

Invoices and payments

case Kespro

Kespro's credit control and customer service teams identified a need for a dedicated page on financial matters, as customers had uncertainties about where to reach out regarding invoices and payments. To address this, the teams drafted the initial text content, outlining key information to guide users effectively.

Do you have questions regarding payments and open invoices, invoice copies, or updating customer information? Please contact us by phone, chat service, or contact form.

Please refer to the Frequently Asked Questions section before contacting us. You will find clarifications and instructions related to invoices and payments there.

Frequently Asked Questions

[Please read the frequently asked questions before contacting us](#)

Phone service

Financial Service Center
010 532 5060
open on weekdays 10am-2pm

Chat service

Please use [the chat feature](#) available via the Contact Center Chat on the right side of the page
open on weekdays 9am-3pm

Contact form

[Go to the contact form](#)

Payment reminders

Kesco's dunning is done by Intrum Oy.

For matters related to payment reminders, please contact Intrum's customer service:

- by phone: [09 22911 848](tel:0922911848) (Mon-Fri 7.30am-8pm, Sat 9am-4pm)
- by email: kesko.asiakkaat@intrum.com
- by message: www.intrum.fi/fi/asiakaspalvelu/otayhteyta/message/
- through [My Intrum customer portal](#)

Invoice complaints

For product-related invoice complaints, please contact Kespro's Customer Service:

kespro.asiakaspalvelu@kesko.fi
010 532 4300

// Work Sample

SIVUN TEKSTI:

Onko sinulla kysymyksiä maksuihin ja avoimiin laskuihin, laskukopioihin tai asiakastietojen päivittämiseen liittyen? Ole meihin yhteydessä puhelimitse, Chat-palvelussa tai yhteydenottolomakkeella. Usein kysyttyä -kohdasta löydät laskuihin ja maksuihin liittyviä tarkennuksia ja ohjeita.

Jos kyse maksuhuomautuksesta – Keskon myyntilaskujen perintää hoitaa Intrum Oy. Oleathan yhteydessä maksuhuomautuksesta Intrumin asiakaspalveluun:

- puhelimitse: 09 22911 848
- sähköpostitse: kesko.asiakkaat@intrum.com
- sähköisellä viestillä: www.intrum.fi/kesko
- Oma Intrum -verkkopalvelun kautta

Tuotteisiin liittyvissä laskureklamaatioissa ota yhteys Kespron Asiakaspalveluun:

- kespro.asiakaspalvelu@kesko.fi
- 0105324300

Usein kysytty kysymykset:

- Lue täältä (Q&A kysymykset seuraavalla sivulla)

Puhelinpalvelu:

- 01053 25060
- avoinna arkisin 10-14

Chat-palvelu:

- avoinna arkisin 10-14

Yhteydenottolomake:

- Talouspalveluiden yhteydenottolomake > Talouspalveluiden [yhteydenottolomake](#)

parts of the initial text content

Role

UX/UI Designer, Content Editor

Task

I was responsible for designing the page layout and refining the initial text to make it clearer and more user-friendly, all while working within the constraints of the Contentful CMS.

Usein kysytty

Maksut tai avoimet laskut:

Maksuhuomautus – Keskon myyntilaskujen perintää hoitaa Intrum Oy. Olethan Intrum Oy:n lähetämästä maksuhuomautuksesta yhteydessä:

- puhelimitse: 09 22911 848
- sähköpostitse: kesko.asiakkaat@intrum.com
- sähköisellä viestillä: www.intrum.fi/kesko
- Oma Intrum -verkkopalvelun kautta

Tilisiirtovelotuksen siirtyminen – Tarjoamme mahdollisuutta laskujen automaattiseen veloitamiseen eräpäivinä yrityksenne pankkitililtä. Pankkikohtaiset ohjeet omaan pankkiinne toimitettavaksi löytyvät täältä: [Tilisiirtovelotusohje — HoReCa-tukku Kespro](#)

Hyvityslasku – Suosittelemme vähentämään hyvityslaskut velotuslaskujen maksun yhteydessä.

Kohdistamisen helpottamiseksi suosittelemme käyttämään hyvityslaskut eräpäivän mukaisessa järjestysessä ja vähentämään koko hyvityslaskun summan yhdessä maksussa. Mikäli hyvityslasku kohdistuu useisiin laskuihin, voitte ilmoittaa kohdistuksesta yhteydenottolomakkeen kautta (valitse

Maksut ja laskut

Sain maksuhuomautuksen. Kuinka toimin?

Keskon myyntilaskujen perittää holtaa Intrum Oy. Olethan Intrum Oy:n lähetämästä maksuhuomautuksesta yhteydessä:

- puhelimitse: 09 22911 848
- sähköpostitse: kesko.asiakkaat@intrum.com
- sähköisellä viestillällä: www.intrum.fi/kesko
- [Oma Intrum -verkkopalvelun kautta](#)

Miten vain siirtyä tilisiirtoveloitukseen?

Tarjoamme mahdollisuutta laskujen automaattiseen veloitamiseen eräpäivinä yrityksenne pankkitililtä. Pankkikohtaiset ohjeet omaan pankkiinne toimitettavaksi löytyvät täältä: [Tilisiirtoveloitusohje](#).

Miten toimin hyvylaskun kanssa?

Suoosittelemme vähentämään hyvylaskut veloituslaskujen maksun yhteydessä. Kohdistamisen helpottamiseksi suoosittelemme käyttämään hyvylaskut eräpäivän mukaisessa järjestysessä ja vähentämään koko hyvylaskun summan yhdessä maksussa. Mikäli hyvylasku kohdistuu useisille laskuille, voitte ilmoittaa kohdistuksesta [yhteydenottolomakkeen](#) kautta. Jos maksuaineistonne sisältää laskuerittelyn, emme tarvitse erillistä ilmoitusta kohdistuksista. Mikäli hyvylasku ei vähennetä veloituslaskujen maksussa, hyvylasku maksetaan asiakastiedoiissa olevalle pankkitilille n. 30 päivää eräpäivän jälkeen, mikäli reskontrassa ei ole erääntynyt saatavia. Mikäli käytössänne on laskujen automaattinen veloitus eräpäivinä yrityksenne tililtä (tilisiirtoveloitus), hyvylaskut huomioidaan veloituksissa automaattisesti.

Miten saan laskukopion?

Laskukopion voit pyytää puhelimitse, [Chat-palvelussa](#) tai [yhteydenottolomakkeella](#). Yhteydenottolomakkeella valitse rooliksi Laskutusasiakas ja täydennä perustiedot. Valitse Laskutusasiakas-alasvetovalikosta Keskon lähetämä lasku ja Yhteydenoton syy-alasvetovalikosta Lasku puuttuu tai siiä tarvitaan kopio.

Miten teen laskureklamaation?

Ole yhteydessä Kespron asiakaspalveluun. Asiakaspalvelumme palvelee arkisin klo 7.30 – 18.00 sekä lauantaisin klo 8.30 – 15.30.

- kespro.asiakaspalvelu@kesco.fi
- 010 5324 300

Jos kyse tavarantoimittajan laskusta, joka kulkee Kespron kauttalaskutuksessa, ole yhteydessä kyseessä olevan tavarantoimittajaan asiakaspalveluun.

Asiakastiedot

Kuinka ilmoitan muutokset asiakastiedoissa?

Mikäli laskutusosoite tai laskutustapa on muuttunut, ilmoitathan siitä puhelimitse, [Chat-palvelussa](#) tai [yhteydenottolomakkeella](#). Yhteydenottolomakkeella valitse rooliksi Laskutusasiakas ja täydennä perustiedot. Valitse Laskutusasiakas-alasvetovalikosta Asiakastiedot ja täydennä tarvittavat kentät.

Outcome

An Invoices and payments page and a Frequently asked questions (FAQ) section (originally created in Finnish, with an English version that I translated). The page started to receive traffic and guided users to the appropriate contact channels.

KESPRO

Yritys Noutukut Yhteystiedot Kirjauku

Hae FI Sillry Kespronnetti Tule asiakkaaksi

Laskut ja maksut

Onko sinulla kysymyksiä maksuihin ja avoimiin laskuihin, laskukopioihin tai asiakastietojen päivitymisen liittyen? Ole meihin yhteydessä puhelimitse, Chat-palvelussa tai yhteydenottolomakkeella. Usein kysyttyt kysymykset -kohdasta löydät laskuihin ja maksuihin liittyviä tarkennuksia ja ohjeita.

Onko sinulla kysymyksiä maksuihin ja avoimiin laskuihin, laskukopioihin tai asiakastietojen päivitymisen liittyen? Ole meihin yhteydessä puhelimitse, Chat-palvelussa tai yhteydenottolomakkeella.

Tutustuthan Usein kysytyy -osioon ennen yhteydenottoa. Löydät sieltä laskuihin ja maksuihin liittyviä tarkennuksia ja ohjeita.

Usein kysytyä

Luethan usein kysytty kysymykset ennen yhteydenottoa

Puhelinpalvelu

Talouspalvelukeskus
010 532 5060
avoinna arkisin 10-14

Chat-palvelu

Käytäthän **chatista** vain keskusteluomaisuutta, joka löytyy sivun oikeasta laidasta
avoinna arkisin 9-15

Maksuhuomautukset

Keskon myyntilaskujen perittää holtaa Intrum Oy. Maksuhuomautuksiin liittyvissä asioidissa olethan yhteydessä Intrumin asiakaspalveluun:

- puhelimitse: 09 22911 848 (ma-pe 7.30-20, la 9-16)
- sähköpostitse: kesko.asiakkaat@intrum.com
- sähköisellä viestillällä: www.intrum.fi/kesko
- [Oma Intrum -verkkopalvelun kautta](#)

Laskureklamaatot

Tuotteliin liittyvissä laskureklamaatioissa ota yhteys Kespron Asiakaspalveluun:
kespro.asiakaspalvelu@kesco.fi
010 532 4500

Further development

I conducted detailed tracking of analytics to evaluate the page's performance. Page analytics revealed that footer linking was insufficient—customers often visited the contact information page before finding the correct one.

Therefore, I designed the appropriate method and placement for linking to the contact information page.

The screenshot shows the KESPRO website's contact information page. At the top, there is a navigation bar with links for 'Yritys', 'Noutotukut', 'Yhteystiedot', 'Kirjaudu', 'Hae', 'FI', 'Sillry Kespronetti', and 'Tule asiakkaaksi'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Tuotteet', 'Palvelut', 'Ideat ja inspiraatiot', 'Julkaisut', 'Tapahtumat', 'KAIKKI YHTEYSTIEDOT' (which is underlined), 'NOUTOTUKUT', 'ASIAKASPALVELU', 'MYYNTI', 'TAVARANTOIMITTAJILLE', and 'MEDIALLE'. The main title 'Kaikki yhteystiedot' is centered above a text block. The text reads: 'Me Kespresso suhtaudumme intohimoisesti HoReCa-alan. Tavoitteenamme on - ei enempää eikä vähempää kuin - tehdä yhdessä asiakkaidemme kanssa ulkona syömisen elämyksellisempää, vastuullisempaa ja entistä suositumpaa. Ollaan yhteydessä!'. Below this text, there is a note: 'Asiakaspalvelumme palvelee arkisin klo 7.30 – 18.00 sekä lauantaisin klo 8.30 – 15.30. Puhelun hinta on matkapuhelu- tai paikallisverkkomaksu.' Under the title 'Asiakaspalvelu', there are three contact options: 'USEIN KYSYTÄÄ Aava kysymykset' (with a question mark icon), 'SÄHKÖPOSTI kespro.asiakaspalvelu@kesko.fi' (with an envelope icon), and 'PUHELIN 010 532 4300' (with a phone icon). Below this section is another title 'Myynti ja noutotukut'. At the bottom of the page, there is a search bar with the placeholder 'Hae yhteystietoja' and a magnifying glass icon. Below the search bar are several category buttons: 'Noutotukut', 'HoReCa', 'Ketjumyynti', 'Julkishallinto', 'Jälleenmyynti', 'Erikoistukku', 'Palvelut', 'Etelä-Suomi', 'Itä-Suomi', 'Keski-Suomi', 'Länsi-Suomi', and 'Pohjois-Suomi'. The text 'original contact information page' is centered at the bottom of the page.

Two alternative designs emerged: a simplified text-based approach (A) and an option utilising existing box elements (B).

KESPRO

Tuotteet ▾ Palvelut ▾ Ideat ja inspiraatiot ▾ Julkaisut Tapahtumat

Yritys Noutotukut Yhteystiedot Kirjaudu Hae Fl ▾ Slirry Kespronetti Tule asiakkaaksi

KAIKKI YHTEYSTIEDOT NOUTOTUKUT ASIAKASPALVELU MYNTI TAVARANTOIMITTAJILLE MEDIALLE

Kaikki yhteystiedot

Me Kespresso suhtaudumme intiimoisesti HoReCa-alan. Tavoitteenaamme on - ei enempää eikä vähempää kuin - tehdä yhdessä asiakkaidemme kanssa ulkona syömisestä elämyksellisempää, vastuullisempaa ja entistä suosittumpaa. Ollaan yhteydessä!

Asiakaspalvelumme palvelee arkisin klo 7.30 – 18.00 sekä lauantaisin klo 8.30 – 15.30. Puhelun hinta on matkapuhelu- tai paikallisverkkomaksu.

Asiakaspalvelu

USEIN KYSYTTÄÄ Avaa kysymykset

SÄHKÖPOSTI kespro.asiakaspalvelu@kesko.fi

PUHELIN 010 532 4300

Lasku- ja maksuasiat

Mikäli sinulla on kysytävää maksuihin ja avoimiin laskuihin liittyen, tutustuhan [Laskut ja maksut](#)-sivuun.

Myynti ja noutotukut

Hae yhteystietoja

Noutotukut HoReCa Ketjumyynti Julkishallinto Jälleenmyynti Erikoistukku Palvelut

KESPRO

Tuotteet ▾ Palvelut ▾ Ideat ja inspiraatiot ▾ Julkaisut Tapahtumat

Yritys Noutotukut Yhteystiedot Kirjaudu Hae Fl ▾ Slirry Kespronetti Tule asiakkaaksi

KAIKKI YHTEYSTIEDOT NOUTOTUKUT ASIAKASPALVELU MYNTI TAVARANTOIMITTAJILLE MEDIALLE

Kaikki yhteystiedot

Me Kespresso suhtaudumme intiimoisesti HoReCa-alan. Tavoitteenaamme on - ei enempää eikä vähempää kuin - tehdä yhdessä asiakkaidemme kanssa ulkona syömisestä elämyksellisempää, vastuullisempaa ja entistä suosittumpaa. Ollaan yhteydessä!

Asiakaspalvelumme palvelee arkisin klo 7.30 – 18.00 sekä lauantaisin klo 8.30 – 15.30. Puhelun hinta on matkapuhelu- tai paikallisverkkomaksu.

Asiakaspalvelu

NOUTOTUKUT SÄHKÖPOSTI PUHELIN LASKU- JA MAKSUASIAT

Avaa kysymykset kespro.asiakaspalvelu@kesko.fi 010 532 4300 Katso yhteystiedot

Myynti ja noutotukut

Hae yhteystietoja

Noutotukut HoReCa Ketjumyynti Julkishallinto Jälleenmyynti Erikoistukku Palvelut

The decision was made to use plain text, as it stands out better with its dedicated heading and space (compared to a single box among others, which would also appear more cramped width-wise).

The update greatly helped streamline user flow and enhance accessibility.

A