

Kalastonhoitomaksun myyntijärjestelmän kehittäminen

02.12.2016 / Jari Haarala

Sisältö:

- Myynnin kokonaismäärä ja jakautuminen 2016, myyntikanavat
- Asiakaspalautteet
- Kuinka palautteisiin on reagoitu tämän vuoden aikana?
- Tulevia muutoksia...
- Lupadokumentit

Myynnin kokonaismäärä ja jakautuminen 2016

- Kalastonhoitomaksujen kokonaistilanne 1.12.2016

- Kokonaismäärä 266 192 kpl
- Kertymä 8 700 857,00 €

2015: 8 357 132 €
2014: 9 305 577 €

	Vuosi	7 vrk	1 vrk	Ely	Yhteensä
Metsähallitus	166397 kpl	25879 kpl	18726 kpl	41 kpl	211043 kpl
R-kioski	43126 kpl	8729 kpl	3294 kpl	-	55149 kpl

- Myynnin jakautuminen

- R-kioski ~20%
- Eräluvut- verkkokauppa ~75%
- Metsähallituksen palvelunumero ~5%

Asiakaspalautteet:

1. Uusi kalastuslaki ja sen muutokset
2. Eräluvut palvelunumeron ruuhkautuminen tammikuussa
3. Rekisteröityminen koettiin hankalaksi – sähköpostiosoitteen vahvistaminen
4. Rekisteröitymisen ”pakollisuus”
5. Lupadokumentti liian suuri - ei mahdu lompakkoon
6. Miten saadaan sähköinen lupadokumentti puhelimeen
7. Muovinen kalakortti – miksi ei tule enää?

Toisaalta paljon positiivista palautetta hyvin toimivasta Eräluvut-verkkokaupasta !

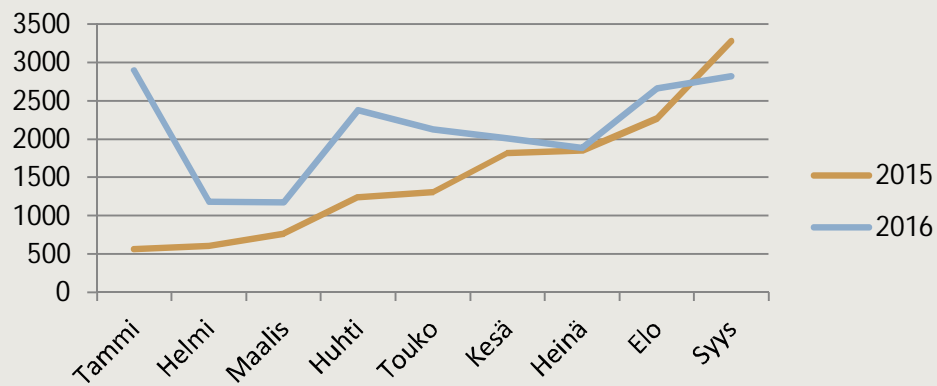
Kuinka palautteisiin on jo reagoitu tämän vuoden aikana?

1. Eräluvut palvelunumeron muutokset kasvaneiden puhelumäärien vuoksi

- Jonotus –toiminnon käyttöönottoaminen heti tammikuun alussa
- Henkilömäärän (vastaajien) lisääminen

Vastatut puhelut 2015-16

	Tammi	Helmi	Maalis	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Yht.
2015	568	605	767	1242	1308	1816	1852	2267	3279	13704
2016	2891	1182	1174	2376	2126	2008	1883	2662	2815	19117
									Lisäystä	5413



Kuinka palautteisiin on jo reagoitu tämän vuoden aikana?

2. Rekisteröityminen yksinkertaistaminen

- maaliskuun alussa
- jätettiin pois sähköpostiosoitteen erillinen vahvistaminen

3. Uudistettu lupadokumentti

- Kesäkuussa
- täysin uudistettu lupadokumentti
 - QR koodin jatkohyödyntäminen esim. valvonnassa
- asiakkailta mahdollisuus ladata uusi dokumentti Eräluvut-verkkokaupan asiakastilin kautta

Uudistettu lupadokumentti

LEIKKAA KORTTI KATKOVIIVOJA PITKIN. TAITETTUNA KOKO A7.

KALAKORTTI TODISTUS MAKSUN SUORITTAMISESTA

Kohde KATSO LUPAEHDOT
Lupatyyppi KATSO LUPAEHDOT
Voimassa KATSO LUPAEHDOT



- VARMENNE -

Luvanhaltija KALLE KALASTAJA
Syntymäaika 101060-
Osoite KALAPOLKU 1 00000 KALAKYLÄ
Tilausnumero # 463567
Maksettu 29.11.2016 KLO 15:04



KALAKORTTI TODISTUS MAKSUN SUORITTAMISESTA

TÄMÄN KALASTUSKORTIN HALTIJA SITOUTUU NOUDATTAMAAN LUPAEHTOJA JA ON VELVOLLINEN PYYDETTÄESSÄ ESITTÄMÄÄN KORTIN TARKASTAJALLE.

- Lupa kalastaa perhalla tai vieheellä yhdellä vavalla.
- Lisäksi tarvitaan vesialueen omistajan lupa, mikäli kalastaa pyydyksillä, vetouistelemalla usealla vavalla, vaelluskalavesistöjen koski- ja virta-alueilla, erikoiskohteilla joilla kalastusta on rajoitettu tai ravustaa.

Lisätietoja www.eraluvat.fi ja www.kalastusrajoitus.fi sekä Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksista. Eräluvut palvelunumero: 020 69 2424



Suunniteltuja muutoksia...

- Eräluvut- verkkokaupan ulkoasumuutos työn alla
 - Pääpaino ulkoasun lisäksi käytettävyydellä,
 - beta-versio tulossa asiakkaille näkyville tammikuussa 2017
 - 1. Erotellaan kalastonhoitomaksu selkeämmin erilleen Metsähallituksen kalastusluvista
 - 2. Ostoprosessin yksinkertaistaminen
 - Kirjautuminen / rekisteröityminen vasta tilauksen vahvistamisen yhteydessä
 - Rekisteröityminen ei ole pakollista

Uudistettu Eräluvut-kauppa ulkoasu


METSÄHALLITUS *På Svenska | In English*

LUO TUNNUS | OSTOSKORI | KIRJAUDU SISÄÄN

Eräluvut -kauppa

Hae tuotteita

[Metsästys](#) | [Kalastus](#) | [Ylävalikko](#)



Lupa on SIIJOITUS luontoon.

Ajankohtaisen tiedottamisen paikka esim. myynnissä loppukauden kanalintutulva

KIRJAUDU KAUPPAAN

OLEN UUSIASIAKAS

TERVETULOA LUPAOSTOKSILLE!


Retkesi kalalle, metsälle tai retkelle kulkee nyt yhden verkkokaupan kautta.

Eräluvut-verkkokauppaan on yhdistetty valtion kalastusmaksut sekä Metsähallituksen kalastus- ja metsästysluvat. Talvella 2016 kaupasta voit varata myös luontopalveluiden vuokra- ja varaustupia. Hauskaa retkeä raittiiseen luontoihmaan! Ha en trivsamt färd till den friska finska naturen!

Ututisia tai huomioteksti. esim Lupien ostaminen edellyttää kirjautumista verkkokauppaan!

[Call to action >](#)

KALASTONHOITOMAKSU



Kuvallinen mainosbanneri huomiolla

[Kommentoi](#)

Luvanmyyntikanavat

1. Eräluvat- verkkokauppa 24/7
 - Suomi, ruotsi, englanti
 - Maksunvälittäjänä Paytrail Oy (ulkomaalaiset luottokortilla)
2. Eräluvat palvelunumero (020 692424), ma-pe klo 8.00-16.00
 - Suomi, ruotsi, englanti
3. Metsähallituksen luontokeskukset (osa)
 - Aukioloajat vaihtelevat
 - Suomi, ruotsi, englanti
4. R-kioskit (kaikki)
 - Aukioloajat vaihtelevat
 - Asiakaspalvelu usealla kielellä – ainakin suomi, ruotsi, englanti. Paikoin myös esim. venäjä
 - Lupadokumentti vain suomeksi!

Asiakaspalvelu / neuvonta

Metsähallitus:

- Eräluvut palvelunumero (020 692424)
- Eräluvut@metsa.fi
- Metsähallituksen luvanmyyntipisteet (luontokeskuksia)

R-kioski:

- Ei varsinaista neuvontaa
- Ongelmatapauksissa luvan myynyt kioski auttaa
 - peruutukset/palautukset
 - kadonneet lupadokumentit

Muut: Neuvonnan osalta mm. ELY-keskukset, neuvonta- ja etujärjestöt

Muita asioita... (vaatii kehittämistä)

- Raportointi myynnin kehittymisestä
 - Mitä, milloin, miten/kenelle?
- Ryhmäluvat, esim. kalastusmatkailuyrittäjillä
 - Ongelmana "viime hetken" luvanhanhinta
 - Tällä hetkellä vaihtoehtoina käytännössä
 1. Eräluvat- verkkokauppa yrittäjän maksamana
 2. Eräluvat palvelunumeron kautta laskulla
 3. R-kioski,

Selvitettävä mahdollisuus Metsähallituksen ns. agenttimyyjänä toimimiseen
- Metsähallitus laskuttaa jälkikäteen lupamyynnin

- Ulkomaalaiset asiakkaat/luvanostajat
 - Metsähallituksen ja R-kioskin järjestelmät vaativat nimi, syntymäaika, osoitetiedot pakollisina
 - Asiakaspalvelijat ohjeistettu joustavuuteen pakollisten kenttien suhteen
 - esim. osoitteeseen riittää pelkkä kotimaa
 - Syntymäaika pyritään saamaan oikein asiakkaalta

Muita asioita... (vaatii kehittämistä)


- Luvan ostaminen "mobiilisti" soittamalla
 - Laskutus perustuu operaattoreilla sykäyksiin
 - Asiakasta ei voida laskuttaa tasasummalla (39/12/5)
 - Lisäselvittelyt käynnissä
- Ulkopuoliset verkkokaupat palveluntuottajina
 - Paljon kiinnostusta, yli 30 kiinnostunutta tähän mennessä
 - Tasapuolisuus
 - Vaatimukset, säännöt, valvonta...
 -
 - Toistaiseksi vain Eräluvat-verkkokauppa!



Kiitos !

jari.haarala@metsa.fi

Lisämateriaalia 1

	Valtion kalastonhoitomaksu 2016
METSÄHALLITUS	Vuosi 2016
	R20160100195
Kalle Kalastaja	
101060	
Kalapolku 1	
00000 Kalakylä	
Maksettu: 26.1.2016 6:41:57	
R – kioski Oy, PL 1, 01641 Vantaa. Puh: 020 5544 000	

Lisämateriaalia 2

LEIKKAA KORTTI KATKOVIIVOJA PITKIN, TAITETTUNA K

KALAKORTTI TODISTUS MAKSUN SUORITTAMISESTA

Kohde	KALASTONHOITOMAKSU
Lupatyyppi	KALASTONHOITOMAKSU 2016 / 1 VRK, 1 VRK
Voimassa	03.12.2016 00:00 - 03.12.2016 23:59
Luvanhaltija	TUOMAS LAITILA
Syntymäaika	18.08.1979
Osoite	LASTUTIE 6 B 3 39160 JULKUJÄRVI
Tilausnumero	# 463503
Maksettu	29.11.2016 KLO 11:12



- VARMENNE -

KALAKORTTI TODISTUS MAKSUN

TÄMÄN KALASTUS ON VELVOLLINEN P

- Lupa kal
- Lisäksi t
vetouist
erikoisk

Lisätietoja www.eraluvut.fi
ympäristökeskuksista.



LASKU

Laskunumero: 463569-660686-70967-2
Tilausnumero: 463569
Tulostuspäivä: 29.11.2016
Laskun päivämäärä: 29.11.2016
Laskun eräpäivä: 13.12.2016
Viivästyskorko: 7,50 %
Käsitteijä: Haarala Jari

Kalastaja, Kalle
Kalapolku 1
00000 Kalakyä

Kohde/kuite	alku	kpl	kpl-hinta	yhteensä	ALV%
Kalastonhoitomaksu (KHM) Kalastonhoitomaksu 2017 / vuosi - Luvan ostajat: * Kalle Kalastaja / 10.10.1960 / Kalapolku 1, 00000, Kalakyä / Tarkista laskun tiedot. Lue liitteenä olevat lupa- tai varausohdot.		1	39,00	39,00	0,00
Yhteensä:				39,00	EUR
Alv-erittely	Verokasvat	Veroton	Varo	Verollinen	
	0,00%	39,00	0,00	39,00	

Katsoite: FI 94
Postiosoite: 01301 VANTAA
Eriluvat: 029 692 424
päänumero

http://
Kotipaikka: VANTAA
Sähköposti: eraluvat@metso.fi

www.eriluvat.fi www.kuontoon.fi www.haltia.com
Y-tunnus: 0116726-7

Saajan tilausnumero Mottogarens konttonumero	IBAN Pohjola Pankki FI07 5000 0120 2512 92	BIC OKOYFIHH
Saaja Mottogare	METSÄHALLITUS / LUONTOPALVELUT FI 94 01301 VANTAA	Tilausnumero: 463569
Maksajan nimi ja osoite Betalarans namn och adress	Kalastaja, Kalle Kalapolku 1 00000 Kalakyä	
Allkijointus Underskrift	Väläntö Ref.nr	500000004635696
Tiliä no Filen konto nr	Eräpäivä Ref.dag	13.12.2016 Euro 39,00



Maksu väläntö saajan maksajen tilin
akojen mukaisesti ja vain maksajan ilmoittama
tilausnumero perusteella.
Sändningen försändes till mottogarens enligt
vilket är betalningsfördelning och endast till
det konttonummer som beaktas enligt.

Lisämateriaalia 3

- Vanhanmallinen dokumentti



Lisämateriaalia 4

■ Vanhanmallinen dokumentti 2

Eräluvut-kauppa Tilaus #165634 - Maksettu
verkkokauppa.eräluvut.fi

Tilaaajan tiedot / Laskutusosoite

Nimi	Kalastaja, Kalle
Katuosoite	Kalapolku 1
Postinumero	00000
Postitoimipaikka	Kalakyä
Maa	Suomi
Puhelinnumero	040123456
Sähköpostiosoite	kalastaja001@gmail.com

Tuotteet

Nimi	Määrä	Kpl / hinta	Alv	Yhteensä
Kalastonhoitomaksu 2016 / vuosi Kalastonhoitomaksu 2016	1	39,00 €	0	39,00 €
10.10.1960 Kalle Kalastaja Kalapolku 1 00000 Kalakyä				

Maksutiedot

Maksutapa	Verkkomaksu tai Luottokortti
Toimitustapa	Sähköposti / Tuloste
Viitenumero	1656343
Tilattu	25.01.2016 klo 13:06
Maksettu	25.01.2016 klo 13:06

Yhteensä

Tuotteet	39,00 €	Alv: 0,00 €
Toimituskulut	0,00 €	Alv: 0,00 €
Loppusumma	39,00 €	Alv: 0,00 €

Ystävällisin terveisin
Eräluvut -kauppa.fi

Maksettu: 25.01.2016 13:06
Maksajan nimi: Kalle Kalastaja

Lupanumero: #165634
KALASTONHOITOMAKSU 2016 / VUOSI
KALASTONHOITOMAKSU 2016
-
Kalle Kalastaja
Kalapolku 1 00000 Kalakyä
10.10.1960

Eräluvut.fi 

Lisämateriaalia 5

Eräluvut-kauppa

Suomeksi | På svenska | In English

[Etusivu](#) [Metsästys](#) [Kalastus](#) [Maastoliikenne](#) [Tuvat](#)

Asiakastili

- Asiakastiedot
- Tilaushistoria**
- Kirjautu ulos

AJANKOHTAISTA

22.11. Kaupalliset kalastajat voivat nyt hakea lupia Oriveden Paasivedelle ja Savonselälle

21.11. Kalastuksen ja maastoliikenteen kiintiöpäätökset on julkaistu - Guolástusa dihtomearremearrádusat leat almmustahhton

17.11. Koiran koulutusluvut nyt myös eräluvut-verkkokaupasta!

HAETTAVAT LUVAT

Hirvenmetsästyksen alueluvat

[Hakemukset syksyksi 2016](#)

TILAUSHISTORIA

Asiakastili / Tilaushistoria

Tilausnumero 165631

Tila: Peruutettu

Tapahtumat: 25.01.2016 klo 13:01 Maksettu
25.01.2016 klo 12:59 Tilattu

TUOTETIEDOT

Nro	Tuote	Lupa alkaa	Lupa päättyy	Kpl / hinta	Määrä	Yhteishinta
2914	KALASTONHOITOMAKSU 2016 / VUOSI, KALASTONHOITOMAKSU			39,00€	1 kpl	39,00€

Luvan haltija

101060-, Kalle, Kalastaja, Kalapolku 1, 00000, Kalakylä

VÄLISUMMA: 39,00 €

TOIMITUSTIEDOT

Etunimi: Kalle
Sukunimi: Kalastaja