



## Asiakkaiden liikkumavara vaihtelee eri toimialoittain.

## Useimmat yritykset lähettävät 1-10 prosentista laskuis-

# Perintätutkimus

## Kuinka suomalaisyritykset hoitavat perintää

Visman teettämä perintätutkimus yritysten perintäkäytännöistä ja perintäkokemuksista Suomessa

# Johdanto

Taloushallinto digitalisoituu vauhdilla ja perintä on osa taloushallintoa, mutta onko myös sähköinen ja automatisoitu perintä yritysten arkipäivää?

Tämä lähtökohta mielessä lähdimme etsimään vastauksia, miten yritykset käytännössä hoitavat perintää, ja miten paljon käytössä on automatisoidun perinnän ratkaisuja. Lisäksi kysyimme, miten perinnän onnistumista yrityksissä mitataan?

Tutkimuksen toisena kohderyhmänä olivat pienyritykset ja heidän omakohtaiset kokemuksensa erilaisista heihin kohdistuneista perintätoimista.

Tutkimus toteutettiin sekä puhelinhaastattelulla että nettikyselyillä. Tutkimuksen toteutti Visman toimeksiannosta Prior Konsultointi Oy, ja puhelinhaastattelut teki Norstat.

**Visma**

# Sisältö

Tutkimuksen asetelma ja keskeiset tulokset	3
1 Perintä on yrityksen arkea ja sähköinen perintä yleistyy	5
2 Perintätoimintojen automatisointi ja määrätietoinen mittareiden käyttäminen parantaa perintätulosta	13
3 Pienyritykset eivät tunne perintäkäytäntöjä – silti suositteluhaluus on korkea	18
Mikä vaikuttaa perintätoimiston valintaan?	26
Visman sähköiset perintäpalvelut	27

# TUTKIMUKSEN ASETELMA JA KESKEISET TULOKSET

Yritysten perintäkäytäntöjä tutkittiin tässä perintätutkimuksessa kahdella eri tutkimusai-  
neistolla. Toisessa osassa tutkimusta näkökul-  
ma oli perintätoimijan itse tai yhteistyökump-  
panin kanssa harjoittavan yrityksen. Tässä  
osassa kartoitettiin perinnän nykykäytäntöjä  
sekä määrätietoisen perinnän liiketoiminnal-  
lisiä vaikutuksia ja haettiin vastauksia seura-  
viin kysymyksiin:

- Miten yritykset hoitavat perintää?
- Miten sähköiset työkalut, automaatio ja mittarit helpottavat ja tehostavat saatavien hallintaa ja miten yleisesti niitä käytetään?
- Mikä yritykset odottavat perintäkumppanilta ja mitkä tekijät vaikuttavat perintäkumppanin valintaan?

Tutkimuksen toisessa osassa arvioitiin puo-  
lestaan perintätoimintaa velallisenä olevan  
pienyrittäjän näkökulmasta. Seuraavat kysy-  
mykset nousivat esille:

- Millaisia kokemuksia suomalaisilla pien-  
yrityksillä on perinnästä?
- Voiko hyvin hoidettu perintä olla myös hyvä  
asiakaskokemus?
- Miten pienyritykset tuntevat perintäkäytän-  
töjä ja yritys- ja kuluttajaperinnän eroja?

Pk-yritykset (n=153)  
Perinnän käytännöt ja vaikutukset

Sähköinen saatavien hallinta ja sen  
hyödyt

Velallisten odotuksiin vastaaminen

Saatavien hallinnan liiketoiminnallinen  
merkitys

Mitkä tekijät vaikuttavat  
perintäpalvelujen ostopäätöksessä

Perintäalan yritysten tunnettuus ja maine

Pienyritykset (n=201)  
Velallisten näkökulma

Kokemukset, toiveet ja odotukset  
perintään liittyen

Tutkimuksesta nousi esille kolme keskeistä teemaa:

1

Perintä on yritysten arkea. Sähköinen perintä yleistyy niin kuluttaja- kuin yritysperinnässäkin, ja kuusi yritystä kymmenestä hyödyntää sähköisiä perintätyökaluja.

2

Perintätoimintojen automatisointi ja määrätietoinen mittareiden käyttäminen parantaa merkittävästi perintätulosta ja auttaa vähentämään rutiinitöiden määrää.

3

Yritysperinnän käytännöt eivät ole tuttuja valtaosalle perinnän kohteeksi joutuvista pienyrityksistä. Jos perintä on ystävällistä ja selkeäkielistä useimmat ovat valmiita suosittelemaan sitä tapaa, jolla perintää hoidettiin.

# 1

PERINTÄ ON YRITYSTEN  
ARKEA JA SÄHKÖINEN  
PERINTÄ YLEISTYY

# 4/5

Perintä on yritysten arkea:

**Neljä viidestä yrityksestä joutuu perimään saataviaan.**

**Neljä viidestä yrityksestä on ulkoistanut perintäpalvelut.**

# 1/8

**Joka kahdeksas yritys on automatisoinut täysin perintätoimet.**

# 6/10

Sähköinen perintä yleistyy niin

kuluttaja- kuin yritysperinnässäkin:

**Kuusi yritystä kymmenestä hyödyntää sähköisiä perintätyökaluja.**



## PIENET YRITYKSET

ulkoistavat perinnän ja hyödyntävät sähköisiä perintätyökaluja yleisemmin kuin

## KESKISUURET/ SUURET YRITYKSET

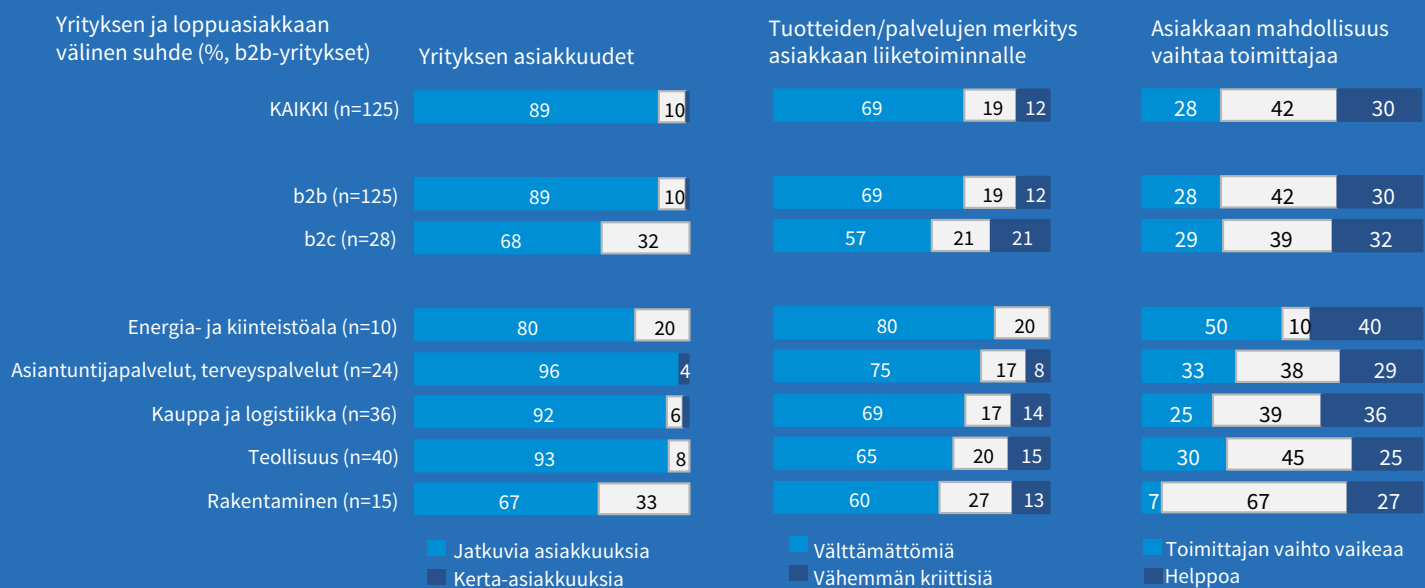


Perintä on bisneksen peruselementtejä, sillä jopa neljä viidestä yrityksestä perii tavalla tai toisella saataviaan. Valtaosa yrityksistä lähettää 1-10 % laskuista huomautuksen ja 1-5 % laskuista menee perintään.

Asiakkaiden liikkumavara vaikuttaa perintätarpeen määrään. Tutkimuksessa ilmenee, että jos yrityksen on helppoa vaihtaa toimittajaa (liikkumavara on suuri), tällaista yritystä muistutetaan ja peritään useammin kuin sellaista, jonka liikkumavara on pieni.

Joka kolmannen yrityksen asiakkailla on helppoa vaihtaa toimittajaa.

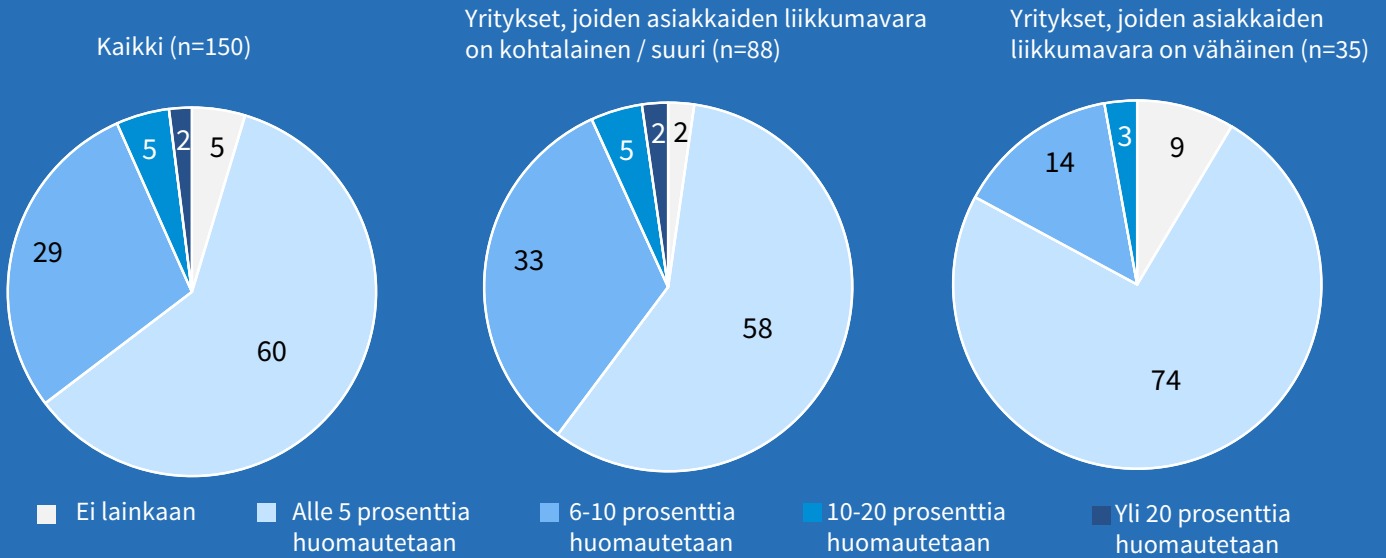
## Asiakkaiden liikkumavara vaihtelee toimialoittain.



Mitä enemmän asiakkailta on liikkumavaraa, sitä useammin joudutaan maksuista huomauttamaan.

## Useimmat yritykset lähettävät 1-10 % laskuista huomautuksen.

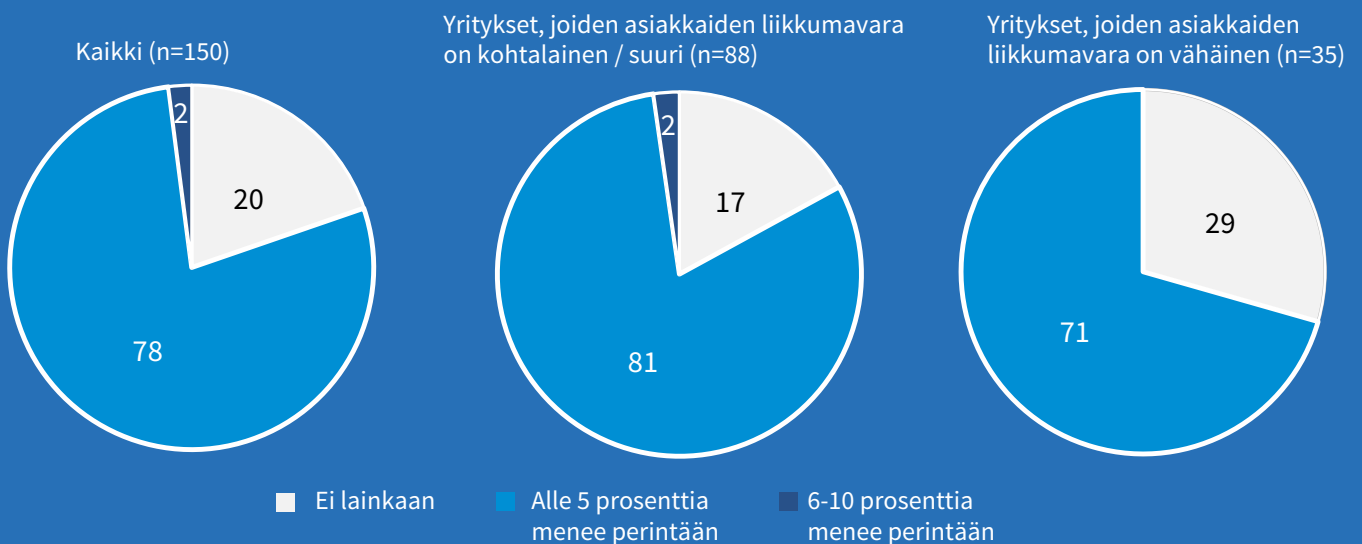
Kuinka suurta osaa laskuista joudutte huomauttamaan maksun saamiseksi? (%)



Mitä enemmän asiakkailta on liikkumavaraa, sitä useammin tarvitaan perintää.

## Valtaosalla yrityksistä 1-5 prosenttia laskuista menee perintään.

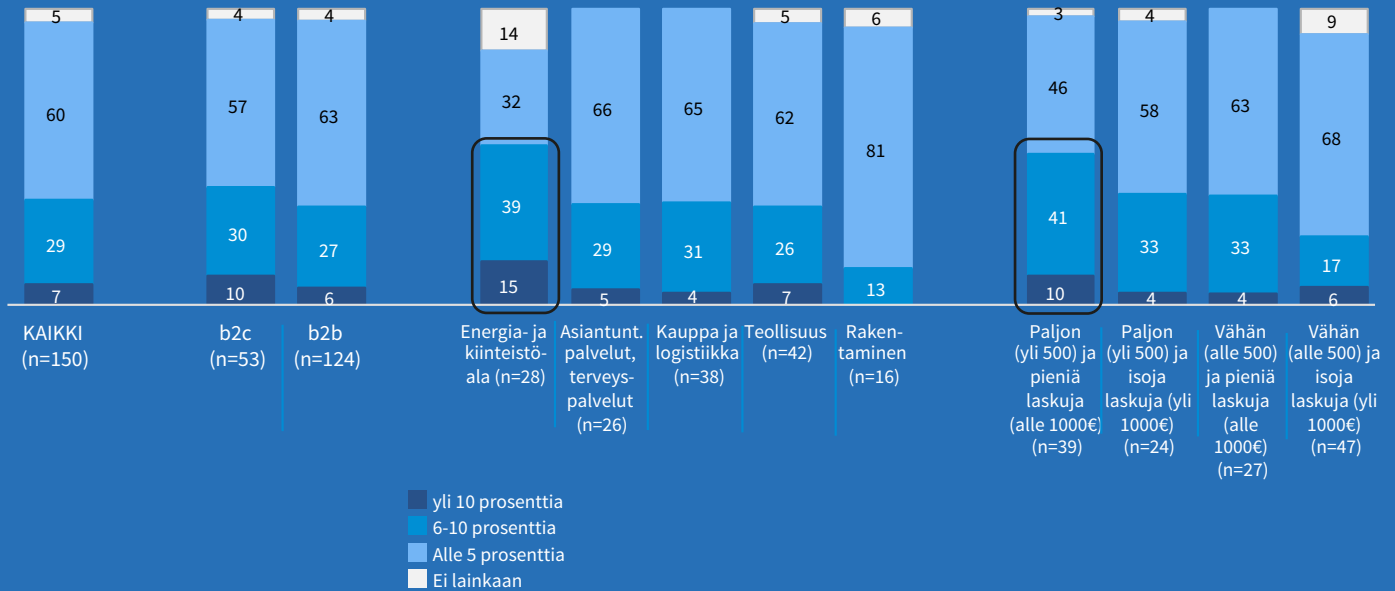
Kuinka suuri osa laskuista menee perintään? (%)





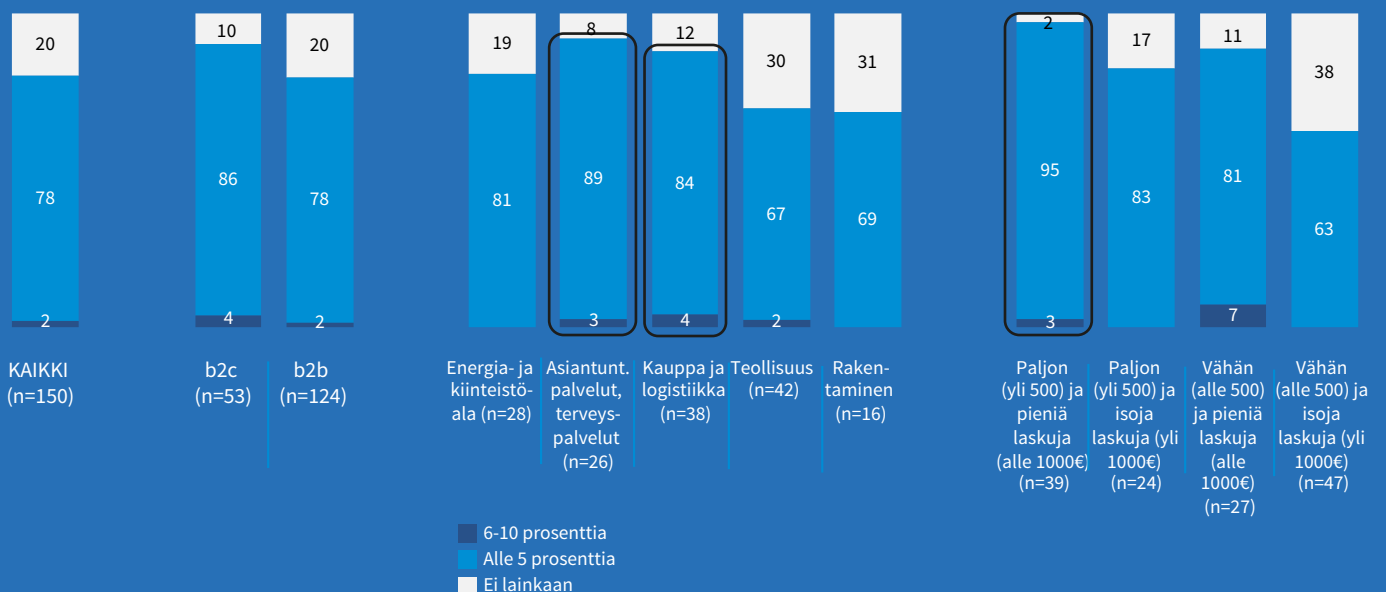
Tietyillä toimialoilla laskuista muistuttamista ja perintää tarvitaan tavanomaista enemmän. Huomautusten tarve on suuri etenkin energia- ja kiinteistöaloilla.

Kuinka suurta osaa laskuista joudutte huomauttamaan maksun saamiseksi? (%)



Myös asiantuntija- ja terveyspalveluyrityksillä sekä kaupan- ja logistiikka-alan yrityksillä perinnän tarve on tavanomaista suurempi.

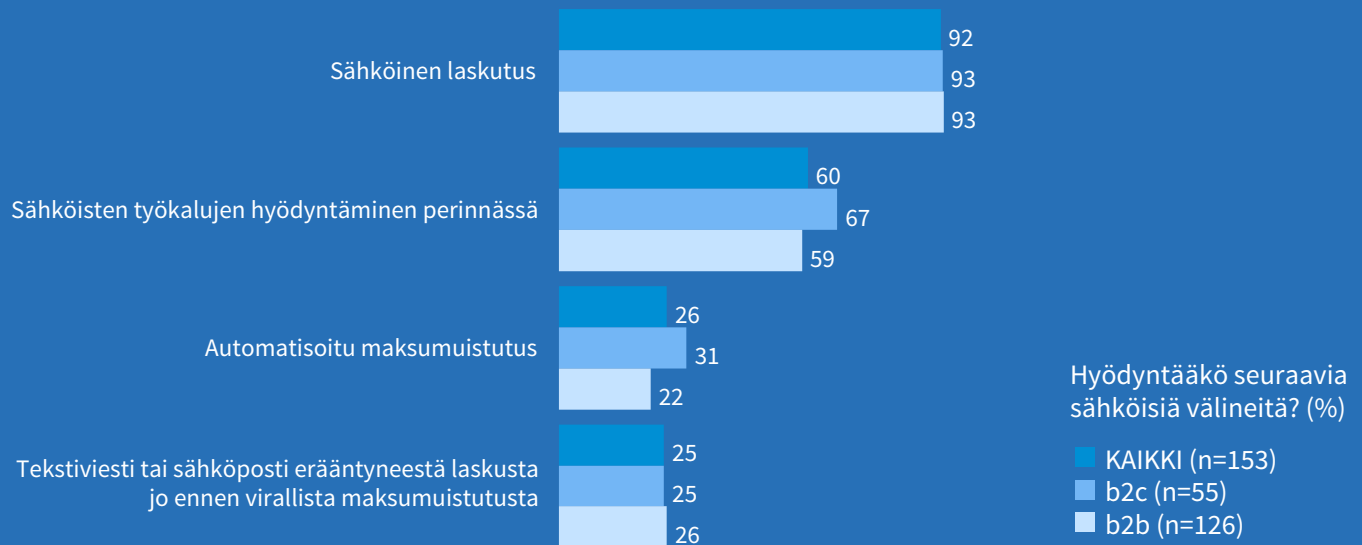
Kuinka suuri osa laskuista menee perintään? (%)



Sähköinen perintä yleistyy niin kuluttaja- kuin yritysperinnässäkin. Peräti kuusi yritystä kymmenestä hyödyntää sähköisiä perintätyökaluja. Automatisoituja maksumuistutuksia hyödyntävät erityisesti yritykset, jotka lähettävät paljon laskuja.

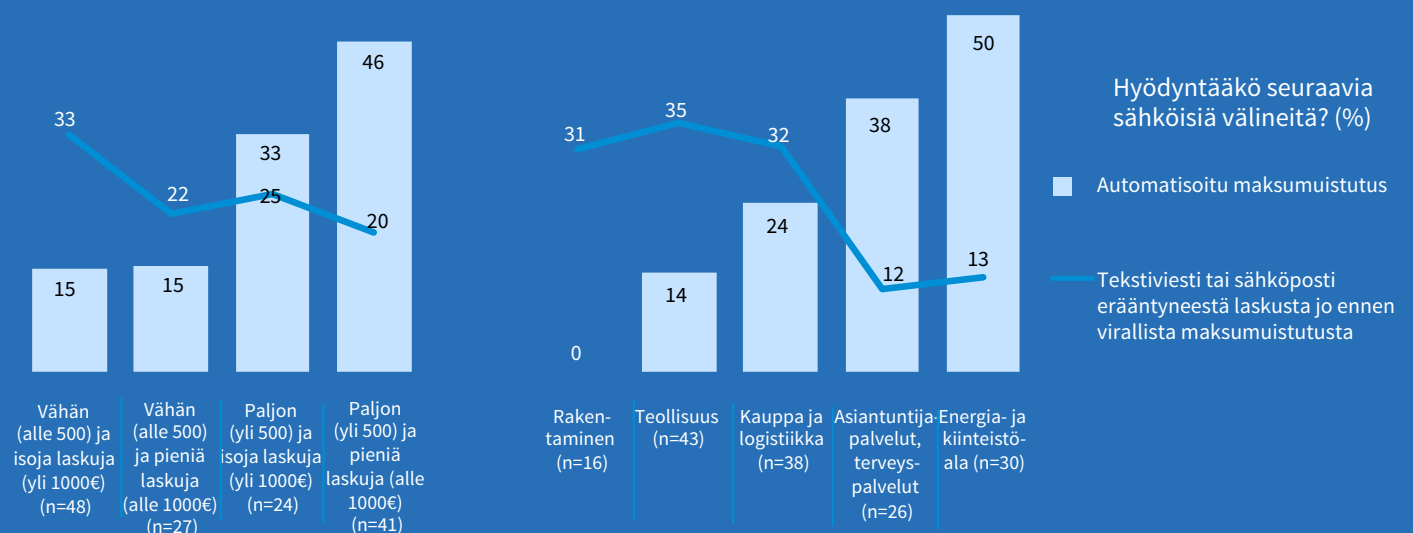
Sähköinen perintä yleistyy niin kuluttaja- kuin yritysperinnässäkin.

## Kuusi yritystä kymmenestä hyödyntää sähköisiä perintätyökaluja.



Tekstiviesti- ja sähköpostimuistutukset ovat yleisiä rakennusalalla, teollisuudessa ja kaupan alalla.

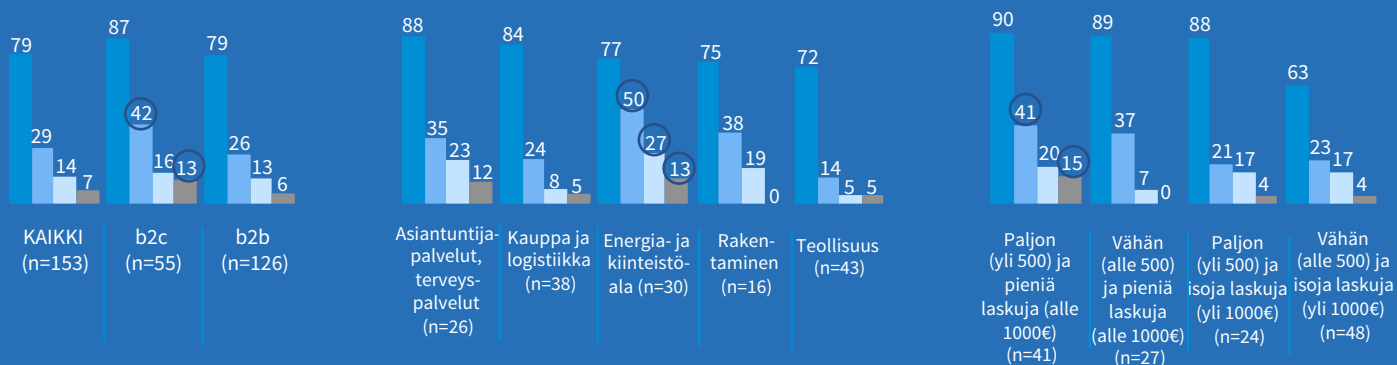
## Yritykset, jotka lähettävät paljon laskuja, hyödyntävät automatisoituja maksumuistutuksia.



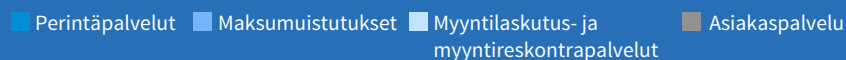
Kuluttajamarkkinoilla toimivista yrityksistä jo neljä viidestä on ulkoistanut perintäpalvelut.

Toimintojen ulkoistaminen on yleistä kuluttajamarkkinoilla.

## Neljä viidestä on ulkoistanut perintäpalvelut.

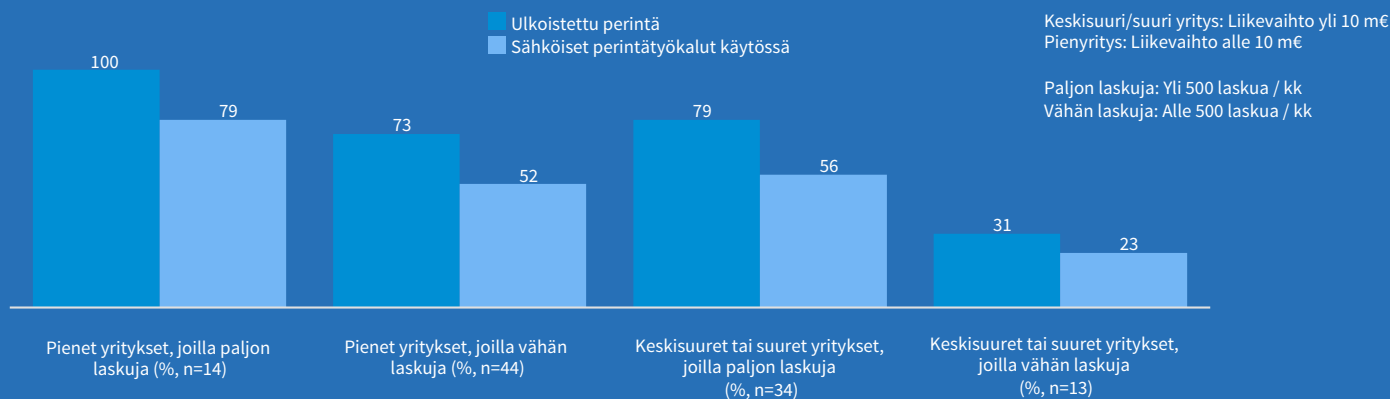


Onko yrityksessä ulkoistettu seuraavia asioita? (%)



Tutkimuksessa ilmenee, että pienyritykset hyödyntävät sähköisiä perintätyökaluja jopa enemmän kuin keski-suuret ja suuret yritykset.

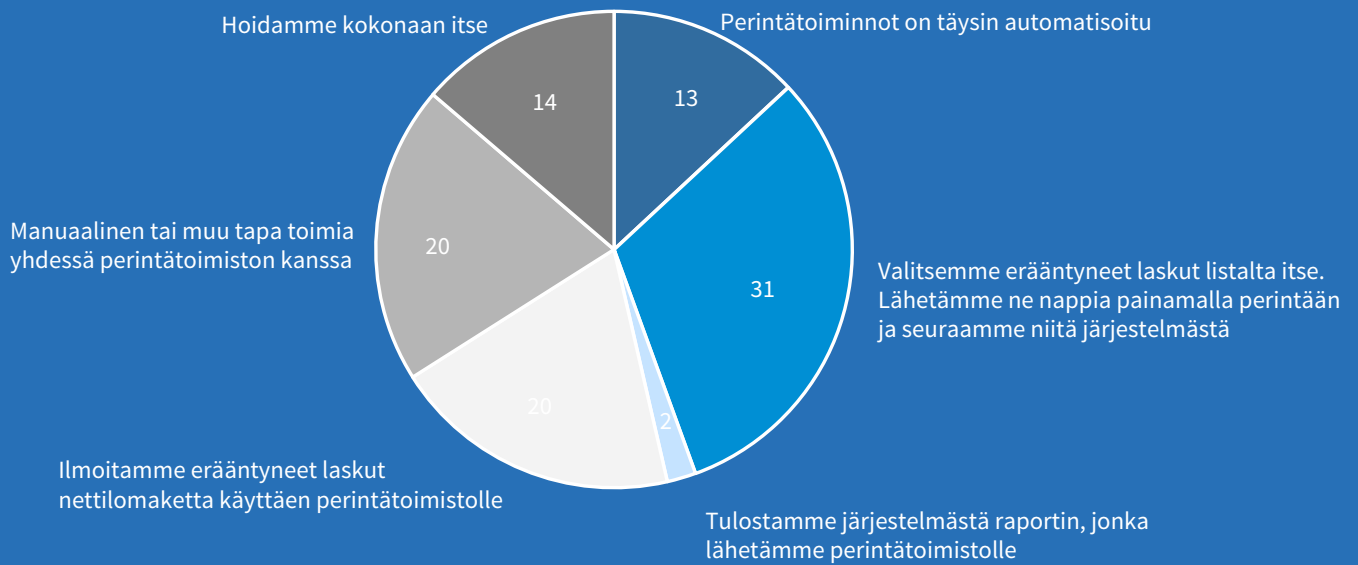
## Pienet yritykset ulkoistavat perinnän ja hyödyntävät sähköisiä perintätyökaluja yleisemmin kuin keskisuuret ja suuret yritykset.



Joka kahdeksas yritys on automatisoinut täysin perintätoimet. Automatisointi on pitkällä etenkin energia- ja kiinteistöalalla.

## Joka kahdeksas yritys on automatisoinut täysin perintätoiminnot.

Mikä seuraavista kuvaa perintätoimintoja järjestelmässänne? (% n=153)



# 2

PERINTÄTOIMINTOJEN  
AUTOMATISOINTI JA  
MÄÄRÄTIETOINEN MITTAREIDEN  
KÄYTTÄMINEN PARANTAA  
PERINTÄTULOSTA

# PUOLELLA YRITYKSISTÄ

Laskujen keskipakko on yli

# 1000

euroa



Laskuja lähtee yli

# 500

kappaletta kuukaudessa

## PERINTÄTOIMINTOJEN AUTOMATISOINTI



Parantaa merkittävästi  
raportointia



Nopeuttaa maksujen  
saamista



Vähentää rutiinitöiden  
määrää

Määrätietoinen saatavien hallinta tuottaa tulosta:

Joka toinen niistä yrityksistä, jotka mittaavat saatavien kiertoa, on onnistunut nopeuttamaan saatavien kiertoa erittäin hyvin tai hyvin.

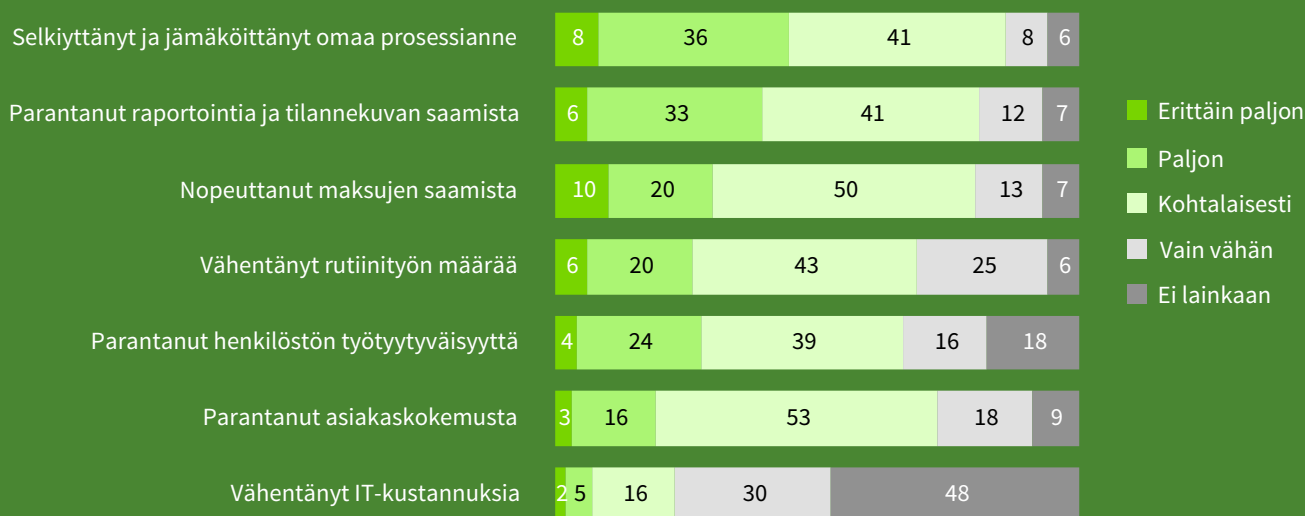


Perintätoimintojen automatisointi parantaa merkittävästi raportointia, vähentää rutiinitöiden määrää ja nopeuttaa maksujen saamista. Maksujen saanti on nopeutunut erittäin paljon tai paljon joka kolmannessa niistä yrityksistä, jotka ovat ryhtyneet hyödyntämään sähköisiä työkaluja saatavienhallinnassa.

Joka kolmannella yrityksellä maksujen saanti on nopeutunut paljon.

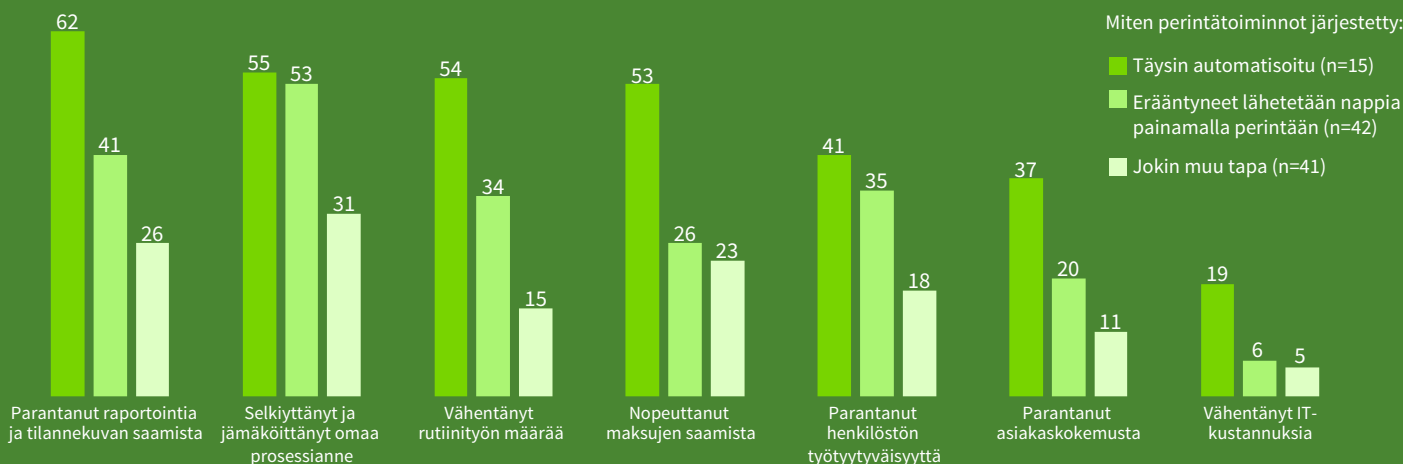
## Sähköinen saatavien hallinta on jämäköittänyt perintää ja parantanut raportointia.

Sähköinen saatavien hallinta on... (% n=111)



## Perintätoimintojen automatisointi parantaa merkittävästi raportointia, vähentää rutiinitöiden määrää ja nopeuttaa maksujen saamista.

Missä asioissa sähköinen saatavien hallinta on parantanut tilannetta erittäin paljon tai paljon? (%)



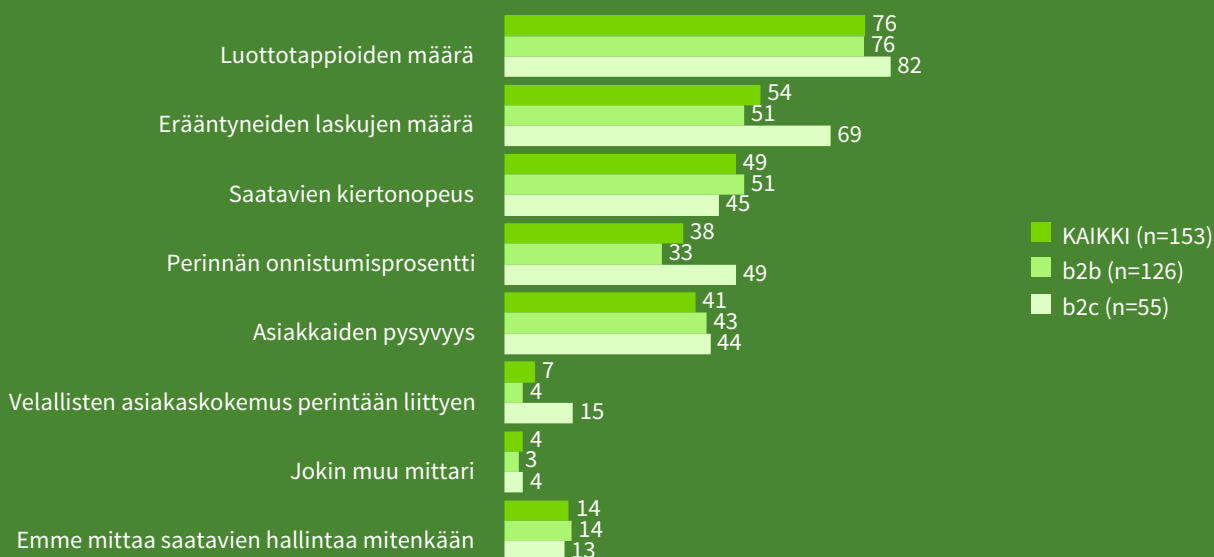
Määrätietoinen saatavienhallinta edellyttää, että toiminnan onnistumista mitataan. Lähes yhdeksän kymmenestä yrityksestä mittaakin saatavienhallintaa ainakin yhdellä mittarilla.

Määrätietoisuus toiminnassa ja mittareiden käyttö tuottaa myös tulosta. Reilu puolet (58 %) niistä yrityksistä, jotka mittaavat saatavien kiertoa, on onnistunut nopeuttamaan saatavien kiertoa erittäin hyvin tai hyvin.

Vain harva yritys mittaa velallisten asiakaskokemusta.

## Yleisimmät mittarit ovat luottotappioiden ja erääntyneiden laskujen määrä.

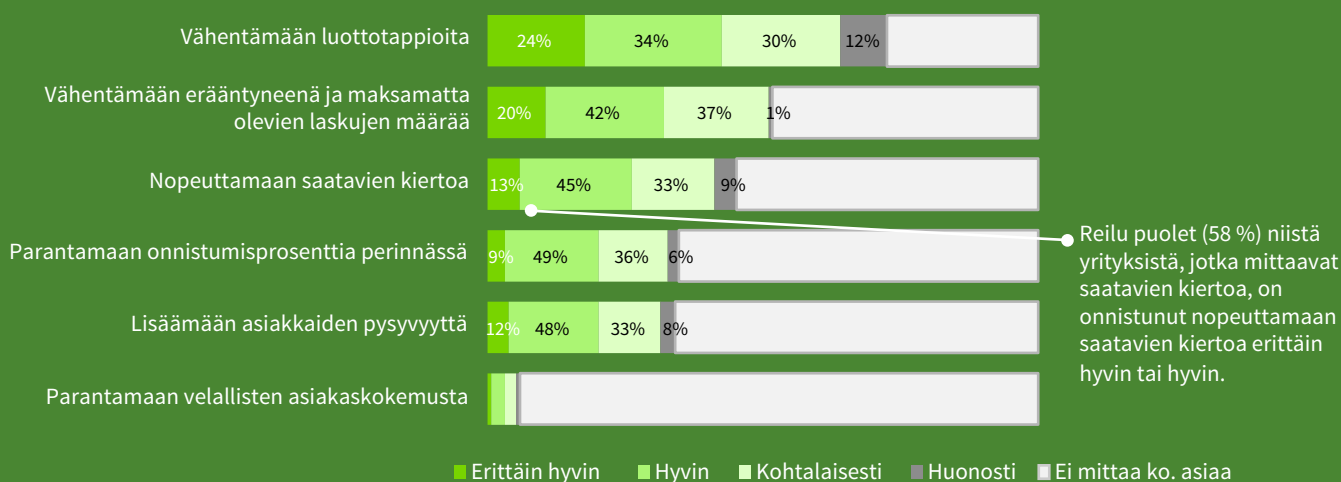
Mittaatteko saatavien hallinnan onnistumista yrityksessänne jollakin seuraavista tavoista? (%)



Yli puolet on onnistunut nopeuttamaan saatavien kiertoa erittäin hyvin tai hyvin.

## Systemaattinen saatavien hallinta tuottaa hyviä tuloksia.

Kuinka hyvin yrityksen saatavien hallinnassa on onnistuttu viimeisen vuoden aikana... (% ko. asiaa mittaavista)



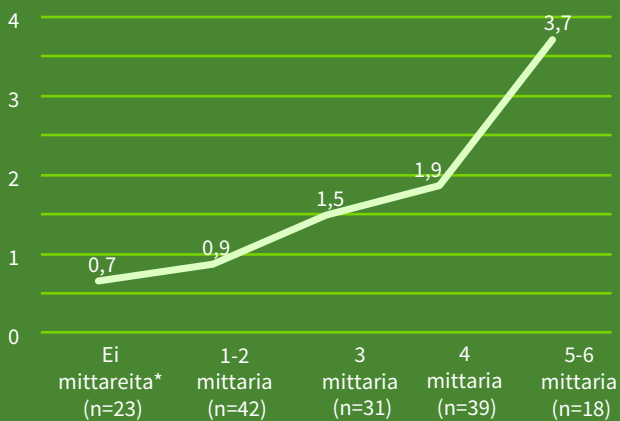


Parhaita tuloksia on saatu yhdistämällä mittaristoon asiakkaiden käyttäytymisen seuranta. Tällöin jopa kolmessa tapauksessa neljästä on onnistuttu erittäin hyvin tai hyvin.

Määrätietoinen saatavien hallinta tuottaa tulosta.

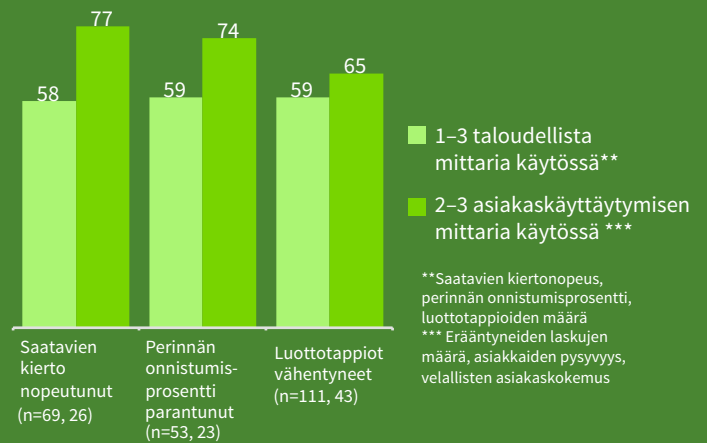
## Saatavien hallinnassa on onnistuttu parhaiten, kun taloudellisten mittareiden lisäksi on mitattu asiakkaiden käyttäytymistä.

Mitä useammalla tavalla yritys mittaa saatavien hallintaa, sitä useammassa asiassa on onnistuttu erittäin hyvin tai hyvin viime vuoden aikana (keskiarvoja, 1-7 arvioitua asiaa).



\*Niiltä, jotka eivät mittaa saatavien hallintaa, kysyttiin yleisellä tasolla, kuinka hyvin saatavien hallinnassa on onnistuttu

Kun taloudellisten mittareiden lisäksi on mitattu asiakkaiden käyttäytymistä jopa kolmessa tapauksessa neljästä on onnistuttu erittäin hyvin tai hyvin viime vuoden aikana (%).



\*\*Saataavien kiertonopeus, perinnän onnistumisprosentti, luottotappioiden määrä  
 \*\*\*Eräntyneiden laskujen määrä, asiakkaiden pysyvyys, velallisten asiakaskokemus

Perinnän asiakaskokemus kannattaa ottaa tarkasteluun, kun suunnitellaan mittaristoja perinnän tehostamiseen. Tämä tarjoaa uusia mahdollisuuksia yrityksille.

# 3

PIENYRITYKSET EIVÄT TUNNE  
PERINTÄKÄYTÄNTÖJÄ – SILTI  
SUOSITTELUHALUKKUUS  
ON KORKEA

# YSTÄVÄLLISYYS ja SELVÄKIELISYYS



erityisen  
tärkeitä  
perinnässä

Joka toisessa tapauksessa asiaa  
hoitaa yritys itse...

# 50/50

...joka toisessa perintätoimisto.

# 42%

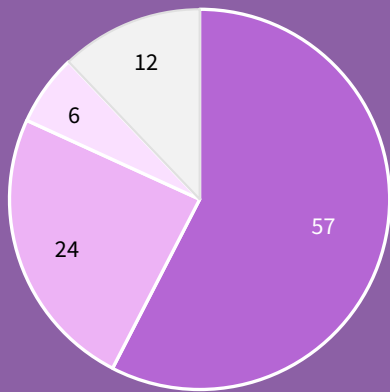
Pienyrityksistä tuntee  
huonosti tai melkokuonosti  
kuluttaja- ja yritysperinnän eroja.

## PERINTÄYHTIÖN VALINTAAN VAIKUTTAVAT ENITEN



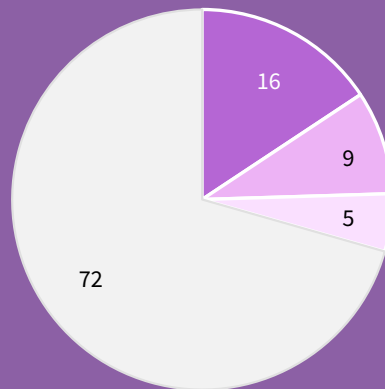
## Joka neljäs pienyritys on ollut perinnän kohteena viimeisen vuoden aikana.

Onko yritys saanut huomautuksen maksamattomasta laskusta? Milloin viimeksi? (% , n=201)



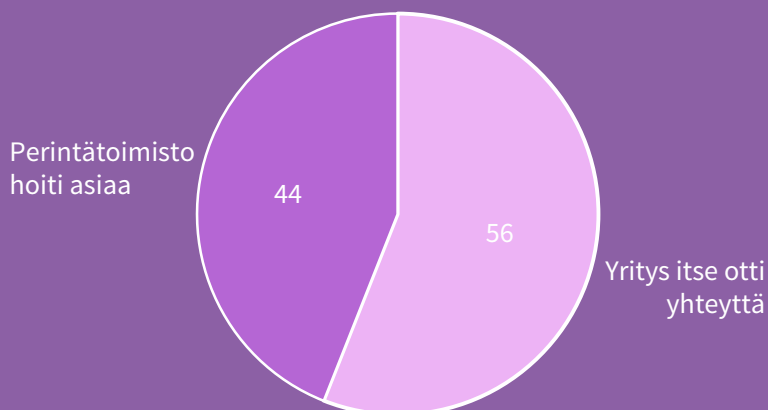
- Viimeisen puolen vuoden aikana
- Viimeisen vuoden aikana
- Yli vuosi sitten
- Ei ole

Onko yritys ollut perinnän kohteena maksamattomasta laskusta? Milloin viimeksi? (% , n=200)

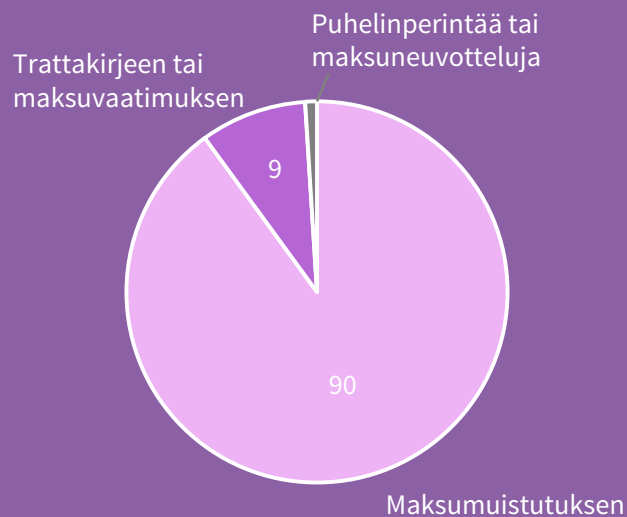


## Joka toisessa tapauksessa asiaa hoiti yritys itse ja joka toisessa perintätoimisto.

Mikä taho otti yhteyttä ja hoiti asiaa? (% , n=168)



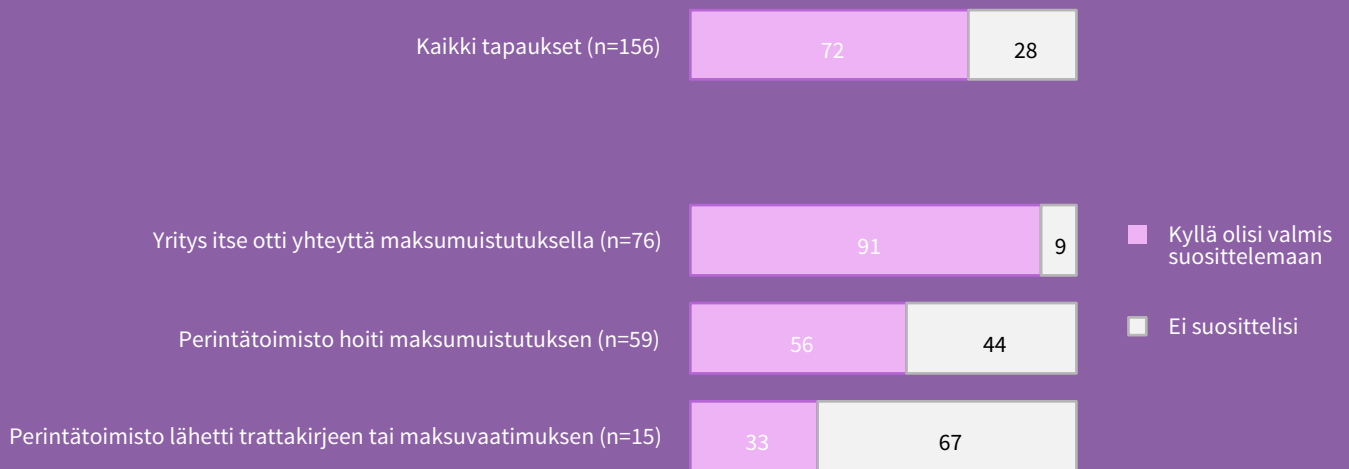
Mitä perintäkeinoja tapaus sisälsi? (% , n=174)



Suositteluhalukkuus on korkea, jos asia jutellaan läpi ja hoidetaan heti.

## Useimmat olisivat valmiita suosittelemaan sitä tapaa, jolla heidän maksamattomasta laskustaan muistutettiin.

Olisiko valmis suosittelemaan kyseistä toimintatapaa muillekin yrityksille? (%)



## Keräsimme yli sata tarinaa saatavien perinnestä...

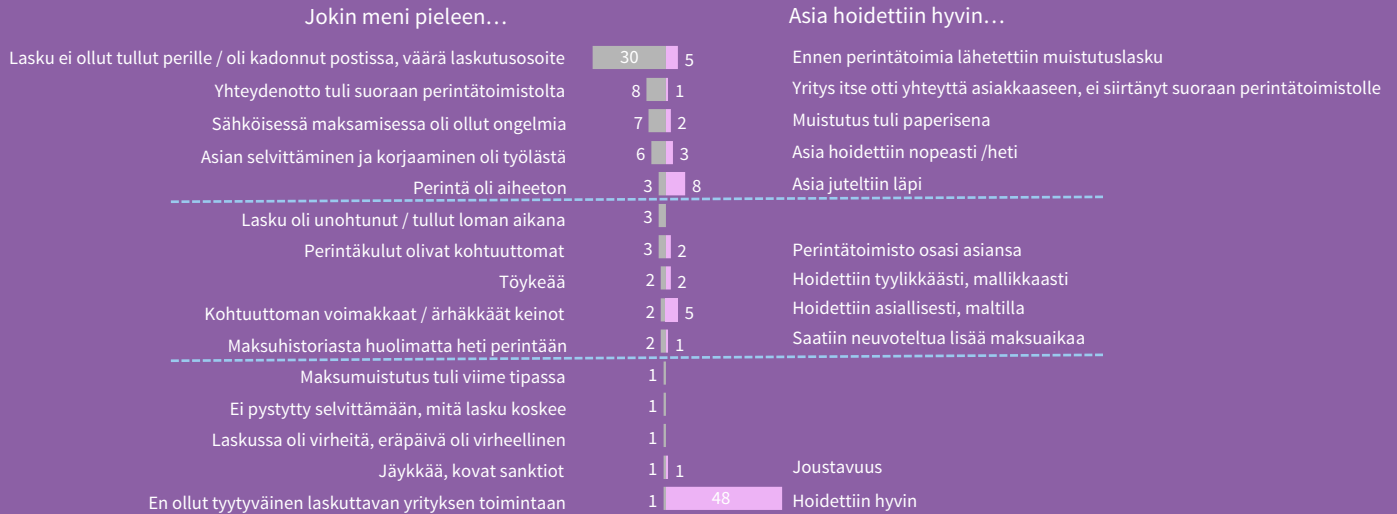


- En ollut tyytyväinen, toimittaja oli lähettänyt väärään osoitteeseen muistutuksia ja trattoja. Olisivat ottaneet yhteyttä, soittaneet ja kysyneet, että miksi ette maksa.
- En ollut tyytyväinen. Meillä ei ole ollut maksuvaikeuksia ja sitten kun meistä riippumattomasta syystä ei ole laskua maksettu, kun ei olla tiedetty, että lasku on lähetetty ( postin hukattua), tästä toimenpiteestä tuli kohtuuton ja ns. rikollisen tunne suhteessa asiaan. Yritys voinut olla yhteydessä ensin ja ilmoittaa että on lasku maksamatta ja kysyä että onko jotakin tapahtunut.
- En ollut tyytyväinen. Ihmeteltiin kun asiakas oli omien sanojensa mukaan laittanut laskun meille tulemaan ja me emme olleet saaneet, kun ei kukaan ollut kirjannutkaan sitä saapuneeksi. Kesällä asiakas oli sitten tehnyt 7 päivän trattakirjeen, joka oli sitten saapunut yritykseemme, kun kaikki olivat lomalla.
- Ihan hyvin meni. Lasku ei ollut tullut perille. Puhelimitse hoidettiin. Asioista täytyy ensin keskustella ja jos se ei tuota tulosta, niin laittaa asiantuntijat asialle.
- Laskua ei ollut tullut, tieto tilitoimiston kautta . Muistutus tuli paperiversiona, alkuperäinen oli sähköinen, hyvä niin, tuli varmasti perille.
- Otin puhelimitse yhteyttä, ja asia selvisi. Meni niin kuin pitikin.
- Eräpäivänä soitettiin ja kysyttiin, olenko huomannut eräpäivän olevan käsillä, siitä plussaa.
- Sain esittää oman käsityksen asiasta ja asia selvitettiin

Tietyt asiat toistuvat huomautuksista ja perinnästä kerrotuissa tarinoissa.

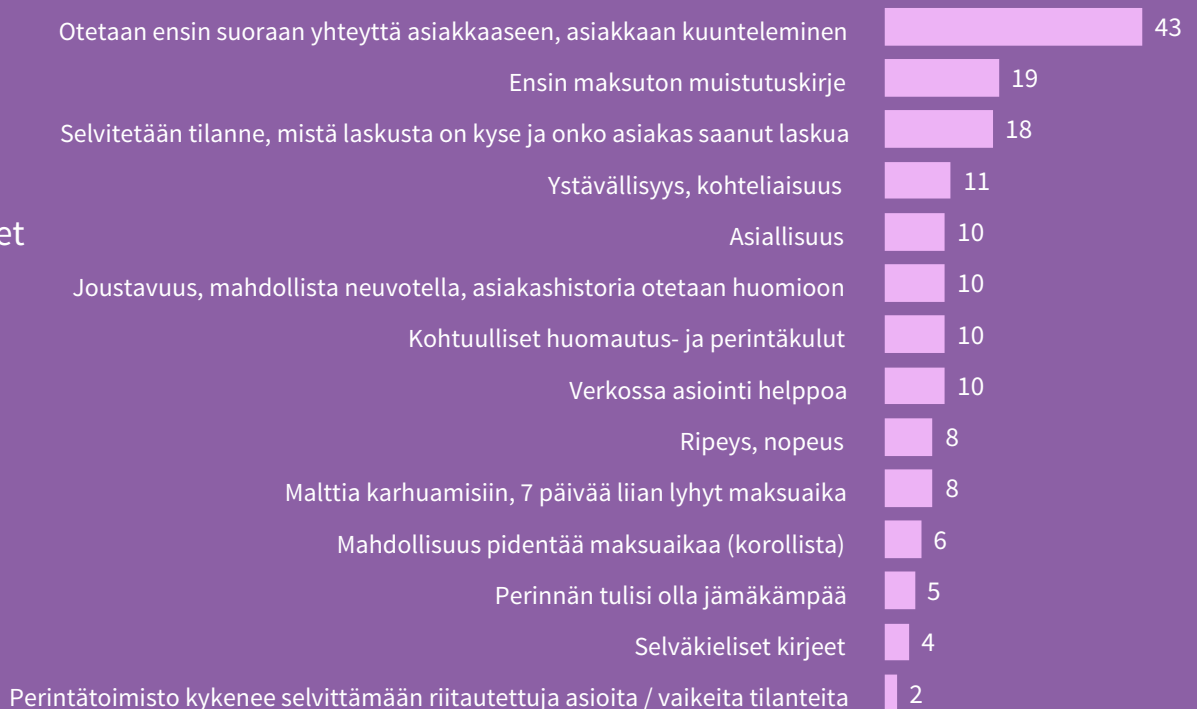
## Huomautuksen yleisin syy on se, että lasku ei tullut perille.

Miten asiasi hoidettiin ja miten koit itse tilanteen: Olitko tyytyväinen asian hoitoon? (% n=148)



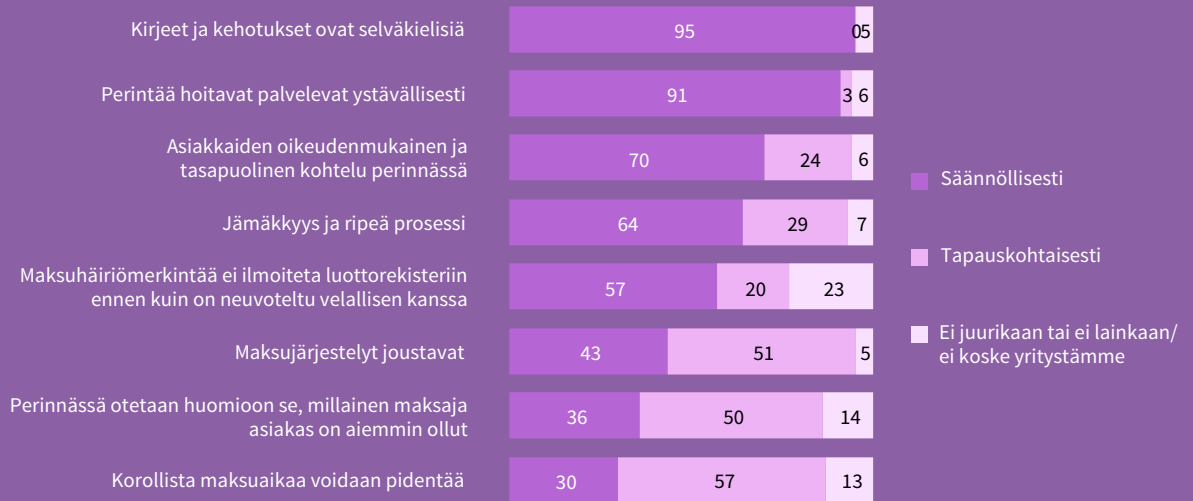
## Velalliset odottavat ennen kaikkea yhteydenottoa ja asiakkaan tilanteen selvittämistä ennen perintätoimia.

Mitä velalliset odottavat perinnältä? (% n=105)



# Yritykset pyrkivät viestimään selkeästi velallisille ja palvelemaan ystävällisesti.

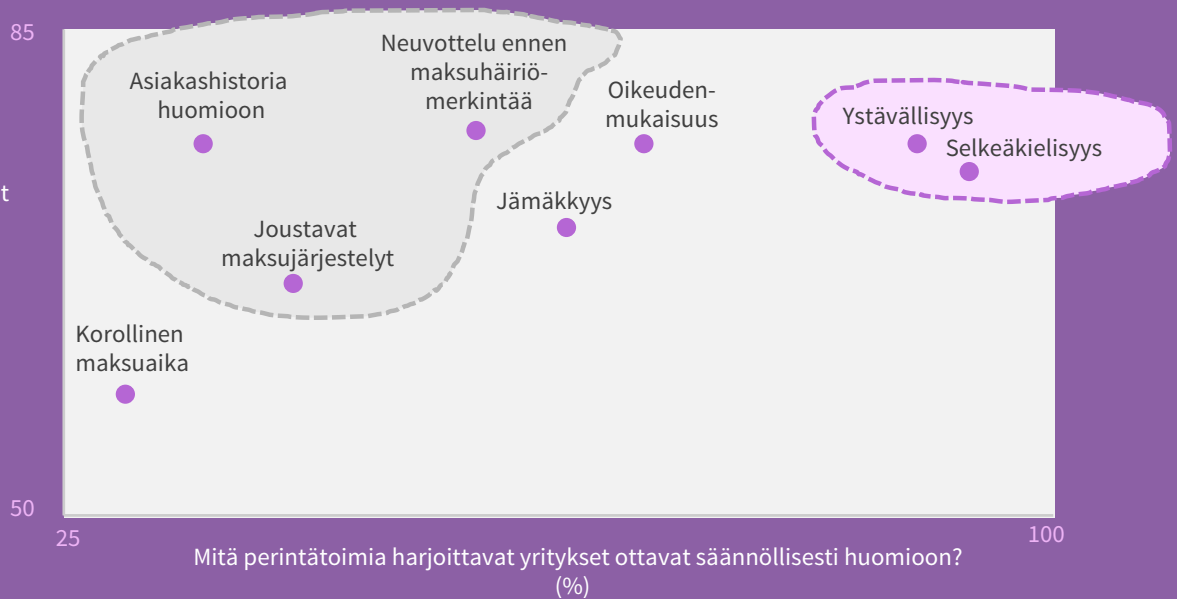
Miten yritykset ottavat velallisten odotukset huomioon? (% n=143)



Velalliset toivovat neuvottelumahdollisuutta ja asiakashistorian huomioon ottamista perinnässä.

## Ystävällisyys ja selkeäkielisyys ovat perinnässä erityisen tärkeitä asioita niin velallisten kuin velkojienkin mielestä.

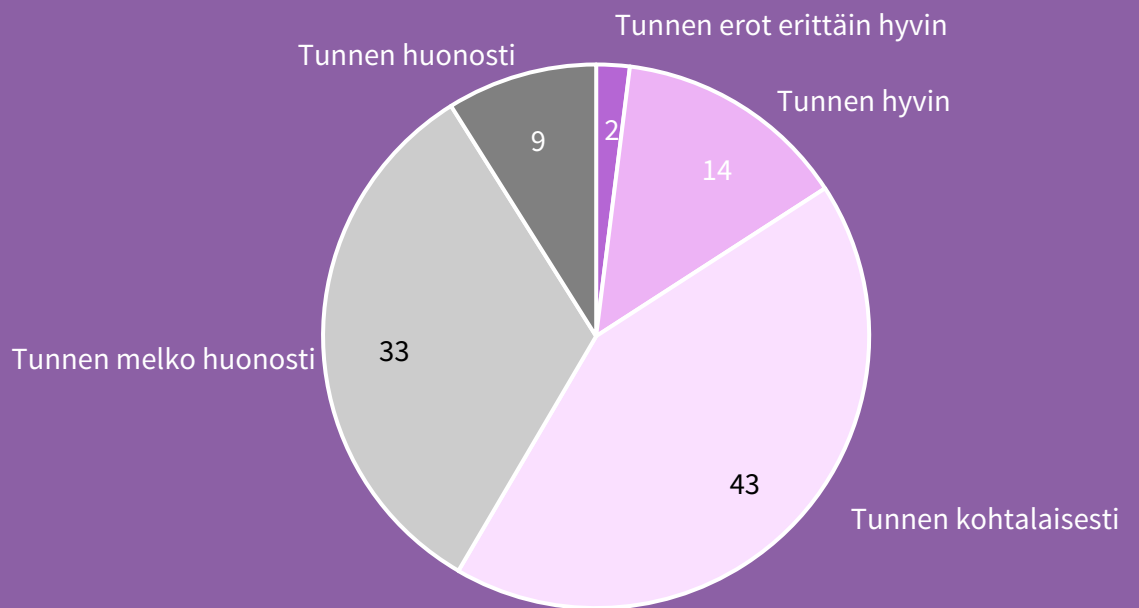
Mitä velalliset pitävät erityisen tärkeinä yritysperinnässä (%)





## Yritykset pyrkivät viestimään selkeästi velallisille ja palvelemaan ystävällisesti.

Kuinka hyvin tuntee kuluttaja- ja yritysperinnän käytäntöjen ja lainsäädännön eroja? (% n=197)

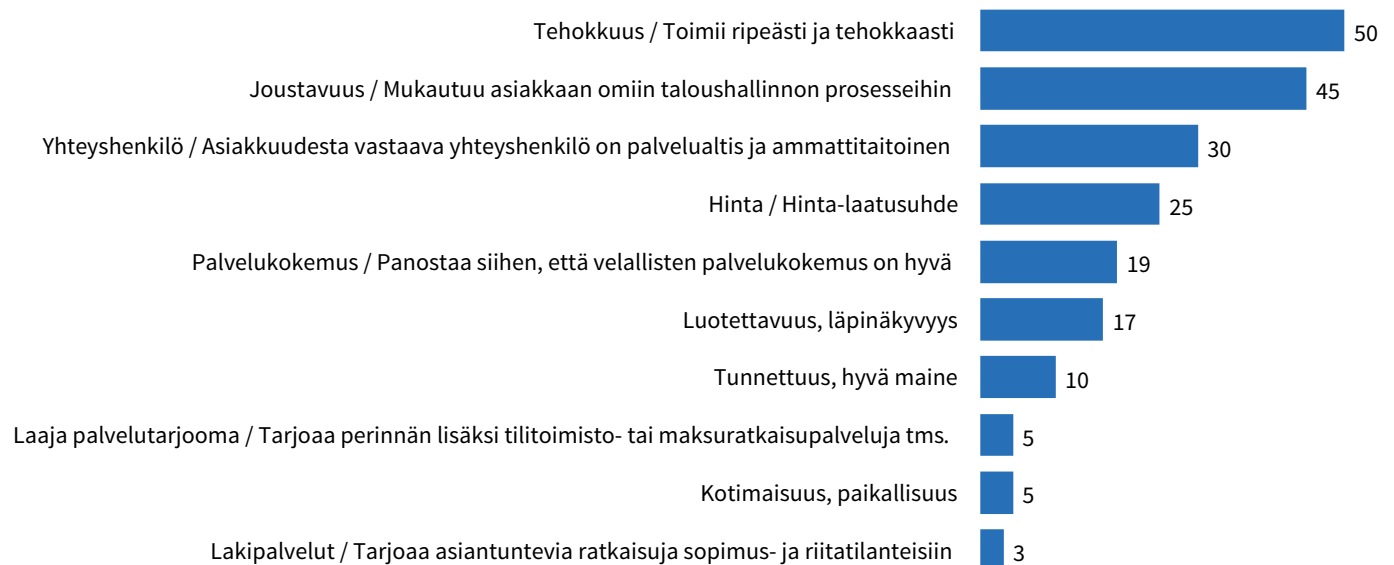


# MIKÄ VAIKUTTAA PERINTÄ-TOIMISTON VALINTAAN?

Tehokkuus ja prosessien joustavuus vaikuttavat eniten perintäyhtiön valintaan. Kolmanneksi tärkein tekijä on yhteyshenkilön ammattitaito ja palvelualltius.

**Siitä, että perintäyhtiön palvelu mukautuu asiakkaan omiin taloushallinnon prosesseihin, on tullut tärkeimpiä valintakriteerejä.**

Mitkä ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeimmät perintäpalveluyrityksen valinnassa? (% , n=150)



”Kaipaisin kumppanilta, että kaikki olisi mahdollisimman yksinkertaista ja helppoa, hoituisi sujuvasti ja virtaavasti.”

– Visman asiakas

# VISMAN SÄHKÖISET PERINTÄPALVELUT

Yhdistämme toiminnassamme saumattomasti sähköiset työkalut ja henkilökohtaisen asiantuntijapalvelun. Tavoitteenamme on jakaa tietoa perinnästä ja auttaa asiakkaitamme parantamaan luottokauppansa tulosta.

Jos kiinnostuit kuulemaan lisää tutkimuksen tuloksista tai toiminnastamme, ota yhteyttä!

Ota yhteyttä



MacBook Pro

# Visman perintäpalvelun käyttökokemuksia

"Emme olisi olleet heidän asiakkainaan näin kauan jos emme olisi saaneet hyvää palvelua. Vaikka meillä ei ole mitään massaperintää niin meidätkin huomioidaan asiakkaana. Saamme ystävällistä ja asiantuntevaa palvelua nopeasti."

– maahantuojaja

"Luotettava. Reagoi nopeasti. Ottaa asiakkaan huomioon. Ottaa myös kuluttaja-asiakkaan huomioon."

– kiinteistöala

"Hyvä – ajan tasalla oleva, laaja palvelu, toimii teknisesti hyvin, hinta kohtallaan. Uusi ja nuorekas."

– tukkukauppa

"Ystävällinen henkilökunta, helppo asioida. Verkkosivuilla perintätapahtumien seuranta helppoa. Yhteydenottoon useita vaihtoehtoja, jotka vielä toimivatkin kaikki."

– tukkukauppa

# KESKEISET TULOKSET

# 4/5

Perintä on yritysten arkea:

**Neljä viidestä yrityksestä joutuu perimään saataviaan.**

# 6/10

Sähköinen perintä yleistyy niin kuluttaja- kuin yritysverinnässäkin:

**Kuusi yritystä kymmenestä hyödyntää sähköisiä perintätyökaluja.**

Perintätoimintojen automatisointi



**Parantaa merkittävästi raportointia**



**Vähentää rutiinitöiden määrää**



**Nopeuttaa maksujen saamista**

Määrätietoinen saatavien hallinta tuottaa tulosta:

**Joka toinen niistä yrityksistä, jotka mittaavat saatavien kiertoa, on onnistunut nopeuttamaan saatavien kiertoa erittäin hyvin tai hyvin.**

