

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn tekijä(t) Ahonen Laura		
Työn nimi Seniori asiakkaiden aktivoiminen Op.fi- verkkopalvelun käyttäjiksi		
Päiväys	26.5.2012	Sivumäärä/Liitteet 50/3
Ohjaaja(t) Karhu Ullamaija		
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pohjois-Savon Osuuspankki, Varkauden konttori		
Tiivistelmä		
<p>Pohjois- Savon Osuuspankin Varkauden konttorissa koettiin tarpeelliseksi selvittää, miten kassapalveluita käyttäviä senioriasiakkaita saataisiin ohjattua verkkopalvelun käyttäjiksi. Tässä tutkimuksessa senioriasiakkaaksi määriteltiin yli 65-vuotias asiakas. Valmis opinnäytetyö esittelee ehdotuksia ja ideoita, miten senioriasiakkaat saataisiin innostumaan verkkopalvelusta.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kahdessa osassa. Ensimmäisessä osiossa kartoitettiin verkkopalvelua käyttäviltä senioriasiakkailta kyselylomakkeen avulla mm. mitä palveluita, miten usein asiakas tarvitsee ja kaipaako asiakas lisäopastusta palvelun käytössä. Tutkimuksen toisessa osiossa haastateltiin senioriasiakkaita, jotka eivät käytä verkkopalvelua hoitaessaan pankkiasioitaan. Haastattelussa kysyttiin mm. miten asiakas hoitaa päivittäiset raha-asiansa, millaisena hän mieltää sähköisen asioinnin ja miksi haastateltava ei käytä verkkopalvelua.</p> <p>Tutkimuksesta kävi ilmi, että asiat ovat hyvin, sillä keskimääräinen vastaaja käyttää Op.fi-verkkopalvelua viikoittain omalla kotikoneella, eikä kaipaa lisäopastusta. Ne asiakkaat, jotka eivät käytä verkkopalvelua, ovat tyytyväisiä käyttämäänsä tapaan hoitaa pankkiasiansa.</p> <p>Selkeästi eniten lisäopastusta kaipaavat 71–75-vuotiaat. Helppokäyttöisempää ja yksinkertaisempaa tekstiversion esittelyä tulee lisätä. Tutkimus paljasti myös, että e-laskun tunnettavuutta ja verkkopalvelutunnusten käytettävyyttä tunnistautumisvälineenä eri palveluntarjoajille on parannettava markkinointia tehostamalla ja säännöllisiä opastuspäiviä järjestämällä.</p>		
Avainsanat Verkkopalvelu, sähköinen asiointi, asiakkuuksien hallinta, senioriasiakas		

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Ahonen Laura			
Title of Thesis Activating senior clients to use Op.fi, development plan			
Date	26.5.2012	Pages/Appendices	50/3
Supervisor(s) Karhu Ullamaija			
Client Organisation/Partners Pohjois- Savo Osuuspankki, Varkaus office			
<p>Abstract</p> <p>The commissioner of the thesis, Pohjois- Savo Osuuspankki wanted find out how to get the senior clients presently using in-branch cashier services to use eBanking services. In the thesis clients over 65 years of age were defined as senior clients. Suggestions and ideas are given how the thesis commissioner could get senior clients utilizing provided internet services.</p> <p>The thesis was carried out in two parts. In the first part the senior clients who use the web service were charted how broadly and how often they utilize the web services and whether they need more guidance. In the second part the senior clients who are not at the moment using the web service were interviewed. The interviews were designed and conducted to offer more thorough understanding on how the senior clients manage daily banking issues, how they perceive the eServices, and which are the main barriers concerning eService implementation.</p> <p>As the main result the research proved that things are well, because the average answerer uses Op.fi web service on a weekly basis from their personal home computer and perceive themselves as not requiring further guidance. As assumed, the individually most used web services were Accounts and Payments section. The customers who were not using the online service are satisfied with the current way they handle their banking issues.</p> <p>The thesis clearly proved that the 71–75 year-olds need the most help in using the web service. A relatively more accessible and simpler text version of the web services should be more promoted especially among senior customers. The research also revealed that awareness of practicality in regard of e-invoices and usability of the web services as a method of electronic identification should be improved.</p> <p>In order to make the opportunities of eBanking more appealing to senior clients it is vital to increase in-branch marketing about the benefits gained for the client and to design the deployment process of the web services into a direction in which it is possible for the client to obtain support whenever needed. One form of support could be regular orientation events.</p>			
<p>Keywords eServices, eBanking services, web service, Op.fi, internet services, online services, CRM, senior client</p>			

