



Pankkien mobiilipalvelut mikro-, pien- ja keskisuurille yrityksille

Elina Sipponen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Pankkien mobiilipalvelut mikro-, pien- ja keskisuurille yrityksille

Elina Sipponen
Liiketalous, P2P (AMK)
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2020

Elina Sipponen

Pankkien mobiilipalvelut mikro-, pien- ja keskisuurille yrityksille

Vuosi

2020

Sivumäärä

81

Opinnäytetyö käsittelee Osuuspankin (OP) yritysasiakkaiden mobiilipalvelun eli OP-yritysmobiilipalvelun ja selainpohjaisen Yrityksen OP-verkkopalvelun keskinäistä suhdetta yrityskäyttäjien näkökulmasta. Työssä selvitetään, ovatko OP:n yritysasiakkaat valmiita siirtymään pelkästään OP-yritysmobiiliin käyttöön ja millä tavalla palvelun käyttö eroaa Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) käytöstä. Pankkipalveluiden siirtyminen mobiiliin yleistyy koko maailmassa, mikä muuttaa digitaalisten palveluiden prosesseja ja rakenteita. Siksi opinnäytetyö pohtii teknologiakehityksen trendejä lähivuosina. Lisäksi opinnäytetyössä vertaillaan Suomessa toimivien finanssiryhmien mobiilipalveluita ja taloudenhallinnan mobiilipalveluita sekä tarkastellaan digipalveluiden kehittämiseen voimakkaasti vaikuttavaa lainsäädäntöä. Tutkimuksen tarkoituksena on auttaa OP:ta kehittämään OP-yritysmobiilissa tarjottavia palveluita vastaamaan paremmin mikro-, ja keskisuurien yritysten asiakastarpeeseen.

Opinnäytetyön tutkimus keskittyy mikro-, ja keskisuuriin yrityksiin ja rajaa ulkopuolelleen suuret yritykset ja suuryritykset sekä henkilöasiakaspalvelut. Opinnäytetyön tutkimusosio on kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tapaustutkimus ja se pohjautuu yritysasiakkaille tehdyn kyselyn tuloksiin. Tiedonkeruumenetelmänä toimi puolistrukturoitu sähköinen kyselylomake, joka lähetettiin OP:n yritysasiakkaille elokuussa 2019.

Opinnäytetyön tutkimusosio osoittaa, etteivät OP:n mikro-, pien- ja keskisuurten yritysten yritysasiakkaat ole vielä valmiita siirtymään pelkästään OP-yritysmobiiliin käyttöön, vaan kaipaavat palvelun rinnalle edelleen Yritysten OP-verkkopalvelua (op.fi:tä). Tähän vaikuttivat muun muassa OP-yritysmobiilin suppeampi palvelutarjonta ja mobiilin hankalampi käyttö pienen näytön ja näppäimistön puutteen takia. Opinnäytteeseen sisältyvän pohdinnan mukaan tulevaisuudessa olisi hyvä laajentaa OP-yritysmobiilin palvelutarjontaa ja pohtia sitä, pitäisikö palvelua jatkossakin kehittää ainoastaan mikro-, pien- ja keskisuurien yritysten tarpeisiin.

Elina Sipponen

Mobile Banking Applications for Micro-, Small- and Medium-Sized Enterprises

Year 2020

Pages

81

This Bachelor's thesis examines the use of Osuuspankki's OP Business mobile application compared to the use of browser-based OP Corporate eService (op.fi) from an entrepreneur's point of view. The purpose of the thesis is to find out whether OP corporate customers are ready to switch to using exclusively OP Business mobile application and how the use of the service differs from the use of OP Corporate eService (op.fi).

The thesis applies both qualitative and quantitative methods. The study was implemented by an electronic questionnaire sent to 2 000 OP's corporate customers in 2019. The research is a case study, and it is based on the results of an interview with corporate customers. The present thesis does not deal with big companies, large companies, and personal services of banks.

The results indicate that OP's corporate customers are not yet ready to use OP Business mobile service exclusively. This is because it is more difficult to use mobile applications because in mobile devices have a smaller screens, and lack a keyboard. This result follows also from the fact that OP Business' mobile service is not yet as extensive as OP Corporate eService.

It is proposed in the conclusions of the thesis that in the future it would be good to expand OP's corporate mobile service offering and consider whether the service should be further developed only for the needs of micro, small and medium-sized enterprises.

Keywords: Mobile service, Customer experience, Technological development, SME

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Tutkimuksen viitekehys ja toimintaympäristö	6
2.1	Opinnäytetyön rakenne ja rajaukset	6
2.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
2.3	Tutkimuskysymykset	7
2.4	OP Ryhmä organisaationa	8
2.5	Keskeiset käsitteet.....	8
2.5.1	OP-yrittäjä- ja pienyrityksille	9
2.5.2	Yritysten OP-verkkopalvelu (op.fi).....	9
2.5.3	Pk-yritykset.....	10
2.6	Pankki- ja vakuutuspalveluita ohjaava lainsäädäntö	10
2.6.1	Maksupalvelulaki PSD2	11
2.6.2	Digipalvelulaki	11
2.6.3	Tietosuojalainsäädäntö	13
3	Tietoperusta	14
3.1	Asiakaskokemuksen tärkeys digipalveluissa	16
3.2	Teknologiakehityksen muutokset lähivuosien aikana	19
4	Pankki- ja taloudenhallinnanpalveluiden palveluverkko	22
5	Tutkimus.....	28
5.1	Tutkimusmenetelmät.....	28
5.2	Aineiston analyysi	29
5.2.1	Laadullinen analyysi.....	29
5.2.2	Määrällinen analyysi.....	30
5.3	Tutkimuksen tulokset.....	30
5.4	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	38
5.4.1	Tutkimuksen validiteetti	39
5.4.2	Tutkimuksen reliabiliteetti	39
5.5	Tutkimuksen eettiset kysymykset.....	40
5.6	Toimeksiantajan arvio tutkimuksesta	40
6	Pohdinta, johtopäätökset ja kehittämissuositukset	41
	Taulukot	52
	Liitteet	53

1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee Osuuspankin (OP) yritysasiakkaiden mobiilipalvelun eli OP-yritysmobiilipalvelun ja selainpohjaisen Yrityksen OP-verkkopalvelun suhdetta yrityskäyttäjien näkökulmasta. Mobiilipalvelu on suunnattu mikro-, pien- ja keskisuurille yrityksille, verkkopalvelu palvelee kaikkia yritysasiakkaita.

Opinnäytetyössäni esitetään tutkimus, sen tulokset ja kehitysehdotukset toimeksiantajalle. Näiden lisäksi käydään läpi myös teknologisen kehityksen ja pankkien sähköisten palveluiden toimintaympäristön muutoksia lähivuosina. Opinnäytetyö jakaantuu kahteen osaan: toimintaympäristön kartoittamiseen ja tutkimukseen.

2 Tutkimuksen viitekehys ja toimintaympäristö

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyön rakenteen ja rajaukset, tarkoituksen ja tavoitteet sekä tutkimuskysymykset. Lisäksi esittelen OP Ryhmän organisaationa, opinnäytteen kannalta keskeisimmät käsitteet ja tietoperustan aiemmasta tutkimustiedosta.

Tässä luvussa käsitellään myös lainsäädäntöä, joka vaikuttaa vahvasti OP:n kaikkien digitaalisten kanavien kehittämiseen. Palveluiden on vastattava tiettyjä standardeja ja lainsäädöksiä.

2.1 Opinnäytetyön rakenne ja rajaukset

Opinnäytetyö vertailee Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilin käyttöä yrittäjien keskuudessa ja selvittää, ovatko OP:n yritysasiakkaat valmiita siirtymään pelkästään OP-yritysmobiiliin käyttöön. Lisäksi opinnäytetyö kartoittaa ja vertailee erityisesti Suomessa toimivien finanssiryhmien mobiilipalveluita sekä taloudenhallinnan mobiilipalveluita. Opinnäyte sivuaa myös 1.4.2019 voimaan tullutta lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta niin sanottua digipalvelulakia, joka säätelee digitaalisten palveluiden saavutettavuutta ja näin ollen vaikuttaa voimakkaasti palveluiden kehittämiseen.

Opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan, joissa käsitellään muun muassa opinnäytetyön rakenne, rajaukset ja tavoitteet, tutustutaan OP Ryhmään organisaationa, käydään läpi keskeisimmät käsitteet ja opinnäytteen tietoperusta ja selvennetään asiakaskokemuksen tärkeys digipalveluissa sekä avataan tutkimuksen tulokset. Tutkimus keskittyy mikro-, pien- ja keskisuuriin yrityksiin ja rajaa ulkopuolelleen suuret yritykset ja suuryritykset sekä henkilöasiakaspalvelut.

Opinnäytteen toimeksiantajan mukaan yritysmobiilipalveluita on tutkittu huomattavasti vähemmän kuin henkilöasiakaspalveluita. Tutkimuksessa on kuitenkin tarkasteltu palveluita myös henkilöasiakkaiden näkökulmasta, koska pienet yritykset voidaan rinnastaa palveluiden käytön osalta henkilöasiakkaisiin. Henkilöasiakkaiden palvelukehitys useammin fokusoidaan mobiilipalveluiden käyttöön.

2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää OP-yritysmobiilin ja Yrityksen OP-verkkopalvelun osalta niitä tekijöitä, joista asiakkaat kokevat saavansa lisäarvoa tai joilla voidaan todeta olevan vaikutusta asiakastyytyvyyteen. Tutkimuksen tarkoitus on auttaa kehittämään OP-yritysmobiilissa tarjottavia palveluita ja saada ne vastaamaan paremmin asiakastarvetta.

Tutkimus kartoittaa myös suuntaa, johon yrityksille suunnatut mobiilipalvelut ovat Suomessa oletettavasti kehittymässä seuraavien kolmen vuoden aikana. Näiltä osin tutkimus on katsaus ja analyysi nykyiseen tilanteeseen ja mahdolliseen muutokseen, jonka voidaan olettaa tapahtuvan tulevina vuosina. Tavoitteena on myös antaa OP:lle taustatietoa yritysasiakkaista Yrityksen OP- verkkopalvelun (op:fi) ja OP-yritysmobiilipalveluiden kehittämistä varten.

Opinnäytteessäni vertaillaan OP Ryhmän, Nordean, S-pankin ja Danske Bankin mobiilipalveluita sekä Holvin, Netvisorin ja Finago a+:n taloushallinnan mobiilipalveluita. Lisäksi tarkoitus on selvittää millaisia pankkipalveluita Suomessa ja maailmalla on kehitetty tai ollaan kehittämässä lähitulevaisuudessa.

2.3 Tutkimuskysymykset

Opinnäytteeni taustakysymys on se, miten OP-yritysmobiilin palveluita tulisi kehittää, jotta ne vastaisivat mahdollisimman kattavasti asiakastarpeeseen. Opinnäytteessäni kysymystä tarkastellaan suhteessa Yrityksen OP-verkkopalvelun käyttöön. Jotta opinnäytetyön päätutkimuskysymykseen saadaan vastaus, on tutkittava myös seuraavia alakysymyksiä:

- Mitä Yritysten OP-verkkopalvelun ja OP-yritysmobiilin palvelun palveluita yritysasiakkaat käyttävät?
- Mitkä palvelut tuovat lisäarvoa asiakkaalle?
- Mitä mieltä yritysasiakkaat ovat nykyisistä palveluista ja niiden toimivuudesta?

Näin tutkimuskysymykseksi muodostuu tässä viitekehityksessä se, mihin suuntaan mobiilipalveluiden tulisi kehittyä tulevaisuudessa käytettävyyden ja saavutettavuuden näkökulmasta, kun vertailukohtana käytetään Yrityksen OP-verkkopalvelua ja sen käyttäjäkokemusta.

Opinnäytetyössäni tutkin, missä mittakaavassa yritysasiakkaat ovat halukkaita siirtymään pelkästään OP-yritysmobiilipalveluiden käyttöön ja millaiset valmiudet yritysasiakkailta on käyttää palveluita mobiilissa. Tutkin myös, miten OP-yritysmobiilin tulisi kehittyä, jotta se vastaisi vieläkin paremmin asiakastarpeeseen. Lisäksi tutkimus pohtii, miten mobiilipalvelut kehittyvät oletettavasti seuraavan kolmen vuoden aikana ja millaisia palveluita kilpailijoilla on tarjolla.

2.4 OP Ryhmä organisaationa

OP Ryhmä (OP) on osuustoiminnallinen, vuonna 1902 perustettu itsenäisten osuuspankkien sekä ryhmän keskusyhteisön tytäryhtiöineen muodostama keskinäisessä yhteisvastuussa toimiva finanssiryhmä. OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä, jonka liiketoiminta jaetaan kolmeen osa-alueeseen: pankkitoimintaan, vahinkovakuutukseen ja varallisuudenhoitoon. Pohjola Vakuutus Oy on OP Ryhmään kuuluva vahinkovakuutusyhtiö, joka tarjoaa vahinkovakuutuspalvelut OP:n henkilö- ja yritysasiakkaille. ”OP:n muodostavat yli 143 itsenäistä osuuspankkia ja niiden omistama keskusyhteisö OP Osuuskunta tytäri- ja lähiyhteisöineen”. (OP 2020a.)

OP Ryhmällä on tällä hetkellä noin 4 miljoonaa asiakasta Suomessa ja lisäksi 200 000 asiakasta Baltian maissa. OP Ryhmän perustana ovat paikalliset osuuspankit, jotka omistavat ryhmän keskusyhteisön OP Osuuskunnan. Yritys tarjoaa palveluita henkilö- ja yritysasiakkaille sekä yhteisöille. OP Ryhmässä työskentelee yli 12 000 työntekijää, joista Baltiassa noin 400. (OP 2019.)

OP perusti vuonna 2014 yksityissairaalayhtiön Pohjola Terveys Oy, joka tarjoaa ortopediaan erikoistunutta sairaanhoitoa Helsingissä, Tampereella, Turussa, Oulussa ja Kuopiossa. Nykyään Pohjola Terveys tunnetaan nimellä Pohjola Sairaala Oy. (Pohjola Sairaala 2020.)

2.5 Keskeiset käsitteet

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyöhön liittyvät keskeiset käsitteet. Käsitteiden avulla pyrin selkeyttämään tutkimuksen sisältöä. Opinnäytetyöni keskeisiä käsitteitä ovat OP-yritysmobiili ja Yritysten OP-verkkopalvelu (op.fi).

Lisäksi opinnäytteen kannalta on tärkeää sisäistää palveluiden kehittämistä säätelevä lainsäädäntö ja sen käsitteistö, kuten maksupalvelulaki PSD2, digipalvelulaki ja tietosuojalainsäädäntö. OP Ryhmän toimintaa säätelevät myös muun muassa laki osuuspankeista, laki talletuspankkien yhteenliittymästä sekä laki luottolaitostoiminnasta, vakuutusyhtiölaki, sijoituspalvelulaki, osuuskuntalaki ja osakeyhtiölaki. (OP 2020b.)

2.5.1 OP-yritysmobiili mikro- ja pienyrityksille

OP-yritysmobiili on pääasiassa mikro- ja pienyrityksille tarkoitettu mobiilisovellus, josta löytyvät kaikki peruspankkipalvelut sekä varainhoidon palveluita. Tällä hetkellä yritysmobiilista puuttuvat kaikki tunnistetun asiakkaan vakuutuspalvelut. Avoimelta puolelta löytyvät ohjeet vahingon sattuessa Vahinkoapu -palvelusta. (OP 2020c.) Vahinkoapu-palvelu on tarkoitettu henkilö- ja yritysasiakkaiden käyttöön. Vahinkoavusta löytyvät toimintaohjeet vahinkotilanteisiin ja apu vahinkoilmoituksen laatimiseen. (Pohjola Vahinkoapu 2020.)

OP-yritysmobiilisovelluksella yritys voi käyttää verkkopankin palveluita helposti älypuhelimella ja tabletilla. Suurin osa palveluista on natiivisovelluksia, osa taas integroitu OP:n web-palveluun. Natiivisovelluksilla tarkoitetaan mobiiliin räätälöityjä ja rakennettuja sovelluksia. Integroidut web-sovellukset ovat sellaisia, joissa mobiilisovelluksesta siirretään tai ohjataan käyttäjä ilman erillistä tunnistautumista web-sovellukseen. OP-yritysmobiili on turvallinen asiointikanava, koska OP-yritysmobiili ei tallenna pankkisalaisuuden alaista tietoa mobiililaitteeseen asioinnin aikana (OP 2020d)

OP-yritysmobiili noudattaa OP digitaalisten palveluiden standardeja ja OP brändin mukaisia värejä. Väreinä ovat oranssi, valkoinen ja erilaiset harmaan sävyt. Palvelu on ulkoasultaan selkeä ja yksinkertainen.

2.5.2 Yritysten OP-verkkopalvelu (op.fi)

Op.fi on OP Ryhmän verkkopalvelu, josta löytyvät palvelut niin henkilö- kuin yritysasiakkaille. Tällä hetkellä verkkopalvelussa on huomattavasti laajempi palveluvalikoima yritysasiakkaille kuin yritysmobiilissa, esimerkiksi kaikki vahinkovakuutuspalvelut löytyvät op.fi:stä. Toisin kuin Yritysmobiili on Yritysten verkkopalvelu op.fi suunnattu kaiken kokoisille yrityksille. (OP 2020e.)

Yritysten OP-verkkopalvelusta löytyvät maksuliikenne- ja kassanhallintapalvelut yrityksille, kuten maksamisen palvelut ja kauppiaspalvelut, Yrityksen rahoituspalvelut, vakuutus- ja sijoittamisen palvelut sekä kansainväliset palvelut ja Yrittäjän palvelut.

Yritysten OP-verkkopalvelu myös noudattaa OP digitaalisten palveluiden standardeja ja OP brändin mukaisia värejä. Kuvat ja tekstit erottuvat hyvin valkoisesta taustasta ja sivun rakenne on selkeä ja yksinkertainen. OP sivuston suunnittelu on melko minimalistista. Oikean ja vasemman puolen navigaatiot voivat hiukan hämmentää käyttäjää, koska perinteisesti navigaatio on vain toisella puolella sivustoa.

2.5.3 Pk-yritykset

Yritykset voidaan luokitella suuriin, keskisuuriin, pieniin ja mikroyrityksiin. Pk-yrityksillä tarkoitetaan pieniä ja keskisuuria yrityksiä, joihin lukeutuvat myös mikroyritykset. Pk-yritykset voidaan luokitella henkilöstömäärän, vuosiliikevaihdon ja taseen loppusumman perusteella, mutta nämä eivät kuitenkaan yksinään ratkaise luokitellaanko yritys pk-yritykseksi. Luokitteluun voi vaikuttaa myös se onko yrityksellä käytössään lisäresursseja, joilla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että suurempi yritys omistaa yrityksen, yritys on yhteydessä tai yrityksellä on kumppanisuhde suuremman yrityksen kanssa. Joissain tilanteissa voidaan kuitenkin määritellä, ettei kyseessä ole pk-yritys, vaikka henkilöstömäärä, vuosiliikevaihto ym. määritelmät täyttyisivätkin. Mikäli yritys ei täytä pk-yrityksen määritelmää, siitä voidaan käyttää nimitystä suuri yritys tai suuryritys. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018.)

Pienten ja keskisuurten yritysten luokka koostuu yrityksistä, joiden palveluksessa on vähemmän kuin 250 työntekijää ja joiden vuosiliikevaihto on korkeintaan 50 miljoonaa euroa tai taseen loppusumma korkeintaan 43 miljoonaa euroa. Mikroyritysten kohdalla määritelmänä pk-yritysten luokassa on se, että yrityksen palveluksessa tulee työskennellä vähemmän kuin 10 henkilöä ja vuosiliikevaihdon ja taseen tulee olla enimmillään kaksi (2) miljoonaa euroa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018; Euroopan Komissio 2015, 4.) Pk-yritykset luokitellaan kokonsa mukaan seuraavasti: alle 10 työntekijän yritykset ovat mikroyrityksiä, alle 50 työntekijän pienyrityksiä, 50-249 henkilön yritykset ovat keskisuuria yrityksiä ja yli 250 henkilöä työllistävät suuryrityksiä. Vuonna 2018 Suomessa oli 286 042 yritystä, joista 93 prosenttia oli alle kymmenen työntekijän yrityksiä ja vain 0,2 prosenttia suuryrityksiä. (Yrittäjät 2018; Tilastokeskus 2019.) Helsingissä Pk-yritysten toimipaikkoja oli vuonna 2018 50 358 kappaletta ja näiden yritysten liikevaihto oli yhteensä 87 872 021 euroa. Tampereella Pk-yrityksien toimipaikkoja oli 14 234 kappaletta ja näiden yritysten liikevaihto oli yhteensä 21 511 623 euroa. (Tilastokeskus 2020.)

2.6 Pankki- ja vakuutuspalveluita ohjaava lainsäädäntö

Seuraavissa luvuissa kerron tarkemmin lainsäädännöstä, joka määrittelee sen viitekehyksen, jossa palveluita on kehitettävä tai joihin palveluiden sisällön on pystyttävä vastaamaan. Tämä lainsäädäntö ohjaa myös OP:n kaikkien digitaalisten kanavien kehittämistä.

Pankki- ja vakuutustoiminta on Suomessa vahvasti säädeltyä viranomaismääräyksillä ja lainsäädännöllä. Pankki- ja vakuutusala valvoo Suomessa Finanssivalvonta (FIVA). Finanssivalvonta on rahoitus- ja vakuutusvalvontaviranomainen. (Finanssivalvonta 2020a.) Pankkitoimintaa Suomessa säätelee lisäksi luottolaitoslaki, ja Euroopan unionin tasolla sääteley perustuu kansainvälisesti sovittuihin yhteisiin standardeihin. Suomessa luottolaitos tarvitsee toimintansa harjoittamiseen toimiluvan, jonka myöntää pankkiunioniin kuuluvissa maissa

Euroopan keskuspankki. Luottolaitoslaki sisältää muun muassa säädökset toimiluvan hakemisesta, sallitusta liiketoiminnasta, vakavaraisuudesta ja tilintarkastuksesta. Lisäksi luottolaitoslakiin sisältyvät säännökset maksuvalmiutta koskevista vaatimuksista sekä ulkomaisten luotto- ja rahoituslaitosten toiminnasta Suomessa. Vakuutusala säätelevät Suomessa vakuutusyhtiölaki ja vakuutusopimuslaki. (Finanssialalle 2020a.)

Lisäksi pankki- ja vakuutuspalveluiden kehittämisessä on otettava huomioon muun muassa seuraavia säädöksiä: maksupalvelulaki, laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (ns. digipalvelulaki) ja tietosuojalainsäädäntö (GDPR).

2.6.1 Maksupalvelulaki PSD2

Maksupalvelulailla (290/2010) eli PSD2-direktiivilla tarkoitetaan sitä, että kolmansille palveluntarjoajille, jotka ovat saaneet toimiluvan tai rekisteröityneet, on sallittava rajoitettu pääsy muiden maksupalveluntarjoajien kuten pankkien ylläpitämille maksutileille (Finanssiala 2018). Käytännössä PSD2-direktiivin tarkoittaa, että pankkien tai muiden maksutilejä ylläpitävien maksupalveluntarjoajien on avattava omat maksu- ja asiakasrajapintansa kolmansille osapuolille. Jatkossa kolmannet osapuolet voivat tarjota tilitietopalvelua, maksutoimeksiannon käynnistyspalvelua tai laskea liikkeelle korttipohjaisia maksuvälineitä. (Finanssivalvonta 2019.)

Samalla uusi direktiivi pakottaa yritykset ottamaan käyttöön myös asiakkaan vahvan tunnistamisen lähes poikkeuksetta. (PCW Finland.) Asiakkaan vahvalla tunnistamisella tarkoitetaan käytännössä maksutapahtuman vahvistamista verkkopankkitunnuksilla. Näin ollen pelkän maksukortin tiedot eivät enää riitä maksutapahtuman hyväksymiseen verkossa kuin poikkeustilanteissa. (Finanssivalvonta 2019.)

2.6.2 Digipalvelulaki

”Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019) velvoittaa pääosin viranomaisen asemassa toimivia organisaatioita tekemään verkkopalveluistaan eli verkkosivustoista ja mobiilisovelluksista saavutettavuusvaatimusten mukaisia.” (Aluehallintavirasto 2020a.)

Viranomaispalveluita koskeva saavutettavuusdirektiivi on otettu käyttöön Euroopan unionissa 23.9.2018. Tähän direktiiviin pohjautuva säädös digitaalisten palvelujen tarjoamisesta kirjattiin Suomessa lakiin digipalvelulakina. Laki edellyttää ihmisten yhdenvertaisuuden huomioimista digitaalisissa palveluissa. Laki perustuu YK:n yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista. Suomessa digipalvelulaki astui voimaan 1.4.2019 ja sitä laajennettiin siirtymäajoin 23.9.2019 alkaen koskemaan myös yksityissektorin palveluita, kuten pankki- ja vakuutuspalveluita. Pankki- ja vakuutuspalveluiden tulee olla saavutettavuusvaatimusten

mukaisia verkkopalveluiden osalta 1.1.2021 mennessä ja mobiilisovellusten 23.6.2021 mennessä. (Aluehallintavirasto 2020b.)

Saavutettavuusdirektiivillä pyritään saattamaan palveluiden sisällöt sellaisiksi, että kuka tahansa pystyy niitä käyttämään ja ymmärtämään niiden sisällön. Saavutettavuus on verkko- ja mobiilipalveluiden kehittämistä ja suunnittelua siten, että palveluita on mahdollista käyttää ja ne ovat hyvin käytettäviä mahdollisimman suurelle joukolle, riippumatta siitä onko käyttäjällä toimintarajoitteita vai ei. Direktiivin tavoitteina ovat täysivertaisen toimijuuden takaaminen digitaalisessa yhteiskunnassa kaikille sekä digitaalisten palveluiden laadun parantaminen. Lisäksi saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on luoda koko Euroopan laajuiset vähimmäistason vaatimuksen julkisen sektorin mobiilisovellusten ja verkkosivustojen saavutettavuudelle. (Valtiovarainministeriö 2020.)

Digipalvelulaki velvoittaa noudattamaan WCAG-ohjeistuksen uusimman version eli WCAG 2.1 - ohjeistuksen A- ja AA-tason kriteerejä. WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) tarkoittaa verkkosisällön saavutettavuusohjeita. Tämä ohjeistus auttaa takaamaan saavutettavuuden ihmisille, joilla on rajoitteita tai vammoja. Rajoitteita voivat olla esimerkiksi sokeus ja heikkonäköisyys, huonokuuloisuus ja kuurous, liikuntarajoitteet tai puhevammat. Ohjeistus helpottaa palveluiden käytettävyyttä henkilöille, joilla on oppimisen ja ymmärtämisen ongelmia tai muita kognitiivisia rajoitteita. Verko- ja mobiilipalveluiden saavutettavuus ei hyödytä ainoastaan erityisryhmiä vaan ketä tahansa käyttäjää erilaisissa tilanteissa, kuten valaistuksen ollessa huono, ympäristön ollessa äänekäs tai näytön ollessa pieni, jolloin tekstiä joutuu suurentamaan. (W3C 2018.)

Tekstien ja erilaisen elementtien kontrastien tulee olla riittäviä. Kaikkien verkko- ja mobiilisivustojen sekä palveluiden tulee olla käytettävissä pelkästään näppäimistöllä. Palveluiden ja sisältöjen tulee muokkautua erilaisiin näyttökokoihin, mistä esimerkkinä suurennettava tekstikoko ja skaalautuvuus. (Papunet 2020.)

Verko- ja mobiilipalveluita suunniteltaessa ja toteutettaessa tulee huomioida tekninen saavutettavuus eli koodin tulee olla koneluettavaa, jolloin ruudunlukuohjelmat voivat lukea sisältöä. Ruudunlukuohjelmat ovat näkövammaisten käyttämiä teknisiä apuvälineitä, joita käytetään näppäimistökomennoina ja ne lukevat verkko- tai mobiilisivulla olevan sisällön käyttäjälle ääneen. Sisällöllinen saavutettavuus taas tarkoittaa sitä, että käyttäjät ymmärtävät, mitä verkko- ja mobiilisivulla kirjoitetaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että sivuston tulisi olla kielellisesti helposti ymmärrettävää ja kuvien informatiivisia. Kolmantena on käytettävyyys, jolla mahdollistetaan palveluiden sujuva ja hyvä käyttökokemus. (Papunet 2020.)

OP-yrittymöissä ja Yritysten OP-verkkopalvelussa saavutettavuus on huomioitu siten, että palveluista on pyritty tekemään mahdollisimman selkeäkielisiä ja helposti ymmärrettäviä.

Palveluita pystyy helposti käyttämään eri laitteilla, koska palvelut mukautuvat käytettävän laitteen näytön mukaan. Yritysten OP-verkkopalvelussa palvelut toimivat jo osittain pelkällä näppäimistöllä ilman hiirtä ja palvelu tukee suurimaksi osaksi ruudunlukijoita. OP-yritysmobiilin osalta palvelut eivät ole vielä uuden saavutettavuusdirektiivin mukaisia. (OP 2020f.)

OP:n palvelut täyttävät saavutettavuusvaatimukset siis osittain. Tällä hetkellä puutteita on vielä palveluiden värien ja kontrastien saavutettavuusvaatimuksissa. Palvelut eivät tue vielä kaikilta osin avustavia teknologioita, ja asiakirjoissa saattaa näyttäytyä saavutettavuuspuutteita. OP kertoo verkkosivuillaan, että op.fi -sivustolla on käynnissä navigaation kokonaisuudistus, jonka yhteydessä edustajuuden valinnan ja tunnistamisen saavutettavuuspuutteet tullaan korjaamaan. Korjaukset toteutetaan alkuvuonna 2021. Edustajuuden valinnalla tarkoitetaan asiakasroolin valitsemista silloin kun asiakkaalla on esimerkiksi henkilökohtaiset verkkopalvelutunnukset ja yrityspalvelutunnukset. (OP 2020g.)

OP tarjoaa käyttäjilleen palvelun nimeltä OP Saavutettava, joka mahdollistaa tasavertaisen ja itsenäisen palvelun käytön digitaalisissa peruspankkipalveluissa erityistarpeista riippumatta. OP Saavutettava on suunniteltu ja kehitetty yhdessä OP:n asiakkaiden kanssa. OP Saavutettavan käyttöönotto on tehty helpoksi, se ei vaadi rekisteröitymistä tai tilausta, vaan se on kaikkien OP:n asiakkaiden käytössä verkkopalvelutunnuksilla (OP 2018). Saavutettavuusseloste, saavutettavuuspalautelomake ja valvontaviranomaisten yhteystiedot löytyvät OP:n verkkopalveluiden alapalkista ja ovat siten käytettävissä koko verkkoasioinnin ajan.

Digipalvelulain mukaan käyttäjällä on oikeus antaa palautetta verkkosivuston tai mobiilisolun saavutettavuudesta. Laki edellyttää vastaamaan palautteisiin kahden viikon kuluessa. Asiakkaan pyytäessä jotakin sisältöä saavutettavassa muodossa on palveluntarjoajan annettava kirjallinen todistus, mikäli palveluntarjoaja ei pysty sisältöä pyynnöstä huolimatta antamaan asiakkaalle saavutettavassa muodossa. (Aluehallintovirasto 2020). OP kertoo vastaavansa asiakkaiden saavutettavuuspalautteisiin lain edellyttämän 14 päivän aikana, mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa palautteeseen. Mikäli asiakas ei saisi vastausta tai ei olisi tyytyväinen saamaansa vastaukseen, voi näissä tilanteissa asiakas kääntyä valvojan viranomaisen eli Etelä-Suomen aluehallintovirastoon puoleen. (OP 2020h).

2.6.3 Tietosuojalainsäädäntö

Tietosuojalainsäädännöllä (1050/2018) tarkoitetaan luonnollisten henkilöiden oikeuksien huomioimista ja oikeusturvan varmistamista henkilötietojen käsittelyssä (Tietosuojalaki, Finlex 2018). GDPR (General Data Protection Regulation) eli EU:n yleinen tietosuojalaki on henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki, jota alettiin soveltaa kaikissa EU-jäsenmaissa 25.05.2018. GDPR asettaa yrityksille tietosuojavelvoitteita, jonka takia yrityksen tulee

noudattaa tietosuojasetuksia aina käsitellessään asiakkaan henkilötietoja. Tämä myös antaa asiakkaalle mahdollisuuden hallita paremmin omien henkilötietojensa käsittelemistä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020a).

”Erityisten henkilötietoryhmien, kuten etnistä alkuperää tai terveyttä koskevien tietojen käsittely on lähtökohtaisesti kiellettyä. Käsittely on kuitenkin mahdollista silloin, kun käsittelykieltoon on säädetty poikkeus tietosuojasetuksessa tai kansallisessa lainsäädännössä”. Poikkeusperiaatteella voidaan käsitellä erityistä huolellisuutta noudattaen poliittisia mielipiteitä, uskonnollista vakaumusta, ammattiliittojen jäsenyyksiä ja terveys- ja potilastietoja. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020b).

Yrityksen asiakkaalla on lähtökohtaisesti oltava päätävävalta siitä, mitä tietoja hän yritykselle luovuttaa, kenelle henkilötiedot annetaan ja miten henkilötietoja saa käyttää. Lainsäädännössä on kuitenkin olemassa poikkeuksia, kuten esimerkiksi viranomaisille annettu oikeus käsitellä ja kerätä henkilötietoja laissa tiettyjä määriteltyjä tarkoituksia varten ilman henkilön suostumusta. Yrityksen tulee käsitellä henkilötietoja laissa säädettyjen edellytysten mukaisesti. Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan esimerkiksi tietojen keräämistä, säilyttämistä, tallentamista, muokkaamista, luovuttamista ja poistamista. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava laissa säädetty oikeusperuste. Tietoja voidaan käsitellä esimerkiksi silloin kun rekisteröity eli tunnistettu tai tunnistettavissa oleva luonnollinen henkilö, kuten asiakas, työntekijä tai satunnainen verkkosivuston kävijä on antanut oman suostumuksensa henkilötietojen käsittelyyn. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2020c).

OP:lla tämä lainsäädäntö tarkoittaa käytäntöjä, joiden avulla suojataan muun muassa OP:n asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyökumppanien henkilötietoja. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea sitä tietoa, mistä henkilön voidaan tunnistaa, kuten nimitiedot, henkilötunnus, yhteystiedot, sukupuoli, IP-osoitteet ja asiakastapahtumat. (OP 2020i.)

Tietosuojalainsäädäntö ja sen asettamat rajoitukset vaikuttavat myös OP mobiili- ja verkkopalveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Asetus asettaa rajoitteita sille, millaista tietoa palvelussa voidaan näyttää ja säilyttää. Tietosuojaseloste ohjeineen löytyy OP:n verkkopalveluiden alapalkista ja on siten käytettävissä koko verkkoasioinnin ajan.

3 Tietoperusta

Tässä luvussa käyn läpi opinnäytetyössä käytetyn tietoperustan. Opinnäytetyön tietoperusta pohjautuu alan kirjallisuuteen, OP:n aiempaan tutkimusaineistoon OP-yritysmobiilipalvelusta sekä aiempiin tutkimuksiin mobiilipalveluista pankin ja taloushallinnon puolella.

Toimeksiantajan mukaan Suomessa toimivien finanssiryhmien sekä taloudenhallinnan järjestelmätoimittajien yritysmobiilipalveluita on tutkittu huomattavasti vähemmän kuin henkilöasiakkaille suunnattuja mobiilipalveluita.

Henkilöasiakkaiden digitaalisia palveluita kehitetään ”mobile first design” -ajattelulla, joka tarkoittaa, että uudet palvelut suunnitellaan aluksi pieneen näyttöön eli mobiilikokoon ja tästä suunnittelu laajennetaan suurempiin näyttökokoihin. Mobile first -ajattelun etuina on se, että pienempi näyttö pakottaa palvelusuunnittelussa keskittymään olennaisiin asioihin, kuten poistamaan turhat käyttöliittymän komponentit. Sisällön looginen jaottelu ja suunnittelu ovat tärkeässä roolissa verkkosivuston tai sovelluksen suunnittelussa. (Marcotte 2014, 113-114)

Aiemmin on myös tutkittu muun muassa sitä, miten innovaatiotoiminta tulisi organisoida suomalaisessa vakuutus- ja pankkipalveluita tarjoavassa finanssiryhmässä, jotta edellytykset innovaatioiden syntymiselle ja implementoinnille olisivat mahdollisimman suotuisat. Lisäksi on tutkittu, miten asiakkaan palveluprosessien digitalisoinnin, automatisoinnin ja digitaalisiin palveluihin viemisen myötä vähittäispankkiliiketoiminnan rakenteet ja prosessit ovat muuttuneet. (Tampereen Yliopisto 2015.) Pankkipalveluiden kehittämisessä on myös hyödynnetty vahvasti tekoälyä, jonka avulla monet päivittäispankkipalvelut on saatu automatisoitua. Tekoälyn avulla pankkien prosesseista saadaan tehokkaampia ja turvallisempia. (op.media 2020.)

Pankkipalveluiden siirtyminen mobiiliin on yleistynyt Suomessa ja maailmalla. Mobiilipalveluiden käytön jatkuva kasvaminen on muuttanut verkkopankin käyttötapoja. Matkapuhelimella verkkopankkia käyttävien henkilöasiakkaiden osuus on enemmän kuin kaksinkertaistunut vuodesta 2015, myös mikro- ja pienyritysten pankkipalveluiden käyttö mobiilipalvelulla on kasvanut merkittävästi. (Yrittäjät 2020.) Verkkopankkia henkilöasiakkaista käyttää nykypäivänä lähes joka toinen suomalainen ja Finanssiala ry:n (FA) teettämästä ”Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat” -tutkimuksesta käy ilmi, että noin 90 % vastaajista maksaa laskunsa tavallisimmin verkkopankissa (Finanssiala 2017). Tilastokeskuksen teettämän kyselyn mukaan verkkopankissa asiointi on yleisintä. Kyselyyn osallistuneista 16-89-vuotiaista 85 prosenttia oli käyttänyt verkkopankkia viimeisen kolmen kuukauden aikana. (Tilastokeskus 2019.) Verkkopankin käyttäminen matkapuhelimella on kasvanut enemmän kuin käyttö tabletilla, kuitenkin useimmat asiakkaat käyttävät tietokonetta ja mobiililaitetta ristiin hoitaessaan pankkiasioita. (Finanssiala 2017). Tämä näkyy myös tämän opinnäytetyön tutkimustuloksissa (kts. liite 5).

Etenkin verkkopankin käyttäminen matkapuhelimella ja mobiililaitteilla on yleistynyt 18-44-vuotiaiden keskuudessa. Nykyään reilusti yli puolet ikäryhmään kuuluvista käyttää verkkopankkia matkapuhelimella, ja mobiililaitteilla maksavien osuus on noussut jo 69

prosenttiin, kun osuus keväällä 2015 oli 50 prosenttia. (Finanssiala 2017.) Tilastokeskuksen mukaan jopa 80 prosenttia suomalaisista käyttää internetiä matkapuhelimellaan ja vuonna 2019 83 prosentilla suomalaisista oli käytössään älypuhelin. ”Suomalaisista 66 prosenttia käytti nettiä kannettavalla tietokoneella ja 44 prosenttia tabletilla.” Ikäryhmien välillä oli eri laitteiden käytössä eroavaisuuksia. Kyselyyn vastanneista lähes kaikki alle 45-vuotiaat käyttivät nettiä matkapuhelimellaan. 65-74-vuotiaista vain 54 prosenttia käytti internetiä matkapuhelimellaan, kun taas 75-89-vuotiaiden osuus oli vain 22 prosenttia. Tutkimuksen mukaan kuitenkin 65-74 vuotiaista 63 prosentilla ja 75-89-vuotiaista 27 prosentilla oli käytössään älypuhelin. (Tilastokeskus 2019.)

Mobiilipalvelujen käytön yleistymisen takia pankkien palvelut ovat yhä enemmän mobiiliympäristöön suunniteltuja. Lisäksi pankit lanseeraavat jatkuvasti uusia mobiilipalveluja, kuten kehittävät palveluja yrityksille taloushallinnon automatisointiin. (Talouselämä 2015.) Pankkien tarjoamien mobiilipalveluiden tulee olla muutakin kuin verkkopalveluiden jatke. On tärkeää, että palvelut suunnitellaan vastaamaan yrittäjien tarpeita. Palveluiden suunnittelussa on olennaista huomioida, että palveluiden toiminta on saumatonta ja johdonmukaista käyttäjäkokemukseltaan. Jotta palvelut saadaan suunniteltua toimimaan saumattomasti ja tarjoamaan miellyttävän käyttäjäkokemuksen, pankkien on hyödynnettävä tietoa palvelun käyttäjistä sekä data-analytiikkaa. Datan avulla pystytään luomaan arvoa asiakkaalle. (Q2 2020.)

OP:n uudessa strategiassa panostetaan merkittävästi pankkitoiminnan digitaalisten palveluiden kehittämiseen. OP:n tavoitteena on kehittää käyttökokemukseltaan markkinoiden parhaat palvelut talouden suunnitteluun ja hallintaan. (OP 2017.) OP Ryhmällä on tavoitteena hyödyntää keräämäänsä asiakastietoa sekä tekoälyä läpinäkyvästi asiakkaidensa parhaaksi. OP:lla on palvelujen kehittämisen lähtökohtana saavutettavuus ja paras asiakaskokemus kaikissa kanavissa. (OP 2019, 14.)

Mobiilipalveluiden tärkeys näkyy myös taloushallinnon puolella. Työpaikoilla käytettävät mobiililaitteet ja kannettavat ovat yhä kevyempiä ja suorituskykyisempiä. Digitaloudessa myös mobiililaitteisiin ladattavien yrityssovellusten määrä kasvaa, ja taloushallinto sähköistyy sekä automatisoituu. Taloushallinnon ammattilaiset haluavat myös työskennellä ajasta sekä paikasta riippumatta. Finanssialan Keskusliiton mukaan paperilla tehty taloushallinto vie yrityksessä yhden henkilön työaikaa viisi tuntia kuukaudessa, mutta automatisoinnilla vain puolitoista tuntia. Kuitenkin vielä harva taloushallinnonyritys hyödyntää laajasti mobiilin tuomia etuja taloushallinnossa. (Kauppalehti 2015.)

3.1 Asiakaskokemuksen tärkeys digipalveluissa

Asiakaskokemuksella tarkoitetaan asiakkaan yrityksestä muodostamaan käsitystä, joka muodostuu asiakkaan kaikista kohtaamispaikoista asiakkaan ja yrityksen välillä.

Asiakaskokemukseen vaikuttavat muun muassa asiakkaan uudet ja vanhat mielikuvat yrityksestä sekä kaikki aikaisemmin aiheesta luettu ja kuultu tieto. Kosketuspisteet eivät ole aina yrityksen hallittavissa, yritys ei voi esimerkiksi hallita siitä käytyjä keskusteluista sosiaalisessa mediassa. Asiakaskokemus syntyy hyvin varhaisessa vaiheessa, jo ennen kuin asiakas päättää ottaa yrityksen tarjoaman tuotteen tai palvelun käyttöönsä. (Korkiakoski 2019, luku 1.)

Vuonna 2020 EPSI Ratingin teettämä Pankki ja rahoitus 2020-tutkimus osoitti, että pankkialan asiakastyytyväisyys oli Suomessa laskusuunnassa, jopa poikkeuksellisen alhaalla. Kuluttajan vaatimukset digitaalisia palveluita kohtaan kasvavat, mutta edelleen henkilökohtaisen asiakassuhteen luomisella on merkitystä, vaikka asiakaskäyttäytyminen onkin muuttunut. Yritysassiakkaiden tulos oli mittauksessa mittaushistorian alin ja tämä näkyi myös OP Ryhmän yritysasiakkaiden kohdalla. OP Ryhmän yritysasiakkaiden tulos laski 5,5 indekspistettä verrattuna vuoteen 2019. Tutkimuksessa parhaiten yrityspuolella pärjäsivät Säästöpankki, joka kykeni säilyttämään henkilökohtaisen vuorovaikutuksen edut digitaalisessa kanssakäymisessä. OP Ryhmän ja Danske Bank suoriutuivat toimialan keskitasoon nähden parhaiten palvelulaadussa, ja Aktia ja Nordea puolestaan tuotelaadussa. Yritysassiakkaiden mobiilipankkisovellusten käyttö on noussut vuodessa reilusta 50 prosentista 75 prosenttiin. Yritysassiakkaiden mobiilisovellusten käyttö kasvoi merkittävästi jo vuosina 2018 ja 2019, mutta vuonna 2020 kasvu oli poikkeuksellisen suurta. Tutkimus huomioi, että kasvuun on saattanut vaikuttaa koronaepidemian (COVID-19) luoma poikkeustilanne. Tutkimuksen mukaan tulokset eivät kuitenkaan ole todennäköisesti väliaikaisia, vaan merkitsevät uutta normaalia asiakaskäyttäytymistä COVID-19:n jälkeisellä ajalla. (EPSI 2020.)

Edellä mainitun vuoksi asiakaskokemuksen huomioiminen mobiilisovellusten kehittämisessä on erittäin tärkeää. OP on pyrkinyt parantamaan OP-yritysmobiilin asiakaskokemusta mm. kohtaamisen ja bränditason suosittelun NPS:n ja muiden asiakaspalautteiden sekä käyttökokemustutkimusten ja -testausten avulla. (OP 2019, 31,183.) NPS eli Net Promoter Score kertoo yritykselle, kuinka suuri prosenttiosuus asiakkaista olisi valmis suosittelemaan yritystä eteenpäin (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 24).

Asiakastyytyvyyteen vaikuttaa palvelun saavutettavuus. Tämä on osin jo huomioitu OP-yritysmobiilissa kehittämällä palvelut mahdollisimman helppokäyttöiseksi, mikä auttaa palvelun käytön erityistarpeista riippumatta. Palvelut tulisi pyrkiä rakentamaan mahdollisimman toimiviksi, koska palvelu- ja järjestelmähäiriöt vaikuttavat voimakkaasti asiakaskokemukseen ja siihen suosittelisiko asiakas palvelua eteenpäin. (Papunet 2020.)

OP:n mukaan digitaalisen kilpailun kiihtyessä ja globalisoituessa asiakkaat vaativat kotimaisilta toimijoilta yhtä vaivatonta ja sujuvaa palvelukokemusta kuin mihin he ovat tottuneet parhaita kansainvälisten yritysten palveluita käyttäessään. Tämä vaikuttaa siihen,

että asiakkaan on nykypäivänä entistä helpompi vaihtaa palveluntarjoajaa, joten asiakkaat edellyttävät aiempaa älykkäämpää ja ennakoivampaa palvelua mihin aikaan tahansa vuorokaudesta. (OP 2017).

Digitaalisen asiakaskokemuksen tärkeyttä korostavat myös Gerdt ja Eskelinen kirjassaan Digiajan asiakaskokemus. Gerdtin ja Eskelisen mukaan yritysten täytyy nykypäivänä pystyä kehittymään ja uudistamaan digitaalisia palveluitaan varsin nopealla tahdilla. (Gerdt & Eskelinen 2018, 9-13). Digitaalisella aikakaudella ainut tapa erottua joukosta ja menestyä kiristyvässä kilpailussa on luoda ainutlaatuinen ja mieleenpainuva asiakaskokemus (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 1). Digitalisoituminen muuttaa ostokäyttäytymistämme ja tapaamme kommunikoida ja etsiä tietoa. Asiakaskokemuksen kehittämisen peruselementit eivät ole kuitenkaan muuttuneet teknologiakehityksen myötä. (Gerdt & Eskelinen 2018, 9-14).

Teknologian pitää olla nykyään helppokäyttöistä ja ostokokemuksen intuitiivista. Käyttäjäystävällisyys vaikuttaa merkittävästi asiakaslojaaliuteen, kun taas huono asiakaskokemus vähentää asiakasuskollisuutta. Nykyteknologia, kuten ääniohjattavuus ja virtuaalitodellisuus käyttöliittymissä vaativat myös aivan uudenlaisen tavan ajatella käyttäjäystävällisyyttä. Lisäksi teknologiaympäristö vaikuttaa asiakaskokemukseen. (Gerdt & Eskelinen 2018, 42, 56-59.) Vuonna 2019 astui voimaan uusi maksupalvelulaki, joka viimeistään velvoittaa pankit avaamaan rajapintoja kilpailulle. Tämä tulee kiihdyttämään entisestään nopeasti muuttuvaa kilpailua digitaalisesta asiakaskokemuksesta pankkitoiminnassa. (Magenta Advisory 2018, 3.) Online-ympäristössä käyttökokemukseen vaikuttavat psykologiset, sisällölliset ja toiminnalliset tekijät. Vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi tunnekokemukset, kuten ennakkoluulot ja palvelun luotettavuus, ulkoasu, palvelun tarjoama informaatio ja verkkopalvelun käytettävyys. (Gerdt & Eskelinen 2018, 9, 14-18, 20-23.)

Asiakaskokemukseen vaikuttaa vahvasti myös yrityksen brändi. Asiakkaan vahva tunneside yrityksen brändiin voi saada asiakkaan joustamaan asiakaskokemuksen suhteen (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 2). Mainostajien Liitto palkitsi OP:n vuonna 2018 Vuoden Brändirakentaja -tunnustuksella (Mainostajat 2018). Vuonna 2020 OP sijoittui Sustainable Brand Index™ teettämän bränditutkimuksen mukaan sijalle 41. Sustainable Brand Index™ on Euroopan suurin riippumaton bränditutkimus kestävän kehityksen ja vastuullisuuden näkökulmasta. Suomalaisista yrityksistä ainoastaan S-pankki ylsi yli OP:n ja sijoittui sijalle 32, kun taas Nordea tuli sijalle 110 ja Danske Bank vasta sijalle 167. (Sustainable Brand Index™ 2020.)

Suomalaisten luottamus pankkipalveluita kohtaan vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen. Luottamus pankkitoimialaa kohtaan on jatkanut nousuaan vuodesta 2017 sekä yksityisellä että yrityspuolella. Luottamus toimialaa kohtaan on kuitenkin edelleen heikompi yksityisellä kuin

yrittäjäpuolella. EPSI-tutkimuksen mukaan asiakkaat luottavat keskimäärin enemmän omaan pankkiinsa kuin pankkitoimialaan. OP Ryhmän yritysasiakkaiden asiakastyytyväisyys oli 79,1 vuonna 2017 mitattuna indeksillä 0-100. Tutkimuksessa OP sijoittui aivan kärkipäähän verrattuna muihin suomalaisiin pankkeihin. (EPSI Rating Pankki ja rahoitus 2017.)

Pohjoismaiset yritykset ovat pitkälti pystyneet säilyttämään asemansa digitaalisessa kehityksessä. Tämä selviää muun muassa Magenta Advisoryn vuonna 2018 teettämästä Suomen yrittäjät 2018-tutkimuksesta. Tutkimuksessa kuitenkin todetaan, että esimerkiksi pankeilla on vielä opittavaa muilta toimialoilta (Magenta Advisory 2018.)

3.2 Teknologiakehityksen muutokset lähivuosien aikana

Gerdt ja Eskelinen kertovat, kuinka maailma muuttuu voimakkaasti teknologiakehityksen myötä. Heidän mukaansa yrityksillä on tulevaisuudessa entistä haastavampaa pysyä nopeassa muutoksessa mukana. Lähivuosina yritysten on entistä enemmän kyettävä hyödyntämään asiakkaista kerättyä dataa, tarjottava personoidumpia ja automatisoidumpia palveluita. Tekoälyn, chatbottien eli erilaisten visuaalisten assistenttien sekä IoT -teknologian hyödyntäminen korostuu yritysten liiketoiminnan kehittämiseksi. (Gerdt & Eskelinen 2018, 9, 17-31.) Finanssialan toimijat hakevat digiteknologiasta, tekoälystä ja datan hyödyntämisestä kilpailuetua, tehostamista ja uusia liiketoimintamahdollisuuksia. Kun rutiinit automatisoidaan, läpimenoajat lyhenevät, virhemarginaali kapenee ja palvelujen saatavuus paranee. Maailmalla tekoälyä on hyödynnetty finanssialalla muun muassa automatisoidussa arvopaperikaupassa, lainasopimusten tutkimisessa ja asiakaspalvelussa. (Samlink 2019; OP.media 2018.) OP:n päätoimitusjohtaja Timo Ritakallio kertoo Taloussanomien haastattelussa vuonna 2018, kuinka palvelut tulevat siirtymään yhä vahvemmin selaimista mobiiliin ja kuinka analytiikkaa ja keinoälyä tarvitaan lisää. (Taloussanomien 2018.)

Sitran selvityksen mukaan ”tulevaisuuden kannalta kiinnostavia kehityssuuntia ovat lyhyemmällä tähtäimellä virtuaalitodellisuus ja lisätty todellisuus, ääni- ja eleohjaus, esineiden internet ja energiatehokkuuden korostuminen.” (Sitra 2020, 3, 37-39.) Teknologia on kehittynyt hurjaa vauhtia, tästä hyvänä esimerkkinä älypuhelimet, joista on tullut itsestäänselvyys arjessamme. Vuoden 2020 megatrendeiksi povataan teknologian sulautumista osaksi arkea ja yhteiskuntaa lähes kaikessa tekemisessä. Kun teknologia sulautuu kaikkeen, nostaa se esille kysymyksen: milloin teknologia on mahdollisuus ja milloin uhka ekologisessa jälleenrakennuksessa? Mitä enemmän teknologia sulautuu arkeen ja yhteiskuntaamme, datan arvo ja merkitys kasvavat. Tällöin on tärkeää pohtia, miten dataa hyödynnetään. (Sitra 2020, 3, 37-39.) Datan määrän kasvaessa puhutaan ”Big Datasta” eli massadatasta. Tämän avulla saatetaan pystyä tulevaisuudessa mahdollisesti estämään sairauksia sekä pienentämään pankkeihin ja muihin yrityksiin kohdistuvaa turvallisuusriskiä ja petosten määrää. ”Tällä tarkoitetaan valtaviin, järjestelemättömiin ja jatkuvasti lisääntyviin tietomassojen

keräämistä, säilyttämistä, jakamista, etsimistä, analysointia sekä esittämistä tilastotiedettä ja tietotekniikkaa hyväksikäyttäen. Big datalla viitataan monesti ennakoivan analytiikan käyttöön tai muihin kehittyneisiin menetelmiin, joilla on mahdollista poimia datamäärästä valikoitua tietoa. (IteWiki 2020.)

Tulevaisuudessa myös algoritmit kehittyvät ja saavat enemmän päätäntävaltaa, jolloin kysymykset läpinäkyvyydestä, vastuusta ja käytetyn tiedon vinoumista korostuvat. Teknologian sulautuminen muuttaa toimintamallejamme ja tulevaisuudessa yhä useampi asia voidaan automatisoida, vuorovaikutus voi tapahtua etänä tai virtuaalisessa ympäristössä tai tuotanto ja toiminta voidaan hajauttaa. Tämä edellyttää toimintatapojen ja ajatusmallien muuttamista. (Sitra 2020, 3, 37-39.)

Mitä enemmän mobiilisovellusten käyttö kasvaa, sitä tärkeämmäksi tulee taata mobiilisovellusten turvallinen käyttö. Tällöin tärkeään rooliin astuu biometristen todennuksen parantaminen mobiilisovelluksissa varsinkin niissä tilanteissa, jossa esimerkiksi puhelin varastetaan ja kyseiseen laitteeseen on ladattu pankkimobiilisovellus. Biometrisellä tunnistuksella tarkoitetaan tapaa tunnistaa käyttäjä yksilöidyllä fysiologiaan perustuvalla ihmisen tunnistamismenetelmällä, kuten sormenjäljellä tai kasvojentunnistuksella. Turvallista käyttöä voidaan parantaa esimerkiksi integroimalla kehittyneempää biometristä tekniikkaa mobiililaitteelle. Tällöin esimerkiksi ulkopuolinen henkilö ei pääse käyttämään puhelinta ilman puhelimen omistajan sormenjälkeä, kasvojentunnistusta tai puhevarmennusta. (Excellent Webword 2020.) Suomessa useat suuret pankit ovat ottaneet jo käyttöönsä sormenjälki- ja kasvojentunnistuksen, myös OP-yritysmobiili tarjoaa mahdollisuuden kirjautua palveluun sormenjäljellä tai kasvojentunnistuksella (OP 2020j, Nordea 2020a; Danske Bank 2020a).

Tulevaisuudessa pankkien kilpailu asiakkaista kasvaa, koska FinTech -yritykset voivat tarjota ainutlaatuisia palveluja, joita ei aikaisemmin ole ollut tarjolla (Finanssialalle 2020b). ”FinTech (Financial Technology) tarkoittaa finanssiteknologiaa, joka on yksi maailman lupaavin ja nopeimmin kasvava toimiala.” (Finanssialalle 2020c). ”Finanssiteknologia pitää sisällään uusia innovatiivisia start-up-yrityksiä uusilla liiketoimintamalleilla, palveluilla ja tuotteilla. FinTech-yritykset tarjoavat maksupalveluihin, talletuksiin ja luottoasioihin uusia vaihtoehtoja, kuten rahan tallentamista PayPal-tilille, investointia Bitcoin-valuuttaan ja e-lompakoita. FinTech-yritykset pystyvät mukautumaan asiakastarpeeseen nopeammin kuin pankit, joiden rakenteet toimivat perinteisten toimintamallien ja IT-järjestelmien mukaisesti. Tämä johtuu siitä, ettei FinTech-yrityksien sääntely ole yhtä tiukkaa kuin finanssitoimialan. (Finanssialalle 2020d.)

Pankkien rinnalle on tullut uusia pienempiä ”neopankkeja”. Termiä alettiin käyttää vuonna 2017 viittaamaan uusiin pankkeihin, joiden tavoitteena on haastaa perinteinen

pankkitoiminta. Neopankki on FinTech-pankki eli finanssitekologiaan perustuva pankki eli niin sanottu virtuaalipankki. Nämä pankit toimivat pelkästään digitaalisesti tai mobiilisolveluksen kautta. Neopankit ovat monesti käyttäjäkokemukseltaan isoja perinteisiä pankkeja edellä, mutta haasteena on varsinkin iäkkäämmille ihmiselle fyysisten kivijalkapalveluiden puute. Pienempien yleiskustannusten takia neopankkien palvelutarjonta on halvempaa kuin suurten pankkien, mutta ainakin vielä neopankkien palvelutarjonta on suppeampaa kuin perinteisillä suurilla suomalaisilla pankeilla. (Fintech 2020.) Tällaisia pankkeja ovat esimerkiksi isobritannialaiset Revolut ja Monzo, saksalainen N26 sekä digitaalisia taloudenhallintapalveluita tarjoava suomalainen Holvi Payment Services Oy (Fintech 2020 & Holvi 2020).

Lisäksi Blockchain-tekniikan eli lohkoketjutekniikan hyödyntäminen yleistyy ja tulee olemaan merkittävässä roolissa tulevaisuudessa. Lohkoketjutekniikan avulla on mahdollista toteuttaa turvallinen ja laajasti hajautettu tietokanta. Lohkoketju mahdollistaa myös suurien tietomäärien varastoinnin ja säilyttämisen ilman keskitettyjä palvelimia. Lohkoketjun tärkeimpiä ominaisuuksia on se, ettei tietoja voi poistaa tai muokata jälkikäteen niin, ettei se muokkaisi koko lohkoketjua. Näin ollen mikäli lohkoketjua muokataan, niin muokkaus tulee näkyväksi kaikille kyseisessä ketjussa oleville. Kryptovaluutta Bitcoin on yksi tunnetuimmista lohkoketjuteknologian hyödyntäjistä. (Finanssialalle 2020e.) Lohkoketjujen hyödyntämiseen kuitenkin liittyy joitain riskejä. Varsinkin virtuaalisten valuuttojen tilisiirroissa kuluttajan suoja ei juurikaan ole, eikä alustojen vakaudesta ole vielä varmuutta. Myöskään yhteisiä kansainvälisiä standardeja ei ole. Ongelmana on myös se, että pääosin rahansiirrot tapahtuvat anonyymisti, jolloin rahapesun ja talousrikosten riski kasvaa. (Euroopan parlamentti 2016.) Tämä aiheuttaa tarvetta alan oikeudelliselle sääntelylle.

Tekoälyn hyödyntäminen chatboteissa kasvaa. Kehittyneemmät chat-robotit käyttävät tekoälyä (AI), koneoppimista (ML) ja luonnollisen kielen käsittelyjärjestelmiä (NLP). Chatbot-tekniikka on siirtymässä kohti reaaliaikaista oppimista ja koneoppimista, jossa hyödynnetään evoluutioalgoritmeja. Tämän avulla chatbotit pystyvät esimerkiksi jäljittelemään ihmisen tarkkaa vuorovaikutusta. Chatbotien avulla voidaan mahdollisesti jatkossa kouluttaa pankkien henkilökuntaa erilaisissa tehtävissä, kuten tietoturvasäästöjen noudattamisessa, ohjelmistojen käyttämisessä ja asiakkuuksien hallinnassa. Chatbotien avulla pystytään tulevaisuudessa vaikuttamaan positiivisesti asiakaskokemukseen. Chatbottien avulla tietyt työt automatisoituvat, joten henkilöstöä voidaan siirtää muihin tehtäviin, jotka vaativat yhä ihmisen asiantuntemusta tai inhimillisyyttä. (Ometrics 2020a & Excellent Webword 2020.)

Monimutkaisimmat järjestelmät voivat koneoppimisen avulla ryhmitellä miljoonia tietoja ja voivat tehdä näiden kautta oletuksia oikeasta vastauksesta. Tällaisia järjestelmiä ovat muun muassa Amazon Alexa, Google Home ja IBM Watson. (Ometrics 2020b.)

Lähitulevaisuudessa mahdollisesti pystytään lisäämään asiakaskokemusta ja asiakastyytyväisyyttä ottamalla käyttöön ääniohjatut palvelut. Tällaisia virtuaaliavustajia ovat muun muassa Google Assistent, Amazon Alexa ja Apple Siri. Näiden virtuaaliavustajien avulla käyttäjä voi ohjata äänikomennoilla esimerkiksi televisiota, tietokonetta, kännykkään tai jopa jääkaappia. Useat pankit ovatkin ottaneet jo käyttöönsä äänentunnistusominaisuuksia sovelluksissaan yhtenä kaksisuuntaisen tunnistuksen menetelmistä. Näin ollen osa pankeista on jo sallinut asiakkailleen rahansiirtojen suorittamisen äänikomennoilla. OP Ryhmä kertoo panostavansa ääniohjauksen hyödyntämiseen. (Excellend Webword 2020; OP 2018.)

OP:lla on käytössä chatbot nimeltä Opotti, joka auttaa asiakkaita sähköisessä asiointissa. Opotti pystyy neuvomaan ja auttamaan asiakkaita op.fi-palvelussa, kuten vastaamaan yleisiin pankkiaiheisiin kysymyksiin. Tällaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi päivittäisiin raha-asioihin, säästämiseen ja sijoittamiseen, jäsenyyteen ja etuihin, verkkopalveluihin sekä ajanvarauksiin liittyvät kysymykset. (OP 2020k.)

Lähivuosina Suomen väestö vanhenee ja maahanmuutto kasvaa globaalisti. Väestön vanhentuessa ja ikärakenteen muuttuessa teknologiaa ei voida enää kehittää ainoastaan nuoria silmällä pitäen. Nuoret eivät voi yksin olla vastuussa uusien teknologioiden, toimintatapojen ja kestävyuden omaksumisesta toimintaansa. (Sitra 2020, 21-25.) Palveluiden kehittämisessä tulee huomioida ikääntyvä väestö ja kasvava maahanmuutto. Kasvava maahanmuutto voidaan huomioida esimerkiksi sovellusten kieliversioiden laajentamisessa useammalle kielelle ja väestön ikääntymistä voidaan huomioida parantamalla muun muassa sovellusten saavutettavuutta.

4 Pankki- ja taloudenhallinnanpalveluiden palveluverailu

Vertaamalla Suomessa toimivien isojen pankkien yritysmobiilipalveluita voi todeta, että pankkien tarjoamat peruspalvelut ovat hyvin samankaltaisia keskenään. OP:n, Nordean ja Danske Bankin yritysmobiilisovellukset tarjoavat työkalut päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen, kuten laskujen maksamiseen, maksujen hyväksymiseen, saldotietojen ja tilitapahtumien seuraamiseen sekä tilisiirtojen tekemiseen. Säästöpankilla ei ollut yritysasiakkaille omaa yritysmobiilipalvelua, vaan OmaMobiili, joka on tarkoitettu sekä yritys- että henkilöasiakkaille. Sovelluksella voi hoitaa päivittäisiä raha-asioita ja seurata rahastojen, osakkeiden, sijoitustilien ja sijoitusvakuutusten tilannetta. Säästöpankin OmaMobiilin palvelutarjonnasta löytyi huomattavasti vähemmän tietoa kuin muiden pankkien palvelutarjonnasta.

S-Pankin yritysmobiilisovellus eli S-Business erottui eniten palveluiltaan muista pankeista. S-Business-sovellus ei sisältänyt juurikaan peruspankkipalveluita. S-Pankki mainosti

verkkosivuillaan, että S-Business on S-Business kortinhaltijan työväline, joka tarjoaa mahdollisuuden kortin ostotapahtumien reaaliaikaiseen seuraamiseen. Täten S-pankin palvelutarjonta ei ollut verrattavissa muiden pankkien palvelutarjontaan.

PANKKI	Maksamisen-palvelut	Sijoitus-palvelut	Vakuutus-palvelut	Viesti / Chat-palvelut	Kirjautuminen	Muita palveluita	Android	iOS	Windows-puhelin
OP OP-yritys-mobiili	X	X	-	X	Integroitu palvelu - Verkkopalvelutunnukset - Mobiiliavain - Sormenjälki- ja kasvojentunnistus	- Viivakoodinlukija - Auki 24/7 - Edustajuuden vaihtaminen - Verkkoenvotellut	X 5.0<	X 12.0<	-
Nordea Nordea Business mobile	X	X	-	X	Erillinen tunnuslukusovellus - Sormenjälki- ja kasvojentunnistus	- Viivakoodinlukija - Auki 24/7 - Automaattinen uloskirjaus 15 min	X 7.0<	X 12.0<	-
Danske Bank Mobile Business -mobiilipankki	X	X	-	X	Tarvitsee District-sopimuksen ja maksuliiketiin	- Viivakoodinlukija - Auki 24/7 - Etsi konttori- ja automaatti - Kansiomaksuja hyväksyminen - Automaattinen uloskirjaus 15 min kuluttua	X 4.4<	X 7.0<	-
Säästöpankki OmaMobiili (Yritys- sekä henkilö-asiakkailla)	X	X	-	X	Erillinen tunnuslukusovellus - OmaVahvistus (ei turvalukulistoja) - Sormenjälkitunnistus	- Viivakoodinlukija - Auki 24/7 - Rahastojen, osakkeiden, sijoitustilien ja sijoitusvakuutuksen kehityksen seuranta	X Ei tiedossa	X Ei tiedossa	-

Taulukko 1: OP:n, Nordean, Danske Bankin ja Säästöpankin palveluverailu 2020.

Nordea tarjoaa yritysasiakkailleen Nordea Business Mobile -yrityksen mobiilipankkisovelluksen. Nordealla on myös aikeena siirtää vuoden 2020 aikana kaikki asiakkaat uuteen Nordea Business -verkkopankkiin. Nordea Business Mobile on verkkopankkiversio Nordea Business -verkkopankista, joka on auki vuorokauden ympäri. Nordean tarjoaman mobiilisovelluksen avulla yritysasiakas voi hoitaa päivittäiset raha-asiansa ja ottaa henkilöstöön yhteyttä chatin tai videopuhelun välityksellä ilman ajanvarausta. Laskujen maksamisen helpottamiseksi Nordea Business Mobilessa on käytössä viivakoodinlukija. Tällä hetkellä Nordea Business Mobilessa ei ole mahdollista vaihtaa tilien järjestystä, avata uutta tiliä, hoitaa vakuutusasioita tai liittää sovellukseen useampaa yritystä. (Nordea 2020b.) Nordea tekee yhteistyötä Taimerin kanssa, joka tarjoaa yritysasiakkaille pankkipalveluihin integroitavia kolmannen osapuolen palveluita, kuten taloudenhallinnan palveluita. (Taimer 2020).

Nordea Business Mobileen kirjautuminen tapahtuu tunnuslukusovelluksella, kasvojentunnistuksella tai sormenjäljellä. Nordealla on käytössä Nordea Tunnusluvut -sovellus eli

erillinen sovellus kirjautumista varten. Sovellus kirjaa käyttäjän ulos automaattisesti 15 minuutin kuluttua, jos sovellusta ei käytetä. (Nordea 2020c.)

Danske Bank tarjoaa yritysasiakkailleen Danske Bankin Mobile Business -mobiilipankin. Mikäli yritys haluaa ottaa käyttöönsä Danske Bankin Mobile Business -mobiilipankin, tarvitsee yritys District-sopimuksen ja maksuliiketilin. District on finanssiportaali, joka muokkaantuu yrityksen tarpeisiin toiminnan kasvaessa ja suunnan muuttuessa. District yhdistää yrityksen kaiken taloudellisen datan eri lähteistä yhteen paikkaan antaen suosituksia päätöksenteon tueksi. Districtin kautta näkee yrityksen pankkitilit, tilitapahtumat sekä likviditeetin ja voi hoitaa nopeasti päivittäiset maksut ja muut pankkiasiat. (Danske Bank 2020b).

Danske Bankin yritysasiakkaille on tarjolla Danske Bankin Mobile Business -mobiilipankki. Danske Bank kertoo, että tämä on ensimmäinen kansainvälinen älypuhelinsovellus, joka on julkaistu kuudessa eri maassa (Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Irlanti ja Englanti) ja viidellä eri kielellä. Danske Bankin Mobile Business -mobiilipankissa yritysasiakas pystyy hoitamaan päivittäiset raha-asiansa, tarkistamaan valuutta- ja arvopaperikurssit, seuraamaan osakkeiden, joukkolainojen ja raaka-aineiden arvoja sekä hallinnoimaan käyttöoikeuksia, poistamaan käyttäjiä ja tilaamaan uusia kirjautumistietoja. Lisäksi sovelluksen avulla pystyy etsimään konttoreita ja automaatteja, hyväksymään kansiomaksuja, estämään ilmoituksia sekä hyväksymään laskuja, mikäli käyttäjällä on Districtissä riittävät oikeudet. Danske Bank on ottanut myös käyttöönsä viivakoodinlukijan. Sovelluksessa ei tällä hetkellä ole mahdollista hoitaa vakuutuspalveluita. (Danske Bank 2020c).

Danske Bank tarjoaa myös yrityksille MobilePay -palvelun kautta erilaisia maksamisen ratkaisuja, kuten MobilePay MyShop ja MobilePay Point of Sale -palvelut eli mobiilimaksun myymälässä tai myyntiautomaatilla (MobilePay 2020a). MobilePaylla on Suomessa yli 1,5 miljoonaa rekisteröitynyttä käyttäjää (MobilePay 2020).

MobilePayn avulla yritys voi helposti vastaanottaa mobiilimaksuja ja asiakas pystyy vaivattomasti maksamaan puhelimella. MobilePay Point of Sale -palvelu voidaan integroida yrityksen käytössä olevaan kassajärjestelmään tai erilliseen kassajärjestelmään MobilePay-tunnistimen avulla. MobilePay Point of Sale voidaan myös integroida automaatteihin, jolloin maksu tapahtuu esimerkiksi QR-koodien avulla. Tämän avulla yrittäjä voi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden maksaa ostokset matkapuhelimella kassalla, maksupäätteellä tai myyntiautomaatilla, jolloin yritys ei tarvitse erillisiä maksupäätteitä myymälässä. (MobilePay 2020b).

MobilePay Point of Sale toimii siten, että asiakas laittaa omasta puhelimestaan bluetoothin päälle ja avaa MobilePay-sovelluksen. Tämän jälkeen asiakas laittaa puhelimen lähelle myymälän maksupäätelaitetta, jolloin maksettava summa ilmestyy MobilePay-sovellukseen. Maksun voi hyväksyä pyyhkäisemällä ”Maksa” painiketta. (MobilePay 2020c.)

Säästöpankin OmaMobiili-sovelluksella asiakas voi hoitaa päivittäisiä raha-asioita, kuten maksamaan laskut sekä seuraamaan tili-, laina- ja korttitietoja sekä seuraamaan rahastojen, osakkeiden, sijoitustilien ja sijoitusvakuutusten kehittymistä. OmaMobiilissa on myös käytössä viivakoodinlukija sekä chat- ja videoneuvottelupalvelut. (OmaSp 2020.)

S-pankin yrityksille tarjoama mobiilisovellus eli S-Business tarjoaa yrityksille mahdollisuuden seurata ostotapahtumia reaaliaikaisesti ja lisätä ostolle puhelimella selitteen, joka siirtyy laskulle ja talousjärjestelmiin sekä mahdollistaa yhteydenpidon asiakaspalveluun sekä S-ryhmän hotelleihin (Sokos ja Radisson Blu) ja ravintoloihin. S-Business-sovelluksen kautta on myös mahdollista tarkistaa S-Business-kortin PIN-koodin, estää kortin käyttö väliaikaisesti sekä palauttaa kortti takaisin käyttöön. (S-Pankki 2020.)

OP-yritysmobiiliin kirjaututaan Mobiiliavaimella, joka otetaan käyttöön omien verkkopalvelutunnusten kautta. Näin sovellus toimii sekä yrityspalvelutunnuksilla että henkilöasiakkaiden verkkopalvelutunnuksilla. OP-yritysmobiilissa on myös käytössä sormenjälki- ja kasvojentunnistus. OP-yritysmobiilissa voi hoitaa päivittäiset pankkiasioinnit, tarkastella laskutuskooستetta ja toimittaa asiakkaille muistutus- ja hyvityslaskuja sekä laskuttaa asiakkaita sähköpostilla. Lisäksi OP-yritysmobiilissa voi hakea rahoitusta yritykselle ja hoitaa sijoituksia reaaliaikaisesti, käydä verkoneuvotteluita ja toimittaa koostetun aineiston kirjanpitäjälle. Lisäksi OP-yritysmobiilissa on käytössä viivakoodimaksaminen. Tällä hetkellä OP-yritysmobiili ei tarjoa vakuutuspalveluita. (OP 2020l.)

OP:lla on tarjolla myös OP Pivo -palvelu, jonka avulla pienet yritykset voivat vastaanottaa mobiilimaksuja ilman kassalaitetta tai maksupäätettä. (Pivo 2020.) Pivo ja OP Kassa julkaisivat yhdessä palvelun nimeltä Kevytmaksu. Kevytmaksun avulla yritykset ja järjestöt voivat vastaanottaa maksuja kaikilta Pivon, OP-mobiilin ja Nordean Siirto-sovelluksen käyttäjiltä. Näiden sovellusten käyttäjät muodostavat yhdessä Suomen suurimman mobiilimaksuverkoston. Pivolla itsellään on jo yli 1,2 miljoonaa rekisteröitynyttä käyttäjää. Mobiilimaksamisen palvelu Pivo tekee yhteistyötä digitaaliseen tilaamiseen ja maksamiseen erikoistuvan Yonoton Oy:n kanssa. (Pivo 2020.)

”Kevytmaksu perustuu asiakkaille tuttuun puhelinnumerolla maksamiseen. Kauppiaalle luodaan lyhytnumero ja QR-koodi, joihin maksuja voi vastaanottaa. Asiakas voi maksaa ostoksen tai lahjoituksen omalla Siirtoa käyttävällä sovelluksellaan: Pivolla, OP-mobiililla tai Nordean Siirto-sovelluksella. Pivoa voivat käyttää kaikkien pankkien asiakkaat.” Kevytmaksun avulla kauppiaas voi seurata saapuvia maksuja OP Kassan maksuttomasta sovelluksesta. Sovelluksen voi ladata älypuhelimien tai tablettiin. Maksujen vastaanottaminen Kevytmaksulla ei vaadi siis erillisiä maksupäätteitä tai kassalaitteita saatikka käteiskassaa. (Pivo 2020.)

Mobiilipalvelut	Myyntipalvelut	Tuotepalvelut	Ostopalvelut	Palkanlaskentapalvelut	Matkalaskut / Kulukirjaus	Taloushallinnon palvelut	Työaika-palvelut	Muita palveluita	Hinta €/kk
Holvi Payment Services Oy (Soveltuu mm. freelancereille ja yrittäjille)	X	X	X	X	X	X	X	- Holvi Business Mastercard - Käteisnostot - Verkkokaupan perustaminen - Skannauspalvelu - 100 % digitaalinen	Alk. 0 €/kk Saatavana 3:lla eri laajuudella
Visma Netvisor (Soveltuu mm. yrityksille ja yhdistyksille)	X	X	X	X	X	X	X	- Automaattinen kirjanpito myynnistä - CRM - Verkkokauppa & kotisivut - Työmaaratkaisut - 100 % digitaalinen	Alk. 15 €/kk Saatavana 4:llä eri laajuudella
Finago a+ (Soveltuu mm. yrityksille ja tilitoimistoille)	X	X	X	X	X	X	-	- Tulostus- ja skannauspalvelu - Sähköiset viranomaisilmoitukset - Kirjautuminen erillisellä Finago Avain-sovelluksella	Alk. 29 €/kk Saatavana 2 eri pakettia

Taulukko 2: Holvin, Netvisorin ja Finago a+ mobiilipalveluiden vertailu 2020.

Vertailemalla kolmea (3) Suomessa toimivaa taloushallinnanjärjestelmäpalveluita tarjoavaa yritystä Holvi Payment Services Oy, Visman Netvisorin ja Finago a+, voi todeta, että peruspalvelut ovat hyvin samankaltaisia. Kuitenkin palveluissa on jonkin verran eroja. Netvisor ja Holvi tarjoavat perinteisen taloushallinnanohjelmiston lisäksi muitakin palveluita, kuten verkkokauppapalvelun. Netvisorilla on lisäksi tarjolla varastonhallinnanpalveluita ja CMR-palvelut (asiakkuudenhallinta ja myynti pilvipalveluna). Holvi taas tarjoaa asiakkailleen Holvi Business Mastercardin ja käteisnostot. Finagon palvelut ovat perinteisemmät, mutta Finagolla on laaja kumppaniverkosto, jonka ohjelmistoihin on mahdollista integroida ulkopuolisia ohjelmistoja standardimuotoisen rajapinnan kautta (Finago 2020a).

Holvi Payment Services Oy on vuonna 2011 perustettu suomalainen täysin digitaalinen palvelu, joka on suunniteltu osakeyhtiöille ja toiminimille. Holvi on globaali yritys, joka hyödyntää uutta FinTechia eli finanssitekniologiaa. (Holvi 2020a.)

Holvi tarjoaa yrityksille sähköisen taloushallinnon, jonka avulla yritys pystyy hoitamaan laskujen, kulujen ja kirjanpidon valmistelun. Yritysassiakkaat voivat hankkia Holvi Business Mastercardin, jonka avulla yritys pystyy hoitamaan hankintansa, seuraamaan raporttinäkömää ja tämän avulla hahmottamaan kokonaiskuvaa yrityksen kassavirrasta. Holvi Business Mastercard yhdistää kulujen hallinnan ja kirjanpidon. Holvin kautta yrittäjän on mahdollista ottaa käyttöönsä sähköinen taloushallinta, laskutusohjelma, kirjanpito palvelu, verkkokaupan perustamisen palvelu ja yrittäjän yritystili. Arvonlisäverolaskurilla (Alv) yritys näkee ajantasaisen alv-saldon ja tietää, paljonko veroja on tilitettävä tai kerättävä takaisin.

Sovelluksia voi käyttää puhelimella, tabletilla, kannettavalla tietokoneella tai pöytäkoneella. Lisäksi yritystilin voi avata kokonaan internetitse. (Holvi 2020b.)

Holvin tarjoaman kirjanpito palvelun eli Holvi Bookkeeperin avulla kaikki maksut tallentuvat tiliraportteihin, joista näkyvät tulo- ja menoraportit. Yritys voi jakaa tiedot Dropboxin kautta kirjanpitäjälle. Holvi tarjoaa kolmea (3) palvelupakettia (Starter, Grower ja Bookkeeper), joiden hinta vaihtelee 0-69 euron välillä. (Holvi 2020c.)

Visma Netvisor on norjalainen yritys, jonka palveluita käyttää yli 20 000 yritystä. Netvisor tarjoaa käyttäjilleen täysin verkossa toimivan palvelun, jonka avulla yritys voi hoitaa taloushallinnon rutiineja automaation avulla. Netvisor toimii myös mobiililaitteilla. Netvisor on suunniteltu muun muassa yritysten, tilitoimistojen ja oppilaitosten tarpeisiin. Netvisorilla on tarjolla neljä (4) erilaista mobiilipalvelupakettia (Basic, Core, Professional ja Premium), jotka sisältävät rajattoman määrän käyttäjiä ja ilmaiset mobiilisovellukset. Palvelupakettien hinnat vaihtelevat 15-90 euron välillä. (Netvisor 2020a.)

Visma Netvisorilla on neljä (4) erilaista sovellusta: Netvisor, Netvisor ID, Visma Manager ja Visma Scanner (Netvisor 2020b). Netvisor -sovellus on tehty helppokäyttöiseksi. Sovelluksen avulla voi seurata reaaliaikaisia tietoja ja käyttää tärkeimpiä toimintoja suoraan puhelimella: esimerkiksi hyväksyä laskuja, kirjata työtunteja ja seurata yrityksen talouden tilaa. Sovelluksen avulla yritys näkee muun muassa myös reaaliaikaisen kuvan liikevaihdosta, kassavirrasta ja tilinsä saldon. Yrityksen työntekijä voi tehdä sovelluksella myös tuntikirjaukset ja matkalaskut sekä merkitä lomansa ja liukumat sekä tarkistaa palkkalaskelmansa ja seurata kertyneen loman määrää. (Netvisor 2020c.)

Maksuttoman Netvisor ID:n avulla yritys pystyy kirjautumaan Netvisor -sovellukseen PIN-koodilla, sormenjäljellä tai Face ID:llä. Netvisor ID:tä voi hyödyntää, vaikka käyttäjällä ei olisi mahdollisuutta suomalaisiin pankkitunnuksiin tai mobiilivarmenteeseen. (Netvisor 2020d.)

Lisäksi Netvisorilta löytyy Visma Manager -sovellus, joka on tarkoitettu ostolaskujen hyväksymiseen ja maksamiseen missä vain. Sovelluksen avulla voi tiliöidä laskuja ja asiata tarkastaa ostolaskuja. Maksujen vahvistaminen tapahtuu Netvisor ID -sovelluksen avulla. (Netvisor 2020e.)

Visma Scannerin -mobiilisovelluksen avulla yritys pystyy lähettämään kuitit Netvisoriin ja liittämään kuitit halutessaan matkalaskulle (Netvisor 2020f).

Accountor Finago Oy on suomalainen yritys, joka on perustettu vuonna 2017. Finagoa käyttää yli 120 000 pk-yritystä, ja toimintaa yrityksellä on neljässä eri maassa. ”Finago on osa suomalaista, seitsemässä maassa toimivaa Accountor-konsernia ja sen SME-liiketoimintaa”. Finagolla on myös yli 1400 tilitoimistoa kumppaniverkostossa. (Finago 2020b.)

Finago tarjoaa asiakkailleen kahta erilaista taloushallinnon ohjelmistoa (Procountor Taloushallinto ja Procountor Solo). Procountor Taloushallinto on täysin digitaalisesti toimiva taloushallinnon ohjelmisto, joka sopii tilitoimistoille ja asiakasyritysten yhteiskäyttöön. Ohjelmiston avulla yritys voi hoitaa palkanlaskennan, reskontran, kirjanpidon, matkalaskut, talouden seurannan ja sähköisen arkistoinnin. Lisäksi yritys saa käyttöönsä tulostus- ja skannauspalvelun perinteisille laskuille, sähköiset viranomaisilmoitukset ja kattavat verkkolaskuyhteydet. Kirjanpidon avulla yritys pystyy seuraamaan yrityksen taloutta reaaliaikaisesti ja näkee kassavirran ja vertailuraportit taseesta sekä tuloslaskelmasta graafisessa muodossa. Kirjautuminen sovellukseen tapahtuu kaksoistunnistuksella eli vaihtuvilla tunnistella tai Finago Avain -sovelluksella. (Finago 2020a.) Finago tekee yhteistyötä kumppaninsa Neptonin kanssa, joka luo henkilöstöhallinnon, työvuorosuunnittelun ja työajanseurannan ratkaisuja. Nepton tulkitsee käytetyn työehtosopimuksen mukaisesti työntekijöiden työajan ja järjestelmään voidaan asettaa useita eri työehtosopimuksen laskentasääntöjä. (Finago 2020c).

Procountor Solo on tarkoitettu pienyrittäjien käyttöön ja on kiinteähintainen (29 e/kk) ohjelmisto. Ohjelmiston avulla yritys pystyy hoitamaan taloushallintoon liittyviä asioita, kuvaamaan kuitit, maksamaan ostolaskut ja lähettämään myyntilaskut sekä toimittamaan kirjanpidon aineiston. (Finago 2020d)

5 Tutkimus

Tässä osiossa käyn läpi kyselyn tuloksia, avaan määrällisen ja laadullisen analyysin käsitettä ja arvioin tutkimuksen luotettavuutta. Osiossa käyn läpi myös tutkimuksen tulosten perusteella tehtyjä kehitysehdotuksia, joiden avulla OP-yritysmobiili pystyisi vastaamaan paremmin asiakastarpeeseen.

Lisäksi osiossa käydään läpi toimeksiantajan palaute ja toimeksiantajan näkemys siitä, miten tutkimuksen tuloksia pystytään hyödyntämään OP:lla. Käyn läpi jatkotutkimusehdotuksen, sen osalta, miten tutkimusta kannattaisi laajentaa.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tämä tutkimus yhdistää kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimus pohjautuu yritysasiakkaille tehdyn kyselyn tuloksiin. Tiedonkeruumenetelmänä toimii puolistrukturoitu sähköinen kyselylomake, joka lähetettiin sähköpostitse kahdelletohannelle OP:n mikro- ja pienyritysasiakkaalle sekä keskisuurelle yritysasiakkaalle. Tutkimuksen rajaus tuli toiveena toimeksiantajalta eli OP:lta. Tutkimus toteutettiin elokuussa 2019.

Tutkimukseen valittiin kaksi suurta suomalaista kaupunkia, Helsinki ja Tampere, ja niissä toimivia yrityksiä. Tutkimuksen toimeksiantaja halusi tutkimukseen kaksi isoa kaupunkia eri puolilta Suomea, jotta nähtäisiin, onko yrittäjien palvelun käytössä eroja näiden kaupunkien välillä. Kyselyyn vastasi yhteensä 127 yritysasiakasta, jolloin vastausprosentiksi muodostuu 6,3. Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen.

Vuonna 2018 Suomessa oli 286 042 yritystä, joista 93 % oli mikroyrityksiä, 5,8 % pienyrityksiä ja 1 % keskisuuria yrityksiä (Yrittäjät 2018). Helsingissä 97 % toimivista yrityksistä olivat pienyrityksiin lukeutuvia yrityksiä ja mikroyrityksiin lukeutuvia yrityksiä oli 85 prosenttia (Helsinki 2020).

Tutkimus on osa laajempaa toimeksiantajan asiakastutkimusta. Tutkimukseen tehty sähköinen haastattelu sisälsi 28 kysymystä, jotka koskivat OP-yritysmobiiliin, Yritysten OP-verkkopalvelun ja muiden pankki- ja vakuutuspalveluiden käyttöä (kts. liitteet 1-21). Osa toimeksiantajan kysymyksistä rajautuu opinnäytteen ulkopuolelle. Analysoin tutkimustuloksissa tutkimusongelmaan liittyvät kysymykset tarkemmin.

Kyselylomakkeen avulla selvitettiin, millaisia palveluita OP:n yritysasiakas käyttää OP-yritysmobiilipalvelussa ja Yritysten OP-verkkopalvelussa (op.fi), minkälaiset valmiudet yrityksellä on ottaa OP-yritysmobiilipalvelut käyttöönsä ja ovatko yritykset valmiita siirtymään käyttämään OP-yritysmobiilipalveluita Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) sijaan.

Yritykset jaettiin karkeasti yrityksen henkilöstömäärän mukaan. Kyselyn tuloksissa verrattiin Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilin käyttöä yritysasiakkaiden keskuudessa ja pyrittiin selvittämään, yritysasiakkaiden mobiilipalveluiden käyttöä ja asiakastarvetta.

5.2 Aineiston analyysi

Tutkimusaineisto analysoitiin vertailemalla ristiin OP:n yritysasiakkaiden vastauksia Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilin käytöstä. Yritykset kyselyyn valittiin sattumanvaraisesti ja jokainen tutkimukseen valittava yritys kuului tutkittavaan perusjoukkoon. Vastauksia saatiin yhteensä 127 kappaletta.

Otoksessa on oltava 50 tilastoyksikköä, jotta vastauksista kyetään saamaan luotettavia (Heikkilä, T. 2014, 42). Tutkimus antaa suuntaa siitä, miten mikro-, pien- ja keskisuuret yritykset käyttävät OP-yritysmobiilia ja Yritysten OP-verkkopalvelua.

5.2.1 Laadullinen analyysi

Tutkimuksessa hyödynnetään laadullista tutkimusotetta. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, ja tutkimuksessa

pyritään löytämään sekä paljastamaan tosiasioita enemmän kuin todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Murtolahti 2013, 12.)

Kvalitatiivinen tutkimus on useimmiten kartoittavaa tutkimusta eli tutkimuksen tarkoituksena on katsoa mitä tapahtuu, etsiä uusia näkökulmia, löytää uusia ilmiöitä ja selventää vähäntunnettuja ilmiöitä sekä kehittää hypoteeseja. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää kvantitatiivisen tutkimuksen esikokeena, jolla taataan, että mitattavat seikat ovat tarkoituksenmukaisia tutkimuksen ongelmien kannalta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 136, 138.)

5.2.2 Määrällinen analyysi

Tutkimuksessa käytetään myös määrällistä tutkimusotetta. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusaineiston analyysi perustuu aineiston tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla sekä aineiston kuvantamiseen. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään selvittämään ilmiöiden välisiä yhteyksiä tai ilmiöiden yleisyyttä ja esiintymistä sekä erilaisia ilmiöiden syy-seuraussuhteita. (Koppa, Jyväskylän yliopisto 2015.)

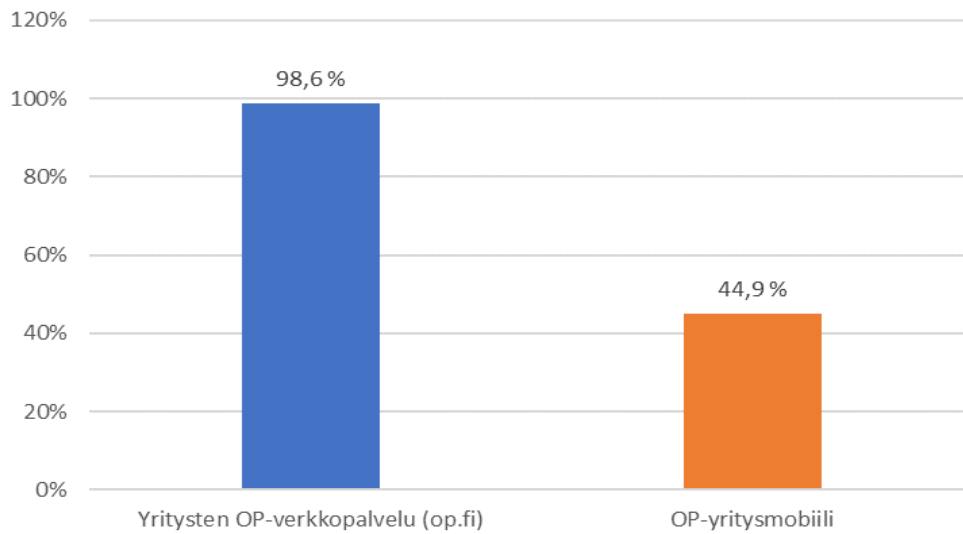
Määrällisen ja laadullisen tutkimusmenetelmän eroa ei aina pysty yksiselitteisesti erottamaan toisistaan, kuitenkin nämä tutkimusmenetelmät muodostavat yhdessä vahvan perustaan tutkimukselle (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 136). Tässä opinnäytetyössä kvantitatiivista tutkimusotetta on hyödynnetty kyselytutkimuksen suljettujen kysymysten osalta niin että, aineisto soveltuu määrälliseen ja numeraaliseen mittaamiseen.

5.3 Tutkimuksen tulokset

Kyselyyn vastasi 127 yritysasiakasta. Yritykset jaettiin karkeasti neljään eri ryhmään henkilöstömäärän mukaan. Ryhmät jakautuivat seuraavasti: 1-2 henkilöä työllistävät yritykset (vastauksia 32 kpl), 3-10 henkilöä työllistävät yritykset (vastauksia 60 kpl), 11-50 henkilöä työllistävät (vastauksia 29 kpl) ja yli 50 henkilöä työllistävät yritykset (vastauksia 6 kpl). Haastattelu sisälsi 17 pääkysymystä ja näiden alakysymyksiä eli yhteensä 28 kysymystä (kts. liite 1).

Kyselyyn vastanneilta OP:n yritysasiakkailta selvitettiin, käyttävätkö yritykset Yritysten OP-verkkopalvelua (op.fi) tai OP-yritysmobiilia. Kyselyyn vastanneista 97,6 % kertoi käyttävänsä Yritysten OP-verkkopalvelua (op.fi). OP-yritysmobiilipalvelua kyselyyn vastanneista yrityksistä käytti vain 44,9 % (kts. kuvio 1). Käyttö ei ole poissulkevaa: yritykset voivat käyttää molempia palveluita.

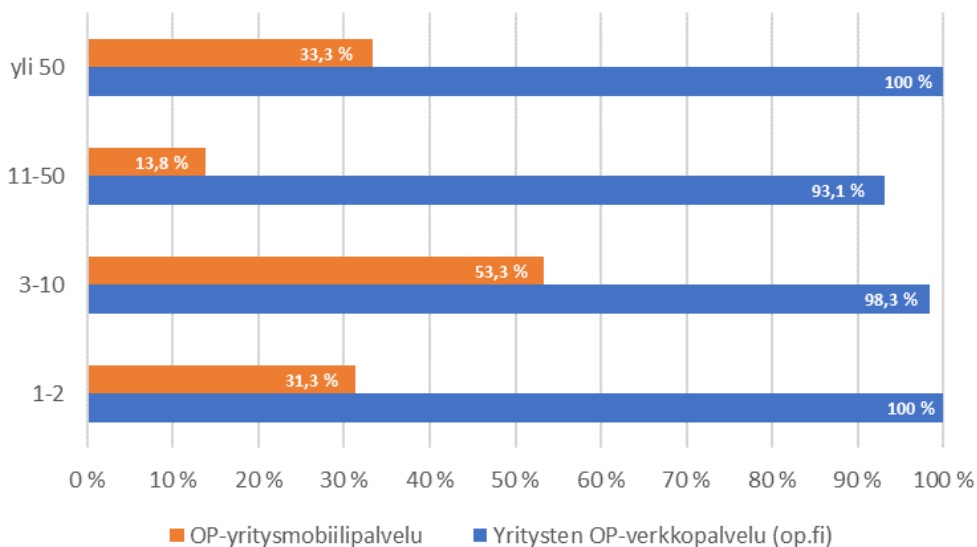
Kuviossa 1 näkyy Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) käyttö suhteessa OP-yritysmobiilipalvelun käyttöön.



Kuvio 1: Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilipalvelun käyttö 2019.

Kysymykseen vastanneista yrityksistä suurin osa oli henkilöstömäärältään 3-10 hengen yrityksiä (47,2 %). Toiseksi eniten vastauksia tuli 1-2 henkilön yrityksistä (25,2 %) sekä yrityksiltä, joiden henkilöstömäärä oli 11-50 henkilöä (22,8 %). Yli 50 henkilöstömäärän yrityksiä oli vain 4,7 %.

Kyselyssä henkilöstömäärältään 1-2 ja yli 50 henkilön yrityksistä kaikki kertoivat käyttävänsä Yritysten OP-verkkopalvelua. Henkilöstömäärältään myös 3-10 (98,33 %) ja 11-50 (93,10 %) henkilön yrityksistä suurin osa käytti Yritysten OP-verkkopalvelua.



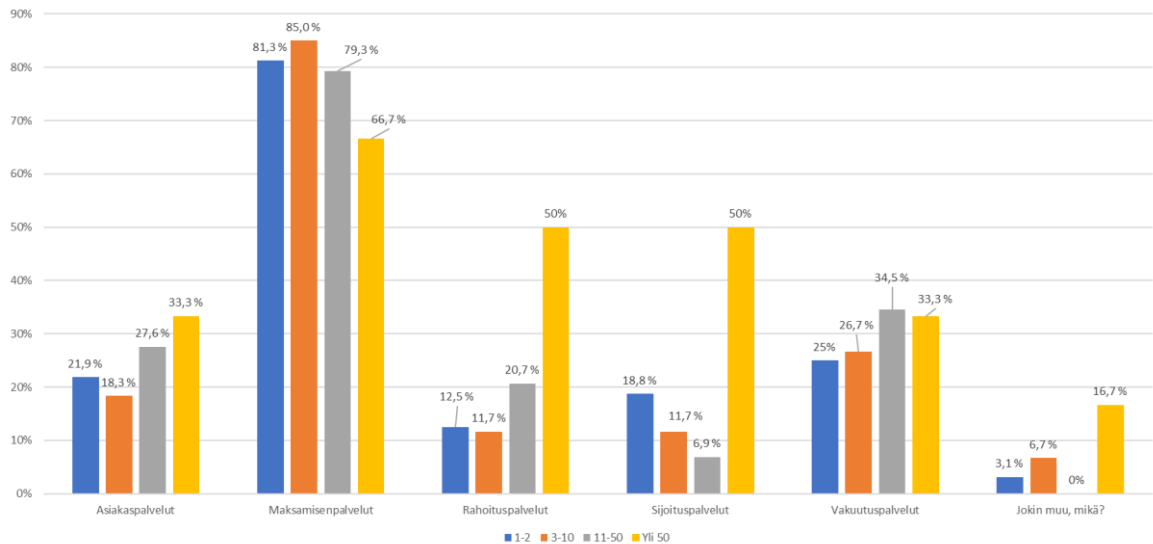
Kuvio 2: Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilin käyttö suhteessa henkilöstömäärään 2019.

OP-yritysmobiilin käyttö oli vähäisempää. Kyselyyn vastanneista yrityksistä OP-yritysmobiilipalvelua käyttivät eniten 3-10 hengen yritykset, joista palvelua käytti hiukan yli puolet (53,33 %). 50 henkilön (33,33 %) sekä 1-2 henkilön (31,25 %) yrityksistä noin kolmasosa käytti OP-yritysmobiilipalvelua. Vähiten OP-yritysmobiilipalvelua käytti 11-50 henkilön yritykset (13,79 %) (kts. kuvio 2).

Kyselyssä selvitettiin, millä laitteilla yritys käyttää OP:n yrityspalveluita. Yrityksistä jopa 96,7 % käytti tietokonetta, älypuhelinta käytti 51,2 % ja tablettia vain 25,2 %. Tulos on myös henkilöstömäärän mukaan katsottuna hyvin samankaltainen (kts. liite 5 ja 6).

Suurin osa kyselyyn vastanneista käytti OP-yritysmobiilipalveluita sekä Yritysten OP-verkkopalvelua päivittäin tai viikoittain. Tulos oli sama myös henkilöstömäärän mukaan katsottuna (kts. liite 7 ja 8).

Yritysassiakailta selvitettiin kyselyssä yrityksille tärkeimpiä palveluita Yritysten OP-verkkopalvelussa ja OP-yritysmobiilissa. Kyselyssä pyydettiin valitsemaan vaihtoehtoista yksi tai useampi. Yritysten OP-verkkopalveluun liittyvistä palveluista yrityksiä pyydettiin valitsemaan yksi tai useampi kohta seuraavista vaihtoehtoista: maksamisen-, rahoituksen-, sijoitus- ja vakuutuspalvelut sekä asiakaspalvelu.

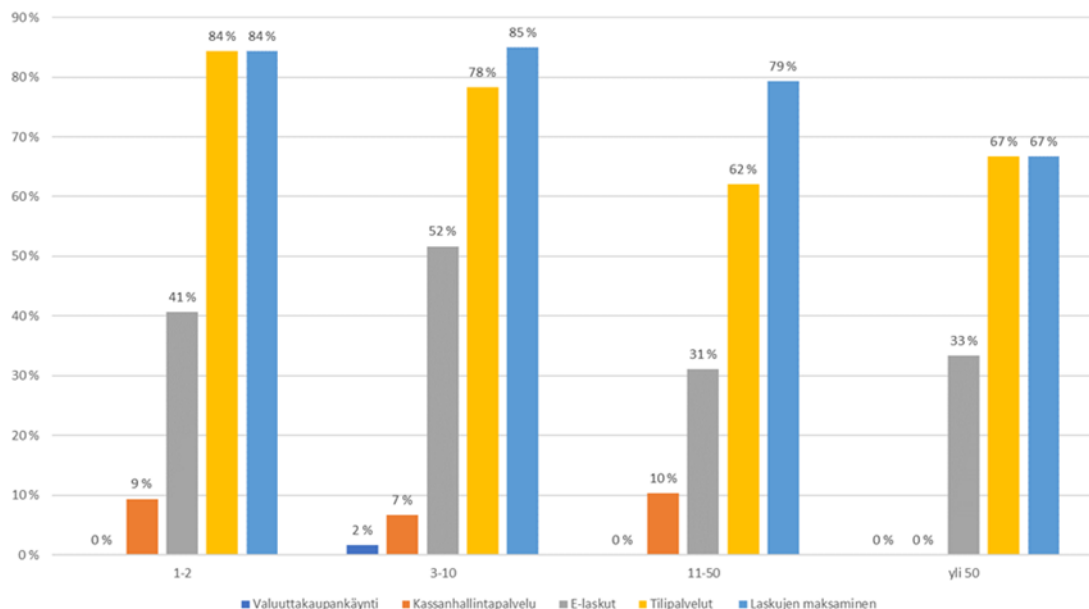


Kuvio 3: Yritysten OP-verkkopalvelun tärkeimmät palvelut henkilöstömäärän mukaan 2019.

Yritysten OP-verkkopalvelua käyttävistä kysymykseen vastanneista koki 88,4 % maksamisen palvelut yritykselleen tärkeimmäksi. Seuraavaksi tärkeimmät palvelut olivat vakuuttamispalvelut 31,4 %, asiakaspalvelut 23,1 %, rahoituspalvelut 16,5 %, sijoituspalvelut 15,7 % ja 5 % vastaajista valitsi ”jokin muu, mikä?” (kts. liite 9). Kysymykseen ”Jokin muu, mikä” vastauksena nousi arvopaperisäilytys, kaupankäyntialusta, tilitapahtumien tarkastus ja katselu, vaihtorahapalvelu sekä asiakkaiden maksamat myyntilaskut. Henkilöstömäärän

mukaan katsottuna maksamisen palvelut koettiin tärkeimpinä yrityksen koosta riippumatta, tulos vaihteli 85 %-66,7 %:n välillä. Rahoitus- ja sijoituspalvelut (50 %) nousivat huomattavasti tärkeämmäksi yli 50 henkilön yrityksissä verrattuna pienempiin yrityksiin (kts. kuvio 3).

Maksamisen palveluista eniten käytettyjä palveluita olivat laskujen maksaminen (88,2 %), tilipalvelut (79,8 %) ja E-laskut (46,2 %) (kts. liite 10). Oheisessa kuviossa 4 maksamisen palvelut on tuotu esille haastattelukysymykseen vastanneiden yritysten henkilöstömäärän mukaan. Jokaisessa yrityskoossa eniten käytettyjä maksamisen palveluita olivat laskujen maksaminen ja tilipalvelut. Kyselyssä osa maksamisen palveluista oli avattu tarkemmalle tasolle eli E-laskut (hyväksyminen, poistaminen ja muuttaminen), maksaminen (siirto omalle tilille, ulkomaan maksu, pikamaksu ja maksupohjat) ja tilipalvelut (tilitapahtumat, valuuttatilit, tositetiliote ja tilin saldo- ja korkotodistus). Maksamisen palveluista valuuttakaupankäynti koettiin vähiten tärkeäksi.



Kuvio 4: Yritysten OP-verkkopalvelun maksamisen palvelut henkilöstömäärän mukaan 2019.

Rahoituspalveluista eniten käytettyjä palveluita oli luotot. Yli 50 henkilön yritysten (66,7 %) ja muiden yrityskokojen kohdalla näiden vastausten osuus oli noin 25 %. Rahoitusliittien kohdalla käyttö vaihteli 16,7 %- 27,6 %:n välillä (kts. liite 11).

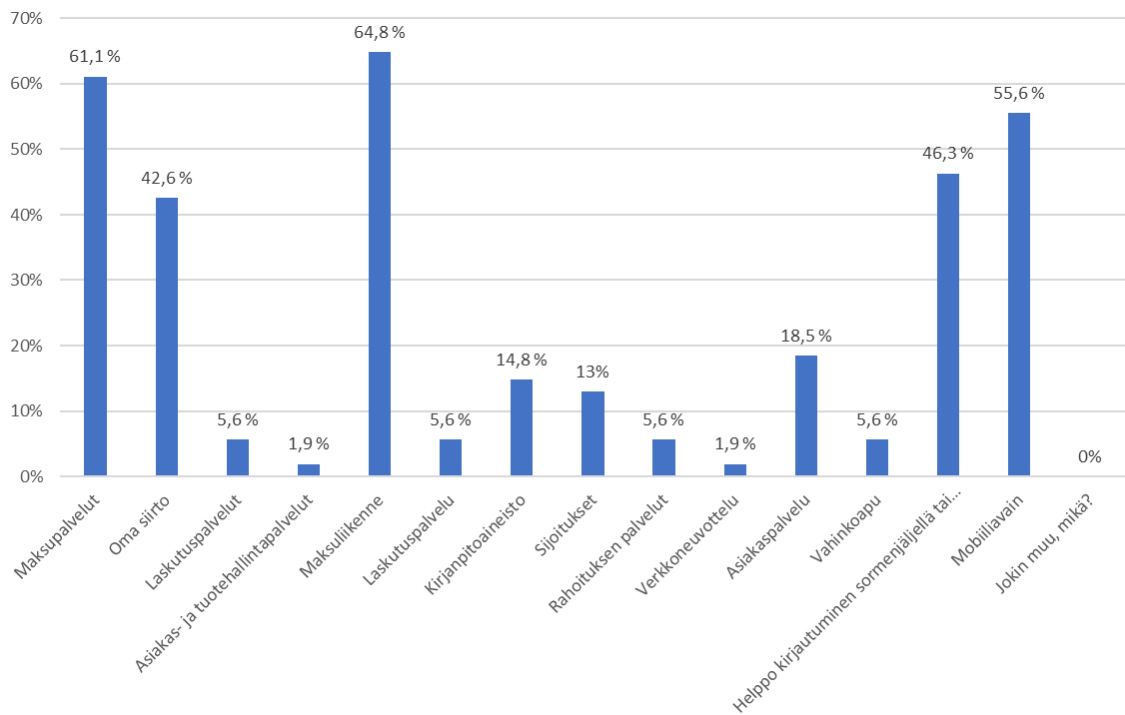
Vakuutuspalveluista eniten käytettyjä palveluita olivat vakuutukset (vakuutustiedot, vakuutuksen muuttaminen, vakuutustodistusten tilaaminen) 81,8 % ja vahingosta ilmoittaminen, vahingon seuraaminen, ansioselvitykset (63,6 %). Vähemmän käytettyjä palveluita olivat palkkailmoittaminen ja tapahtumahistoria 16,7 % sekä vahinkotilastot (13,6 %). Tulos oli hyvin samankaltainen myös katsottuna henkilöstömäärän mukaan. Tärkeimmäksi

vahingoista ilmoittamisen (55,2 %) koki henkilöstöltään 11-50 hengen yritykset. Vakuutuksia (46,9 %) eniten käyttivät 1-2 henkilön yritykset (kts. liitteet 12 ja 13).

Asiakaspalvelun palveluista tärkeimmäksi nousi aineistonsiirto varsinkin isommille yrityksillä 11-50 henkilön yrityksissä (52 %) ja yli 50 henkilön yrityksissä (67 %), henkilöstömäärältään pienemmillä yrityksillä aineistonsiirto ei ollut yhtä tärkeä (1-2 henkilön yritykset 16 % ja 3-10 henkilön yritykset 33 %). Aineistonsiirron avulla yrityksen valtuuttama käyttäjä voi noutaa ja lähettää maksuliikenneaineistoja taloudenhallintaohjelmiston käyttöön (OP 2020m).

Viestipalvelun tärkeys vaihteli 28 %-38 %:n välillä ja asiakkuustietojen 17 %-33 %:n välillä.

Asiakkuustiedot kokivat tärkeimmiksi yli 50 henkilön yritykset (kts. liite 14).



Kuvio 5: Yrityksille tärkeimmät palvelut OP-yritysmobiilissa 2019.

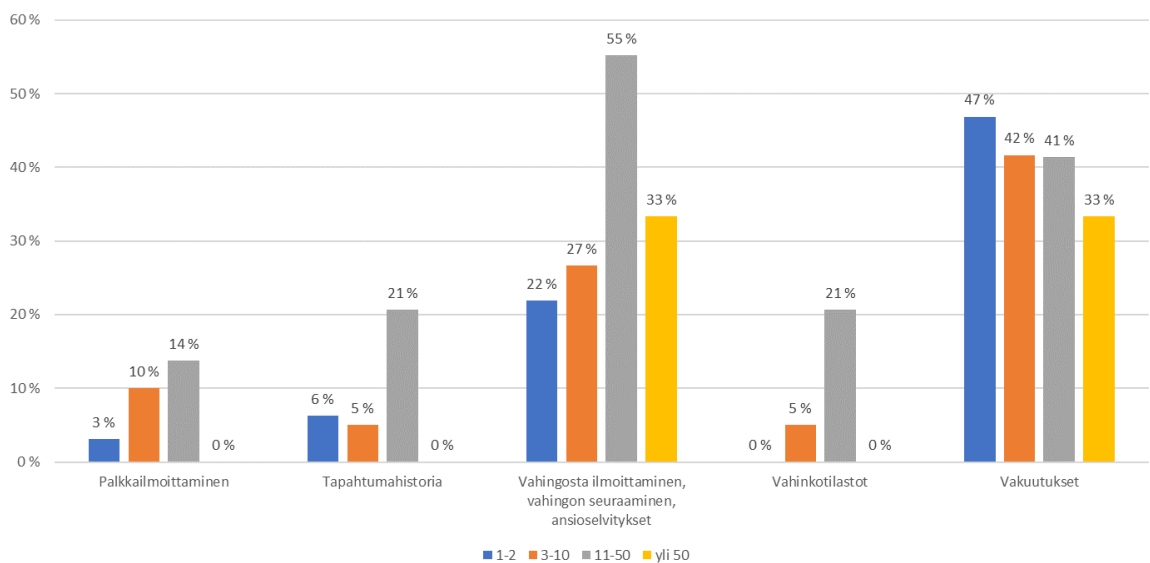
OP-yritysmobiilin puolelta tärkeimmiksi palveluiksi nousivat maksuliikennepalvelut (tilitapahtumat ja maksut) (64,8 %). Seuraavaksi tärkeimmät olivat maksupalvelut 61,1 %, mobiiliavain (tapahtumien hyväksyminen omalla PIN-koodilla) 55,6 %, kirjautuminen sormenjäljellä tai kasvojentunnistuksella 46,3 %, Oma siirto -palvelu 42,6 % ja asiakaspalvelut 18,5 %. Kyselyyn vastanneista 14,8 % piti kirjanpitoaineistopalveluita ja 13 % sijoituspalveluita tärkeinä. Vähemmän tärkeinä pidettiin vahinkoapua sekä laskutuksen ja rahoituksen palveluita (lainat) (5,6 %), ja asiakas- ja tuotehallintapalveluita sekä verkkoneuvottelupalvelua (1,9 %) (kts. kuvio 5).

Käytetyimpiä maksamisen palveluita OP-yrittäjäliikkeen puolella olivat uuden maksun maksaminen, myös yrityskohtaisilla maksupohjilla (75,6 %), erääntyvien maksujen tarkastaminen, muuttaminen ja poistaminen (66,7 %) ja E-laskujen hyväksyminen, muuttaminen ja poistaminen (60 %). Vähiten käytetty maksamisen palvelu oli rajat ylittävä SEPA-maksu (6,7 %) (kts. liite 15). Oma siirto -palvelua käyttivät kaikki kyselyyn vastanneet yritykset.

Laskutuspalveluista käytetyimpiä palveluita OP-yrittäjäliikessään olivat laskujen seuranta ja laskuarkisto (68,4 %), laskujen luonti ja lähetys (verkkolasku, sähköpostilasku, paperiset tulosteet) (42,1 %) ja kopioiminen uudeksi laskuksi (36,8 %). Yrityksen henkilöstömäärän mukaan katsottuna laskutuksen seuranta ja laskutusarkistoa piti 3-10 henkilön yritykset (18,3 %), muiden yrityskokojen vastaukset vaihtelivat noin 0 %-3,4 %:n välillä (kts. liite 16 ja 17).

Tutkimuksessa kysyttiin, käyttävätkö kyselyyn vastanneet yritykset jonkun muun pankin tai vakuutusyhtiön palveluita. Vastajista 52 % kertoi käyttävänsä muun yhtiön pankki- tai vakuutuspalveluita. Suurin osa ”kyllä”-vastauksen antaneista käytti Nordean (65,1 %), Danske Bankin (34,9 %) ja Aktia Pankin (11,6 %) pankkipalveluita. Vastauksissa näkyivät myös Säästöpankki, S-Pankki, LähiTapiola sekä OmaSP, Handelsbanken, Ålandsbanken ja Nooa Säästöpankki. Vastanneista 9,3 % vastasi jokin muu mikä, esimerkiksi Swedbank. Vastanneista 48 % ei käyttänyt muiden pankkien ja vakuutusyhtiöiden palveluita (kts. liite 18 ja 19).

Vakuutuspalveluista nousi esille LähiTapiola (46,3 %), IF Vahinkovakuutusyhtiö (31,5 %) ja Fennia (29,6 %). Muita yritysten käyttämiä vakuutusyhtiöitä olivat Pohjantähti, Turva ja POP Vakuutus. Vastanneista 13 % vastasi ”jokin muu mikä”, näissä nousi vahvasti esille OP Vakuutus eli nykyinen Pohjola Vakuutus, Varma ja Mandatum (kts. liite 20).

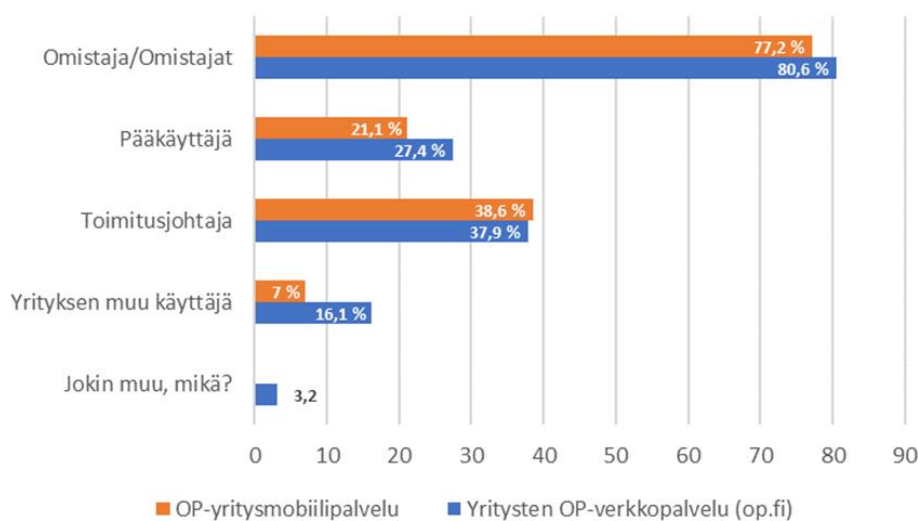


Kuvio 6: Yritysten OP-verkkopalvelun vakuutuspalvelut henkilöstömäärän mukaan 2019.

Vakuutuspalveluita koskevaan haastattelukysymykseen vastanneet yritykset pitivät vakuutuksia tärkeimpänä palveluna. Tämä kävi myös ilmi avoimien vastausten puolelta (kts. liite 2 ja 3). Mitä pienempi yrityksen koko oli, sitä tärkeämmäksi vakuutuspalvelut koettiin (1-2 henkilön yrityksistä 47 %, 3-10 henkilön yrityksistä 42 %, 11-50 henkilön yrityksistä 41 % ja yli 50 henkilön yrityksistä 33 % piti vakuutuspalveluita tärkeänä. Lisäksi vahingosta ilmoittamisen, vakuutuksen muuttamisen ja vakuutustodistusten tilaamisen tärkeys korostui 11-50 henkilön yrityksissä (55 %). Kussakin yrityskokoluokassa vähiten tärkeäksi koettiin palkkailmoittaminen, tapahtumahistoria ja vahinkotilastot (kts. kuvio 6).

Kyselyssä selvitettiin myös, kuka tai ketkä yrityksessä käyttävät Yritysten OP-verkkopalveluita ja OP-yritysmobiilia. Yritysten OP-verkkopalvelussa ja OP-yritysmobiilissa palveluiden käyttäjät jakoutuivat melko samalla tavalla. Yritysten OP-verkkopalveluita (80,6 %) ja OP-yritysmobiilia (77,2 %) käyttivät eniten omistaja/omistajat -luokitukseen itsensä lukevat henkilöt. Seuraavaksi eniten palvelua käyttivät toimitusjohtajat Yritysten OP-verkkopalvelussa (37,9 %) ja OP-yritysmobiilissa (38,6 %). Pääkäyttäjiä Yritysten OP-verkkopalvelussa oli 27,4 % ja OP-yritysmobiilissa 21,1 %. Vähiten palvelua käyttivät yrityksen muut käyttäjät Yritysten OP-verkkopalvelussa 16,1 % ja OP-yritysmobiilissa (7 %). Yritysten OP-verkkopalveluista vastanneista 3,2 % vastasi ”jokin muu, mikä?”. Tällöin käyttäjinä olivat tilitoimistot tai kirjanpitäjä (kts. kuvio 7).

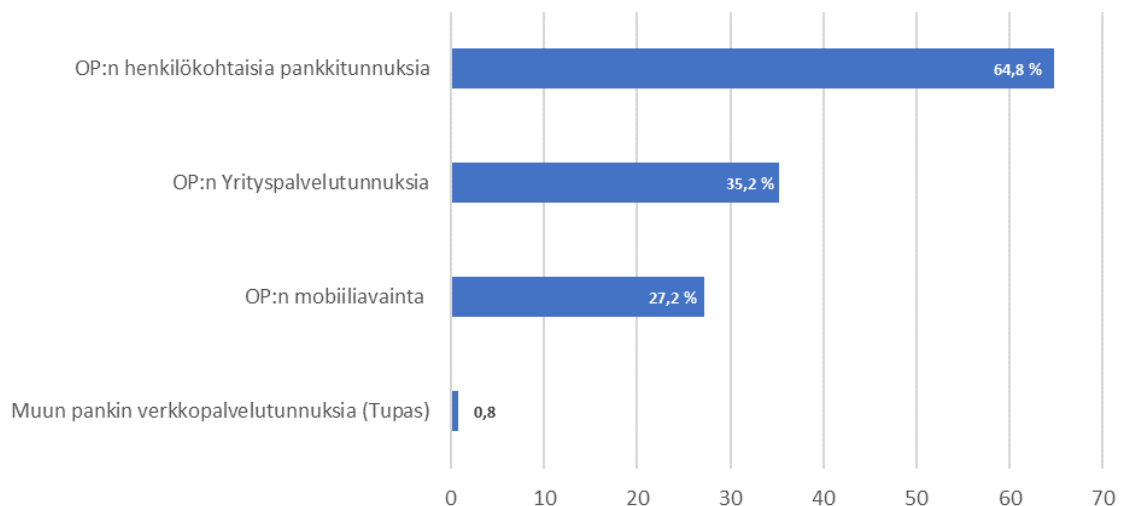
Mikäli käyttäjiä katsoo Yritysten OP-verkkopalvelun ja OP-yritysmobiilin osalta yritysten henkilöstömäärän mukaan, on nähtävissä, että eniten palveluita käyttävät omistaja/omistajat kussakin yrityksessä. Yritysten OP-verkkopalvelun puolelta selvästi eniten omistaja/omistajat käyttivät palvelua kuitenkin 1-2 (91 %) ja 3-10 (82 %) henkilön yrityksissä.



Kuvio 7: OP-yritysmobiilin ja Yritysten OP-verkkopalvelun käyttäjät 2019.

Kyselyssä kysyttiin OP:n yritysasiakkailta mitä tunnuksia he käyttävät kirjautuessaan Yritysten OP-verkkopalveluun (op.fi) ja OP-yritysmobiiliin (kts. kuvio 8). Eniten yritysasiakkaat kirjautuivat palveluun OP:n henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla (64,8 %). OP:n Yrityspalvelutunnuksilla kirjautui 35,2 % ja OP:n Mobiiliavaimella 27,2 %.

Yrityspalvelutunnukset ovat niille käyttäjille, jotka eivät halua käyttää yrityksen pankki- ja vakuutuspalveluita omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Yrityspalvelutunnuksilla käyttäjä pääsee ainoastaan yrityksen palveluihin. Vastaajista vain 0,8 % kirjautui palveluun muun pankin verkkotunnuksilla eli sähköisen tunnistautumisjärjestelmän (Luottamusverkosto, ent. Tupas) kautta. Luottamusverkosto muodostuu vahvan sähköisentunnistamisen palveluntarjoajista, joita ovat tunnistusvälineiden tarjoajat ja tunnistusvälityksen palveluntarjoajat (Finanssivalvonta 2020b).



Kuvio 8: Kirjautuminen OP-yritysmobiiliin ja Yritysten OP-verkkopalveluun 2019.

Kyselyssä selvitettiin, mitkä asiat vaikuttivat OP Yrityspalveluiden käyttöönottoon. Vastausvaihtoehtoina olivat hinta, saatavuus, palvelupaketointi, helppokäyttöisyys, paikallisuus, sähköiset palvelut ja kivijalkapalvelut eli OP:n konttorit. Tärkeimmäksi yritykset kokivat paikallisuuden (42 %). Tulos jakautui melko tasaisesti saatavuuden (38,4 %), helppokäyttöisyyden (36,6 %) ja kivijalkapalveluiden (31,1 %) välillä. Vastaajista 28,6 % koki sähköiset palvelut tärkeiksi ja hiukan vähemmän tärkeiksi koettiin hinta (17 %) ja palvelupaketointi (13,4 %) (kts. liite 21).

Kyselyssä selvitettiin myös yritysasiakkaiden halukkuutta siirtyä käyttämään vain OP-yritysmobiilia Yritysten OP-verkkopalvelun sijasta. Vastanneista 26,2 % olisi valmiita siirtymään käyttämään pelkästään OP-yritysmobiilia, mutta 73,8 % vastaajista vastusti ajatusta pelkän OP-yritysmobiilin käytöstä. Kyselyssä ”ei”-vastauksen antaneilta kysyttiin, miten OP-yritysmobiilipalveluiden tulisi muuttua, jotta he kokisivat OP-yritysmobiilin

kiinnostavaksi. Vastaukset jakautuivat selkeästi kolmeen eri kategoriaan: palvelun luotettavuus, käytettävyys ja palvelutarjonta (kts. liite 3). Samat kategoriat nousivat esille kysymyksessä: Olisiko yrityksenne valmis käyttämään ainoastaan OP-yritysmobiilipalveluita yritysten OP-verkkopalveluiden (op.fi) sijaan? Näiden lisäksi esille nousivat hinnoittelu ja palvelun tunnettuus (kts. liite 2).

Vastauksista nousi esille myös tarve sekä verkko- että mobiilipalveluille. Kyselyyn vastanneista osa kuitenkin kehui OP-yritysmobiilia helppokäyttöiseksi ja koki löytävänsä palvelusta kaiken itselle tarpeellisen. Osa ei kokenut OP-yritysmobiilipalvelun tuovan lisäarvoa heidän yritykselleen ja osa ei missään nimessä haluaisi siirtyä pelkästään OP-Yritysmobiilin käyttöön.

”Samojen yritystunnusten kautta hallinnoidaan useita yrityksiä. Työ tehdään muutenkin pääsääntöisesti koneella ja tarvittavat aineistot (esim. tiliotteet) pitää saada tallennettua koneelle.”

”Tietokone parempi vaihtoehto pankkipalveluiden hoitoon. Voisin käyttää mobiilipalveluita satunnaisesti tarvittaessa.”

Osa haastatteluun vastanneista kaipasi OP-yritysmobiiliin vakuutuspalveluita ja arvopaperipalveluita. Lisäksi haasteeksi koettiin työskentely pienellä näytöllä ilman näppäimistöä. Osalle OP-yritysmobiilipalvelu ei ollut entuudestaan tuttu, mikä vaikutti halukkuuteen ottaa mobiilipalvelu käyttöön. Osa vastanneista oli kuitenkin tyytyväisiä OP-yritysmobiilin sellaisenaan ja koki sovelluksen käytön olevan näppärää ja helppoa.

5.4 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimustuloksien luotettavuuden kannalta tulee varmistaa, ettei kohderyhmä ole vino, vaan otos edustaa koko tutkittavaa perusjoukkoa (Heikkilä, T. 2014, 28). Kyseinen tutkimus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla, joka lähetettiin sähköpostitse 2 000 yritykselle elokuussa 2019. Yritykset valittiin satunnaisotantana ja jokainen tutkimukseen valittu yritys kuului tutkittavaan perusjoukkoon. Mikäli tutkimusta katsotaan kokonaisuutena, jakamatta vastauksia yritysten henkilöstömäärän mukaan, tutkimusta voidaan pitää otoksena, mutta kyseisen tutkimuksen perusteella ei voida tehdä suoria päätelmiä perusjoukosta. Vastauksia saatiin yhteensä 127 kappaletta, joten otoksen tulokset saattavat olla harhaanjohtavia vähäisen vastaajamäärän takia. Vastaajamäärä oli kuitenkin sen verran suuri, että tutkimuksen vinouman määrä jää melko pieneksi ja tutkimuksesta kykenee hahmottamaan

kokonaiskuva OP-yrittäjämobiliin ja Yritysten OP-verkkopalvelun käytöstä yrittäjien keskuudessa.

Yritykset jaettiin seuraavasti henkilöstömäärän mukaan: 1-2 henkilöä (vastauksia 32 kpl), 3-10 henkilöä (vastauksia 60 kpl), 11-50 henkilöä (vastauksia 29 kpl) ja yli 50 henkilöä (vastauksia 6 kpl). Näin ollen vastaukset jakautuvat epätasaisesti yritysten henkilöstömäärän mukaan. Jos haastattelun tuloksia katsotaan jakamalla vastaukset yritysten henkilöstömäärän mukaan, voidaan tulosta pitää näytteenä otoksen sijaan. Tulos ei anna kokonaiskuva OP yrittäjämobiliin ja Yritysten OP-verkkopalvelun käytöstä, vaan antaa osviittaa siitä, miten yritykset kokevat palvelut.

Ennen kyselyn lähettämistä kyselylomakkeen kysymykset tarkistettiin toimeksiantajan kanssa. Tutkimuksen vastaukset vastaavat ennalta oletettua tulosta.

Tutkimusta on mahdollista arvioida kahdella eri mittarilla: tutkimuksen reliabeliudella eli riippumattomuudella tai validiteetilla eli luotettavuudella. Täysin selkeitä kriteereitä laadullisen tutkimuksen riippuvuuden arvioimiseen ei ole luotu, toisin kuin määrälliseen tutkimukseen. ”Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituksena mitata.” Tutkimusmenetelmän luotettavuusongelma syntyy, kun vastaaja ja haastattelija tulkitsevat eri tavoin sekä kysymystä ja sen merkitystä, että vastausta ja sen merkitystä. (Hirsjärvi, Remes; Sajavaara 2016, 231-233.)

5.4.1 Tutkimuksen validiteetti

Validiteettia arvioitaessa kyseisen tutkimuksen kannalta voidaan nostaa ongelmaksi se, että kyselyyn vastanneet yritykset olivat kahdelta isolta paikkakunnalta Helsingistä ja Tampereelta. Tämä saattaa vaikuttaa kyselyn tuloksiin, koska isoissa kaupungeissa suhtautuminen uusiin palveluihin kuten mobiilipalveluihin, on oletettavasti positiivisempaan kuin pienemmissä kaupungeissa ja maaseudulla.

Validiteetin kannalta ongelmallista on myös se, että kysely toteutettiin täysin sähköisenä, jolloin kysymysten tulkinta jää vastaajalle. Tämä saattaa johtaa siihen, että kysymykset tulkitaan väärin, millä puolestaan voi olla vaikutusta tutkimuksen tuloksiin.

5.4.2 Tutkimuksen reliabelius

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä, jossa oli mukana suljettuja ja avoimia kysymyksiä. Suljetuilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joissa on jo valmiiksi ennalta määrätty vastausvaihtoehdot ja avoimilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin vastaaja pyydetään antamaan vastaus omin sanoin (SurveyMonkey 2020). Tutkimuksen tuloksia ei voida pitää valtakunnallisesti yleistettävänä, koska tutkimus edustaa kahden ison kaupungin yritysten näkemystä, eikä tutkimuksessa ole mukana pienempiä paikkakuntia. Tutkimukseen

osallistui ainoastaan mikro-, pien- ja keskisuuria yrityksiä. Isojen yritysten palveluiden tarpeet eroavat todennäköisesti merkittävästi etenkin pieniin yrityksiin verrattua.

Mikäli tutkimus toistettaisiin samalla paikkakunnalla uudelleen mikro-, pien- ja keskisuurille yrityksille, olisivat tutkimuksen tulokset todennäköisesti samoja. Tutkimuksen tulos olisi todennäköisesti sama, koska Helsingissä ja Tampereella mobiilipalveluiden käyttö on yleistä ja yrittäjällä on pääsääntöisesti käytössään mobiililaitte, kuten älypuhelin tai tabletti. Mikäli tutkimus toistettaisiin pienemmällä paikkakunnalla tai maaseudulla tulos voisi olla erilainen, koska mobiilipalveluiden käyttö ei mahdollisesti ole yhtä laajaa kuin suurissa kaupungeissa eikä yhtä monella yrittäjällä todennäköisesti ole käytössään mobiililaitetta. Tulosten osalta tulisi pohtia, ovatko yrittäjien tarpeet samanlaiset paikkakunnasta riippumatta.

Jatkotutkimuksen kannalta olisi hyvä pohtia tutkimuksen laajentamista maaseutuyrittäjiin ja pieniin paikkakuntiin, jotta saataisiin hahmotettua parempi kokonaiskuva OP-yritysmobiiliin ja Yrittäjien OP-verkkopalvelun käytöstä ja käyttötarpeista.

5.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset

Tutkimus noudattaa hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkimus on toteutettu itsemääräämisoikeutta kunnioittaen antamalla kullekin kyselyyn vastanneelle mahdollisuus päättää, osallistuvatko he tutkimukseen. Kyselyyn osallistuneet olivat täysi-ikäisiä ja kyselyyn osallistuneille kerrottiin kyselylomakkeen alussa, mistä kyselyssä on kysymys, ja miten ja miksi kysely toteutetaan. Lisäksi kyselyn vastaukset käsiteltiin anonyymisti ja luottamuksellisesti, niin ettei yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa kyselyn tuloksista.

Tutkimuksessa kerätyt sähköpostiosoitteen hävitettiin tutkimuksen jälkeen. Tutkimus on raportoitu huolellisesti ja tutkimustuloksia tulee pitää suuntaa antavina.

5.6 Toimeksiantajan arvio tutkimuksesta

Opinnäytetyön toimeksiantaja on kommentoinut työtä 14.11.2020. (Palautesähköposti kirjoittajan hallussa.) Toimeksiantajan kiittävän palautteen mukaan työ on onnistunut tavoitteessaan ja tukee toimeksiantajan työtä. Palautteen mukaan opinnäytetyön tutkimusosio tukee OP:lla tehtyä tutkimusta ja kilpailijaseurantaa ja sitä voidaan hyödyntää ja ottaa osaksi työtä, kun pohditaan OP-yritysmobiiliin ja digitaalisten palveluiden kehityssuuntaa. Toimeksiantajan mielestä opinnäytetyö tukee myös OP-yritysmobiilille tehtyä visiotyötä ja siinä tunnistettuja tärkeitä kehitysaiheita yritysasiakkaiden keskuudessa.

Toiseksi toimeksiantaja pitää ansiokkaana opinnäytteessä löydettyjä ja esiteltyjä finanssialaa koskevia ajankohtaisia trendejä ja muutoksia sekä pitää hyvänä pohdintaa näiden ympärillä. Lisäksi toimeksiantajan mukaan opinnäytetyö tuo hyvin esille mobiilisovelluksiin mahdollisesti liittyviä asioita/myyttejä, jotka koskevat tietoturva. Tietoturva on tärkeä osa

finanssipalveluita ja asiakkailta on selkeästi epäilyksiä ja mahdollisesti virheellinen käsitys esimerkiksi mobiilisovellusten turvallisuudesta ja siitä, missä heidän tietonsa ovat, kun he käyttävät pankin mobiilisovelluksia. Mobiilisovellukset käyttävät käytännössä hyväksien aivan samaa dataa kuin web-sovelluksetkin eli mitään asiakkaiden pankkidataa ei tallenneta mobiililaitteeseen. Tietoturvan kehittäminen on keskeinen osa mobiilisovellusten kehittämistä ja tietoturvatestausta tehdään jatkuvasti. Toimeksiantajan mukaan tietoturvaa kohtaan nousseista epäilyksistä on hyvä ottaa opiksi ja pyrkiä korjaamaan asiakkaiden epäilyksiä tietoturvaan liittyen esimerkiksi viestinnän avulla.

6 Pohdinta, johtopäätökset ja kehittämissuositukset

Tällä hetkellä Yritysten OP-verkkopalvelua käytettiin enemmän kuin OP-yritysmobiilipalvelua, mutta tämä saattaa selittyä siellä, että Yritysten OP-verkkopalvelut ovat olleet käytössä huomattavasti pidempään kuin mobiilipalvelut. Näin ollen verkkopalveluiden käyttö on vakiintuneempaa. OP-yritysmobiilin vähäisempi käyttö eri ryhmissä yrityksen henkilöstömäärän mukaan saattaa myös selittyä sillä, että yrityksen henkilöstö käyttää web-selaimia eikä henkilöstöllä ole työkäytössä mobiililaitetta. Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että varsinkin keskisuurilla yrityksillä pankkipalveluiden hoito on keskitetty tietyille työntekijöille ja näillä työntekijöillä ei yleensä ole työkäytössä mobiililaitteita. Toisaalta taas pienten yritysten osalta tuloksia saattaa selittää se, että yrityksen omistaja huolehtii itse yrityksen pankkiasioinnista ja on tottunut myös käyttämään henkilökohtaista mobiilipankkia. Tämä tulee esille vahvasti myös tutkimuksen avoimista palautteista.

Muiden pankkien tunnuksilla kirjautuvien vähäistä määrää saattaa selittää se, että vain verkkopalvelun vakuutuspalveluihin pääsee kirjautumaan muiden pankkien tunnuksilla. Pankkipalveluita pystyy käyttämään ainoastaan OP:n omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla tai yrityspalvelutunnuksilla. Lisäksi tutkimukseen osallistui ainoastaan OP:n omat yritysasiakkaat, joilla suurimmalla osalla on pankkipalvelut OP:ssa ja siten myös OP:n omat tunnukset.

Kyselyyn vastanneista yrityksistä suurin osa ei katsonut olevansa vielä valmis siirtymään pelkästään OP-yritysmobiilin käyttöön. Ongelmaksi koettiin se, ettei OP-yritysmobiili vielä pysty tarjoamaan yhtä laajaa palvelua kuin Yritysten OP-verkkopalvelu (op.fi).

Yritysasiakkaat kokivat tärkeäksi pystyä hoitamaan vakuutusasioitaan myös mobiilissa. Tällä hetkellä OP-yritysmobiilissa ei ole saatavilla vakuutuspalveluita. Osa myös kaipasi aineistonsiirtopalvelua OP-yritysmobiiliin. Perusteluissa nousi esille OP-yritysmobiilista haastatteluvaiheessa puuttunut Mobiiliavain-palvelu, joka on tutkimuksen tekemisen jälkeen tullut avainlukulistalla rinnalle tunnistamisen palveluna OP-yritysmobiiliin alkuvuodesta 2020. Laajentumisen myötä Mobiiliavainta voi hyödyntää myös ulkoisissa palveluissa, kuten

OmaVerossa ja Kelassa, sekä verkkomaksujen vahvistamisessa. (OP 2020n.) Tämä kävi ilmi haastattelun tuloksista, kuten:

”Sieltä pitäisi löytyä samat asiat, kuin selaimen kautta.”

Kyselyn avoimissa vastauksissa välittyi selvästi huoli OP-yritysmobiilin luotettavuudesta. Palvelu koettiin liian haavoittuvaksi ja epävarmaksi. Epäluottamus tietoturvaan nousi esille monissa vastauksissa. Lisäksi osa nosti esille katvealueongelman mobiililaitteiden osalta. Osa ei kokenut hyväksi jättää yrityksen rahaliikennettä ainoastaan mobiilin varaan ja osa koki puutteita yksityisyydensuojassa. Osalle vastaajista OP-yritysmobiilipalvelu ei ollut tuttu, joten palveluun siirtyminen arvelutti. Osa taas kaipasi enemmän opastusta ja tietoa palvelusta ja koki, ettei OP-yritysmobiilia ollut mainostettu tarpeeksi.

Moni kyselyyn vastanneista yritysasiakkaista oli huolissaan myös mobiilin hankalammasta käyttöliittymästä, esimerkiksi pienestä näytöstä ja näppäimistön puutteesta. Vastanneista suurin osa kertoi hoitavansa asiat mieluiten tietokoneella, koska he kokivat tämän olevan helpompaa. Moni työskenteli pääsääntöisesti tietokoneella, ja osalla yrityksistä oli käytössään vain tietokone. Tietokone koettiin helppokäyttöisemmäksi, koska tarvittavat aineistot on helppoa pitää tallennettuna koneelle (esimerkiksi tiliotteet ja E-laskut), ja tulosteita on yksinkertaisempaa kopioida. Haastattelussa kävi myös ilmi, että oli haastavaa, kun yrityskäyttäjällä oli usein monta eri selainta auki samaan aikaan, mikä vaikeutti toimimista mobiilipalvelussa.

Lisäksi Mobile first -ajattelutapaa tulee pohtia yritysasiakkaiden palveluiden kehittämisen osalta, koska kaikki yritykset eivät ole yhtä valmiita siirtymään mobiiliasiointiin kuin henkilöasiakkaat. Tämä voi johtua muun muassa siitä, että keskisuurissa ja suurissa yrityksissä on nimettyjä työntekijöitä, joilla on käyttöoikeudet yrityksen pankki- ja/tai vakuutuspalveluihin ja harvalla näistä työntekijöistä on työkäytössään mobiililaitte. Tähän saattaa lisäksi vaikuttaa se, ettei yrityksen OP-yritysmobiilipalvelussa ole saatavilla kaikkia samoja palveluita kuin OP Yrityksen verkkopalvelussa.

Kyselyn perusteella OP-yritysmobiilin pitäisi vielä kehittyä, jotta yritysasiakkaat olisivat valmiita siirtymään pelkästään OP-yritysmobiilin käyttöön. Asiakstarpeeseen voidaan kuitenkin vaikuttaa esimerkiksi laajentamalla OP-yritysmobiilin palvelutarjonta vastaamaan enemmän Yritysten OP-verkkopalvelun palvelutarjontaa.

Tällä hetkellä esimerkiksi vakuutuspalvelut ja riskienhallinnanpalvelut yritysasiakkaille puuttuvat OP-yritysmobiilista kokonaan. Mistään OP:n digitaalisista palvelusta ei löydy myöskään taloudenhallinnan palveluita. Nämä puutteet nousivat myös esille tässä

tutkimuksessa. Näiden palveluiden lisäämisen mobiiliin saattaisi lisätä palveluiden käyttöä, ja varsinkin vakuutuspalveluiden lisääminen toisi kilpailuetua, koska harvoilla muilla suomalaisilla toimijoilla kuuluu samaan ryhmittymään pankki- ja vakuutusyhtiö. Mikäli vakuutuspalvelut saataisiin lisättyä yritysmobiiliin, tulisi mahdollistaa niiden muiden pankkien yritysasiakkaiden, joilla on vain vakuutukset OP:ssa, tunnistautuminen mobiiliin, jotta he voivat asioida vakuutuspalveluissaan.

Olisi hyvä pohtia, voisiko henkilöasiakkaiden ja yritysasiakkaiden tiettyjä palveluita käyttää ristiin molempien mobiilipalveluista. Työtaturmavakuutuksiin ja -vahinkoihin liittyvät palvelut voisivat olla tällaisia. Niistä esimerkkeinä ovat työtaturmailmoitus, joka tulisi olla mahdollista täyttää myös työntekijän omasta palvelusta, ja yritysten tilitapahtuminen näkyminen ammatinharjoittajilla omassa henkilökohtaisessa mobiilipalvelussa. Yleisesti voisi myös pohtia, pitäisikö OP:n tarjota yritysten työntekijöille palveluita yritysmobiilissa tai vaikkapa yritysten henkilöstön kehittämiseen liittyviä palveluita. Tällaisia henkilöstön kehittämiseen liittyviä palveluita voisivat olla HR-palvelut pienille yrityksille.

OP ei tarjoa yrittäjille tällä hetkellä taloudenhallinnanpalveluita lainkaan digitaalisissa palveluissaan. Taloudenhallinnanpalvelut voisivat antaa paljon lisäarvoa asiakkaalle, koska näiden avulla pystytään helpottamaan yritysasiakkaiden arkea ja tuomaan PSD2:n eli maksupalvelulain myötä reaaliaikaiset tilitiedot. Kannattaa pohtia, voisiko jatkossa esimerkiksi yhteistyö jonkun taloudenhallinnan palveluita tuottavan tahon kanssa olla järkevää, koska taloudenhallinnanpalveluiden rakentaminen ja ylläpito olisi kallista.

OP tarjoaa tällä hetkellä OP-mobiilin henkilöasiakkaille Oma talous -palvelun, jonka avulla asiakas saa tukea taloudenhallintaan ja vinkkejä arjen raha-asioihin. Taloudenhallintapalvelut olisi myös hyvä saada yritysasiakkaiden saataville OP-yritysmobiiliin.

Taloudenhallinnanpalveluiden avulla yrittäjä pystyisi hoitamaan yrityksensä asioita laajasti yhdestä palvelusta. Taloudenhallinnanpalveluiden kautta yritys voisi hoitaa taloudenhallintaan ja laskutukseen liittyviä asioita kätevästi OP-yritysmobiilin kautta. Palvelun kautta yritys voisi esimerkiksi luoda itselleen taloussuunnitelman ja maksaa laskuja.

Asiakastyytyväisyyden kannalta palvelutarjonnan kasvattaminen toisi lisäarvoa asiakkaalle. On kuitenkin hyvä huomioida, että kustannustehokkuuden näkökulmasta kahden eri alustan kehittäminen on kallista. Jatkokehittämisen kannalta tulisi harkita, kannattaako OP-yritysmobiilia kehittää jatkossakin vain pienyritysten näkökulmasta ja Yritysten OP-verkkopalvelua keskusurten ja suurten yrityksiin näkökulmasta. Tämä olisi todennäköisesti kustannustehokkaampaa ja yritykset saisivat tarvitsemansa palvelut oikealla laajuudella kustakin palvelusta. Tällöin kaikkia palveluita ei tarvitsisi rakentaa kahteen eri alustaan, vaan palvelut voitaisiin kustomoida yrityksen tarpeisiin sopiviksi. Näin myös palvelut saataisiin todennäköisesti rakennettua nopeammin ja asiakastarpeeseen pystyttäisiin reagoimaan

lyhyemmässä ajassa. Tämä voisi vähentää myös palveluiden häiriöherkkyyttä, mikä taas lisäisi todennäköisesti luottamusta ja asiakastyytyväisyyttä palveluita kohtaan.

Tutkimus antaa tietoa siitä, miten kahden ison kaupungin mikro-, pien- ja keskisuuret yrittäjät kokevat OP-yritysmobiilipalvelun ja Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) palvelut. OP:n yritysasiakkaille teetetty tutkimus kohdistui kuitenkin ainoastaan kahden ison kaupungin (Helsinki ja Tampere) yrityksiin, joten suosittelisin, että tutkimusta laajennettaisiin pienemmillekin paikkakunnille, jolloin otanta olisi suurempi. Tällöin nähtäisiin, onko isompien kaupunkien ja esimerkiksi maaseutukuntien välisissä vastauksissa eroja. Tutkimukseen olisi myös hyvä saada muiden pankkien yritysasiakkaita ja heidän näkemyksiään hyvästä yritysmobiilipalvelusta.

Lähteet

Painetut

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. 1. painos. Helsinki: Kappakammari.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Liettua: Balto print.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Korkiakoski, A. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma talent.

Marcotte, E. 2014. Responsive Web Design. New York: A Book Apart

Sähköiset

Aluehallintovirasto. Käyttäjän oikeudet. Jos et ole tyytyväinen saamaasi vastaukseen, voit ottaa yhteyttä aluehallintovirastoon. Viitattu 25.10.2020.

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/kayttajan-oikeudet/>

Aluehallintavirasto. Lait ja standardit. Keitä laki velvoittaa? Osa yksityistä sektoria kuuluu vaatimusten piiriin. Viitattu 9.5.2020.

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/lait-ja-standardit/keita-laki-velvoittaa/>

Aluehallintavirasto. Lait ja standardit. Siirtymäajat. Yksityisen sektorin verkkosivustot. Mobiilisovellukset. Viitattu 9.5.2020.

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/lait-ja-standardit/siirtymaajat/>

Elinkeinoelämän keskusliitto ek. 2018. Viikon kysymys: Miten mikro- ja pk-yritys määritellään? Viitattu 27.6.2020.

<https://ek.fi/ajankohtaista/uutiset/2018/01/24/viikon-kysymys-miten-mikro-ja-pk-yritys-maaritellaan/>

EPSI Rating Pankki ja rahoitus. 2017. Asiakastyytyväisyys. Viitattu 5.3.2019.

<http://www.epsi-finland.org/wp-content/uploads/2016/07/Pankki-ja-rahoitus-2017-Study-Summary.pdf>

EPSI Rating Pankki ja rahoitus. 2020. Digitaalinen sitoutuminen tuottaa pankeille suuria haasteita. Viitattu 2.10.2020.

<https://www.epsi-finland.org/wp-content/uploads/2020/09/Study-Summary-EPSI-Rating-Pankki-ja-rahoitus-2020-PDF.pdf>

Euroopan Komissio. Käyttöopas - Pk-yritysten määritelmä. Katsaus Pk-yrityksen tunnistamiseen, 4. Viitattu 27.6.2020.

http://publications.europa.eu/resource/cellar/79c0ce87-f4dc-11e6-8a35-01aa75ed71a1.0007.01/DOC_1

Euroopan parlamentti. 2016. Virtuaalivaluutat: Asiantuntijat kertoivat hyödyistä, riskeistä ja olemassa olevasta lainsäädännöstä. Viitattu 14.11.2020.

<https://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/economy/20160126STO11514/virtuaalivaluutat-hyodyt-riskit-ja-olemassa-oleva-lainsaadanto>

Excellent Webworld. 2020. 7 Cutting-edge Mobile Banking Trends [New Research for 2020]. Viitattu 31.10.2020.

<https://www.excellentwebworld.com/mobile-banking-trends/>

Finago. Kasvua tukevat taloushallinnon ohjelmistot eri kokoisille yrityksille. Procountor Taloushallinto. Procountor Solo. Viitattu 9.11.2020.

https://finago.com/fi/?gclid=Cj0KCQiA7qP9BRCLARIsABDaZzggCJGVNg7LFmR_uiHifqCgixdntalQ-UVG22xIXzQ6fEuYxsAJUeoaAhHDEALw_wcB

Finago. Kumppanit. Laskutus. Nepton. Ohjelmiston kuvaus. Viitattu 9.11.2020.

<https://finago.com/fi/kumppani/nepton-%E2%80%AF%E2%80%AF/>

Finago. Sähköisen taloushallinnon edelläkävijä. Viitattu 9.11.2020.

<https://finago.com/fi/meista/>

Finanssialalle. Finanssi-toimintaa koskevat lait. Luottolaitoslaki. Vakuutusyhtiölaki. Vakuutusopimuslaki. Viitattu 23.10.2020.

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssitoimintaa-koskevat-lait.html>

Finanssialalle. Innovaatiot. Blockchain. Viitattu 31.10.2020.

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/blockchain.html>

Finanssialalle. Tulevaisuuden pankki. Fin-Tech. Viitattu 31.10.2020.

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/tulevaisuuden-finanssiala/tulevaisuuden-pankki/fintech.html>

Finanssivalvonta. Tietoa Finanssivalvonnasta. Viitattu 9.5.2020.

<https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/>

Finanssivalvonta. 2019. PSD2 muutti maksamista. Viitattu 23.10.2020.

<https://www.finanssivalvonta.fi/kuluttajansuoja/kysymyksiä-ja-vastauksia/maksupalvelut/psd2--toinen-maksupalveludirektiivi/>

Finlex. 2018. Tietosuojalaki. 1 luku. Yleiset säännökset. 1 §. Lain tarkoitus. Viitattu 13.5.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>

Fintech. 2020. What is a Neobank? Viitattu 31.10.2020.

<https://www.fintechmagazine.com/banking/what-neobank>

Danske Bank. Digitaaliset palvelut. District. Viitattu 24.10.2020.

<https://danskebank.fi/yrityksille/digitaaliset-palvelut/digitaaliset-palvelut/district>

Holvi. Yrityksesi raha-asiat yhden katon alla. Yrittäjän arki, järjestyksessä. Sähköinen taloushallinto - kaikki yhdeltä tililtä. Laskut, jotka maksetaan. Vauhdita myyntiä verkkokaupalla. Valmisteile kirjanpitosi, ilman mappoja. Tai jätä kirjanpito kokonaan meille. Viitattu 9.11.2020.

<https://www.holvi.com/fi/>

Holvi. Tarinamme. Holvi yrityksenä. Viitattu 9.11.2020.

<https://www.holvi.com/fi/lisatietoja-holvista/>

IteWiki. Digitalisoinnin opas. Erikoisosaamisalueet. Big data. Viitattu 31.10.2020.

<https://www.itewiki.fi/opas/big-data/>

Koppa. Jyväskylän yliopisto. 2015. Määrällinen analyysi. Viitattu 18.4.2020.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/maarallinen-analyysi>

Mainostajat. Vuoden brändirakentaja. Viitattu 12.5.2020.

<https://www.mainostajat.fi/vuoden-brandinrakentaja/vuoden-brandinrakentajaksi-valittiin-op/>

Magenta Advisory By BearingPoint. 2018. Suomen digimenestyjät 2018, 3. Viitattu 20.12.2018.

<https://www.slideshare.net/MagentaAdvisory/suomen-digimenestyjat-2018-81705921>

MobilePay. Ajankohtaista. 2020. Jo yli 1,5 miljoonaa suomalaista on rekisteröitynyt MobilePayn käyttäjäksi. Viitattu 25.10.2020.

<https://mobilepay.fi/artikkelit/2020/09/24/puolitoista-miljoonaa-rekisteroitynyttä-mobilepay-kayttajaa>

MobilePay. Yrityksille. MobilePay yrityksille. Myyntipisteet. MobilePay MyShop. MobilePay Point of Sale. Viitattu 25.10.2020.

<https://mobilepay.fi/yrityksille>

MobilePay. Yrityksille. Tämän takia kannattaa valita MobilePay Point of Sale. Näin asiakkaasi maksaa MobilePaylla maksupäätteellä. MobilePay Point of Sale on mobiilimaksu myymälässäsi tai myyntiautomaatilla. Viitattu 25.10.2020.

<https://mobilepay.fi/yrityksille/myyntipisteet/mobilepay-myshop>

Netvisor. Selkeä pakettihinnointelu. Viitattu 9.11.2020.

<https://netvisor.fi/hinnoittelu/>

Netvisor. Näppärät mobiilisovellukset. Netvisor - Talous, tunnit, matkalaskut ja palkat. Netvisor ID - Kirjautu helposti Netvisoriin. Visma Manager - Hoida ostolaskut mobiilisti. Visma Scanner - Kuitit automaattisesti matkalaskulle. Viitattu 9.11.2020.

<https://netvisor.fi/tuote/mobiili/>

Nordea. Digitaaliset palvelut. Yrityksen mobiilipankki. Nordea Business Mobile - Yrityksen mobiilipankki. Viitattu 24.10.2020.

<https://www.nordea.fi/yritysassiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/nordea-business-mobile-mobiilipankki.html>

Nordea. Digitaaliset palvelut. Tunnuslukusovellus. Tunnuslukusovellus yritysasiakkaalle. Viitattu 24.10.2020.

<https://www.nordea.fi/yritysassiakkaat/palvelumme/verkko-mobiilipalvelut/tunnuslukusovellus.html>

Nordea. Usein kysytyä Nordea Business Mobile. Kysymykset ja vastaukset. Viitattu 24.10.2020.

<https://www.nordea.fi/yritysassiakkaat/tuki/ukk-yritys-nordea-business-mobile.html#faq=Kysymykset-ja-vastaukset+347288>

Omasp. Tuomme palvelut luoksesi - saat henkilökohtaista palvelua siellä missä sinä olet. Viitattu 01.11.2020.

<https://www.omasp.fi/fi/verkkopalvelut/omamobiili>

OP. Aineistosiirto. Viitattu 14.11.2020.

<https://www.op.fi/yritykset/maksuliike-ja-kassanhallinta/yrityksen-sahkoiset-palvelut/aineistosiirto>

OP. Chatbot Opotti auttaa sähköisessä asiointissa. Viitattu 31.10.2020.

<https://www.op.fi/verkkopalveluiden-kaytto/chatbot-opotti>

OP. Digitaaliset palvelut yritysasiakkaille. Viitattu 12.5.2020

<https://www.op.fi/yritykset/digitaaliset-palvelut-yrityksille/verkkopalvelu-pankkipalveluille>

OP. OP Ryhmän Osavuositarkastus. 2018. Pääjohtaja Timo Ritakallion kommentit. Viitattu 31.10.2020.

https://www.op.fi/documents/209474/28873991/OP_Ryhma_osavuositarkastus_2018_Q1.pdf/0d036345-a3da-4187-ac90-a8a2af09893e

OP. OP toimintakertomus ja tilinpäätös 2019, 14, 31,183. Viitattu 10.5.2020

<https://www.op.fi/documents/209474/33747405/OP+Ryhm%C3%A4n+toimintakertomus+ja+tilinp%C3%A4%C3%A4t%C3%B6s+2019.pdf/2419e8d6-34c2-f9dc-3c18-a7f2d3078cab>

OP. OP:n tunnistautumisen saavutettavuusseloste. Viitattu 25.10.2020.

<https://www.op.fi/saavutettavuus/tunnistautuminen-saavutettavuusseloste>

OP. OP Ryhmärakenne. OP Ryhmä. Viitattu 1.10.2020.

<https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/hallinnointi/ryhmarakenne>

OP. Vakuutuspalvelut yrityksille. Op.fi palvelu yritysvarmuuksille. Viitattu 12.5.2020

<https://www.op.fi/yritykset/vakuutukset/asiointi/verkkopalvelu-yritysvarmuuksille>

OP. 2017. OP:n vuosi 2017. Viitattu 5.3.2019.

https://op-year2017.fi/filebank/514-OPn_vuosi_2017.pdf

OP Saavutettava. 2018. OP Saavutettava tuo verkkopalvelut kaikkien asiakkaiden ulottuville. Viitattu 23.10.2020.

<https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/digitaaliset-palvelut/op-saavutettava>

OP. OP-yritysmobiili. Asioi turvallisesti ja helposti. Löydät muun muassa nämä palvelut OP-yritysmobiilista. Viitattu 15.11.2020.

https://www.op.fi/yritykset/digitaaliset-palvelut-yrityksille/op-yritysmobiili?cmpid=.yapankki..hark.google.sem.bra_yritysmobiili_op%20yritysmobiili.ya_jn_yritysmobiili&ts_kwcid=AL!7229!3!341390665880!e!!g!!op%20yritysmobiili

Op.media. 2020. Pankkien kannattaa kehittää tekoälyä ihmistä varten. Viitattu 11.11.2020.

<https://op.media/chydenius/megatrendit/pankkien-kannattaa-kehittaa-tekoalya-ihmista-varten-8cd6dff3c53041338246c89b2cec0c22>

Op.media. 2018. Tekoäly muuttaa finanssialaa - ihmistyö ei välttämättä häviä vaan muuttuu. Viitattu 6.11.2020.

<https://op.media/chydenius/Megatrendit/Tekoaly-muuttaa-finanssialaa-ihmistyo-ei-valttamatta-havia-vaan-muuttuu-d60d879b133f44eda22fba7c3fb994ad>

Ometrics. Chatbots, Machine Learning & AI. Viitattu 31.10.2020.

<https://www.ometrics.com/blog/chatbots-machine-learning-ai/>

Papunet. 2020. Saavutettavuus. Ruudunlukuohjelmat. Viitattu 27.9.2020.

<https://papunet.net/saavutettavuus/ruudunlukuohjelmat>

Pivo. 2020. Pivo- ja Siirto-maksut laajenevat kivijalassa. Viitattu 01.11.2020.

<https://pivo.fi/pivo-ja-siirto-maksut-laajenevat-kivijalassa/>

Pivo. 2020. Pivo ja Yonoton yhteistyöhön. Viitattu 01.11.2020.

<https://pivo.fi/pivo-ja-yonoton-yhteistyohon/>

Pohjola Sairaala. Pohjola Sairaala toimii viidessä kaupungissa. Viitattu 28.10.2020.

<https://www.pohjolasairaala.fi/fi/tietoa-meista/pohjola-sairaala>

Pohjola Vahinkoapu. Yrityksiä. Viitattu 12.5.2020.

<https://vahinkoapu.pohjola.fi/yrityksille/>

Q2ebanking. A mobile-first banking strategy is essential for what's ahead. Viitattu 11.5.2020.

<https://www.q2ebanking.com/blog/mobile-first-banking-strategy>

Samlink. Tekoäly mullistaa pankkipalvelut. Ennusteita ja riskianalyysijä. Viitattu 6.3.2019.

<https://www.samlink.fi/luotsaus/luotsaus-1-2018/tekoaly-mullistaa-pankkipalvelut/>

Sitra. Tammikuu 2020. Mega trendit 2020. Väestö ikääntyy ja monimuotoistuu. Teknologia sulautuu kaikkeen. Viitattu 28.10.2020.

<https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>

SurveyMonkey. Suljettujen ja avoimien kysymysten ero. Viitattu 14.11.2020.

<https://fi.surveymonkey.com/mp/comparing-closed-ended-and-open-ended-questions/>

Sustainable Brand Index. Official report 2020. Europe's largest brand study on sustainability. Viitattu 2.10.2020.

https://ssusa.s3.amazonaws.com/c/308477602/media/30055e7e2536cf43054758690572755/FI_Official%20Report_2020.pdf

Taimer. Taimerin virallinen integraatiokumppani. Viitattu- 31.10.2020.

<https://taimer.com/fi/globali-partner-verkosto/nordea/>

Talouselämä. 2015. Karu tutkimustulos: Suomen pankeista tuli perässähiittäjiä. Viitattu 5.3.2019.

<https://www.talouselama.fi/uutiset/karu-tutkimustulos-suomen-pankeista-tuli-perassahiihtajia/9bd654e3-4def-35d5-9733-52f5f675def2>

Tampereen Yliopisto. 2015. Johtamiskoulutus. Pro Gradu. Laine. J. Viitattu 23.10.2018.

<https://docplayer.fi/13403154-Innovaatiotoiminnan-organisointi-finanssiryhmassa-case-op-ryhma.html>

Tietosuojeluvaltuutetun toimisto. Erityisten henkilötietoryhmien käsittely. Viitattu 13.5.2020.

<https://tietosuoja.fi/erityisten-henkilotietoryhmien-kasittely>

Tietosuojeluvaltuutetun toimisto. Milloin henkilötietoja saa käsitellä? Viitattu 13.5.2020.

<https://tietosuoja.fi/kasittelyperusteet>

Tietosuojeluvaltuutetun toimisto. Rekisteröidyn oikeudet. Viitattu 13.5.2020.

<https://tietosuoja.fi/rekisteroidyn-oikeudet>

Tilastokeskus. Tilastokeskuksen PxWeb-tietokannat. 11dc -- Yritysten toimipaikat kunnittain, 2013-2018. Viitattu 14.11.2020.

http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin_yri_alyr/statfin_alyr_pxt_11dc.px/table/tableViewLayout1/

Tilastokeskus. Suomalaisten internetin käyttö 2019. Viitattu 2.10.2020.

https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html

Valtiovarainministeriö. Saavutettavuus. Saavutettavuus digitaalisista palveluista hyötyvät kaikki. Viitattu 9.5.2020.

<https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>

Yrittäjät. Digitaalisuudella on merkittävä yhteys pk-yritysten menestykseen. Viitattu 12.5.2020.

<https://www.yrittajat.fi/suomen-yrittajat/tutkimukset/digitalisaatiotutkimukset/digitaalisuudella-merkittava-yhteys-pk>

Yrittäjät. Yrittäjyystilastot. Viitattu 28.10.2020.

https://www.yrittajat.fi/sites/default/files/yrittajyystilastot_2020.pdf

WC3 Recommendation. 2018. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.1. Viitattu 9.5.2020.

<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>

Kuviot

Kuvio 1: Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilipalvelun käyttö 2019.....	31
Kuvio 2: Yritysten OP-verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilin käyttö suhteessa henkilöstömäärään 2019.	31
Kuvio 3: Yritysten OP-verkkopalvelun tärkeimmät palvelut henkilöstömäärän mukaan 2019.	32
Kuvio 4: Yritysten OP-verkkopalvelun maksamisen palvelut henkilöstömäärän mukaan 2019.	33
Kuvio 5: Yrityksille tärkeimmät palvelut OP-yritysmobiilissa 2019.....	34
Kuvio 6: Yritysten OP-verkkopalvelun vakuutuspalvelut henkilöstömäärän mukaan 2019.	35
Kuvio 7: OP-yritysmobiilin ja Yritysten OP-verkkopalvelun käyttäjät 2019.	36
Kuvio 8: Kirjautuminen OP-yritysmobiiliin ja Yritysten OP-verkkopalveluun 2019.	37

Taulukot

Taulukko 1: OP:n, Nordean, Danske Bankin ja Säästöpankin palveluvertailu 2020.	23
Taulukko 2: Holvin, Netvisorin ja Finago a+ mobiilipalveluiden vertailu 2020.....	26

Liitteet

Liite 1: Opinnäytetyön sähköinen kyselylomake	54
Liite 2: Yrityksen halukkuus käyttää Olisiko yrityksenne valmis käyttämään ainoastaan OP-yritysmobiilipalveluita yritysten OP-verkkopalveluiden (op.fi) sijaan?	66
Liite 3: Miten OP-yritysmobiilipalveluiden tulisi muuttua, jotta kokisit OP-yritysmobiilin kiinnostavana?.....	69
Liite 4: Yrityksen henkilöstömäärä.....	72
Liite 5: Yrityksien käyttämät laitteet.....	72
Liite 6: Yritysten käyttämät laitteet henkilöstömäärän mukaan.	73
Liite 7: Yritysten OP-verkkopalvelun ja OP-yritysmobiilin käyttö.	73
Liite 8: Palveluiden käyttö henkilöstömäärän mukaan.	74
Liite 9: Yrityksien tärkeimmäksi kokemat palvelut Yritysten OP-verkkopalvelusta.	74
Liite 10: Maksaminen palveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa.	75
Liite 11: Rahoituspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa henkilöstömäärän mukaan.	75
Liite 12: Vakuutuspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa.....	76
Liite 13: Vakuutuspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa henkilöstömäärän mukaan.....	76
Liite 14: Asiakaspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa henkilöstömäärän mukaan.	77
Liite 15: Käytetyimmät maksupalvelut OP-yritysmobiilissa.....	77
Liite 16: Käytetyimmät laskutuspalvelut OP-yritysmobiilissa.	78
Liite 17: Tärkeimmät laskutuspalvelut OP-yritysmobiilissa henkilöstömäärän mukaan.	79
Liite 18: Muiden pankkien ja vakuutusyhtiöiden käyttö.....	79
Liite 19: Yritysten käyttämät muut pankkipalvelut.....	80
Liite 20: Yritysten käyttämät muut vakuutusyhtiöt.....	80
Liite 21: OP Yrityspalveluiden käyttöönottoon vaikuttavat asiat	81

Liite 1: Opinnäytetyön sähköinen kyselylomake

Kyselytutkimus yritysten OP verkkopalvelun (op.fi) ja OP-yritysmobiilin käytöstä

Hei. Kiitos, että osallistut tutkimukseen verkko- ja mobiilipalveluiden käytöstä yrityksessänne. Tutkimus on osa opiskelija Elina Sipposen opinnäytetyötä ja toteutetaan yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun ja OP:n kanssa. Tutkimuksen avulla pyrimme kehittämään yrityksille tarjottavia palveluita. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti siten, että yksittäisiä vastaajia ei voida tunnistaa kyselyn tuloksista. Kyselyn päätteeksi voitte halutessanne osallistua arvontaan.

Lisätietoa tutkimuksesta antaa:

Elina Sipponen, opiskelija, Laurea-ammattikorkeakoulu, elina.sipponen@student.laurea.fi

*Pakollinen

1) Yrityksen henkilöstömäärä *

(Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista)

- 1-2
- 3-10
- 11-50
- yli 51

2) Yrityksen päätoimiala?

(Valitse yksi seuraavista vaihtoehdoista)

- Maatalous, metsätalous ja kalatalous
- Palveluala
- Rakentaminen
- Teknologia
- Teollisuus
- Terveystieteet
- Tilitoimisto
- Tukku- ja vähittäiskauppa
- Muu toimiala

Seuraava

Yritysten OP verkkopalvelun (op.fi) käyttö

3) Käyttääkö yrityksenne yritysten OP verkkopalvelua (op.fi)? *

- Kyllä
- Ei

Takaisin

Seuraava

Mitä seuraavia yritysten OP verkkopalveluita (op.fi) yrityksenne käyttää?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

3.1. Maksamisen palvelut:

- E-laskut (hyväksyminen, poistaminen ja muuttaminen)
- Kassanhallintapalvelu
- Laskujen maksaminen (siirto omalle tilille, ulkomaan maksu, pikamaksu, maksupohjat)
- Tilipalvelut (tilitapahtumat, valuuttatilit, tositetiliote, tilin saldo- ja korkotodistus)
- Valuuttakaupankäynti

Takaisin

Seuraava

Mitä seuraavia yritysten OP verkkopalveluita (op.fi) yrityksenne käyttää?

3.2. Rahoituspalvelut:

- Luotot
- Rahoituslimiitti

3.3. Sijoituspalvelut:

- Arvopaperisäilytys
- Rahastot (tee ja seuraa toimeksiantoja, seuraa kursseja)
- Sijoituspohjainen kassanhallintapalvelu
- Vakuutussäästäminen

Mitä seuraavia yritysten OP verkkopalveluita (op.fi) yrityksenne käyttää?

3.5. Asiakaspalvelu:

- Aineistosiiro
- Anna palautetta
- Arkisto (sähköisten dokumenttien arkisto)
- Asiakkuustiedot
- Ilmoita ongelmasta
- Katsastuspalvelu
- Usein kysyttyä
- Varaa aika
- Verkkoneuvottelu
- Viestit
- Yhteystietojen haku
- Jokin muu

Takaisin

Seuraava

Yritysten OP verkkopalvelun (op.fi) käyttö

4) Kuka / ketkä yrityksessänne käyttää yritysten OP verkkopalveluita (op.fi)?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Omistaja / omistajat
- Pääkäyttäjä
- Toimitusjohtaja
- Yrityksen muu käyttäjä

5) Mitkä ovat mielestäsi yrityksellenne tärkeimmät palvelut yritysten OP verkkopalvelussa ([op.fi](#))?

(Valitse kolme seuraavista vaihtoehdoista)

- Asiakaspalvelut
- Maksamisenpalvelut
- Rahoituspalvelut
- Sijoituspalvelut
- Vakuutuspalvelut
- Jokin muu

Jos vastasit jokin muu, niin mikä?

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Yritysten OP verkkopalvelun ([op.fi](#)) käyttö

6) Kuinka usein yrityksenne käyttää yritysten OP verkkopalveluita ([op.fi](#))?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Ei lainkaan

Jos vastasit ei lainkaan niin, miksi ei?

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Yritysten mobiilipalveluiden, OP-yritysmobiiliin käyttö

7) Käyttääkö yrityksenne OP-yritysmobiilipalvelua? *

- Kyllä
- Ei

Takaisin

Seuraava

Mitä seuraavia OP-yritysmobiiliin palveluista käytätte?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

7.1 Maksut:

- E-laskujen hyväksyminen, muuttaminen ja poistaminen
- E-laskun erittelyn avaaminen tarkempaa tarkastelua varten
- Eräänntyvien maksujen tarkasteleminen, muuttaminen ja poistaminen
- Uuden maksun maksaminen, myös yrityskohtaisilla maksupohjilla
- Maksun maksaminen viivakoodilla
- Maksun tallentaminen maksupohjaksi tai maksupohjan muutosten tallentaminen
- Rajat ylittävä SEPA-maksu (ei ulkomaanmaksujen toimeksiannot)

7.2 Oma siirto:

- Oma siirto yrityksesi tilien välillä

7.3 Laskutus:

- Kopioiminen uusiksi laskuiksi
- Laskujen luonti ja lähetys (verkkolasku, sähköpostilasku ja paperiset tulosteet)
- Laskujen seuranta ja laskuarkisto
- Laskuluonnoksen tallennus
- Laskutuskooste
- Muistutus- ja hyvityslaskujen lähettäminen
- Myyntilaskun välittäminen sähköpostitse
- Toistuvien laskujen luonti ja lähetys

[Takaisin](#)
[Seuraava](#)

Mitä seuraavia OP-yrittäjäpalveluista käytätte?

7.4 Asiakas- ja tuotehallinta:

- Asiakastietojen hallinta
- Asiakastietojen liittäminen laskulle suoraan asiakasrekisteristä
- Töiden ja tuotteiden luonti ja hallinta sekä lisääminen laskulle

7.5 Muita palveluita:

- Kadonneesta kortista ilmoitus
- Kirjanpitoaineiston laatiminen ja lähetys
- Kirjautuminen sovellukseen sormenjäljellä tai kasvojentunnistuksella
- Luotonhaku yritykselle
- Muista minut -toiminnallisuus, joka mahdollistaa kirjautumisen ilman avainlukua
- Ohjeiden katsominen vahinkotilanteissa
- Omien yhteys- ja laskutietojen lähetys sähköisesti (sähköposti / tekstiviesti)
- Tilien nimeäminen, piilottaminen ja esitysjärjestyksen muuttaminen
- Uuden avainlukulistan tilaus ja vaihto
- Verkkoneuvottelun aloitus pankin asiantuntijan kanssa
- Yhteydenotto pankkiin viestillä

[Takaisin](#)
[Seuraava](#)

Yritysten mobiilipalveluiden, OP-yritysmobiilin käyttö

8) Kuka/ ketkä yrityksessänne käyttää OP-yritysmobiilipalveluita?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Omistaja / omistajat
- Pääkäyttäjä
- Toimitusjohtaja
- Yrityksen muu käyttäjä

9) Mitkä ovat mielestäsi yrityksellenne tärkeimmät palvelut OP-yritysmobiilissa?

(Valitse kolme seuraavista vaihtoehdoista)

- Maksupalvelut
- Oma siirto
- Laskutuspalvelut
- Asiakas- ja tuotehallintapalvelut
- Maksuliikenne (tilitapahtumat, maksut)
- Laskutuspalvelu
- Kirjanpitoaineisto
- Sijoitukset
- Rahoituksen palvelut (lainat)
- Verkkoneuvottelu
- Asiakaspalvelu
- Vahinkoapu
- Helppo kirjautuminen sormenjäljellä tai kasvojentunnistuksella
- Mobiiliavain (tapahtumien hyväksyminen omalla PIN-koodilla)
- Jokin muu

Jos vastasit jokin muu, niin mikä?

Oma vastauksesi _____

Takaisin

Seuraava

Yritysten mobiilipalveluiden, OP-yritysmobiiliin käyttö

10) Kuinka usein yrityksenne käyttää OP-yritysmobiilipalvelua?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Kerran kuukaudessa
- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Ei lainkaan

Jos vastasit ei lainkaan niin, miksi ei?

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Yrityksen käyttämät muut pankki- ja vakuutuspalvelut

11) Käyttääkö yrityksenne jonkun muun pankin tai vakuutusyhtiön palveluita?

- Kyllä
- Ei

Takaisin

Seuraava

Minkä pankin tai vakuutusyhtiön palveluita käytätte?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

11.1 Pankit:

- Aktia Pankki
- Danske Bank
- Handelsbanken
- LähiTapiola
- Nooa Säästöpankki
- Nordea
- OmaSP
- S-Pankki
- Säästöpankki
- Ålandsbanken
- Jokin muu

Jos vastasit jokin muu, niin minkä?

Oma vastauksesi

11.2 Vakuutusyhtiöt:

- AIG
- Fennia
- If Vahinkovakuutusyhtiö
- LähiTapiola
- Pohjantähti
- POP Vakuutus
- Turva
- Jokin muu

Jos vastasit jokin muu, niin minkä?

Oma vastauksesi

11.3 Mitä pankki- tai vakuutuspalveluita käytätte?

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Kirjautuminen ja OP palveluiden käyttöönotto

12) Mitä tunnuksia käytätte kirjautuessanne yritysten OP verkkopalveluun (op.fi) tai OP-yritysmobiilipalveluun?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

- OP:n Henkilökohtaisia pankkitunnuksia
- OP:n Yrityspalvelutunnuksia
- OP:n Mobiiliavainta
- Muun pankin verkkopalvelutunnuksia (Tupas)

13) Mitkä asiat vaikuttivat OP Yrityspalveluiden käyttöönottoon?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Hinta
- Saatavuus (Palvelut ja tuotteet helposti hankittavissa)
- Palvelupaketointi
- Helppokäyttöisyys
- Paikallisuus
- Sähköiset palvelut
- Kivijalkapalvelut (OP:n konttorit)

Takaisin

Seuraava

OP Yrityspalveluiden käyttö

14) Mitä muita taloudenhallinnan mobiilipalveluita yrityksenne käyttää?

Oma vastauksesi

15) Minkälaisilla laitteilla yrityksenne käyttää OP:n yrityspalveluita?

(Voit valita seuraavista yhden tai useamman vaihtoehdon)

- Tabletti
- Tietokone
- Älypuhelin

16) Olisiko yrityksenne valmis käyttämään ainoastaan OP-yritysmobiilipalveluita yritysten OP verkkopalveluiden (op.fi) sijaan?

- Kyllä
- Ei

Jos vastasit ei, niin miksi ei?

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

17) Miten OP-yritysmobiilipalveluiden tulisi muuttua, jotta kokisit OP-yritysmobiilin kiinnostavana?

Oma vastauksesi

Takaisin

Seuraava

Vastanneiden kesken arvomme 30 kpl elokuvalippuja. Jos haluat osallistua arvontaan, jätä sähköpostiosoitteesi. Yhteystietojasi ei yhdistetä annettuihin vastauksiin eikä niitä käytetä muihin tarkoituksiin.

Oma vastauksesi _____

Takaisin

Seuraava

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Google ei ole luonut tai hyväksynyt tätä sisältöä. [Ilmoita väärinkäytöstä](#) - [Palveluehdot](#) - [Tietosuojakäytäntö](#)

Google Forms

Liite 2: Yrityksen halukkuus käyttää Olisiko yrityksenne valmis käyttämään ainoastaan OP-yritysmobiilipalveluita yritysten OP-verkkopalveluiden (op.fi) sijaan?

Luotettavuus:

- En luota pelkkiin mobiilipalveluihin, koska koen sen liian haavoittuvaksi. En haluaisi jättää yrityksen koko rahaliikennettä mobiililaitteiden varaan.
- Ei pelkkää mobiilia koska kuitenkin työt on tehtävä läppärillä pilvipalveluiden toiminnan takaamiseksi.
- Tietoturva
- Ei vielä riittävästi luottoa toimintavarmuuteen
- Liian epävarmaa
- Mobiili ei toimi joka paikassa eli katvealueilla
- Teidän maksunvälityspalvelunne eivät toimi
- Turvallisuus
- Heikentää huomattavasti yksityisyydensuojaa.
- Emme luota mobiiliin
- Liian haavoittuvainen

Käytettävyys:

- hankalaa käyttää mobiilista
- hankala tietyissä tehtävissä
- en ole tutustunut, mutta luulisin että todella paljon hitaampaan touhua
- tarvitsen myös selain pohjaisen helpottaakseni omaa työtä
- Jotkin asiat on helpompi käsitellä tietokoneella, esim. tiliotteiden ja viitesiertolistojen käsittely ja tulostaminen
- Koska minulla aukeaa vain henkilökohtainen mobiilipalvelu. Haluan käyttää myös yritysmobiili palvelua, mutta se ei ole onnistunut
- lomallakin pitää jonkun hoitaa asiat ja en halua saada kännykkääni viestejä raha-asioista lomalla jossain päin maailmaa
- tositiliotteiden siirto Exceliin ja suodatus on helpompaa isolla ruudulla
- Oma tulostin liitetty vain tietokoneeseen, josta tarvittaessa tulostetaan dokumentteja.
- Hoidan mieluummin asiat tietokoneella
- Tällä hetkellä verkkopalveluiden käyttö tietokoneelta toimii meillä hyvin. Ainoastaan kirjautumiseen käyttäisin mobiilia (ei avainlukulistalle).
- Yrityksessämme on pöytätietokone, sillä käytetään pankkipalveluita ja Passeli-ohjelma on samassa koneessa. Ei tulla käyttämään mobiilia.
- Samojen yritystunnusten kautta hallinnoidaan useita yrityksiä. Työ tehdään muutenkin pääsääntöisesti koneella ja tarvittavat aineistot (esim. tiliotteet) pitää saada tallennettua koneelle.
- Verkon kautta parempi
- Jotkut asiat helpompi hoitaa tietokoneella
- Tietokone on parempi
- Työt teen pöydän ääressä tietokoneella, en kännykällä
- Käytän tietokonetta

- yrityksen käytössä on vain tietokone
- Käyttö ja toiminnot helpompia sekä selkeämpiä käyttämällä selainpohjaisena tietokoneella.
- tulosteiden kopiointi
- kirjanpidossa minun täytyy tallentaa E-laskut ja haluan tallentaa ne suoraan tietokoneelle. Laskutuksessa teen töitä kotikoneella ja siten on helpompi tutkia mitkä laskut on maksettu ja mitkä ei koneelle ladattavien tiliotteiden kautta (laskutuspalvelumme on eri paikassa kuin OP). Nämä tulee mieleen.
- Tietokone parempi vaihtoehto pankkipalveluiden hoitoon. Voisin käyttää mobiilipalveluita satunnaisesti tarvittaessa.
- Käytän päivittäin toimistolla tietokoneella pankkipalveluita.
- työt tehdään pääasiassa pöytäkoneella
- Tietokone pääasiallinen työväline
- Liian pienillä näytöillä ja näppäimillä. Monesti myös mobiilinäytöt ovat myös tietosisällöltään köyhempiä. Mobiilitunnistautumisen kyllä ottaisin, jos olisi. E-laskut teen läppärillä ja en voisi kuvitella, että näpertäisin samat kännykällä.
- Liian pieni näyttö
- Puhelin liian pieni ja hankala hoitaa kaikkia asioita
- Mobiililaitte liian pieni
- Laskujen luonti pienessä näytössä hankalaa
- Tarvitsen ison näytön ja kunnan näppäimistön

Palvelutarjonta

- Kirjanpito ohjelma ei mahdollista
- Mobiilipalvelut eivät ole samalla tasolla lähelläkään kuin esimerkiksi Nordealla. Vaihdoin Op:n asiakkaaksi Nordeasta ja tuntui kuin olisi siirtynyt kiviajalle jos miettii verkkopalveluita ja mobiilipankkia
- Tarvitaan tiedostojen siirtoa
- mobiilivarmenne ei toimi iPhone xs
- Aineistonsiirtopalvelu
- Liian kapea mahdollisuus
- Ei sieltä tietääkseni saa kaikkea tarvittavaa.

Vaihtoehtoja

- Pitää olla vaihto ehtoja
- Molemmat käytössä. Tarvitaan molempia, mutta ensisijaisesti OP verkkopalveluja
- ihan helppoa näinkin käytettynä
- Mobiilipalveluita vain älypuhelimella

Ei tarpeeksi tuttua:

- En ole tutustunut asiaan, homma hoitunut vanhoilla konsteilla
- ei näitä mobiilissa pelkästään viitsi hoidella

- Täytyisi ensin tutustua
- en tiedä niistä tarpeeksi

Muuta

- Avainlukulista OK
- ei lopetamme asiointia, jos kultalinkki ei enää toimi
- Tilitoimisto hoitaa

Liite 3: Miten OP-yritysmobiilipalveluiden tulisi muuttua, jotta kokisit OP-yritysmobiilin kiinnostavana?

Hinnoittelu

- Myöskään hinta ei saa nousta.
- Halvempi hinta ja luotettavammat palvelut

Palvelutarjonta

- Vahinko ilmoitusten tekeminen mobiilisovelluksella
- Kunnollinen verkkolaskutusysteemi.
- Sieltä pitää löytyä samat asiat, kuin selaimen kautta.
- Ei voi sanoa, että ei olisi kiinnostava jo nyt. Mutta se ei vaan sovi yrityksemme toimintaan taloushallinnossa, kun kaikki työ tehdään koneella, miksi siirtyä mobiiliin? Mitä tehdä tiliotteilla mobiilissa, kun se tarvitaan koneelle ja toiseen järjestelmään kirjanpitoa varten? E-laskujen vastaanotto, laskujen helppo maksaminen mobiilissa, mutta tämä aineito täytyy myös tallentaa toiseen järjestelmään kirjanpitoa varten. Tämä kaikki työ tehdään koneella, joten ei tunnu järkevältä siirtyä pelkästään mobiiliin, koska se tekee työstä hankalaa. Täytyisi ehkä kehittää integraatiot käytettävien järjestelmien kanssa, jotta mobiilissa ei tapahtuisi muuta kuin maksaminen. Mutta miksi kirjautua mobiiliin hoitamaan asioita, kun istuu anyway valmiiksi koneen äärellä? Jos olisi yrittäjä, joka hoitaisi asioita milloin mistäkin, varmaankin toimisi. En kuitenkaan koe että tämä olisi sopiva tapa hoitaa rahaliikennettä meidän yrityksessämme.
- Tunnuslukulistat kokonaan pois
- Pitäisi pystyä liittämään verkkopankki useampaan puhelinnumeroon, myös sellaiseen, jossa jo on henkilökohtaiset verkkopankkitunnukset!
- Pitäisi toimia kuten op.fi; kirjautumisen osalta, siellä sitten voisi vaihtaa roolia hlökohtaiselta puolelta yrityspuolelle, ehdottomasti myös arvopaperipalvelut. Lisäksi tänä päivänä tarvitsen ehdottomasti myös pc:llä op.fi palvelun
- Toinen hyvä vaihtoehto olisi saada erillinen tunnuslukulaite, jolla varmistukset tehdään, jolloin loman aikana henkilö, jolla on oikeus päästä kassakaappiin, voisi hoitaa laitteella raha-asiat lomani aikana ilman, että puhelintani tarvitaan ja joudun lähettelemään edelleen tekstiviestejä lisävahvistustunnuksista
- Parempi ja nopeampi vastaus maksunvälitys (verkkokauppa) ongelmiin ja parempi hinnoittelu. Checkout Finlandin organisaatio ja palvelut ja tekniset ratkaisut eivät vain toimi meidän tarpeisiimme vaan ovat lisänneet meidän työtämme ja aiheuttaneet meidän loppuasiakkaillemme ongelmia - mikä näkyy heidän tyytymättömyytensä mielle.
- 30" näyttö, yhteys SAP järjestelmiin
- Tapahtumien seuranta on nyt vain kolme kuukautta. Saisi olla ainakin kuusi kuukautta tai vuosi.
- Mobiiliavaimella pitäisi pystyä kirjautumaan kaikkiin palveluihin. On käsittämätöntä, että vain pieneen osaan voi käyttää mobiiliavainta ja silti joutuu kantamaan mukana avainlukulistaa. Menee mobiiliavaimen koko idea helpottamisesta hukkaan kun silti joutuu käytännössä joka paikkaa kirjautuessa käyttämään edelleen avainlukulistaa.
- Mobiililaitteiden rajoittaminen 3 laitteeseen, ei riitä kolme laitetta jos haluaa käyttää henk.koht mobiilia ja yrityksen mobiilia.
- OP kokeili muutama vuosi sitten mahdollisuutta tehdä arvopaperitoimeksiantoja mobiilisovelluksen kautta ja se vaikutti hyvältä sekä erittäin toimivalta ratkaisulta jatkuvasti liikkeellä olevalle asiakkaalle. Sitten palvelu poistettiin käytöstä, eikä kukaan osannut selittää miksi???
- Toivoisin, että sijoitustoimeksiantoja voisi edelleen tehdä mobiilisovelluksen kautta!

- Laskuja maksettaessa samalle yritykselle maksaessa useampaa laskua voit maksaa kopioi lasku ainoastaan kaksi laskua, esim. Handelsbanken voit maksaa vaikka kymmenen laskua kopio toiminnolla. Ohjelmointi nikkareilla olisi asian parantamiseksi hieman töitä, koska meillä on useasti monta laskua maksettavana samalle laskunsaajalle ja joutuu hakemaan laskupohjaa aina kahden laskun jälkeen uudelleen.
- ei mitään se toimii hyvin omalla pin koodilla; toivottavasti myös selaimen saataisiin helpompi järjestelmä kuin avainluku systeemi (yhdeällä istunnolla voi kulua yli 10 avainlukua ja se on TURHAUTTAVAA)
- Osuuspankilta toivoisin, että voisin katsoa samalla yhteydellä myös yrityksen tilitapahtumia. (Siis esimerkiksi oman henkilökohtaisen sovellukseni kautta tai sitten jonkin erillisen sovelluksen mutta jossa olisi yksityiset tilit ja yrityksen tilit mukana samalla alustalla)
- Juurikin olin kirjautumassa mobiilipankkiin mutta sovellus pyytää mobiilivaimen PIN-koodia eikä minulla ole aavistustakaan mikä se on. Eli vastaus kysymykseen on asiakkaan tiedottaminen ja kunnan ohjeet. Nyt pitää mennä sisälle selaimen kautta koska en tiedä mistä tuollaisen pin-koodin saa.
- Sijoituspalvelut tulisi olla merkittävästi paremmat, tarjota merkittävästi enemmän tietoa helpokäyttöisyys huomioiden. Vähintään perustiedot tulisi olla saatavissa heti kattavasti ja riittävän pitkältä ajalta.
- Tällä hetkellä on kätevää, kun voin hoitaa omat ja firman asiat samalla kertaa.
- Henkilökohtainen pankkipalvelu on kadonnut täysin ja näiden mobiilipalveluiden tarkoituksena on ainoastaan pankin kulujen karsiminen, ei asiakaspalvelu.
- Ei mitenkään - en haluaisi missään tapauksessa siirtyä pelkästään mobiiliin.
- Minulle yritysmobiili ei ole kiinnostava aiemmin luetelluista seikoista johtuen, mutta mobiilitunnistautuminen olisi ok ilman avainlukulistoja.

Käytettävyys

- Palvelun pitäisi olla helpompaa kun nykyisen palvelun käyttö.
- Olemme erittäin lähellä vaihtaa maksunvälityksemme jollekin muulle palvelun tarjoajalle
- ei tarvitse muuttaa mitään näin on hyvä
- Kyse enemmänkin laitteistosta. Mm. osakeseuranta ja ylipäänsä kaikki pankkitoiminnot helpompia sekä selkeämpiä käyttää näppäimistöllä, hiirellä ja isolla näytöllä.
- Sovellus sinänsä varmaankin ihan ok, mutta kännykässä sen käyttö on niin hankalaa pienen layoutin vuoksi.
- toimivuus iphonessa (Kahden simin puhelimessa (e-sim)
- Tällä hetkellä yritysmobiiliin käyttäminen ei ole tullut edes mieleen. Mainoksia olen varmaan nähnyt, mutta en kiinnittänyt huomioita. Lisäksi kun muita järjestelmiä (esim. toiminnanohjaus, taloushallinta) käyttää selaimessa koneella, ei tunnu järkevältä käyttää yhtä mobiilissa.
- Minun näkökulmasta täysin turha palvelu. Ei meidän kokoisen yrityksen rahoja hoideta kännykällä.
- Minun pitäisi nuortua 40 v, olla pienet sormet ja hyvä näkö
- ensinnäkin minulla on yksityisesti mobiiliyhteys ja se on tosi näppärä
- Sitä täytyisi kokeilla
- Hoidan yritykseen liittyvät talusasiani työpöytäni ääressä isolla hyvällä näytöllä. Mobiilius ei tuo mitään lisäarvoa. En halua tuijottaa lukuja pieneltä mobiilinäytöltä.
- minulla on toisessa pankkiryhmässä mobiiliyhteys yksityisesti ja yrityksen osalta. Yksityistä kanavaa voin käyttää sekä yrityksen että omien asioiden hoitamisessa. Maksut, oma siirto, saldokyselyt jne.

Vain raskaammat asiat pitää hoitaa yritysyhteyden kautta kuten tiliotteet ja mahdollisesti toisinaan verkkolaskut.

- En tarvitse mobiilia tällä hetkellä kun olen kuitenkin läppärillä päivittäin, tai ainakin melkein. En asentanut uuteen puhelimeen OP-yritysmobiilia kun en ollut käyttänyt sitä pitkään aikaan.
- jos mobiilipalvelu toimii ainoastaan kännykässä niin en vaihtaisi sitä siihen mistään hinnasta
- Ei mikään saa meitä käyttämään mobiilia.

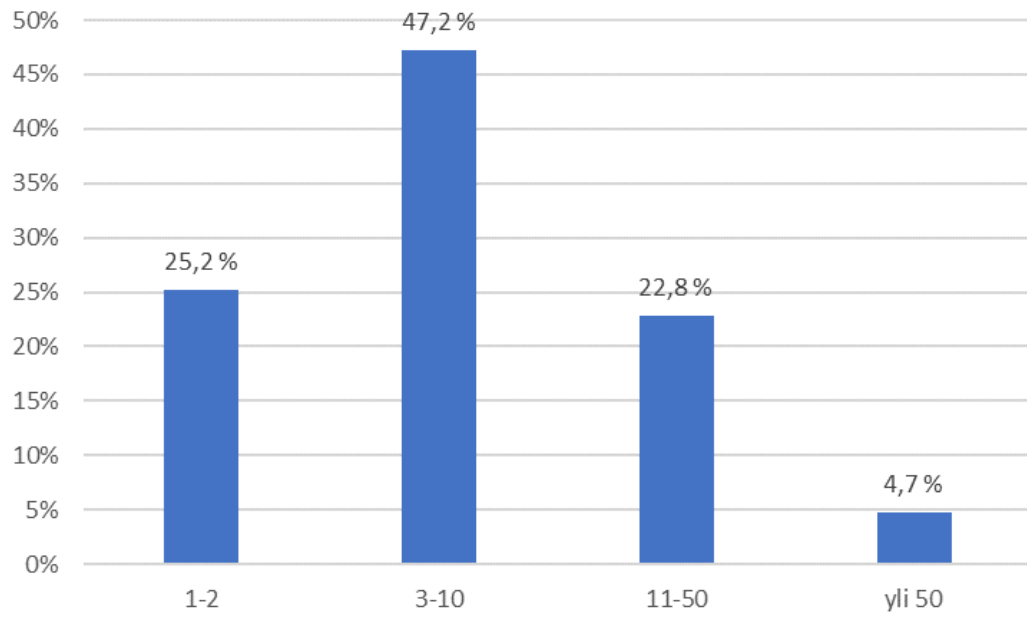
Tunnettavuus

- en osaa vielä sanoa, OP-yritysmobiili vasta vähän aikaa käytössä.
- Tietoa ja opastusta
- En tunne riittävän tarkasti vastatakseni
- En tunne näitä, joten en voi vastata.
- En tunne palvelua, en osaa sanoa.
- Ei ole kokemusta, en voi kommentoida
- Ei kiinnostusta
- Ehkä, jos järjestettäisiin info tilaisuus asiasta ja se olisi hinnaltaan jotenkin edullisempi. En tarvitse mobiilia, hoidan asiat mieluummin yhdessä pisteessä tietokoneella, isolla näytöllä. En halua muuttua mobiilikäyttäjäksi.
- Selkeä tiedonsaanti
- En osaa sanoa, koska en ole vielä käyttänyt yritysmobiilia. (En tiennyt tällaisen olemassa olosta ennen tätä kyselyä.)
- lisää tiedotusta mahdollisuuksista olisi hyvä alku
- On jo kiinnostava ja käytössä
- Näiden asioiden kiinnostavuus on nolla.

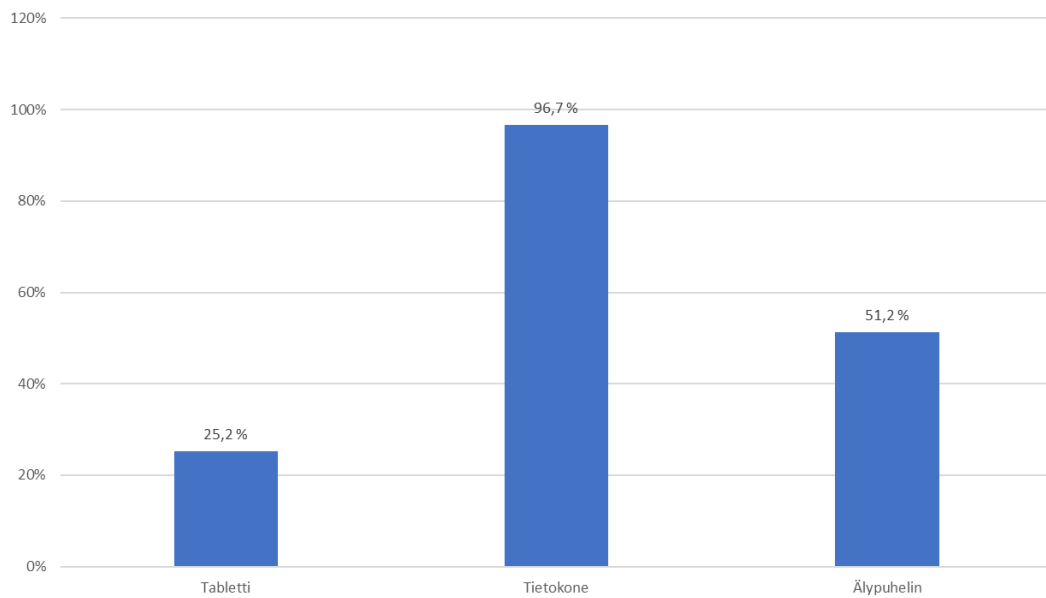
Luotettavuus

- Emme tule käyttämään, koska mobiiliympäristössä yksityisyydensuoja on keho.
- En luota siihen että niitä on turvallista käyttää
- Luotettavampi(liikaa käytykatkoja), monipuolisempi(osa toiminnoista puuttuu)
- Maksujen hyväksyntä ei ole onnistunut 2 edellisellä kerralla minun tunnuksilla. Kertoi että joku virhe ja koita myöhemmin uudelleen.

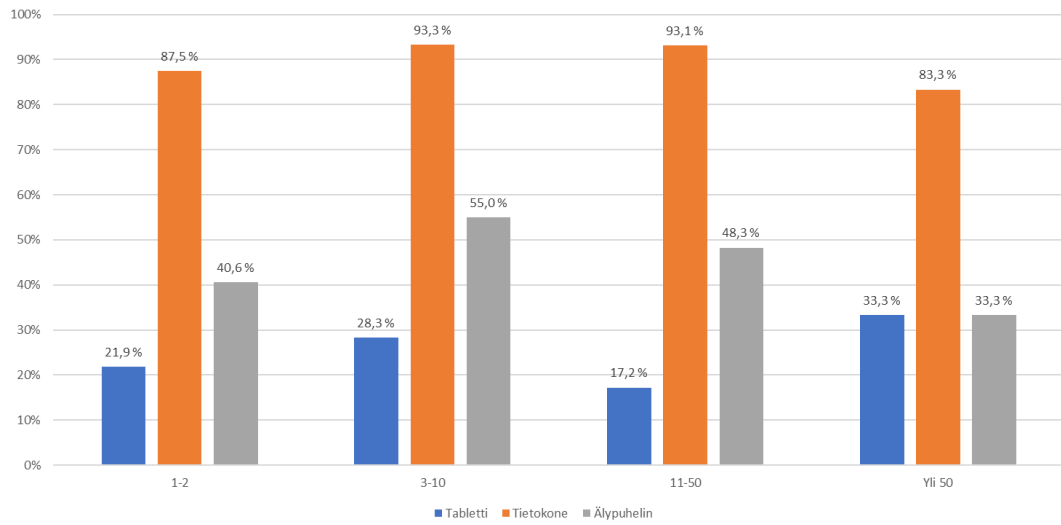
Liite 4: Yrityksen henkilöstömäärä.



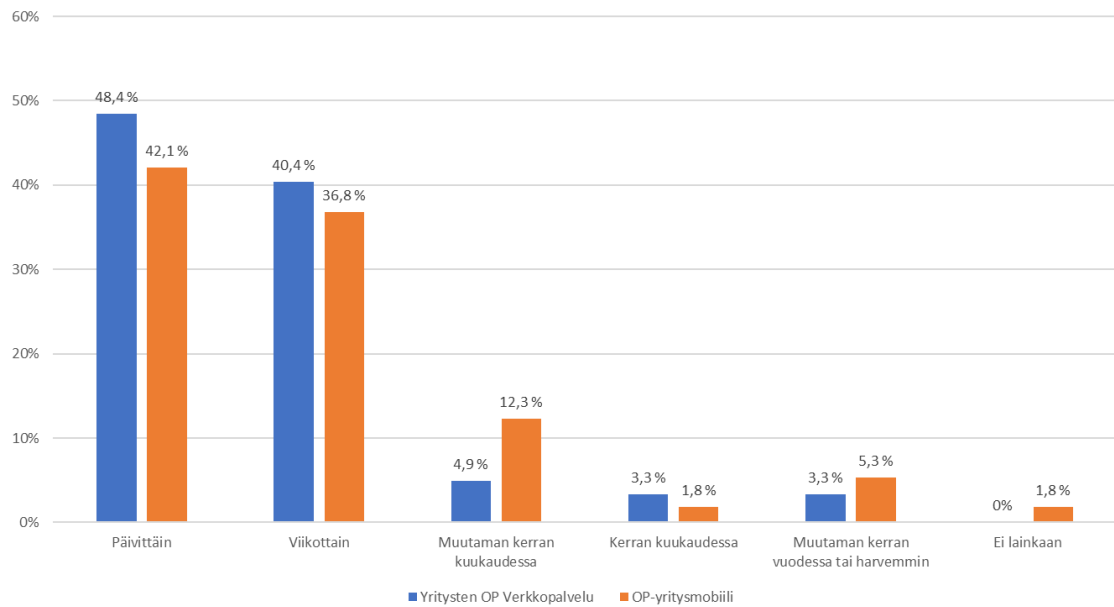
Liite 5: Yrityksien käyttämät laitteet.



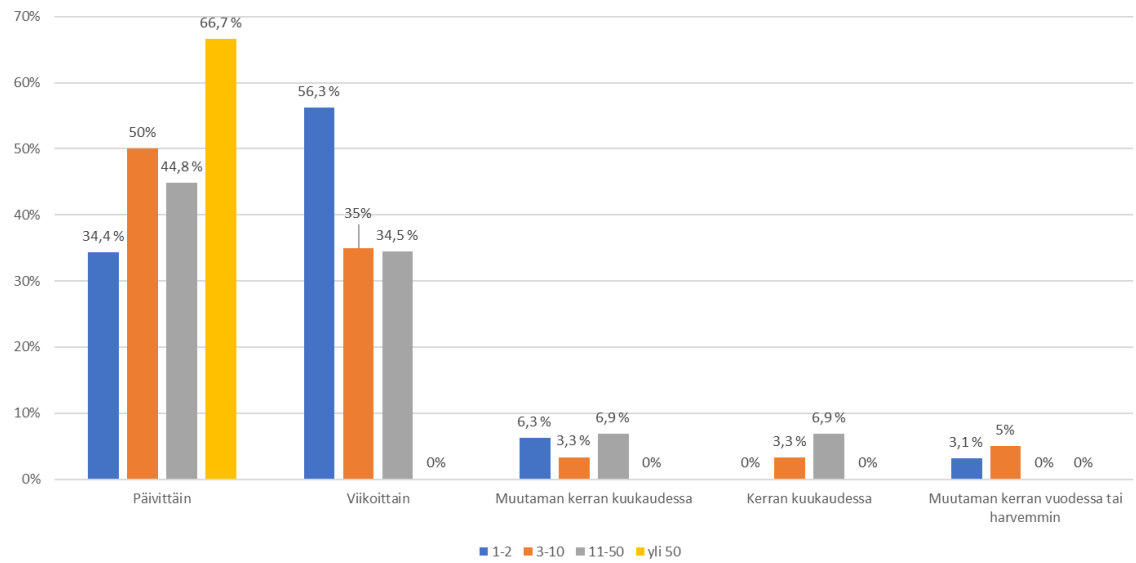
Liite 6: Yritysten käyttämät laitteet henkilöstömäärän mukaan.



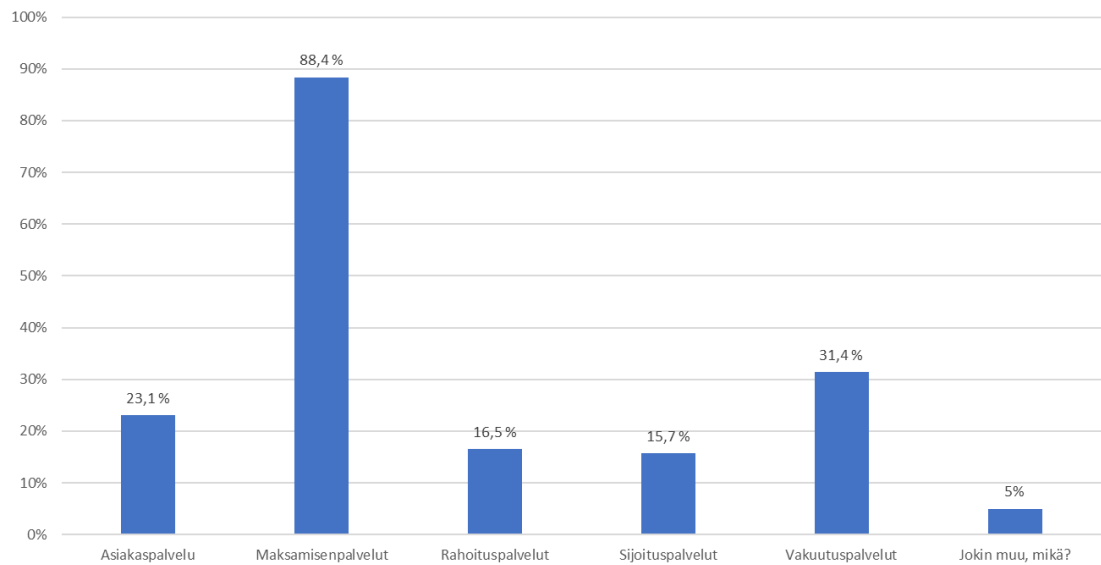
Liite 7: Yritysten OP-verkkopalvelun ja OP-yrittäjäsovelluksen käyttö.



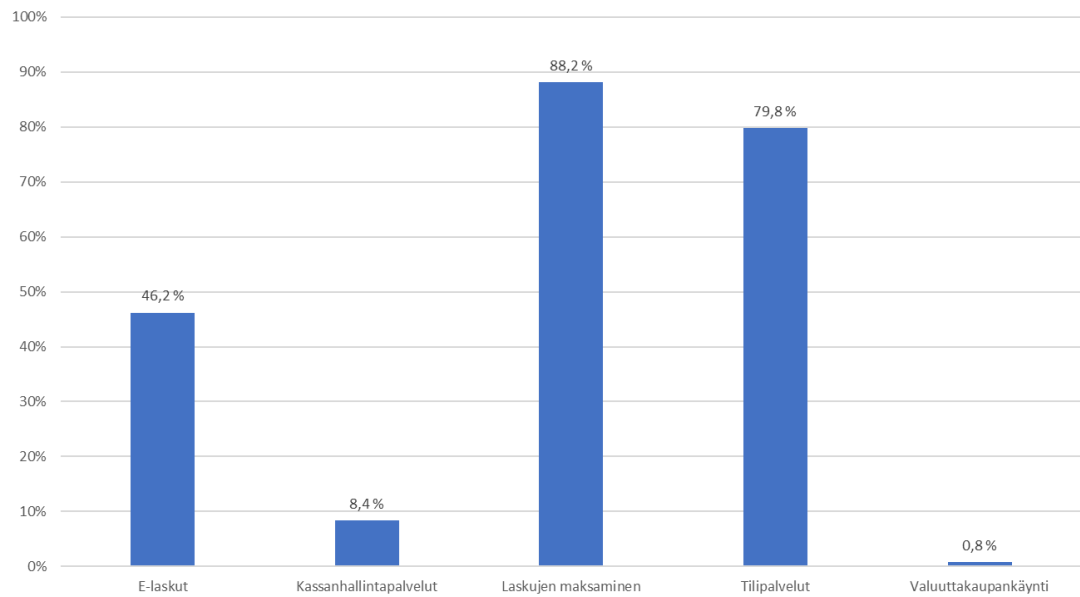
Liite 8: Palveluiden käyttö henkilöstömäärän mukaan.



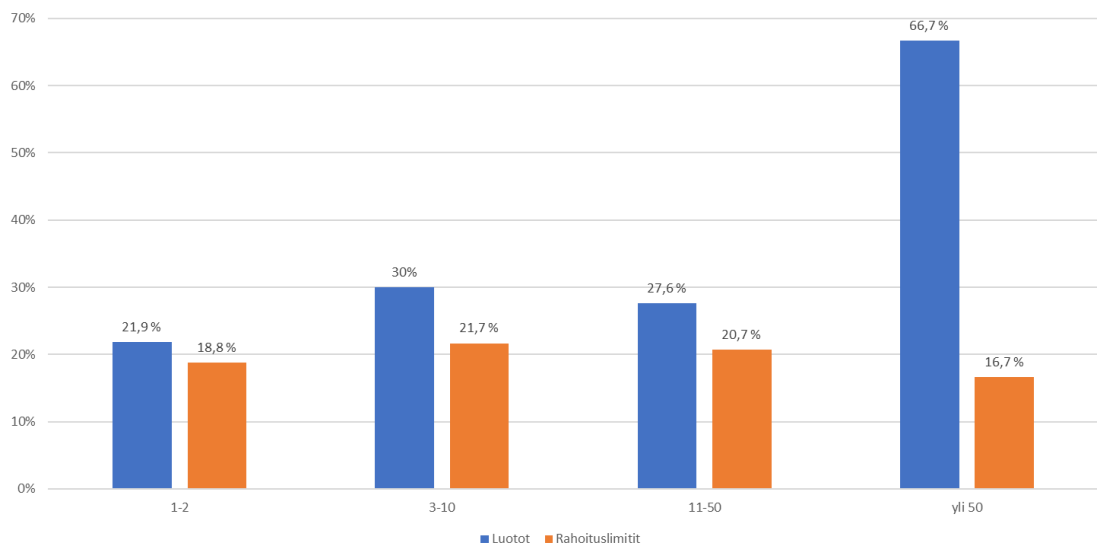
Liite 9: Yritysten tärkeimmäksi kokemat palvelut Yritysten OP-verkkopalvelusta.



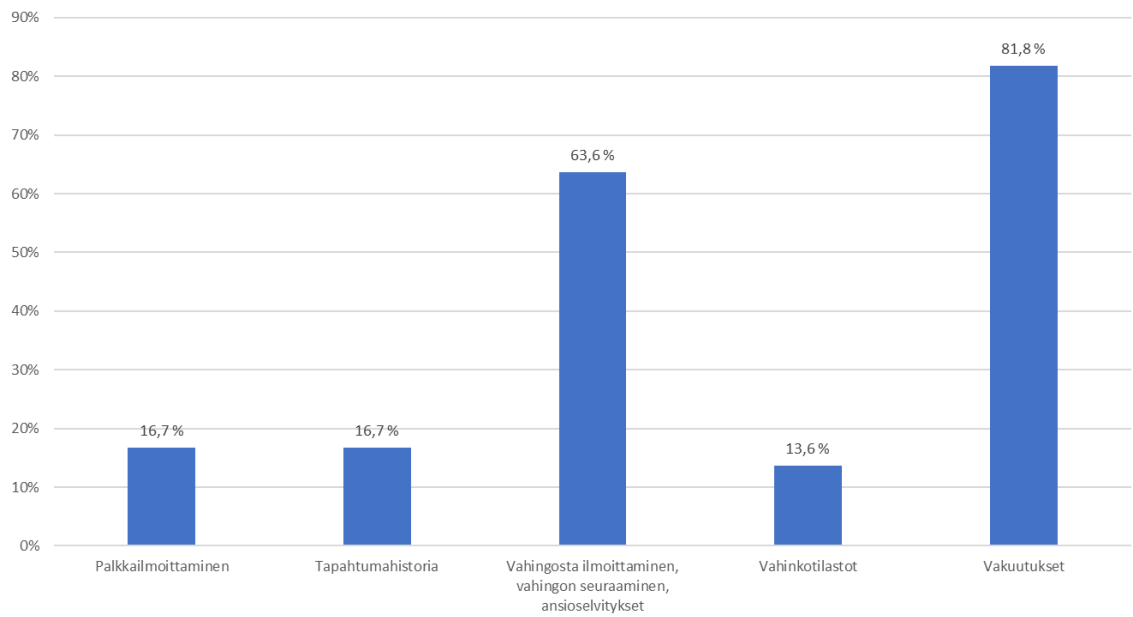
Liite 10: Maksaminen palveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa.



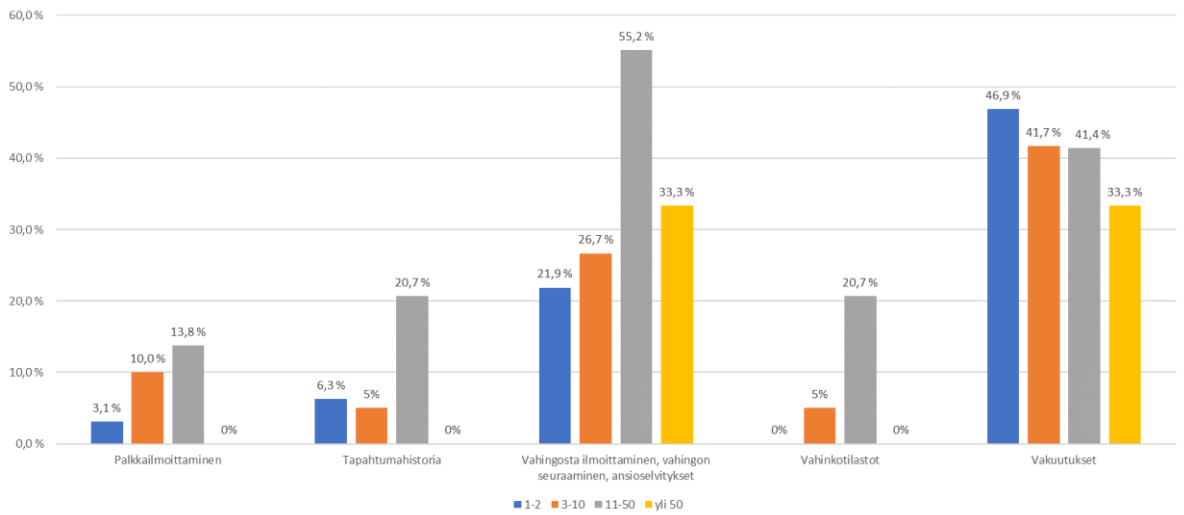
Liite 11: Rahoituspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa henkilöstömäärän mukaan.



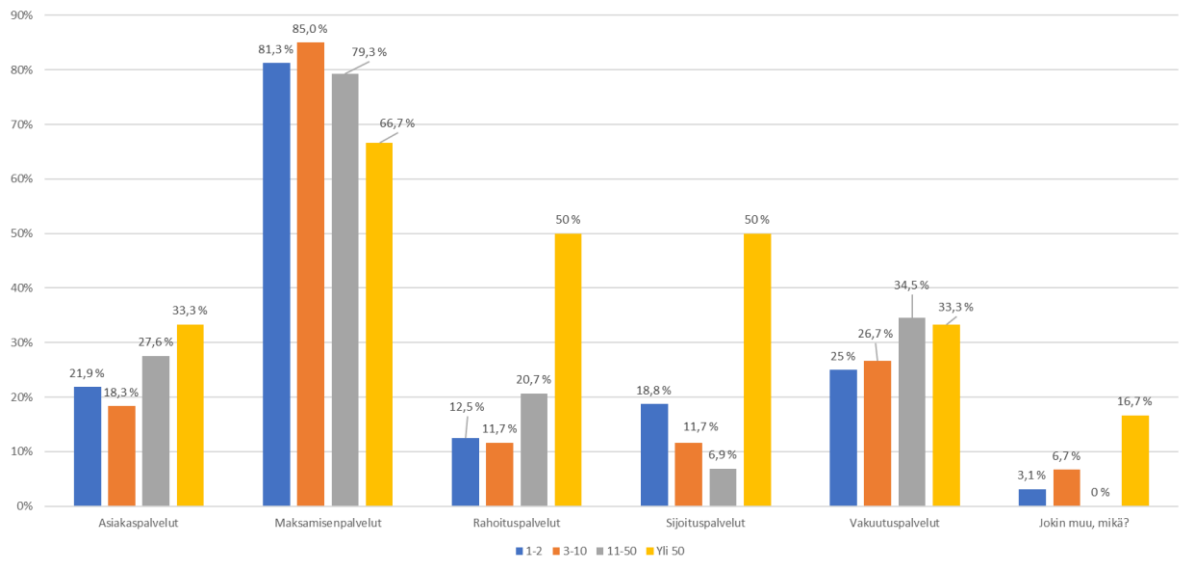
Liite 12: Vakuutuspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa.



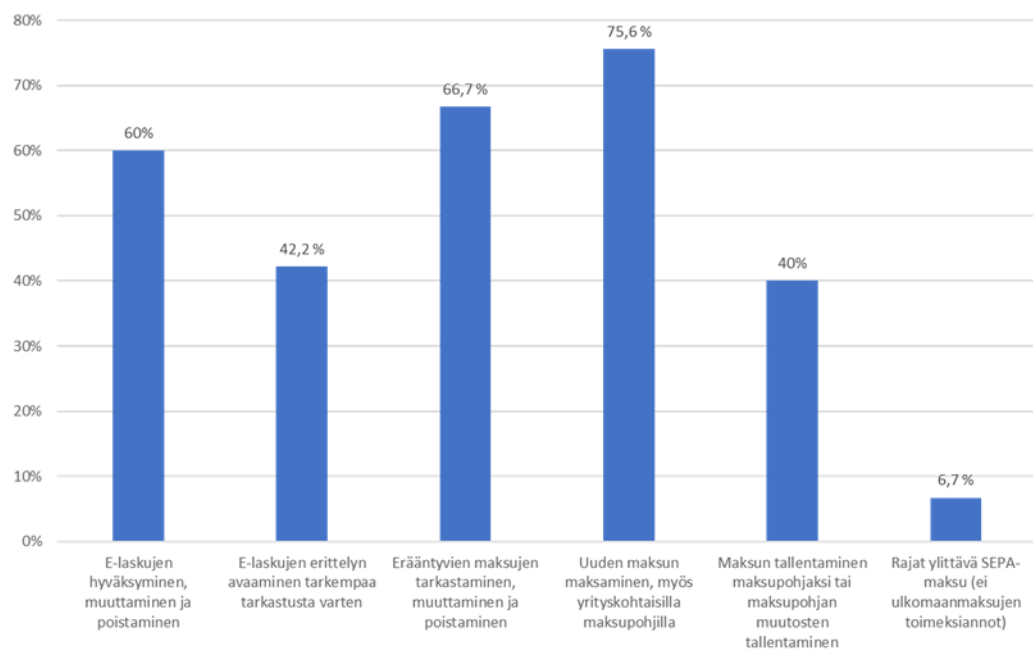
Liite 13: Vakuutuspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa henkilöstömäärän mukaan.



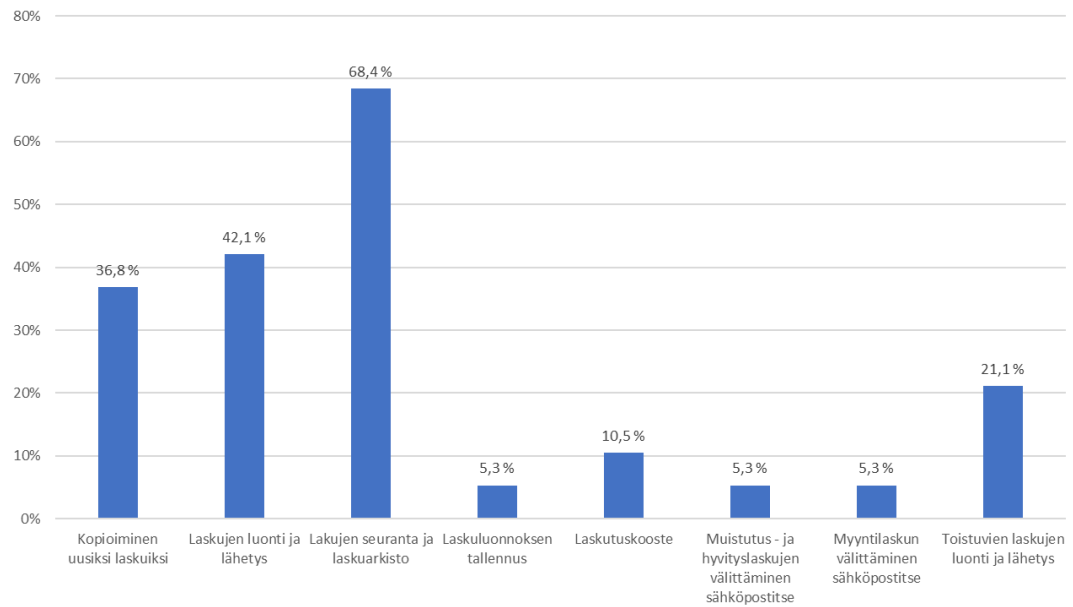
Liite 14: Asiakaspalveluiden käyttö Yritysten OP-verkkopalvelussa henkilöstömäärän mukaan.



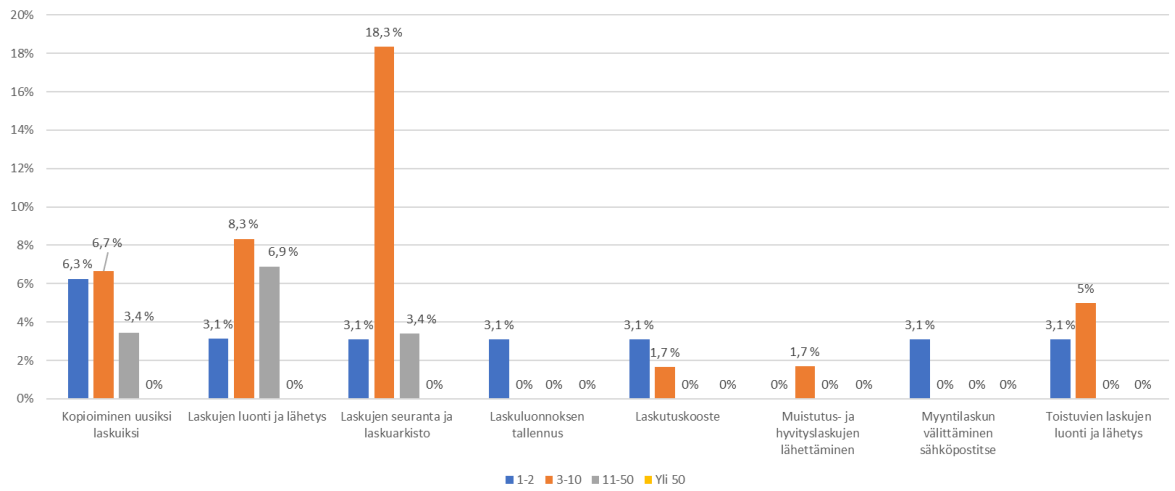
Liite 15: Käytetyimmät maksupalvelut OP-yritysmobiilissa.



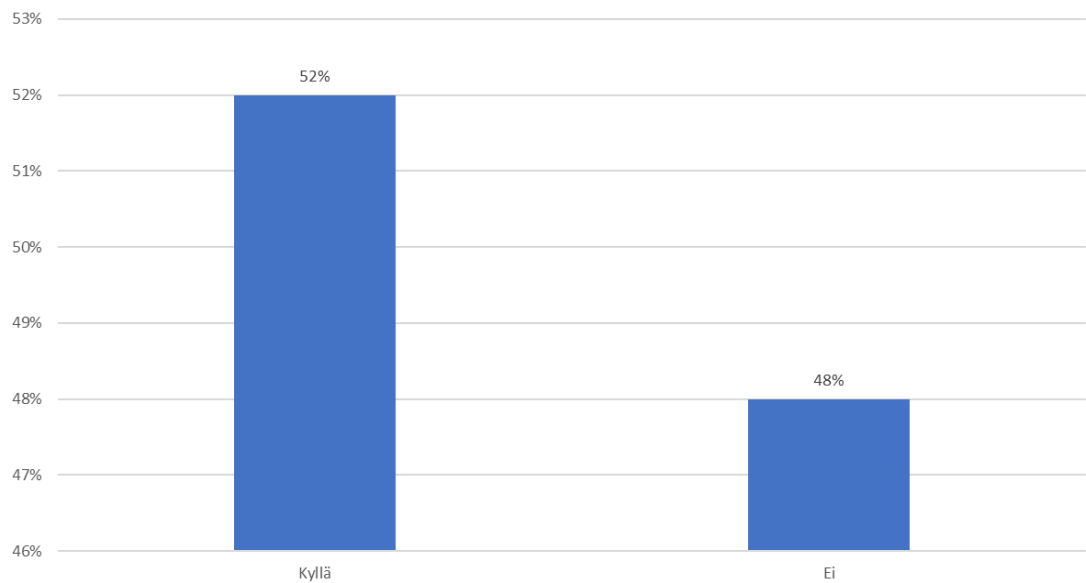
Liite 16: Käytetyimmät laskutuspalvelut OP-yritysmobiliissa.



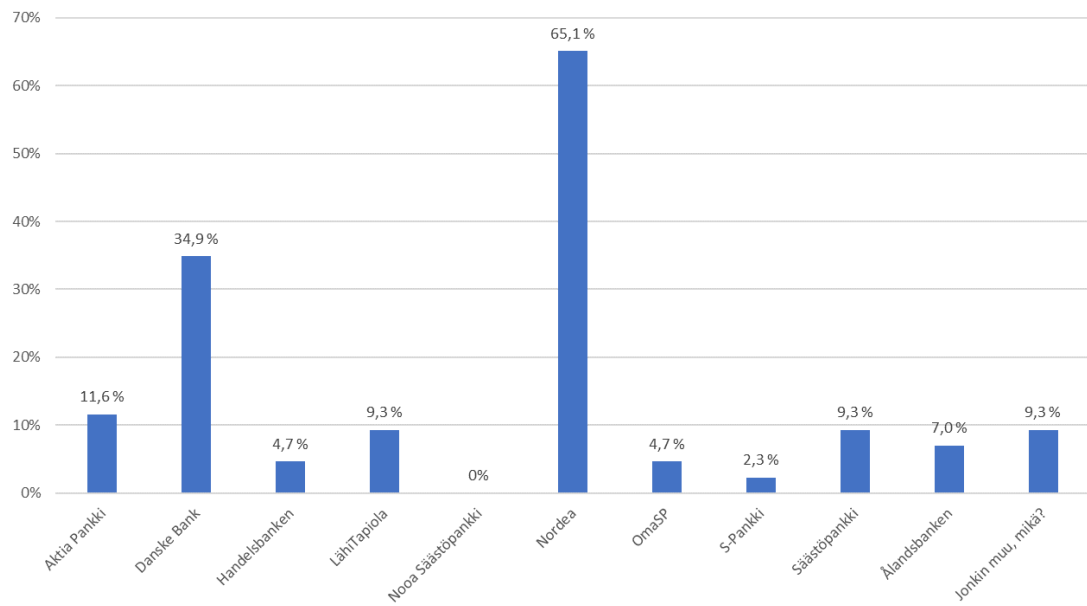
Liite 17: Tärkeimmät laskutuspalvelut OP-yrittäjämobiliissa henkilöstömäärän mukaan.



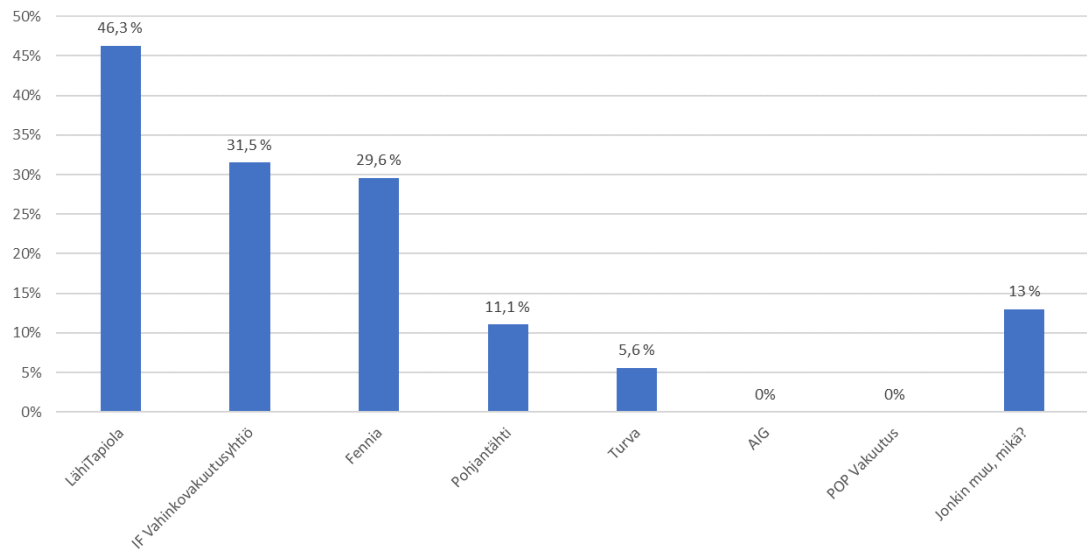
Liite 18: Muiden pankkien ja vakuutusyhtiöiden käyttö.



Liite 19: Yritysten käyttämät muut pankkipalvelut



Liite 20: Yritysten käyttämät muut vakuutusyhtiöt



Liite 21: OP Yrityspalveluiden käyttöönottoon vaikuttavat asiat

