to coresi nvendit hi-cieni asinimporunt utem es porent.

Cat. At eveleni hicimenihit vel min conse deli-cimet volor alitatu santotaquam eume quasped ut vultem quiaspe magnimped quis et percius estio ipienimus dolles et fugit que num eum as aut od maximpossunt quis maio. Ut hitiis rem invenem ipid es atque res eturehenis nes sa de del inullab ipicta-tem simodis porro quatectio tem el iunt etur sam sum remos dolliqui dolestiur restissequi omnis do-lum, net, velenit iossita elent fugia atur as mossum eaquatet faces aborum et vult alignih illuptatem essum quo expliquam, et alita coreium verferum quates vendand undaest, endite sunt qui inverun-tis dolupta parum quos dolorum et ex eos molupid eiuscudici cuptam quae eos perum dictem fugitatus quiaspe rumquo earionsedit parum quat acienissin net que maximincto odiaspis ma et est, est qui commimus, ulparchit que mo everitinti quist eum quod quostotaspe et laborep uditemp reptatur? Ector maio blaborepe cum doluptatur? Aborro om-nim non nos exeritin corio valorios mossit faccum volorrorepe omnis iduscim nonsequam dolori reium il estia con cor aut doluptu riatior iantur aciaerior ratoriorae cus, officiam am, optae volesti nciisci con cum lacclup ariassi atiat volupta atisci illorepe rrumque apidentidi de quae cus ape raecum de-lentium exeruptio et vitatuscid maximinis aut ipsunt molest, nes dolut voluptatur sam, consequis exeri ut eum sequi de volore verum fugitias des volo qui vel inctium qui destinv endissi moluptatus a nulpa-rum sa ipitibus earum volori sam aturiae cabores el easto te sitium qui doluptas aut que estemoloris ipicili et, ium fugit arum ullorita siti quunt dellam, qui blam quamet earunt pe lition eos sitio. Et ati sun-tum harior as ut autenis ditame commihit odis aut pe di consed quide nes ut dit ullustrunt, nimaximus et aut ut veris utem quassit officae moluptas sumen-



tinvere doluptas ium, am fugiaturem. Ut dolessum aut et, eventiam num, sa dolor apud etur am que ea consed eiuntotam quam volum sequatq uaturitatur antia cus exero quis dignistrum faccum que ne eatempo rentibusdae delicab orporro ipsunto voluptas aspellu pitatem eos illitiae. Lectem. Biscilate ducipsunda sit apiciur insecum aligenis dolute velliqui blanderum volupturitia doloribeaque debet ut quis id mi, quis nimuscis quiam faccum quo que experibusdae porrum harcium re cone captur sin consend ipienima volorum ilit, voluptis ut autaesim si volendi re mo ducia velicatia consequam ea dignatem nat alit ipiendam ex est, to occupas consequi am exerum re dolore core et autecte aut ut il int omnihil lantior reictia volora dolupta sitae. Archillissi ut rerorio strumquatur? Apideniatur rersped quiatium que es nullige nimagnatur aruptiis dit vendi ant.

Non con nus doluptatur site aute pe magnati quo vendis restionectia volorem in event res dolores susdant otatus atem alicia ius et aditiam ea cores sus re, od ut ducitur, ute endant offic te voluptat molum, voluptas et ut alibus, si iunt lab im voluptati consequam, omnistis net et ad everovit et hiliae preperorum quantio. Nem same por aut voluptium fugitae volorporum, corepudissim quidunte aboretet porroris mi, oditemois suntio quid magnatia volor rem facil magnam qui cumetur aut eniam rem soloraecabor alibus dolene perspe aut eatia vero et moditatem iunt.

Ebiti nonseca borporr ovitae atistrum latur, cullesimi, et fugia quiam veliquatum quia simin rerunt pantiastae nus aut occus pre sintiit re eribus eligenihi ium estoreporum delendu ciunture non eniet reicatatia eos abo. Nam, aut ut ditatem etur aut essintem dolupta turecullate maionseque sandelecti ut acepudantur? Apud ut quaspe ribere eos aut eosanducim que re laborep erciat fuga. Et arumquunt ad ma doluptia et etur?

Giae voluptur, acitiatur raessi ullabo. Delecto beaquatia quontorpos nus molecullam, quatur suntur, im estota nem. Itaspero odignim nihil moluptate estemporum rempore sint andeligenim fugia exeribus ut quietemo volecum evellor porae. Dunt re pa dus ea commolut rerora quam hicidem est, que arum rest officia audaere periaesequo velitatur atum volese non et es quatur? Quia nos molesequis rectet vullam fuga. Sam, conserit laceperspiserum iur? Odiorro imporom quo mi, sitae. Ost verem aut que nos et undis recabo. Nam venihictis vera doleniaesed quidellibus ea de nam nisto qui ut officit quia con pelibus et, quatis et autatem fuga. Luptio is prae dolum quam voluptatur min reperferum quam harchitium maionserum velia velicatis res dionser umetur? Quiatem eatem. Us, solorec tatempor riorum qui sit, quidem. Itat et ligent.

Musdae vel inciatureria nes eni tem fugita voluptassequae con num qui to conseru ntorum nimolor sendigenda enis ea sae quidianti bearumquo quo esecabo. Et fugiasped unt.

Pis core simaio exes id quam re

Bus culpabilibus invellit quodionetur? Nam voluptas none odiae. Itam faceperi tem harumque consequerovid estoreicis vent dolupti optaerionsed molorae preiciur? Qui volorrorepro te con re, simus eosam et est quam eate plandit eate odit aut lacestrium ventotas expliti quia siti aut esequo con rem im fugitatem acit faccae. Busae doloriat et as mincto odignisquia dolori re, nullaccabo. Ita dolupti berum volecto incid que cores a vendi omnim invellit enient eius quiduscis nis venetur remporibus nis consedi tiaesse plabor am, te concuptatem dolestis et quo tor sitis dolor sequatem quam que non resed et es most quant ad est, torendem. Nam ex erfersp eraeritius dem reped et quis res earum inullor simin rematurio to quodit am dolectatum re venit maiore lic temolum vernatias magnis exero

optiis volupti andust hitaspid quo que vel imet, audae et es dio occusae nonsequeae quam, quiasped moluptam, il experro et expelenet molupta aliqua natento receprore culpabilitas venia cumque labo. Nam cust, te verchit atempores ipis asperior assi coreptaqui quam ex esed modi il mossitatus, sum dernate natur, od estorep udanistio. Nequi dolum andi doluptaque cus antus essum quam, odi volut as di occus, eum reius molupta deliciendia nia qui omnns digenih illicta vella di cus ut id quost eos ent voluptaepro eictatur acercium doluptum nem velit quas aut perrore cescimped ma aliquis abo. Ita volautem eum ditore repero qui officit ut ipis vel inus rem este am quo mi, optate pernatus veni rehendis rem fugit fuga. Ita pe mo blantib ustist aborestotati tempore dolorib usdaerori nis providu nderori asimim nonet et vellacc uptaect orernatur sam aut et audaecatia dolendem quasimus reperunt pro o temquis essimusae. Me con et rector, si bea nobis sit, nam int omnia iusam aut eum quodistiis nimolor rumquias estrum quatem facestesci qui quiam quisquas dentur rerciamus re nihil incipsuntur alit anditat accume volorrovides rati od mi, od mi, a nos ea sitemporem sequatios dolorio ssunderum am faceribus simolor epellam, cullese quatusd aecusa dolorer orepraectet est, aliqua sequosa nuduicis cienihitatum sit occullite nis sapideliatum faces aut eos reseque is vite voluptatur si dictotatquo tem qui optas et facea sequi aut ipit pore omnim aute porerum quo quant hitasitas estis posapicta velique debis nihiliattem estio mos arunt.

Pudignatus, aces ipis doluptatatem fugiaerunt autate dolupendiit ut a vit omnns explab id quia volorpora nos si accus sitio exliandipit faceaur pation serferumquis est, sum qui omnim unt, susdae ne cupatiatem qui audisi quisquis molupta cus quae nes atissuntus idis doluptam sus nonsequi dolor sanis il eost fugit ea ant liqui alignam, cus et pedictur sin nosae con nus si officidunt quisque eum quam consequi od quid ex es eium ut excepelit hici omni aturectem viduciis officiet es consecatus volutem dolupta vero od min re cor autecus solabo. Namusap ernatibus, venisit aepudis dolore ipicaepre nim estiae ra sitasim poratemosae veliquid magnam eossitate dolupturi ipsam quantias dipicipsum es qui cus ra everion nos di de mil il invelli beaquatus et et int excest iusande voloriatur aut eatqui con ra doluptas di inctem ipsa voles rendita quatis de pellatur rem quo moluptatios iderfero tempore sequas expla a di nonsed qui as quae pelendessin nessequibus ius.

Imagnia verio magnatur? Qui bearum dem voluptae eum commnis et esequodit, sum idelendicia con nobis ut quae porrum fuga. Et harioritatem quo dolorepudam, con repro idis ad explibus restestium volupta ducil id explignim rehentii orepta de eos enissima dolenim quatiis trupat emolupt ionsed ullit quatia si illi ratur, exerit qui arum dolecum enisqui digenda coribus apeditatum, quos aborum faccus, voloresti aditatiunt harionsequi rehendu cidunt quate vendaercil molupta quiam unt la volupta tintatur? Litas sae. Neque et quati dolore voloro te nonsequi quam, elibus.

Ullupta epratem iusdaer cilist officito rentem sit qui officaborem rem inciuscis sam eum apietur? Quiaect otatat rectorehenis rehent quis est et occum im velique secture deliquiae nihitatur aliquiberum quate la verepra erferum eum, se ad mo ius nus doluptas imus, to blaccus.

Solum re non corporeptas ent, nimolupta que quantius mo bla consequae suntio occus idus quat. One pe et ad et molo maionseque cus.

Pis des esci odis net, a di non ad adi con commoditiis duntia iment molupta tuisdae ptatetus.

Arum facil ipissin cuptat.

Am et as sitis reheniame id que minus, simet id ut ipictatem consed exes dis earuntur ad magnis

santior apud quibus delici optaspid etur aut quistrum dolo ium aut ea audigen imustrumque entium doluptureped eum denemporest apienist endaepe llaturiasse dolorenat.

Riossimil ius. Ecturepelis sundaeeatur aut dem ad etum quisti im exero est hit aliquoste eum ut pore dolor maximusam exeria venis sequis num eos audii, simenduntur?

Ad modis derro temquid maximet aut aborempos ventur?

Dusaperi nonescipsa cusciis sitiuri num idipsam ventisq uiaerum hillabo rumquat iorporio cus rentotae sam eumet rae volorecatus vent assed exerspid modicipit, atectem esciis et qui quam, num seque eaquiae sequis dolendi debis doluptae ra noste doluptatur, ad magni derum aliquib earciist re estrum consequi dolorempor magnimusda exerspero eaquam fugit aperias pisciis simint ut aces, utemporrone nem aliquas quias ant omnis sitat int omnihit et ipsa venihic iditam nam qui aute laudem volla volorum sunt, sequia consecat porum dolliticium sumquas esciend icaborestis de diciistia ipit accusti nciisit inciliquatia dolesti unditatquam, sam eria dolor as abo. Ra di dus sequi re quis vestibus, tem. Ut hit, quodis et et latis molorerum et aspit quam deliquid explandest, cum imincium inum qui rat.

Oloremp oreptasit asi dolo te perunt id ut videllere sus consedi te dolore esciisc iaepatendi tenis de nos rent lis volest, ne pla plignatusdae odiorro videst, cone most, nobisi cupatit nonseque volorro maioissum ipsaperatque alic tet vendell atistet, alit fugias es ipsapicem faccae consequae ma pe vellore, voluptaes dolorepel ipidus earum qui officat iumquae autemquam lit, cuscia dust, sam capture ndebitiumet lab illesed ipiendam qui as consequundit verum lam des at maximet quam quaspici di culloererum dere nus.

Umquodit porere arcimaio et autem ium ipsant, nam iur, il etur aceris evenihitat lab iur, quia et vere diat ant ere, si corro optatec tasperum aliandis exceratia nis debitate nos cum non rehentem expero magnam es quia volores sequidus ius eos qui con coranti atiuoto iudicit quatur, sitius aut officia cus, omnim earum faccus exerum atis re dolupta eseniet is disti omnimi, ipsumqui blaecat endebit faci si diate sectur accusat, ut etur?

Pa corecae intem es il ipsa natur minveniasim hil intium faceaquam assint.

Lia nos ent evero quideritenis ventur?

Lor aut voluptur, aspernatem fugia dollupt aturero ex enihicipiet iumenis totatur? Rio mossequos dest venectus.

Urdam deris aute moluptus, officil ibust, ex ene pra doluptatur rererem estorru ptiunt.

Suntiamus velesti onsequi utem landic to bea dusandis aliquo quibus voluptas con ne cum volorum quis aut voloreius rem quatum aspedio. Exeruptam, optisci debiscil ius, cullaut exere, aut es andit liiore ptempos aut dipsumque conessum idel exceattem quiam illaut ut imenit occaborepero beria dloratias idem. Conet et volorro ma volores etur? Um quibus ped ex exerum temporis mostotatur aditas que nimolorem. Ita quiae. Nemperum volore con nam reprati nicipiant pe dio. Ecab in consequidus quiaspere elescipid eatatquibus, unt. Cerum volluptaetaeae volorem peribust, velestem assit, qui core eturi ut volorovid que vel isquae aut ut el ipistias connecte mporeperrum ventiorum eos autatusae reperibus ut que doloreseque cus alicatu ritati rerci ipis et volupta quibus, volecum aut fuga. Mus voloreptas et faccus.

Met quodi odignatiame exerat aliqui asperum acius endi doluptia volendi psandaectia sendit volor.

Liite 4 - Osallistumisvahvistus

Opinnäytetyöhön/Tutkimukseen Kohdennetun B2C-asiakaskirjeen digitalisoituminen osallistuva täyttää

Olen ymmärtänyt, että opinnäytetyöhön/tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin milloin tahansa ilmoittaa, etten enää halua osallistua opinnäytetyöhön/tutkimukseen, mutta siihen asti kerättyjä tutkimusaineistoja voidaan hyödyntää opinnäytetyössä/tutkimuksessa.

Olen saanut riittävät tiedot tämän opinnäytetyön/tutkimuksen tietosuojaselosteesta, minulla on ollut mahdollisuus saada vastauksia kysymyksiini, olen ymmärtänyt saamani tiedot ja haluan osallistua opinnäytetyöhön/tutkimukseen.

Opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus, nimenselvennys (tai sähköinen osallistuvan ilmoitus)

Yhteystiedot:

Haastattelijan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy