

Sähköisen laskutuksen työryhmä: toimenpiteet verkkolaskun edistämiseksi

Alkusanat

Liikenne- ja viestintäministeri Suvi Lindén asetti huhtikuussa 2008 osana Arjen tietoyhteiskunnan toimintaohjelmaa työryhmän valmistelemaan sähköisen laskutuksen edistämistä ja käyttöönottoa. Työryhmän toimikaudeksi määrättiin 1.5. - 31.12.2008.

Työryhmän asettamisen tavoitteena on saada sähköinen laskutus yleistymään merkittävästi vuoteen 2011 mennessä. Työryhmän toimeksiantoon oli kirjattu, että julkisen sektorin tulee vaatia verkkolaskuina kaikki ostolaskut vuoden 2009 loppuun mennessä ja itse lisätä merkittävästi sähköistä myyntilaskutusta. Tavoitteena on niin ikään edistää yritysten ja kuluttajien välistä sähköistä laskutusta ja nostaa Suomi EU:n kärkimaihin sähköisten laskujen käytössä sekä julkisella että yksityisellä sektorilla.

Työryhmän tehtävänä oli arvioida sähköisen laskutukseen siirtymisen keskeiset ongelmat, eri toimijoiden roolit sekä tehdä tarvittavat esitykset ongelmien ratkaisemiseksi. Työryhmä sai myös tehtäväkseen esittää toimenpiteitä sähköiseen laskutukseen siirtymisen varmistamiseksi, mukaan lukien mahdolliset lainsäädäntötoimenpiteet. Lisäksi työryhmän tuli seurata kansainvälistä kehitystä.

Työryhmä katsoi sähköisen laskun tarkoittavan kaikkia laskuja, jotka kulkevat eri muodoissa sähköisesti. Määrittely kattaa siten EDI-laskut, sähköpostilaskut, skannatut laskut ja XML-laskut, joista jälkimmäisistä yleisesti käytetään nimitystä *verkkolasku*. Työryhmä keskittyi työssään verkkolaskuun, koska se totesi verkkolaskun tarjoavan teknisiltä ominaisuuksiltaan hyvän ja turvallisen tavan laajentaa sähköistä laskutusta nopeasti erityisesti työryhmän toimeksiannossa tärkeiksi todetuilla kuluttaja- ja kuntasektoreilla. Näillä sektoreilla verkkolasku on toisaalta lähes ainoa tarjolla oleva sähköisen laskutuksen vaihtoehto. Työryhmä arvioi myös verkkolaskun mahdollisuudet yleistyä kansainvälisessä sähköisessä laskutuksessa hyväksi.

Työryhmä toteaa, että verkkolaskutus etenee hyvin valtionhallinnossa ja suurissa yrityksissä, mutta toimenpiteitä verkkolaskun käyttöönoton vauhdittamiseksi tulee kohdistaa kuluttajiin, pk-yrityksiin ja kuntiin. Työryhmä on pyrkinyt rajaamaan työnsä siten, ettei päällekkäistä työtä tehtäisi muiden verkkolaskutuksen työryhmien kanssa. Työryhmän rooli oli siten identifioida kipupisteet, joiden takia verkkolaskutus ei etene eri käyttäjäryhmissä, ja tavoitteena määritellä toimet, joilla voidaan hakea laajaa vaikuttavuutta.

Työryhmä painottaa tarvetta vauhdittaa verkkolaskutusta konkreettisilla toimenpiteillä. Työryhmä pitää tärkeänä, että toimenpiteet verkkolaskutuksen esteiden poistamiseksi ja käyttöönoton edistämiseksi toimeenpannaan toimijoiden yhteistyönä.

Työskentelyssä nousi tarve selkeyttää verkkolaskujen viestinvälitystä liiketoimintana. Työryhmä katsoo, että käyttäjien kannalta parhaimpiin ratkaisuihin ja käytäntöihin päästään edistämällä kilpailua laskuviestien välitysmarkkinoilla. Työryhmä ehdottaa laskunvälitysverkkojen yhteentoimivuutta parantavia ratkaisuja ja toimenpiteitä erilaisten asiakastarpeiden huomioimiseksi. Työryhmä korostaa erityisesti viestinnällisiä toimia verkkolaskutuksen vauhdittamiseksi. Samoin nähdään tarpeellisena vahvistaa verkkolaskutuksen kehittämistyön koordinoitua ja ohjausmalleja.

Työryhmän puheenjohtajana toimi alivaltiosihteeri Juhani Turunen valtiovarainministeriöstä. Työryhmän jäseninä toimivat johtaja Risto Suominen Suomen Yrittäjät ry:stä, asiantuntija Veijo Turunen Elinkeinoelämän keskusliitosta, tuotepäällikkö Martti From Tieke ry:stä, erityisasiantuntija Olli-Pekka Rissanen valtiovarainministeriöstä, neuvotteleva virkamies Kirsi Miettinen liikenne- ja viestintäministeriöstä, lakimies Paula Hannula Kuluttajavirastosta, kaupallinen neuvos Antti Eskola työ- ja elinkeinoministeriöstä sekä erityisasiantuntija Tero Tyni ja varajäsenenä kehittämispäällikkö Annika Suorto Kuntaliitosta. Työryhmän sihteereinä toimivat neuvotteleva virkamies Taru Rastas liikenne- ja viestintäministeriöstä ja projektipäällikkö Jere Reinikainen valtiokonttorista. Työryhmä kokoontui kahdeksan kertaa. Työryhmä on työnsä aikana kuullut useita asiantuntijoita ja alan toimijoita.

Helsingissä 29.1.2009

Sähköisen laskutuksen työryhmä

Sisällysluettelo

1. Johdanto	5
1.1 Verkkolaskutuksen tilanne Suomessa	6
1.2 Verkkolaskun hyödyt	7
1.3 Toimijat verkkolaskumarkkinoilla	8
1.4 Kansainvälinen kehitys	9
1.5 Yhtenäinen euromaksualue (SEPA)	10
1.6 Verkkolaskuun liittyvää käsitteistöä	11
2. Toimenpidealueet	14
2.1 Palveluntarjoajien yhteentoimivuuden varmistaminen ja markkinoiden toimivuus	14
2.1.1 Nykytila	14
2.1.2 Kehittämisen näkökohtia	17
2.1.3 Työryhmän ehdotukset	18
2.2 Kuluttajien verkkolaskun käyttöönoton edistäminen: helppokäyttöisyys, toimintavarmuus, hyödyt ja luottamus	20
2.2.1 Nykytila	20
2.2.2 Kehittämisen näkökohtia	21
2.2.3 Työryhmän ehdotukset	22
2.3. Verkkolaskun käyttöönoton tukeminen julkisella sektorilla	23
2.3.1 Nykytila	23
2.3.2 Kehittämisen näkökohtia	26
2.3.3 Työryhmän ehdotukset	26
2.4 Pk-yritysten siirtyminen verkkolaskutukseen	28
2.4.1 Nykytila	28
2.4.2 Kehittämisen näkökohtia	28
2.4.3 Työryhmän ehdotukset	28
2.5 Viestintä: tiedotus ja markkinointi	29
2.5.1 Nykytila	29
2.5.2 Kehittämisen näkökohtia	30
2.5.3 Työryhmän ehdotukset	31
2.6 Verkkolaskutuksen edistämisen koordinointi ja mahdolliset ohjausmallit	32
2.6.1 Nykytila	32
2.6.2 Kehittämisen näkökohtia	33
2.6.3 Työryhmän ehdotukset	34

1. Johdanto

Työryhmä sai tehtäväkseen esittää toimenpiteitä sähköisen laskutuksen jouduttamiseksi. Työryhmä toteaa kuitenkin termistä **sähköinen laskutus**, että sen tulkitaan kattavan varsin laajan kirjon tapoja toimittaa sähköisesti laskuja tai laskutustietoa vastaanottajalle paperille painetun laskun sijasta.

Työryhmä katsoo, että tuloksellisinta ja tehokkainta on edistää sellaista sähköistä laskutusta, jossa laskulla olevien tietojen siirtyminen laskun eri käsittelyvaiheissa ohjelmistojen ja tietojärjestelmien välillä on helposti automatisoitavissa ja jonka nopea yleistyminen voi tukeutua olemassa olevaan laskutusinfrastruktuuriin, käyttäjien jo omaksumiin sähköisen asiointin käyttötottumuksiin, pieniin investointikustannuksiin sähköiseen laskutukseen siirtymisessä sekä laskutusmuodon turvallisuuteen. Työryhmä totesi, että sähköisen laskutuksen eri muodoista **verkkolaskulla** on edellä mainitut vahvuudet, minkä vuoksi työryhmä päätti keskittyä työssään kartoittamaan keinoja, joilla edistetään erityisesti verkkolaskutusta. Työryhmä arvioi, että verkkolaskun mahdollisuudet yleistyä kansainvälisen sähköisen laskutuksen muotona ovat hyvät. Toisaalta verkkolasku tarjoaa lähes ainoan mahdollisuuden siirtyä sähköiseen laskutukseen keskeisille kohderyhmille, kunnille ja kuluttajille.

Verkkolasku on TIEKEN Verkkolaskufoorumissa määritelty seuraavasti:

Verkkolasku on sähköinen lasku, jonka tiedot ovat automaattisesti käsiteltävissä ja josta voidaan tuottaa tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttava näkymä. Verkkolaskun vastaanottajana voi olla organisaatio tai kuluttaja. Verkkolaskun tunnusomainen piirre on laskulla olevan tiedon siirrettävyys automaattisesti. Organisaatioiden välisessä laskutuksessa verkkolasku voidaan siirtää automaattisesti laskuttajan tai palveluntarjoajan tietojärjestelmästä vastaanottajan taloushallinnon tai muuhun tietojärjestelmään. Kuluttajalle lähetetty verkkolasku on kuluttajan valitsemaan laskunvälityspalveluun lähetetty verkkolasku, josta on suora yhteys sähköiseen maksamiseen verkkopankissa. Verkkolaskusta tietokoneen näytölle tuotettava paperilaskua muistuttava näkymä helpottaa laskun kierrätystä, hyväksyntää ja muuta käsittelyä sekä myyjän että ostajan toiminnoissa.

Verkkolaskuna voidaan lähettää niin tavara- kuin palvelulaskujakin. Verkkolaskun

käsittely tapahtuu sähköisesti, eikä siitä ilman erityistä tarvetta tulosteta paperikopioita. Laskusta pitää kuitenkin olla valmius tulostaa kopio paperille.

Sähköpostilasku ei ole verkkolasku. Sähköpostilaskulla tarkoitetaan sähköpostiviestinä tai sen liitteenä lähetettävää laskua. Sähköpostiin liittyy merkittäviä tietoturva-, roskaposti-, virus- ja muita teknisiä ongelmia. Lasku tulee voida lukea organisaation vastaanottavaan ohjelmistosovellukseen konekielisessä muodossa, mikä on vaikeaa toteuttaa sähköpostilaskuille. Sähköpostilaskuosoitteille ei myöskään ole luotu verkkolaskuosoitteiston tapaista yhdenmukaista käytäntöä.

1.1 Verkkolaskutuksen tilanne Suomessa

Suomessa lähetetään ja vastaanotetaan vuosittain yhteensä noin 500 miljoonaa laskua. Näistä noin 300 miljoonaa on suunnattu kuluttajille. Verkkolaskujen osuus on kasvanut vuoden 2008 aikana voimakkaasti sekä kuluttajille että yrityksille ja yhteisöille suunnattujen laskujen osalta. Käytettävissä olevien tietojen mukaan verkkolaskuja on vuonna 2007 lähettänyt 12 prosenttia yrityksistä ja vastaanottanut 19 prosenttia yrityksistä (Tietotekniikan käyttö yrityksissä 2008, Tilastokeskus. Lähde: www.stat.fi/til/icte/2008/icte_2008_2008-11-20_kat_004_fi.html). Verkkolaskuosoitteiden määrä on kaksinkertaistunut vuoden 2008 aikana (TIEKEN välittäjiltä keräämät tiedot).

Työryhmä pyysi verkkolaskuvälittäjiä toimittamaan tietoja myös verkkolaskutuksen volyymien kehityksestä. Saatujen lukujen pohjalta on kuitenkin varsin vaikea saada käsitystä siitä, miten voimakasta kasvu on ollut, sillä toimijat kuvaavat kasvua eri tavoin. Verkkolaskujen välittäjiltä kerättyjen tietojen mukaan erityisesti verkkolaskua käyttävien organisaatioiden ja kuluttajien määrä on kasvanut erittäin voimakkaasti. Tämä ei kuitenkaan ole näkynyt yhtä voimakkaana kasvuna välitettyjen verkkolaskujen määrissä.

Verkkolaskujen osuuden vertailu eri maiden välillä on myös varsin vaikeaa. Usein vertailuissa kohteena ovat kaikki sähköiset laskut, jolloin esimerkiksi EDI-laskut, skannatut laskut ja sähköpostilaskut ovat mukana vertailuluvuissa.

1.2 Verkkolaskun hyödyt

Verkkolaskutukseen siirtymisestä on hyötyä sekä laskun lähettäjälle, että vastaanottajalle. Verkkolaskujen lähettäjälle merkittävä hyöty on nopeampi laskutusprosessi, jolloin maksu saadaan nopeammin tilille. Laskun lähettäjän manuaalityövaiheet vähenevät ja laskutusaineiston sähköinen arkistointi tehostaa laskutusprosessia. Koska yhä useampi yritys ja organisaatio haluaa saada laskunsa verkkolaskuna, korostuu myyntilaskujen sähköistämässä myös asiakaspalvelun näkökulma. Verkkolaskutuksesta muodostuneen aluksi kilpailuetu ja myöhemmin edellytys.

Myös verkkolaskujen vastaanottamisessa manuaalityö vähenee ja ostolaskun käsittely nopeutuu. Verkkolasku mahdollistaa laskujen kontrollien automatisoinnin ja helpottaa arkistointia. Myös virheet vähenevät ja kirjanpito automatisoituu. Kytkemällä verkkolaskujen käsittely hankintatoimeen ja tehtyihin tilauksiin mahdollistetaan koko ostolaskujen käsittelyprosessin automatisointi. Verkkolasku tulee nähdä merkittävänä osana hankintatoimen prosessien kehittämistä. Lisäksi verkkolaskulla olevia tietoja voidaan hyödyntää vastaanottajan muissa järjestelmissä.

Kuluttajalle suurin hyöty verkkolaskutukseen siirtymisestä muodostuu laskujen käsittelyn helpottumisesta ja laskun maksamiseen liittyvien virheiden vähenemisestä. Verkkolaskulla kuluttaja voi vähentää postin määrää, koska paperilaskun sijaan voi verkkopankkiin tai muuhun palveluun vastaanottaa verkkolaskun, jossa on samat tiedot kuin paperisessa laskussa. Kuluttaja voi tarkastella verkkolaskua tietokonenäytöllään ja halutessaan tallentaa sen omalle koneelleen ja tarvittaessa tulostaa paperille. Verkkolaskupalveluissa voi myös arkistoida laskuja sähköisenä.

Verkkolasku on merkittävä sähköistä asiointia eteenpäin ajava tekijä. Yritysten, yhteisöjen ja kuluttajien siirtyessä verkkolaskun käyttöön ja sähköiseen laskujen käsittelyyn myös kynnys muiden sähköisten palvelujen käyttöönotolle madaltuu.

Myös viranomaistoiminta helpottuu yritysten ja yhteisöjen käyttäessä verkkolaskuja ja laskujen sähköistä käsittelyä. Esimerkiksi verotarkastus on mahdollista suorittaa aikaisempaa huomattavasti laajemmin ja tehokkaammin.

Verkkolasku on ympäristöystävällinen tapa välittää laskuja.

Alla olevassa listassa on mainittu keskeisiä verkkolaskun hyötyjä laskun lähettäjälle ja vastaanottajalle (lähde: www.yrittajat.fi)

Laskuttajalle:

- nopea laskun välitys
- materiaalikustannukset vähenevät
- asiakaspalvelu paranee
- manuaaliset työvaiheet vähenevät
- sähköinen arkistointimahdollisuus
- ulkoistamismahdollisuus

Vastaanottajalle:

- ei manuaalista laskun syöttöä
- lisäarvopalveluiden tuottaminen (automaattikontrollit)
- nopea laskun kierrätys
- helpottaa arkistointia
- virheet vähenevät (tallennus- ja käsittelyvaiheessa)
- kirjanpito automatisoituu

1.3 Toimijat verkkolaskumarkkinoilla

Verkkolaskun käyttäjät on jaettavissa laskujen lähettäjiin ja vastaanottajiin. Verkkolaskun lähettäjinä toimivat niin yritykset kuin muutkin yhteisöt. Vastaanottajina toimivat näiden lisäksi myös kuluttajat. Yksityshenkilöiden lähettämien laskujen määrä on niin pieni, ettei sitä ole tässä vaiheessa tarkasteltu.

Verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottoon tarvitaan ohjelmisto tai palvelu sekä välittäjä tai välittäjiä. Välittäjinä toimivat Suomessa verkkolaskuoperaattorit ja pankit. Verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottoon voi käyttää omaa ohjelmistoa tai erillistä palvelua. Verkkolaskuja lähettävien ja vastaanottavien yritysten ja yhteisöjen toimintamallit vaihtelevat jonkin verran. Lähettäjät ja vastaanottajat on jaettavissa esimerkiksi toimijan koon mukaan eri palvelujen pääasiallisiksi käyttäjiksi. Lisäksi kuluttajat muodostavat oman ryhmänsä.

Työryhmä arvioi, että valtionhallinnossa ja suuremmissa yrityksissä verkkolaskutus on jo varsin laajasti käytössä. Kohderyhmiksi, joiden verkkolaskuun siirtymisen jouduttamiseen tarvitaan edistämistoimia, todettiin erityisesti kuluttajat, pk-yritykset ja kunnat.

1.4. Kansainvälinen kehitys

Verkkolaskutuksen kansainvälinen kehitystoiminta on vuosia keskittynyt erilaisten toimintatapojen ja standardien kehittämiseen. Näille on perustettu pohjoismaisia, EU-tasoisia ja globaaleja työryhmiä ja hankkeita. Kehitystyö on ollut hidasta. Verkkolaskutuksesta ei ole suoraa EU-lainsäädäntöä, mutta sitä säännellään osin ALV-direktiivissä. Tämä direktiivi on kuitenkin verkkolaskutuksen sääntelyn osalta varsin väljä, eikä se ole merkittävästi jouduttanut rajojen yli tapahtuvan verkkolaskutuksen yleistymistä.

EU:n komissio on asettanut uusia nopeammin toimivia työryhmiä tekemään ehdotuksia kehityksen vauhdittamiseksi. Verkkolaskutukseen siirtymisellä saavutettavissa olevat kokonaiskustannussäästöt ovat merkittäviä Euroopan tasolla. Komissio on myös enenevässä määrin antanut taloudellista tukea erilaisille hankkeille. Kysymys on pitkälti myös sisämarkkinoiden toimivuudesta. Kehitys on osin maailmanlaajuista, mutta viime aikoina on erityisesti korostunut EU:n sisäinen kehitys.

Yhteinen tahtotila kehittää verkkolaskutusta on olemassa ja verkkolaskutuksen merkitys on huomioitu. Eri maiden kehitysasteet ovat kuitenkin huomattavan eri tasolla. Myös eri maiden lainsäädännöt poikkeavat toisistaan. Nämä asettavat yhdessä suuria haasteita yhtenäiselle kehitykselle. Tässä tilanteessa nähdään komission rooli keskeiseksi.

Pohjoismaat ovat olleet verkkolaskutuksen edelläkävijöitä. Varsinkin Suomessa on toteutettu kansainvälisesti ainutlaatuisia verkkolaskutuksen infrastruktuuritoimia, kuten perustettu Verkkolaskufoorumi, verkkolaskuosoiteisto ja verkkolaskutuksen testauspalvelu sekä laadittu verkkolaskutuksen yhdysliikennemalli, yhdysliikennetaulukko ja välittäjien arviointikriteerit. Vaikka Suomessa on edelleen puutteita verkkolaskutoimijoiden yhteistoiminnassa, ollaan siinä monia kilpailijamaitamme edellä. Suomea arvostetaan alueella. Tämä on näkynyt esimerkiksi siinä, että kun EU:n komissio nimesi eurooppalaisia verkkolaskutuksen asiantuntijoita korkean tason European

eInvoicing Expert Group -työryhmään pohtimaan välittömiä toimia, valittiin ryhmään vahva suomalaisedustus.

Toimintatapojen ja standardien kehityksessä merkittäviä foorumeja ovat ISO ja UN/CEFACT -standardointityöryhmät. Käytännön toiminnan, esimerkiksi maiden välisen viestinvälitysverkon kehittämisessä keskeinen on PEPPOL-hanke. Hankkeen budjetti on 20 miljoonaa euroa ja rahoituksesta vastaa puoliksi komissio ja puoliksi jäsenmaat. Hankkeessa on mukana yhdeksän jäsenmaata. Osallistujamäärää on tarkoitus kasvattaa vuonna 2009. Suomen edustajat ovat mukana edellä mainituissa standardointi- ja kehitysoorumeissa ja -hankkeissa.

Kansainvälinen verkkolaskutus on vielä kehittymätöntä. Suomen kehityksessä tulee ottaa huomioon kansainvälinen yhteensopivuus.

1.5 Yhtenäinen euromaksualue (SEPA)

Eurooppalaiset pankit, Euroopan keskuspankki, kansalliset keskuspankit sekä Euroopan komissio ovat luomassa yhtenäistä euromaksualueutta (Single Euro Payments Area). Tavoitteena on, että kuluttajat, yritykset ja yhteisöt voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen tai maiden välinen. Päämääränä on luoda maksamisen peruspalveluille yhtenäiset käytännöt ja standarditaso.

Tässä vaiheessa SEPA kattaa tilisiirrot, maksukortit ja suoraveloituksen. Verkkolaskujen kannalta merkittävintä on SEPA- suoraveloituksen käyttöönotto, joka tapahtuu vuoden 2010 loppuun mennessä. Suomalaiset pankit ovat esittäneet kantanaan, että kuluttajan verkkolasku on SEPA-suoraveloitusta kustannustehokkaampi ja yksinkertaisempi palvelu, joka tulee aikanaan korvaamaan suoraveloituksen. SEPA:n käyttöönotto antaa tilaisuuden edistää verkkolaskun käyttöä kuluttajien keskuudessa.

1.6 Verkkolaskuun liittyvää käsitteistöä

Verkkolasku	<p>Verkkolasku on sähköinen lasku, jonka tiedot ovat automaattisesti käsiteltävissä ja josta voidaan tuottaa tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttava näkymä. Verkkolaskun vastaanottajana voi olla organisaatio tai kuluttaja. Verkkolaskun tunnusomainen piirre on automaattisuus. Yritysten välisessä laskutuksessa verkkolasku voidaan siirtää automaattisesti laskuttajan tai palveluntarjoajan järjestelmästä vastaanottajan taloushallinnon tai muuhun järjestelmään. Verkkolaskusta tuotetaan tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttava näkymä, joka helpottaa laskun kierrätystä, hyväksyntää ja muuta käsittelyä sekä myyjän että ostajan toiminnoissa.</p> <p>Kuluttajaverkkolasku on verkkolasku joka on lähetetty kuluttajan valitsemaan palveluun, josta on suora yhteys sähköiseen maksamiseen verkkopankissa.</p>
EDI-lasku	<p>Nimi on lyhenne virallisesta EDIFACT- laskusta. EDI on kehitetty 80-luvulla suuryritysten tarpeisiin ennen verkkolaskukautta ja se perustuu kahden yrityksen väliseen hankinta-sanomien sähköistämiseen sekä niiden automaattiseen käyttöön kummankin tietojärjestelmissä. Hankinta-sanomat sisältävät laajan kirjon erilaisia sanomia, kuten esim. tarjouspyyntö-, tarjous-, tilaus-, tilausvahvistussanomiat. Välitysratkaisut pohjautuivat EDI/OVT- ratkaisuihin, joissa on käytetty ja käytetään edelleen EDIFACT- sanomastandardeja. EDI- lasku ei ole verkkolasku.</p>
Finvoice	<p>Finanssialan Keskusliitto ry:n verkkolaskumäärittäminen.</p>
Finvoice-välityspalvelu	<p>Pankkien yhteinen palvelu, jossa laskut välittyvät Finvoice- muodossa pankkien välillä. Palvelun käyttö edellyttää sekä verkkolaskun lähettäjältä että vastaanottajalta sopimusta oman pankin kanssa. Asiakas voi sopimuksessa valtuuttaa niin sanotun aineistonhoitajan (tilitoimisto, verkkolaskuoperaattori, palvelutalo) lähettämään ja vastaanottamaan laskuaineistoja puolestaan. Asiakkaan ja pankin väliseen sopimukseen liittyy palvelukuvaus ja ehdot, jolloin laskuttaja tietää mitä vastaanottajan kanssa on sovittu ja päinvastoin. Finvoice-välityspalvelu sisältää kuittausmenettelyn, jossa laskuttaja saa tiedon, jos laskua ei voida toimittaa vastaanottajalle välityspalvelusta noudettavaksi.</p>
e-lasku	<p>e-lasku on pankkien yhdessä kehittämä kuluttajien verkkolasku, jonka kuluttaja vastaanottaa verkkopankkiinsa.</p>

JHS 155	Julkisen hallinnon suositus 155: Verkkolaskujen käyttö julkishallinnossa. 17.11.2003. Uusi päivitys on tulossa kevään 2009 aikana.
Minimitietosisältö	Tällä hetkellä Suomessa käytössä olevista laskumalleista (TEAPPSXML, Finvoice) löytyvät yhteiset tiedot, jotka voidaan konvertoida eri laskumallien välillä. Minimitietosisältö ollaan uudistamassa.
NET-posti-lasku	Itellan kehittämä kuluttajien verkkolasku, jonka kuluttaja vastaanottaa net-postiin.
Verkkolaskuvälittäjä	Verkkolaskuoperaattorit ja pankit, joista käytetään yhteisesti nimitystä verkkolaskuvälittäjät.
Suoraveloitus	Suoraveloituksessa pankki veloittaa asiakkaan antamalla valtuutuksella laskut asiakkaan tililtä eräpäivänä ja tilittää ne laskuttajan tilille.
Sähköpostilasku	Sähköpostiviestinä tai sen liitteenä (esim. pdf-tiedostona) lähetettävä lasku. Sähköpostilasku ei ole verkkolasku.
Sähköinen lasku	Laajempi käsite, joka sisältää verkkolaskun lisäksi EDI-laskun ja sähköpostilaskun.
Verkkolaskuosoitteisto	TIEKE:n ylläpitämä tietokanta verkkolaskuja lähettämään ja vastaanottamaan pystyvistä yhteisöistä ja näiden verkkolaskuosoitteista. Verkkolaskuosoitteisto löytyy Verkkolaskufoorumin sivuilta www.tieke.fi/verkkolaskuosoitteisto .
Verkkolaskuformaatti	Verkkolaskun yksilöivä esitystapa, esim. Finvoice 1.2, TEAPPS 2.5.
Verkkolaskuosoite	Verkkolaskuosoite on laskuttajan tai vastaanottajan osoite, jonka avulla verkkolaskut välitetään. Verkkolaskuosoite voi olla muotoa OVT- tunnus, IBAN-tunnus, Verkkolaskutili tai Verkkopalvelutunnus.
Verkkolaskun ulkoasu	XML-laskuissa kuva voidaan esittää selaimen avulla, saattaa myös olla kuvana esim. pdf-muodossa.
XML	(eXtensible Markup Language). Laajalle levinnyt rakenteellisten asiakirjojen kuvaustapa. Useat standardit pohjautuvat tähän. Lisätietoja: www.w3.org

Välittäjä	Verkkolaskuja välittävä organisaatio.
Välittäjän tunnus	Verkkolaskuja välittävän organisaation tunnus. Suomessa käytetään OVT-tunnusta (verkkolaskuoperaattorit) sekä BIC- tunnusta (pankit).
Yhdysliikennemalli	Yhdysliikennemallissa on välittäjien keskenään sopima toimintamalli sekä keskinäinen toimintatapa. Yhdysliikennemallia käyttävät välittäjät ovat myös sopimussuhteessa toisiinsa.

2. Toimenpidealueet

Seuraavassa esitetään nykytilan kuvaus, kehittämisenäkökohtia ja työryhmän ehdotukset määritellyillä toimenpidealueilla.

2.1 Palveluntarjoajien yhteentoimivuuden varmistaminen ja markkinoiden toimivuus

2.1.1 Nykytila

Suomessa on kehittynyt verkkolaskujen välitysinfrastruktuuri, jossa välittäjinä toimivat nykyisellään pankit ja operaattorit.

Markkinoilla on useita vaihtoehtoisia toimintamalleja verkkolaskuviestien välitykseen:

- Välittäjäverkosto muodostuu verkkolaskuoperaattoreista ja pankeista.

Pankkiverkko: Pankit välittävät laskuja yritysten välillä olemassa olevia verkkopankkiyhteykskanavia käyttäen. Verkkopankeissa on mahdollisuudet laskujen vastaanotolle, arkistoinnille ja laskujen hallinnalle. Kilpailuetuna on olemassa olevan infrastruktuurin käyttö. Verkkopankin laaja käyttötottumus tukee toimintamallia, kun lasku kytkeytyy luontevasti maksamiseen, eikä maksutietoja tarvitse antaa erikseen. Pankit tarjoavat verkkolaskupalveluja myös kuluttajille.

Verkkolaskuoperaattoreiden verkko: Verkkolaskuoperaattorit ovat välittäneet laskuja pidempään kuin pankit. Myös volyymit ovat suuremmat. Operaattoriverkon kilpailuetuina voidaan nähdä laajempi sähköisten sanomien valikoima (esimerkiksi hankintasanomat ja muut prosessiin liittyvät viestit), laskuliitteet ja mahdollisuus useampien teknisten standardien käyttöön.

- Internet-pohjaiset ratkaisut: Laskun lähettäjä ei tarvitse välttämättä omaa ohjelmistoa vaan voi tallentaa laskut palveluun. Vastaanottaja saa laskun joko

suoraan verkkolaskuna tai tiedon palveluun saapuneesta laskusta esimerkiksi sähköpostitse ja voi tallentaa laskun internet-palvelusta omiin järjestelmiinsä. Palvelussa on alhainen järjestelmäkustannus sekä laskun lähettäjälle että vastaanottajalle. Tällä on merkitystä erityisesti niille toimijoille, joiden laskutusjärjestelmät eivät tue verkkolaskujen lähetystä pankki- tai operaattoriverkkoon.

- Laskuttajien omat sähköiset asiointipalvelut: Laskuttajien kehittämät palvelut, jossa internet-sivuilla esitetään laskuja sähköisessä muodossa. Asiakas saa asiointipalvelusta esimerkiksi laskuttavan yrityksen tiedotteita ja voi itse päivittää asiakastietojaan. Laskuttava yritys voi kokea palvelun etuna sen itsenäisen hallinnan ja kehittämisen.

Kuluttajille suunnatut ratkaisut:

- Verkkolaskun vastaanotto: Kuluttajalla on monia vaihtoehtoja vastaanottaa verkkolasku. Palveluita tarjoavat mm. pankit, Itella ja eräät operaattorit. Näiden toiminta eroaa toisistaan vastaanottotavaltaan. Myös käyttöliittymät palveluissa ovat erilaiset. Kaikki toimijat toimivat kuitenkin samoilla säännöillä kuluttajien halukkuuden ilmoittamisessa laskuttajalle. Kun kuluttaja ilmoittaa haluavansa tietyn laskuttajan tai tiettyjen laskuttajien laskut verkkolaskuina, palvelun tarjoaja ilmoittaa tämän tiedon ko. laskuttajalle tai laskuttajille, minkä jälkeen kuluttaja saa valitsemaansa palveluun verkkolaskuja.
- Sähköiset arkistointiratkaisut: Ohjelmistotalot, viestintä- ja jakelupalveluita hoitavat yritykset ovat tuotteistaneet sähköisiä asiointi- ja arkistointipalveluja kuluttajille. Sähköiseen postilaatikkoon tai arkistoon voi vastaanottaa laskujen lisäksi myös muita sähköisiä dokumentteja. Tulostusoperaattorit tai välittäjät toimittavat isoille laskuttajille tulostettavista laskuista myös sähköisiä kopioita.

Lisäksi erityisesti suurten yrityksiä ja yhteisöjen käytössä olevat ratkaisut:

- Yritysten väliset suorat yhteydet: (EDIFACT) Ennen verkkolaskutusaikakautta sähköinen laskujen välitys sekä ratkaisut pohjautuivat EDI/OVT- ratkaisuihin, joissa käytetään EDIFACT- sanomastandardeja. Tällaisia ratkaisuja on

toteutettu 1980-luvulta lähtien ja näitä on edelleen käytössä erikokoisissa organisaatioissa, erityisesti suuryrityksissä.

Eri toimijat näkevät laskutuksen roolin erilaisena. Pankkien kannalta verkkolasku on osa maksun välitysprosessia. Operaattoreille verkkolasku on osa laajempaa palveluprosessia, jossa siirtyy erityyppisiä viestejä. Markkinoiden kipupiste löytyy viestin siirtymisestä laskusta maksamiseen. Jotta verkkolaskumarkkinat voisivat kehittyä tai jotta edes voitaisiin puhua yhtenäisistä markkinoista, tulisi välitysketjun toimia kitkattomasti ja asiakkaan kannalta mahdollisimman huomaamattomasti.

Pankit ja verkkolaskuoperaattorit tekevät yhteistyötä, jonka tavoitteena on saada lasku asiakkaalle "toimitusketjun päästä päähän" sujuvasti. Toimijoilla on kuitenkin erilaiset tavat palvella asiakkaita ja liiketoiminnan tavoitteet ovat erilaisia.

Finvoice- verkossa on suora linkki maksamiseen ja tietojen siirtämiseen. Kuluttaja- tai yritysasiakas useimmiten asioi verkkopankissa, joten pankeilla on luonteva yhteys asiakkaaseen. Siltä osin kun viestinvälitys kytkeytyy läheisesti maksamiseen, markkinoiden toimintaa ohjaa luottolaitossääntely. Pankkien toimintaa valvoo Finanssivalvonta. Maksupalveluja koskevan lainsäädännön mukaan pankkien verkkoon (Finvoice) ei voida ottaa mukaan operaattoreita, joilla ei ole pankkitoimilupaa.

Pankkien rooli kontaktina ja sopimuskumppanina sekä lähettäjälle että vastaanottajalle on tuotu esille kilpailua rajoittavana tekijänä. Pankit eivät kuitenkaan näe ongelmaa siinä, että halutessaan vastaanottaa verkkolaskuja operaattorin kautta, asiakkaat joutuvat tekemään sopimuksen myös yhden tai useamman pankin kanssa. Operaattorien näkemyksen mukaan verkkoon tulisi voida liittyä yhdellä sopimuksella.

Markkinatoimijoiden näkemykset yhteentoimivuudesta käytännön tasolla eroavat. Toiset toimijat eivät näe teknisiä ongelmia, yhteistyön katsotaan sujuvan, prosessit on mietitty päästä päähän ja jos ongelmia ilmaantuu, ne ratkotaan yhteistyössä. Toisaalta yhteentoimivuus nähtiin niin toiminnallisena kuin teknisenäkin haasteena, jossa on ratkaistavia asioita ja ongelmia. Välitysjärjestelmien, -verkkojen ja -palvelujen välille tulisi siten luoda käytänteitä, joilla voidaan ratkaista asiakkaiden kokemat ongelmat ja lisätä helppokäyttöisyyttä.

Minimipalveluvaatimuksena on huomioitava lain ja direktiivien vaatimat tietosisällöt laskulle. Verkkolaskussa olevan linkin avulla voidaan esittää lisätietoja, mutta linkkiratkaisuilla ei tule korvata pakollisten laskutietojen esittämistä varsinaisen laskun sijasta.

Yritysten välisen laskutuksen osalta on esitetty haasteena, että verkkolaskuja vastaanottavat organisaatiot vaativat laskuun hyvinkin yksityiskohtaisia tietosisältöjä. Käytännössä tietosisältöjä määrittää yleisimmin se, mitä tietoja laskuttajan asiakas tai päämies edellyttää. Pahimmillaan vaatimukset voivat johtaa siihen, että laskuttaja joutuu hankkimaan uuden sovelluksen tai järjestelmän. Seurauksena voi olla, että liittyminen verkkolaskuttajaksi koetaan liian kalliiksi. Lisäksi eri organisaatiot ilmoittavat saman tiedon eri lailla viestiformaatissa (XML).

Yhteenvedona voidaan todeta, että viestintävälityspalvelut ja –markkinat eivät kaikilta osin ole toimivia. Palveluntarjoajat eivät aina edistä palvelua avoimuuden periaatteella liiketoiminnallisista intresseistä, viestinvälitysverkon teknisistä sekä toiminnallisista esteistä johtuen. Koska liiketoimintamallista ja verkkojen yhteensopivuudesta ei vallitse yhteisymmärrystä, myös osapuolten asiakkaille antama kuva tilanteesta ei välttämättä ole neutraali.

2.1.2 Kehittämisenäkökohtia

Haasteita verkkolaskutuksen markkinoiden toiminnalle on toimijoiden liiketaloudellisissa, teknisissä ja markkina-asemiin liittyvissä tekijöissä. Toimijat ovat investoineet rakenteisiin, joilla ohjelmistot ja liikenne on pyritty saamaan mahdollisimman sujuvaksi ja liiketoimintamallit rakennetuksi.

Toimijoiden yhteiset panostukset tulee suunnata viestinvälitysjärjestelmän helppokäyttöisyyteen siten, että välitysverkot toimivat saumattomasti yhteen ja asiakkaalla on tarvittava tieto vaihtoehdoista hänelle parhaiten soveltuvan palvelun valintaan.

Verkkolaskun välittäjien, operaattorien, pankkien ja muiden tarjoajien palvelujen tulee olla keskenään avoimia ja niiden väliset käytön esteet on poistettava. Pääsy välitysverkkoihin olisi taattava kaikille toimijoille, jotka täyttävät välittäjältä vaadittavat kriteerit. Käytännössä tämän tulee tarkoittaa, että eri palveluratkaisut laskujen vastaanottoon on mahdollista liittää yhteiseen välitysverkkoon, jossa vastaanottaja voisi valita itselleen sopivimman palveluntarjoajan ja palvelun.

Vaihtoehtoisesti eri viestinvälitysverkkojen toimijoilla tulee olla valmius välittää eri verkon laskuttaja- ja vastaanottosanomia sekä vastaanottaa laskuttajan laskutusaineistoa eri muodoissa. Tarve yhtenäiseen tai yhteentoimivaan viestinvälitysverkkoon tulee myös laskuttajilta ja ohjelmistotoimittajilta, sillä nykyisellään kerran valittu rajapinta (esimerkiksi TEAPPS, Finvoice-formaatti) sitoo ainakin osittain tiettyyn operaattoriryhmään. Asiakkaalla tulee kuitenkin olla mahdollisuus vaihtaa palveluntarjoajaa. Asiakkaalla tulisi olla myös yksi palvelu, johon ottaa yhteyttä häiriötilanteissa. Tämä vaatii viestinvälitysjärjestelmien vastuiden ja ylläpidon selkeyttämistä.

Viestinvälitysverkoissa katsotaan olevan tarvetta yhtenäistää osoitekäytäntöjä. Ratkaisuna esitetään tässä vaiheessa kahta kansallisesti sovittavaa yhtenäistä osoitetta: OVT operaattoreilla ja IBAN pankeilla standardeina kaikkien toimijoiden käyttöön. Osoitteiston hallinnointi, ohjeistukset ja rekisterin ylläpitovastuu tulisi järjestää. Suomalaiset toimijat ovat aloitteentekijöinä myös kansainvälisen verkkolaskuosoitteiston kehittämisessä yrityssektorille (ns. eGreen pages -hankkeessa).

Laskutuksen palveluprosessin osalta tulisi kuvata ja sopia yhteinen minimipalveluvaatimus. Minimipalveluvaatimus määrittelisi yksinkertaisimman palvelutason, jossa viestit ja laskun sisältämät pakolliset tiedot liikkuvat sujuvasti kuitenkin heikentämättä asiakkaille tarjottavaa palvelun tai informaation tasoa. Kehittyneemmillä palvelutasoilla asiakas voisi hankkia laajempia tietoelementtejä ja lisäpalveluja.

Käyttäjät ovat kokeneet hankaluutena sopimuksenteon monimutkaisuuden. Joskus on tarpeen tehdä sopimuksia usean eri tahon kanssa. Tilannetta hankaloittavat vielä mahdolliset monimutkaiset valtakirjat. Käyttäjän näkökulmasta ”päästä päähän” kattavien sopimusten nykyistä sekavuutta tulee myös vähentää. Palveluun tulisi voida liittyä yhdellä sopimuksella.

2.1.3 Työryhmän ehdotukset

Työryhmässä on kuultu pankkien, operaattoreiden ja vastaavien laskunvälittäjien näkemyksiä markkinoiden toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Toimijat ovat myös kirjallisesti toimittaneet näkemyksiään ja kehityslukujaan, joita on hyödynnetty nykytilan kuvauksessa. Työryhmä on tarkastellut tarvittavien toimenpide-ehdotusten tunnistamiseksi sitä, miten toimijat suojaavat omaa markkinaansa ja miten ne tekevät yhteistyötä.

Työryhmä esittää, että:

- *TIEKEN koordinoima verkkolaskufoorumi luo viestinvälitysverkostolle avoimet ja reilut pelisäännöt, määrittelee mm. JHS-suositukset huomioiden yleiset kriteerit viestinvälitystoiminnalle ja toimii neutraalina ja riippumattomana foorumina toimijoiden välisten yleisten ongelmien ratkaisussa. Lainsäädännöllisten ja julkisen sektorin tarpeiden huomioimiseksi tämä edellyttää, että verkkolaskufoorumi vahvistetaan tarvittaessa asianomaisten ministeriöiden (OM, VM, TEM, LVM) ja Kuntaliiton edustajilla. Tämä lisäksi Kuluttajavirastoa informoidaan ja konsultoidaan työskentelyssä.*

Viestinvälitysjärjestelmän toimivuutta ja luotettavuutta parannetaan mm.

- *selkeyttämällä verkkolaskun oikeellisuuden varmistamista sekä toiminta- ja ylläpitovastuita samaan tapaan kuin paperilaskujen välitysjärjestelmässä.*
 - *yhtenäistetään osoitekäytäntöjä vuoden 2009 loppuun mennessä siten, että käyttäjällä on maksimissaan 2 verkkolaskuosoitetta. Pitkällä aikavälillä tavoitteena on ottaa käyttöön yksi, siirrettävissä oleva, postiosoitetta vastaava verkko-osoite. Osoitteiston ylläpito ja ohjeistus on varmistettava TIEKE ry:n tehtäväksi kuitenkin siten, että rekisteri on avoimella sivustolla.*
 - *valmistelemalla minimipalvelutaso-mallia, jonka soveltamista yleisenä palvelustandardina tulee arvioida.*
 - *sopimalla toimijoiden kanssa sopimusrakenteista, jossa lähettäjäasiakas voi solmia yhden tahon (pankki tai operaattori) kanssa sopimuksen liittymisestä verkkoon ja laskujen välityksestä kaikkiin kanaviin.*
 - *luomalla toimijoille perustan viestien reititykseen käyttäjän valitsemaan kanavaan viestityypin mukaan.*
 - *(yhtenäistämällä ja) kokoamalla operaattori- ja pankkikohtaiset soveltamis-, formaatti- ja osoiteohjeet yhteen paikkaan avoimille sivuille (esimerkiksi lähettäjäilmoituksen tietosisältö ja sen toimijakohtaiset soveltamisohjeet).*
- *Verkkolaskufoorumi teettää vertailun verkkolaskutuksen vaihtoehtojen sisällöistä ja palvelujen tukipalveluista, jossa kuvataan myös hinnanmuodostuksen tekijät eri käyttäjänäkökuilmista (pk-yritys, kunnat).*

- *Verkkolaskujen välittäjät toimivat itse esimerkkinä, eli pankkien ja operaattorien tulee edellyttää verkkolaskuja omilta toimittajiltaan ja lähettää verkkolaskuja kohtuullisin ehdoin.*

2.2 Kuluttajien verkkolaskun käyttöönoton edistäminen: helppokäyttöisyys, toimintavarmuus, hyödyt ja luottamus

2.2.1 Nykytila

Keväällä 2008 tehdyn tutkimuksen mukaan valtaosa (86%) suomalaisista vastaanottaa laskunsa paperilla, joskin halukkuus vastaanottaa paperisia laskuja on selkeästi laskenut. (Itella Information tekemä tutkimus kuluttajahaastattelulla, 2008. Lähde: www.itella.fi/tiedotteet/2008/010908_sahkoinen_laskutus.html)

Voidaan olettaa, että kuluttajien vähäiseen siirtymiseen verkkolaskun käyttöön vaikuttaa se, että kuluttajat eivät tiedä riittävästi verkkolaskun käytöstä ja palvelujen vaihtoehtoista. Verkkolaskun houkuttelevuutta on tähän asti rajoittanut laskuttajien vähäisyys ja palveluntarjoajien kehittymättömät palvelut. Pankkien ja operaattorien kehitystyön tuloksena kuluttajilla on nyt tarjolla toimivia välineitä verkkolaskun käyttöön. Laskuttajat eivät vielä kattavasti tarjoa verkkolaskua, mutta laskuttajienkin määrä kasvaa tasaisesti. Palvelujen kehittymisestä huolimatta kuluttajat kokevat käyttöönoton hankalaksi, samalla kun verkkolaskusta saatavat hyödyt ovat epäselviä. Useimpia laskuja ei ole saatavissa sähköisesti tai kuluttajan tulee itse etsiä laskuttajia verkkolaskupalvelustaan esim. hakukoneen tyyppisellä käyttöliittymällä. Jos kuluttaja ei voi vastaanottaa kaikkia laskuja yhdessä palvelussa, joutuu hän eri laskuja maksaakseen tunnistautumaan useaan kertaan palveluiden välillä.

Suomessa verkkopankki on muotoutunut tavanomaiseksi tavaksi maksaa laskut. Yhdeksän kymmenestä internetiä säännöllisesti käyttävästä suomalaisesta käyttää verkkopankkia. 22 prosenttia niistä nettipankin käyttäjistä, jotka eivät vielä vastaanota verkkolaskuja, haluaisi tulevaisuudessa saada laskunsa mieluummin verkkolaskuina kuin paperisina. Verkkolaskut maksetaan pääsääntöisesti verkkopankin kautta. Verkkolasku siis tukee jo nykyisin tavanomaista tapaa hoitaa maksut verkossa.

Myös suoraveloitus on yleisesti käytössä Suomessa. Erityisesti seniorit maksavat koko väestöä useammin laskunsa suoraveloituksena. Se on yleisin laskunmaksutapa 75 -85 -vuotiailla. Heistä 50

prosenttia ilmoitti maksavansa tavallisimmin suoraveloituksena (Finanssialan Keskusliiton Senioritutkimus, 2008). Suoraveloitus tulee muuttumaan SEPAn myötä lähivuosina.

Kuluttajien siirtyessä verkkolaskuun korostuu erityisesti palvelujen luotettavuuden varmistaminen, jossa ensikokemuksesta ja uudesta toimintamallista on tehtävä kuluttajalle houkutteleva ja helppo.

2.2.2 Kehittämisenäkökohtia

Kuluttajaviraston julkaisemaa kuluttajaoikeuden linjausta ”Maksaminen ja laskutus” (2008) mukailten, työryhmä katsoo, että verkkolaskussa tulee huomioida seuraavat peruseriaatteen:

Yhdenvertaisuus

Kaikilla väestöryhmillä pitäisi olla mahdollisuus vastaanottaa laskuja ja suorittaa maksuja ilman, että heitä sitä kautta asetetaan perusteetta kohtuuttoman eriarvoiseen asemaan. Erityistä huomiota tulee kiinnittää välttämättömyyspalveluihin ja erityisiin väestöryhmiin sekä varmistaa, ettei mikään välttämätön hankinta jää toteutumatta.

Vaihtoehtojen tarjonta

Maksun saaja päättää, millä maksutavoilla ottaa maksuja vastaan. Yritys voi tarjota erilaisia tapoja laskun toimittamiseen kuluttajalle sekä laskun maksamiseen. Tarjolla olevat vaihtoehdot eivät saa muodostua maksajana olevien kuluttajien kannalta kohtuuttomiksi (tosiasiallinen käytettävyys, lisämaksut).

Sopimuksenteko

Laskutustavasta on selkeästi sovittava kuluttajan kanssa ja laskutusta koskevien ehtojen muuttamisessa on huomioitava yleiset sopimusehtomuutoksia koskevat periaatteet kuitenkin palveluun siirtymisen käyttäjäturvallisuutta korostaen (yksi palvelusopimus ja mahdollisuus valtuutukseen palveluntarjoajan kanssa).

Maksujärjestelmän toimivuus ja luotettavuus

Kuluttajille tarjottavan järjestelmän on oltava toimivuudeltaan jo yleisesti luotettavalla tasolla. Järjestelmän ylläpitäjä vastaa järjestelmän toimivuudesta. Yrityksillä tulee olla asianmukaiset menettelytavat virhetilanteiden hoitamiseen.

Laskutusta ja hinnoittelua koskevat periaatteet

Laskun tulee olla selkeä ja yksiselitteinen. Laskutukseen liittyvät kustannukset on otettava huomioon jo hyödykkeen hinnoittelussa. Laskun tarkastamismahdollisuus on turvattava. Lasku on lähetettävä ajoissa. Asiakaslähtöinen toteuttamistapa on myöntää alennuksia kuluttajan valitseman maksu- tai laskutustavan perusteella, jolloin verkkolaskun kulusäästöjä kohdistetaan myös kuluttajalle.

Kuluttajan näkökulmasta käyttäjäystävällisyyttä parantaisi se, että palveluntarjoajat tekevät verkkolaskutukseen siirtymisen mahdollisimman helpoksi ja läpinäkyväksi. Palveluntarjoajat voisivat laskuttajan puolesta tarjota verkkolaskua sitä käyttäville asiakkailleen. Tavoitteena tulee olla käyttöönoton mahdollistaminen ”yhdellä napinpainalluksella”. Kuluttajalla tulee kuitenkin säilyä aina mahdollisuus tarkastaa lasku tai muuttaa laskun maksupalveluun liittyviä toimintoja, kuten maksupäivää tai lopettaa laskutussuhde kokonaan.

Palvelua tarjoavien yritysten on kehitettävä valmiuttaan tarjota palveluja kuluttajille avoimilla pelisäännöillä sekä kannustaa laskuttajia ottamaan verkkolasku käyttöön. Samoin käyttöliittymien helppokäyttöisyyteen ja esteettömyyteen on palveluntarjoajien kiinnitettävä huomiota. Käyttäjäystävällisyyttä lisäävät myös ilmoituspalvelut (ilmoitus saapuvista laskuista sähköposti- tai tekstiviestillä), laskujen selkeä näkyvyys asiointi- tai maksamispalvelussa sekä selkeä verkkolaskun käyttöönoton ja maksamisen ohjeistus.

Suoraveloituskäytännöt Suomessa uudistuvat SEPA muutosten myötä. Verkkolasku tulee olemaan merkittävä vaihtoehto tulevalle SEPA suoraveloitukselle. Sujuva siirtyminen nykyisestä suoraveloituksesta on varmistettava. Erityisryhmien tarpeet ja valmiudet on erityisesti huomioitava tässä.

Kuluttajia tulee myös ohjata oman verkkolaskutuksensa hallintaan. Esimerkiksi kuluttajalla tulee olla mahdollisuus ilmoittaa oma verkkolaskuosoite suoraan asiakaspalvelussa tai palvelusopimuksessa. Tämä korostaa tarvetta määrittää helposti muistettava, siirrettävissä oleva verkkolaskuosoite.

Kuluttajien tietämyksen lisääminen verkkolaskusta ja siihen liittyvistä vaihtoehdoista edellyttää yhdenmukaisten käsitteiden luomista. Viestintään liittyvät kehittämisenäkökohdat esitetään kohdassa Viestintä.

2.2.3 Työryhmän ehdotukset

Työryhmä on kuullut kuluttajavirastoa aiheeseen liittyen, minkä pohjalta on laadittu suosituksia kuluttaja-asioista.

Työryhmässä keskusteltiin verkko- ja paperilaskujen hinnoittelusta. Kuluttajaviraston linjauksia tukevaksi yleiseksi kannaksi muodotui, että verkkolaskun hyödyn tulee näkyä alennuksena verkkolaskun käyttäjälle, eikä paperilaskun lisähintana. Paperilaskua voidaan tällä hetkellä pitää tavanomaisena laskutustapana, joten paperilaskun lähettämistä ei voida sen vuoksi periä erillistä laskutuslisää, vaan kustannus on otettava huomioon hyödykkeen hinnoittelussa.

Koska verkkopankkimaksaminen on tavanomainen maksutapa, työryhmässä katsottiin, että verkkolaskun hyödyn siirtäminen kuluttajille ei aseta heitä epäarvoiseen asemaan. Hinnoittelulla on tärkeä ohjaava vaikutus. Tätä voidaan perustella myös yhteiskunnallisella kokonaistehokkuudella.

Työryhmä esittää, että:

- *Verkkolaskun käyttöönottoa on kannustettava kohdentamalla sen hyötyjä asiakkaalle, esimerkiksi hinnoittelun kautta.*
- *Verkkolaskun käyttöä edistetään vaihtoehtona SEPA- suoraveloitukselle.*
- *Verkkolaskutuksen käyttöönoton sopimuskäytäntöjä on kehitettävä valtuutuskäytäntöjä helpottamalla.*
- *Verkkolaskufoorumien tulee myötävaikuttaa palvelujen käytettävyyden ja esteettömyyden parantamiseen (käyttöliittymien helppous, ilmoituspalvelut jne).*
- *Julkisten palvelupisteiden (kuten kirjastot, yhteispalvelupisteet) tulee tarjota tarvittavaa ohjeistusta käyttäjille ja huolehtia siitä, että kansalaiset pystyvät maksamaan näissä toimipisteissä verkkolaskuja.*

2.3. Verkkolaskun käyttöönoton tukeminen julkisella sektorilla

2.3.1 Nykytila

Valtionhallinnossa ja monissa kunnissa on panostettu merkittävästi verkkolaskujen vastaanottoon ja lähettämiseen. Laskutuksen ja ostolaskujen käsittelyn kustannukset nähdään laskutusprosessin

osapuolten kannalta turhina kuluina. Sähköisellä laskun käsittelyllä näitä kustannuksia voidaan vähentää merkittävästi. Julkishallinnossa paperilaskuista verkkolaskuihin siirtymisen tavoitteina ovat muun muassa kustannusten alentaminen, laadun parantaminen, prosessien yhtenäistäminen ja toiminnan tehostaminen. Valtionhallinnossa on arvioitu, että yhden paperilla käsiteltävän ostolaskun kustannus on noin 30 euroa. Sähköisen laskunkäsittelyn on laskettu maksavan noin 9 euroa.

Verkkolaskujen käytöstä julkishallinnossa on tehty jo vuonna 2003 suositus (JHS-155). Suosituksessa mm. kuvataan verkkolaskusta saavutettavia hyötyjä ja ohjeistetaan julkishallinnon yksiköitä verkkolaskuun siirtymisessä. Suosituksen uudistustyö on parhaillaan käynnissä ja työ valmistuu 31.1.2009 mennessä. Uudessa suosituksessa tulee korostumaan erityisesti kuluttajille suunnattu verkkolasku.

Valtionhallinto

Verkkolaskujen vastaanoton lähtökohta on, että käytössä on laskujen sähköinen käsittelyjärjestelmä. Valtionhallinnon kaikki yksiköt käsittelevät ja arkistoivat ostolaskunsa sähköisesti ostolaskujen käsittelyjärjestelmällä, johon laskut vastaanotetaan joko verkkolaskuina tai skannattuina laskuina keskitetyn skannauspalvelun kautta. Valtionhallinto vastaanottaa vuosittain 2,7 miljoonaa ostolaskua.

Valtionhallinnossa edistetään useilla tavoin verkkolaskutusta. Valtiokonttori on hankkinut keskitetysti valtion virastojen käyttöön yhtenäiset työvälineet ja ohjeistanut toimintamallit verkkolaskuun siirtymiseksi. Valtiokonttori sopii keskitetysti virastojen puolesta verkkolaskuihin siirtymisestä suurten laskuttajien kanssa. Lisäksi Valtiokonttori tekee aktiivista yhteistyötä pankkien, verkkolaskuoperaattoreiden ja tilitoimistojen kanssa pienten- ja keskisuurten yritysten aktivoimiseksi siirtymisessä verkkolaskuihin.

Valtionhallinnossa verkkolasku on kytketty osaksi hankintatoimea edellyttämällä tarjouspyynnöissä verkkolaskujen lähettämistä. Tällä hetkellä kaikissa Valtionhallinnon yhteishankintayksikkö Hansel Oy:n toteuttamissa kilpailutuksissa verkkolasku on sopimusehtona. Samaa tullaan edellyttämään myös virastojen itse toteuttamissa kilpailutuksissa.

Valtionhallinnon tavoitteena on siirtyä vastaanottamaan ainoastaan verkkolaskuja vuoden 2009 loppuun mennessä.

Valtionhallinto lähettää vuodessa noin 13,2 miljoonaa laskua. Näistä laskuista Viestintäviraston TV-lupamaksujen osuus on noin 5,0 miljoonaa ja Ajoneuvorekisterikeskuksen ajoneuvoveroihin liittyvien laskujen osuus noin 6,7 miljoonaa. Valtionhallinnon lähettämistä laskuista 89 % on yksityishenkilöille. Valtionhallinto osallistuu aktiivisesti kuluttajaverkkolaskutuksen edistämiseen olemalla jäsenenä esimerkiksi Finanssialan Keskusliiton koordinoimassa kuluttajan e-laskun edistämiskampanjassa.

Kunnallishallinto

Suomen kunnallishallinto koostuu hyvin erityyppisistä ja kokoisista kunnista ja niiden omistamista yksiköistä. Valmiudet verkkolaskun hyödyntämiseen vaihtelevat kunnallishallinnossa voimakkaasti yksiköiden koosta riippuen. Valtionhallinnossa verkkolaskutusta edistetään keskitetysti Valtiokonttorin toimesta, mutta kunnallishallinnossa kunnat päättävät itse laskutusjärjestelmistään ja käytännöistään. Suurimmat kaupungit on itsessään rinnastettavissa toimijoina valtionhallintoon ja toimintamallit ovatkin niissä melko samanlaisia.

Kuntaliitto teki syksyllä 2008 selvityksen kuntien verkkolaskutilanteesta. Selvityksen mukaan kunnat ja kuntayhtymät vastaanottavat vuosittain noin 10 miljoonaa ostolaskua, joista noin puolet käsiteltiin sähköisinä. Kunnista 46 % ei vastaanottanut verkkolaskuja. Alle 5 000 asukkaan kunnissa otetaan vuonna 2008 verkkolaskuja vastaan vain joka neljännessä kunnassa, kun taas yli 30 000 asukkaan kunnista verkkolaskuja ottaa vastaan 96 %. Niistä kunnista, joissa ei vielä oteta vastaan verkkolaskuja, 71 % aikoi kuitenkin siirtyä verkkolaskujen vastaanottajiksi seuraavan kahden vuoden aikana.

Pienemmillä kunnilla verkkolaskuihin siirtymisen haasteiksi tunnistettiin mm. pienet resurssit sekä vähäinen kokemus vastaavista projekteista. Myös toimittajien saaminen sähköiseen laskutukseen koetaan haasteellisenä.

Kunnat lähettävät vuosittain noin 16 miljoonaa myyntilaskua. Luku ei sisällä kuntayhtymien lähettämiä laskuja. Näistä laskuista yli 80 % kohdistuu yksityishenkilöille. Osa kunnista osallistuu aktiivisesti kuluttajaverkkolaskutuksen edistämiseen olemalla jäsenenä mm. Finanssialan keskusliiton koordinoimassa kuluttajan e-laskun edistämiskampanjassa.

2.3.2 Kehittämisenäkökohtia

Kaikkien kunnallishallinnon yksiköiden tulee siirtyä pikaisesti verkkolaskun käyttöön. Siirtymisessä tulee hyödyntää tiedonvaihdon tukemiseksi jo verkkolaskua käyttävien kuntien kokemuksia muodostamalla osaamisverkostoja kuntien verkkolaskuosaajista. Osaamista ja tiedonvaihtoa kuntien välillä tulee lisätä myös verkkolaskupalveluiden kilpailuttamisessa.

Kunnille tulee laatia opastusta ja ohjeistusta verkkolaskuun siirtymisestä. Ohjeistuksessa tulee kattavasti kuvata eri osapuolten hyödyt verkkolaskusta. Kattavalla ohjeistuksella helpotetaan ja nopeutetaan verkkolaskuun siirtymistä.

Jo verkkolaskua käyttävien kuntien tulee kytkeä verkkolaskutus osaksi hankintatoimea edellyttämällä verkkolaskutusta hankintailmoituksissaan ja tarjouspyynnöissään ilmoittaa verkkolaskutuksen olevan yksi sopimusehto. Verkkolaskun kytkeminen osaksi tavaroiden ja palvelujen hankintaa nopeuttaa julkishallinnon toimittajien siirtymistä verkkolaskuun.

Julkishallinnon tulee hyödyntää laajasti kuluttajille suunnattuja verkkolaskupalveluja ja olla aktiivisesti mukana kuluttajille suunnatuissa verkkolaskun edistämistoimenpiteissä. Julkishallinnon lähettämistä laskuista valtaosa kohdistuu yksityishenkilöille. Kuluttajien kytkeminen verkkolaskuun vaatii ennen kaikkea viestintää ja markkinointia.

Verkkolasku tulee kunnissa kytkeä osaksi kunnan elinkeinopolitiikkaa, jolla tuetaan kunnan alueen yrityksiä toimintojensa kehittämisessä ja kilpailukykyensä parantamisessa. Edistyksellisyys kunnan toiminnassa tukee myös alueen yritysten kehittymistä.

Valtionhallinnon tulee edelleen lisätä toimenpiteitä verkkolaskuun siirtymisen nopeuttamiseksi ja valtionhallinnon ja kuntien yhteistyötä verkkolaskuun siirtymisessä tulee entisestään lisätä.

2.3.3 Työryhmän ehdotukset

Työryhmässä on kuultu Helsingin kaupunkia ja Valtiokonttoria esimerkkeinä julkishallinnon siirtymisessä verkkolaskuun. Lisäksi on tarkasteltu Kuntaliiton tekemää selvitystä verkkolaskun käytöstä kunnallishallinnossa. Tältä pohjalta työryhmä on tarkastellut kriittisiä toimia julkishallinnon

verkkolaskuun siirtymisen nopeuttamiseksi. ja pyrkinyt tunnistamaan konkreettisia toimia erityisesti kuntien tukemiseksi verkkolaskun käyttöönottamisessa.

Toimeksiannossa asetettiin tavoitteeksi julkisen sektorin ostolaskujen sähköistyminen vuoden 2009 loppuun mennessä. Työryhmä toteaa kuntasektorin osalta tämän tavoitteen toteutumisen haasteelliseksi.

Työryhmä esittää, että:

- *KuntaIT selvittää kuntien verkkolaskuosaamista ja muodostaa kunnista osaamisverkoston verkkolaskun käytön edistämiseksi.*
- *Julkishallinnon suositus verkkolaskujen käytöstä (JHS-155) päivitetään tukemaan paremmin julkishallinnon toimijoita verkkolaskuun siirtymisessä ja verkkolaskun käytössä*
- *Kuntaliitto laatii JHS 155 suosituksen pohjalta kunnille tarkempia suosituksia, lisäohjeistusta ja -opastusta verkkolaskun käyttöönottamiseksi.*
- *Kuntien ja KL-Kuntahankinnat Oy:n kilpailutuksissa verkkolasku sisältyy sopimusehtoihin.*
- *Valtionhallinto ja jo verkkolaskua käyttävät kunnat osallistuvat aktiivisesti yhteistyössä muiden sektorien kanssa toteutettaviin kuluttajaverkkolaskun edistämiskampanjoihin. Julkishallinnon toimijat hyödyntävät laajasti kuluttajille tarjolla olevia verkkolaskupalveluja.*
- *Kunnat kytkevät verkkolaskun osaksi elinkeinopolitiikkaansa ja tukevat alueensa yrityksiä verkkolaskuun siirtymisessä.*
- *Julkishallinnon päivittäessä SEPA-muutosten myötä laskutuksessa käyttämänsä ohjelmisto, tulee osana tätä päivitystä ottaa huomioon myös verkkolaskutukseen siirtyminen.*

2.4. Pk-yritysten siirtyminen verkkolaskutukseen

2.4.1 Nykytila

Verkkolaskun käyttöön ovat Suomessa nopeimmin siirtyneet suuret yritykset ja organisaatiot. Pk-yritysten siirtyminen on ollut hitaampaa. Tällä hetkellä pk-yrityksistä noin 20 % käyttää ainakin jossain määrin verkkolaskua. Määrä on selvässä kasvussa. Verkkolaskuun siirtymisen keskeisinä etuina nähdään kustannusten väheneminen sekä nopeampi laskujen maksaminen. Verkkolaskuun siirtymistä edistää myös se, että asiakkaat edellyttävät tai pyytävät yritystä lähettämään laskunsa verkkolaskuina. Huonot kokemukset ja ennakkoluulot ovat hidastaneet pk-yritysten siirtymistä verkkolaskun käyttöön.

2.4.2 Kehittämisenäkökohtia

Pk-yritysten näkökulmasta ongelmia on ollut erityisesti yhteensopivuudessa asiakkaiden järjestelmien kanssa. Näitä ongelmia on aiheuttanut markkinoilla lukuisat toisistaan poikkeavat formaatit ja operaattorikohtaisesti poikkeavat menettelytavat, jolloin yrityksen siirtyessä käyttämään verkkolaskutusta on jouduttu siirtymävaiheessa määrittelemään asiakaskohtaisesti yhteydet toisten operaattoreiden asiakkaina oleviin yrityksiin.

Monissa pk-yrityksissä verkkolaskutukseen siirtyminen on katsottu välttämättömäksi siitä syystä, että suuri pääasiakas edellyttää toimitusketjussaan kaikkien yritysten olevan pääyrityksen käyttöönottamassa verkkolaskutusjärjestelmässä. Jos pk-yrityksellä on useita tällaisia oman verkkolaskutusjärjestelmän luoneita suurempia pääasiakkaita, joutuu pk-yritys luomaan erikseen yhteydet kunkin kanssa.

Verkkolaskutukseen siirryttyään pk-yritykset tarvitsevat hyviä ja ymmärrettäviä käyttöohjeita sekä nopeasti käytössä olevia tukipalveluita järjestelmän ylläpitoon. Näissä suhteissa markkinoilla olevien toimijoiden palvelupaketit poikkeavat merkittävästi ja pk-yrityksen on hyvin vaikeata etukäteen selvittää, miten tukipalvelut ja ohjeistus toimivat käytännössä.

2.4.3 Työryhmän ehdotukset

Työryhmässä on kuultu Suomen Yrittäjiä pk-yritysten siirtymisessä verkkolaskuun. Lisäksi on tarkasteltu Suomen Yrittäjien tekemää selvitystä verkkolaskun käytöstä pk-yrityksissä. Tältä pohjalta

työryhmä on tarkastellut kriittisiä toimia pk-yritysten verkkolaskuun siirtymisen nopeuttamiseksi ja pyrkinyt tunnistamaan konkreettisia toimia pk-yritysten tukemiseksi verkkolaskun käyttöönottamisessa.

Työryhmä esittää, että:

- *Verkkolaskufoorumissa laaditaan toimintamalli, jota noudattamalla pk-yritys voi varmistua, että toisistaan poikkeavista formaateista ja operaattoriakohtaisista poikkeavista menettelytavoista huolimatta pk-yritysten lähettämät laskut menevät varmasti ja joustavasti perille.*
- *Verkkolaskufoorumi toteuttaa objektiivisen vertailun verkkolaskutuksen vaihtoehtojen sisällöistä, palvelun hinnoista sekä näiden palvelujen tukipalveluista.*
- *Verkkolaskutuksen tulee olla yhteentoimiva yrityksen muiden tietojärjestelmien kanssa.*
- *Verkkolaskutuksen siirtymisen kustannukset tulisi olla mahdollisimman pienet; mieluummin pk-yrityksen pitäisi päästä verkkolaskutukseen ilman minkäänlaisia investointikustannuksia.*
- *Kuntien tulee konkreettisesti tukea alueensa pk-yrityksiä verkkolaskuun siirtymisessä ja näin kytkeä verkkolasku osaksi elinkeinopolitiikkaansa.*

2.5. Viestintä: tiedotus ja markkinointi

2.5.1 Nykytila

Verkkolaskun yleistymistä ja käyttöä kuvaavat selvitykset osoittavat, että kuluttajien, pk-yritysten ja julkisen sektorin toimijoiden tiedot verkkolaskutuksen käyttöönotosta, hyödyistä ja vaihtoehtoista ovat vielä vähäiset. On myös ennakkoluuloja ja huonoja kokemuksia. Niihin tulee vaikuttaa niin ymmärryksen lisäämisellä kuin asiakaspalvelujen kehittämällä.

Alan toimijat ovat tehneet aktiivista kehitys-, koulutus- ja tiedotustyötä laadukkaiden palvelujen aikaansaamiseksi sekä asiakkaiden ohjaamiseksi verkkolaskun käyttöön. Toimijat lähestyvät suoraan kuluttaja-asiakkaitaan yksin tai yhdessä laskuttajien kanssa. Myös laskuttajat markkinoivat verkkolaskua asiakasviestinnässään.

Finanssialan Keskusliitto ry on organisoinut kuluttajille pankkiverkossa tarjottavan e-laskun edistämiskampanjaa. Kokemukset kampanjasta ovat olleet hyviä ja kampanjalle mietitään jatkoa vuodelle 2009.

2.5.2 Kehittämisenäkökohtia

Viestinnässä keskeistä on hyötyjen esille tuonti: laskutuksen helppous, hallinta, arkistointi, ajantasaisuus, virheiden väheneminen, ekologisuus. Kannustimina voidaan käyttää myös esimerkiksi kilpailuja ja palkintoja. Laskuttajilla on tärkeä rooli aktivoida asiakkaitaan kertomalla verkkolaskun käyttöönotosta ja hyödyistä.

Viestinnän yhdenmukaisuutta korostettiin ryhmän kuulemisissa. Nyt jokainen toimija kertoo verkkolaskusta omin tavoin, mikä voi hämmentää kuulijoita. Viestinnän johdonmukaisuuden kannalta on tarpeen käyttää yhtenäisiä käsitteitä ja perusviestejä. Näin asiakkaan olisi helpompi tehdä arviointia ja valintaa palveluvaihtoehtojen suhteen. Myös EU:n maksupalveludirektiivissä korostetaan asiakasviestinnän selkeyttä.

Viestinnässä tulee tuoda esille kannustava kehitys. Verkkolaskua vastaanottavien kuluttajien määrä kasvaa, toimijat investoivat rakenteisiin ja yhteistyöhön sekä yritykset panostavat sähköiseen tiedonsiirtoon. Toimijat näkevät, että markkinat etenevät suotuisasti, kuitenkin viestit ongelmista korostuvat ehkä liikaakin. Ennakkoluuloja perustuen aiempiin huonoihin kokemuksiin ja investointitarpeisiin on hälvennettävä kertomalla verkkolaskutuksen voimakkaasta kehitymisestä, palveluista ja helppokäyttöisyydestä.

Viestintätoimenpiteiden toteutuksessa tulee huomioida tiedotuksen ajoitus ja neutraali ohjaus palveluihin eri toimijoiden yhteistyönä. Erityisesti sujuva siirtyminen suoraveloituksesta verkkolaskuun on varmistettava ennakkoiden SEPA-muutoksia. Verkkolaskutuksen edistämisen linkittyminen sähköisen asioinnin kehittämistoimiin yleisemmin on myös huomioitava. Yhteispalvelupisteitä uudistettaessa sekä alueellisten elinkeino- ja työvoimakeskusten palvelutarjonnassa tulee huomioida verkkolaskutuksen edistäminen osana sähköistä viranomaisasiointia ja liiketoiminnan kehittämistä.

2.5.3 Työryhmän ehdotukset

Työryhmässä on tunnistettu mahdollisia viestintäkanavia kuluttajille, kunnille ja pk-yrityksille:

Kuluttajat:

Toteutetaan positiivinen, puolueeton ja palveluihin ohjaava viestintäkampanja yhteistyössä toimijoiden kanssa teemalla: "Verkkolaskun vuosi 2009". Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunnan puitteissa kehitystyössä olevaa kansallista tietoyhteiskuntabrändiä hyödynnetään kampanjoinnissa ja verkkolaskun markkinoimiseksi eri tilaisuuksissa. Viestintäkampanjassa tehdään yhteistyötä tai se toteutetaan yhteistyössä Finanssialan Keskusliiton e-laskun viestintäkampanjan kanssa.

Kunnat:

Kuntaliiton verkkolaskutiedotus ja -ohjeistus on suunnattava laajasti kaikkiin kuntiin. Kuntamarkkinat 2009 -tilaisuudessa esitellään kuntien ja kaupunkien hyviä käytäntöjä ja osaamisverkostoa. Yhteispalvelupisteissä annetaan verkkolaskuun liittyvää tiedotusta.

Yritykset:

Toteutetaan positiivinen, puolueeton ja palveluihin ohjaava ja laskuttajia aktivoiva viestintäkampanja yhteistyössä toimijoiden kanssa. Yritys-Suomi -palveluissa tuodaan esille verkkolaskutusta. Hyvien esimerkkien kautta levitetään tietoa verkkolaskusta sekä aktivoidaan alueellisia toimijoita (esim. TE-keskukset, Kauppakamarit jne.). Elinkeinoelämän keskusliitto edistää viestinnässään verkkolaskun käyttöönottoa. Suomen Yrittäjien verkkolasku-palvelut tuodaan esille tehokkaammin.

Verkkolaskutuksen toimijoiden rooli

Toimijat tekevät itsenäistä markkinointia, mutta viestinnällisiä toimenpiteitä verkkolaskun edistämiseksi tulee toteuttaa entistä enemmän myös toimijoiden yhteistyönä. Työryhmän työskentelyn aikana on jo havaittu kiinnostusta yhteistyöhön, joten panostusta voitaisiin kohdistaa yhteisesti suunniteltuun ja toteutettavaan tiedotustoimintaan. Toimijat ovat

kertoneet olevansa valmiita osallistumaan kansalliseen viestintään. Viestinnän koordinointi vaatii neutraalia toimijaa, johon sekä pankit että operaattorit voisivat liittyä.

Työryhmä esittää, että

- *Laaditaan toimijoiden yhteistyönä yhteistä viestintää varten kuvaus siitä, miten verkkolaskutuksen kokonaisuus toimii ja miten asiakkaille kerrotaan vaihtoehtoista.*
- *Toteutetaan valtionhallinnon, kuntien, elinkeinojärjestöjen, yritysten ja palveluntarjoajien yhteistyössä valtakunnallista, positiivista ja neutraalia tiedotusta ja markkinointia verkkolaskusta*
 - *kuvataan palveluja, niiden käyttöä ja hyötyjä eri käyttäjäryhmille*
 - *luodaan tiedotusmateriaali ja toteutetaan viestintäkampanja*
 - *annetaan tietoa em. viestintäkanavissa ja sopivissa tilaisuuksissa laajassa yhteistyössä palveluntarjoajien kanssa (esimerkiksi pankit, operaattorit ja muut viestinvälittäjäverkostossa toimijat sekä sidosryhmät).*

2.6. Verkkolaskutuksen edistämisen koordinointi ja mahdolliset ohjausmallit

2.6.1 Nykytila

Kansallisia työryhmiä on perustettu kehittämään verkkolaskutusta eri näkökulmista. Työryhmien perustamistarve on lähtenyt joko toimialakohtaisista tarpeista tai muusta tiettyihin erityiskysymyksiin keskittyvistä tarpeista. Tämä työryhmä on ensimmäinen kansallinen ryhmä.

TIEKEN koordinoima Verkkolaskufoorumi on kehittänyt verkkolaskutusta vuodesta 2002 lähtien. Mukana on noin 80 toimijaa, etupäässä yrityksiä, mutta myös julkisen hallinnon toimijoita ja yhdistyksiä. Lisäksi Verkkolaskufoorumi on kartoittanut toimijakenttää ja taulukoinut kansallisia ja kansainvälisiä työryhmiä. Tämä on helpottanut informaation kulkemista eri työryhmien välillä. Tietoja ylläpidetään ja päivitetään. Tavoitteena on pitää työryhmien tiedot kaikkien saatavilla.

Verkkolaskufoorumi on jo työskennellyt yhteisten pelisääntöjen aikaan saamiseksi, mutta tätä toimintaa on syytä tehostaa. Välittäjien keskinäinen toiminta ei ole ollut aina reilusti avointa vaan

välittäjien välillä on ollut liiketoiminnallisia palomuureja. Tämä tilanne on osaltaan vaikeuttanut ongelmien ratkaisemista ja hidastanut laajempaa kehitystoimintaa. Avoimuus on lisääntynyt markkinoiden paineessa sekä kustannustehokkuuden parantamiseksi. Lisääntyneen avoimuuden kautta on useisiin ongelmiin löydetty ratkaisut. Kehitys on ollut oikean suuntaista ja sitä tulee kaikin tavoin edistää lisäämällä avoimuutta entisestään.

Selkeää tilastointia verkkolaskujen määristä ei ole. Verkkolaskufoorumi puolueettomana tahona pyrkinyt keräämään tilastoja, mutta ongelmaksi on muodostunut eri toimijoiden erilainen tapa tilastoida määriä. Käyttökelpoisimmaksi mittariksi on tähän asti noussut verkkolaskuosoitteisto. Se antaa kuitenkin vain viitteitä verkkolaskun käyttäjämääristä.

Valtionhallinnossa on osana tiiviimpää konserniohjausta asetettu tavoitteita verkkolaskuun siirtymisessä. Valtiokonttorilla on tässä selkeä rooli. Muiden julkisen hallinnon toimijoiden osalta ei näin selkeitä toimenpiteitä ole ollut. Esimerkiksi kunnilla on laajat valtuudet itsenäisesti päättää omista aikatauluistaan verkkolaskuun siirtymisessä. Kuntaliitto tukee kuntia ja kuntayhtymiä.

2.6.2 Kehittämisenäkökohtia

Verkkolaskun käyttöönoton koordinoinnille on syytä määritellä yksi taho, joka pystyy kilpailuneutraalisti ohjaamaan kehitystä. TIEKEN Verkkolaskufoorumi voisi olla tällainen, mutta sen asemaa tulisi selkeyttää ja varmistaa sen resurssit tehtävän hoitamiseksi. Tällaisen toimijan mandaatti rajoittuu ohjeiden ja suositusten antamiseen, mutta se on useimmissa tapauksissa riittävä, koska toimijoiden yhteiset intressit ja asiakkaiden vaatimukset ohjaavat toimintaa oikeaan suuntaan.

Keskeisessä asemassa tulevat olemaan erilaiset kansalliset ja kansainväliset standardointielimet. Niiden luomien standardien pohjalta rakennetaan uusia palveluita. Lähivuosien haasteeksi muodostunee kansallisten ratkaisujen yhteensovittaminen kansainvälisiin (erityisesti sisämarkkinat) ratkaisuihin. Tämän työn koordinoituvastuu on selvitettävä.

Verkkolaskuihin liittyen ei ole yhtä erillistä lainsäädäntöä. Sovellettava lainsäädäntö riippuu verkkolaskujen välitystavasta ja käyttötilanteesta. Esimerkiksi kirjanpitolaki, -asetus ja muut säännökset ohjaavat kirjaamiskäytäntöjä. Välityspalvelujen toimijoita ohjaavat esimerkiksi luottolaitossääntely tai viestintäsääntely. Lainsäädännön puutteen tai monen lain soveltamisen ei

kuitenkaan ole nähty muodostuvan ongelmaksi. Kansainvälisen kehityksen myötä lainsäädäntötarpeet tulevat mahdollisesti kasvamaan.

Verkkolaskutukselle on syytä luoda peruspalvelutaso, jonka voisi määritellä Verkkolaskufoorumi. Peruspalvelutason viestien tulee välittyä jouhevasti palveluntarjoajalta toiselle ja sen mukaiset palvelut tulee olla kaikilla palveluntarjoajilla. Sillä varmistetaan helppo käyttöönotto ja luotettava toiminta. Sille rakennetaan myös referenssipalvelu, jota vasten toimijat voivat testata oman ratkaisunsa toimivuuden.

2.6.3 Työryhmän ehdotukset

Työryhmä esittää, että

- *Verkkolaskufoorumi ylläpitää toimijakentän kartoitusta ja jatkaa verkkolaskutuksen edistämiseksi tehtävän työn koordinoitua siten, että vältetään toisaalta eri toimijoiden päällekkäinen työ ja toisaalta varmistetaan, että kaikki tarvittavat toimenpiteet tulevat tehdyiksi asianomaisilla tahoilla.*
- *Kansanvälistä kehitystä noudattaen standardointityön koordinoituvastuu tulee kansallisella tasolla selvittää.*
- *Julkishallinnon (erityisesti kuntien) vauhdittamiseksi verkkolaskun lähetykseen ja vastaanottoon siirtymiseksi, määritellään alkuvuodesta 2009 selkeät tavoitteet Arjen tietoyhteiskunnan neuvottelukunnan työn puitteissa. Nämä viedään hallinnon ja aluekehityksen ministeriryhmän päätettäväksi sekä mahdolliseen periaatepäätösvalmisteluun valtioneuvostolle.*