

# Raportoinnin kehittäminen laskunvälityspalvelussa

Case: Yritys X

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinto  
Opinnäytetyö  
Syksy 2016  
Riku Lääveri

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

LÄÄVERI, RIKU:

Raportoinnin kehittäminen  
laskunvälityspalvelussa

Taloushallinnon opinnäytetyö, 34 sivua, 1 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

---

Raportoinnin rooli liiketoiminnan tukiprosessina on kasvanut merkittävästi. Nopeasti muuttuvassa taloustilanteessa yritykset tarvitsevat valmiiksi analysoitua tietoa, jota voidaan käyttää johdon päätöksenteon tukemiseen, liiketoimintatiedon hallintaan tai liiketoiminnan ennustamiseen. Raportoinnin merkityksen kasvaessa myös erilaiset raportointijärjestelmät ja –ratkaisut ovat kehittyneet. Pelkkä raportointijärjestelmän hankkiminen ei ole kuitenkaan ratkaisu, vaan järjestelmiä tulisi kehittää asiakaskokemuksen ja yhteissuunnittelun ehdoilla mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millä tavalla raportointipalvelu voi tukea yrityksen liiketoimintaa mahdollisimman hyvin. Tarkoituksena on selvittää, millaisia raportointiin liittyviä tarpeita yrityksillä on ja miten raportoinnin sekä raportointijärjestelmien tulisi vastata niihin. Tutkimus on tehty kvalitatiivisena tutkimuksena jonka toimeksiantajana oli Yritys X.

Opinnäytetyön teoriaosuus on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee sähköistä ja digitaalista taloushallintoa sekä sähköisiä laskutusprosesseja ja verkkolaskutusta. Toisessa osassa keskitytään raportointiin yrityksen sisällä, sille asetettaviin vaatimuksiin ja erilaisiin tieto- ja raportointijärjestelmiin. Kolmannessa teoriaosuudessa käsitellään palveluliiketoimintaa ja palvelumuotoilua.

Tutkimusosassa kerrotaan taustoja tutkimuksen kohteena olevasta raportointipalvelusta, käydään läpi teemahaastattelujen sisältöä ja kerrotaan tutkimustulokset, johtopäätökset sekä kehitysehdotukset. Tutkimusaineisto kerättiin asiakkaille pidettyjen teemahaastattelujen avulla.

Opinnäytetyön avulla saatiin selville yritysten raportoinnin tarpeita ja miten raportoinnin tulisi vastata liiketoiminnallisiin tarpeisiin. Tämän lisäksi saatiin selville, miten raportointipalvelua voidaan kehittää käytettävyydeltään parempaan suuntaan.

Asiasanat: sähköinen laskutus, raportointi, asiakaskokemus, palvelumuotoilu

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Studies

LÄÄVERI, RIKU:

Developing reporting in an invoice  
transmission service

Bachelor's Thesis in Financial Management 34 pages, 1 pages of  
appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

---

The role of reporting as a business supporting tool has grown significantly. In a fast changing economic situation it is important for companies to have access to analyzed information, which can be used to support the decision-making of management and for business planning. As the significance of reporting has grown, so have different reporting systems and solutions developed. Simply acquiring the reporting system is not the solution but reporting systems need to be developed into more user friendly tools utilizing customer experience and methods of service design.

The objective of this thesis is to investigate how a reporting service can support a company's business goals as efficiently as possible. The purpose is to solve what reporting needs companies have and how reporting as well as reporting services should answer these needs. This thesis was executed as a qualitative research and as an assignment for Company X. The theoretical portion of this thesis has been divided into three sections. The first section explores electronic and digitalized financial management as well as electronic billing processes and electronic invoicing. The second section focuses on reporting within a company, to the requirements set for it and for different kinds of information and reporting systems. The third theoretical section explores service business and service design.

The research section presents the reporting service for which the thesis was focused on, the content of the interviews and research results as well as conclusions and improvement suggestions. The information in the research section is gathered using semi-structured interviews of customers.

The thesis concluded what are the reporting needs for companies and how reporting should answer to transactional needs. Additionally the thesis concluded how to develop the reporting service in a more user friendly direction.

Key words: electronic invoicing, reporting, customer experience, service design

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta ja aiheen valinta	2
1.2	Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen rajaus	2
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto	3
1.4	Tutkimuksen rakenne	4
2	SÄHKÖINEN JA DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO SEKÄ SÄHKÖINEN LASKUTUSPROSESSI	6
2.1	Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto	6
2.2	Myyntilasku ja sähköinen myyntilaskuprosessi	6
2.3	Ostolasku ja sähköinen ostolaskuprosessi	7
2.4	Verkkolasku ja verkkolaskuoperaattorit	8
3	RAPORTOINTI JA ARKISTOINTI	10
3.1	Raportointi	10
3.1.1	Raportoinnille asetettavat vaatimukset	12
3.2	Raportoinnin tietolähteet	14
3.2.1	Sähköiset tietojärjestelmät	14
3.2.2	Pilvipalvelut	15
3.3	Raportointijärjestelmät	16
3.3.1	Business Intelligence	16
3.4	Arkistointi	18
4	PALVELULIIKETOIMINTA JA PALVELUMUOTOILU	19
4.1	Palveluliiketoiminta ja asiakas	19
4.1.1	Asiakaslähtöinen toimintatapa ja asiakasläheisyys	20
4.1.2	Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys	21
4.1.3	Verkostoituva palveluliiketoiminta	22
4.2	Palvelumuotoilu	23
4.2.1	Palvelumuotoiluprosessi	24
4.3	Asiakas mukana palvelun kehityksessä	26
4.3.1	Asiakkaan osallistumisen keinoja	26
5	TUTKIMUS JA SEN TULOKSET	29
6	YHTEENVETO	30

LÄHTEET

32

LIITTEET

35

## 1 JOHDANTO

Taloushallinnon rooli organisaatioissa on muuttunut. Tiedon rekisteröimisen sijaan taloushallinnon tehtäväksi on tullut jalostaa muodostetusta tiedosta analyttistä, liiketoimintaa hyödyntävää dataa. Osittain tämä on ollut syynä tietoteknillinen kehitys ja sen tuoma taloushallinnon sähköistyminen, joka on automatisoinut monia taloushallinnon tehtäviä. (Granlund & Malmi 2003,14–21.) Muutokset taloudessa ovat hyvin nopeita ja siksi taloushallinnon merkitys tehtävien luonteen muuttumisesta huolimatta kasvaa. Taloushallinto tuottaa tiedon, jolla organisaatioiden taloutta voidaan pyrkiä ohjaamaan ja tukemaan liiketoimintaa. Taloushallinto pitäisikin nähdä strategisena liiketoimintaprosessina. (Numeroiden takana, 2013.)

Nopeasti muuttuvan ja epävarman taloustilanteen johdosta erityisesti raportoinnin merkitys on kasvanut. Johdon raportointi ja liiketoiminnan kehittämisen ennustaminen ovatkin olleet prioriteetteina yritysten sisäisten toimintojen kehityksessä. Raportoinnin potentiaalin maksimoimalla yritykset saavat elintärkeää tietoa riittävän tehokkaasti ja nopeasti. (Lahti & Salminen 2014, 171–172.) Tietoa tulee tuottaa menneestä, nykyisestä ja tulevasta. Lukujen lisäksi raporteilla tulee olla analysoitua tietoa, joka auttaa eri sidosryhmiä ja erityisesti johtoa ennustamaan, reagoimaan ja ennakoimaan.(Raudasoja & Johansson 2009, 22.)

Pelkkä raportointityökalun tai raportointijärjestelmän hankkiminen organisaatioon ei ratkaise raportoinnin haasteita. Raportoinnin on oltava perusteiltaan kunnossa, jotta siitä voidaan hyötyä.

Järjestelmäinfrastruktuurin, taloushallinnon rakenteiden ja prosessien tulee olla kunnossa, jotta raportointia voidaan kehittää. (Lahti & Salminen 2014, 171–172.) Tämän lisäksi raportointitarpeet tulee olla tiedossa organisaatioiden sisällä, jotta oleellista tietoa saadaan välitettyä eteenpäin oikeille henkilöille. Raporttien käyttäjien tulisikin olla mukana raporttien suunnitteluvaiheessa, jotta raporteille saadaan varmasti oikea määrä oikeanlaista tietoa. (Raudasoja & Johansson 2009, 24.)

## 1.1 Tutkimuksen tausta ja aiheen valinta

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Yritys X. Opinnäytetyön tekijä suoritti työharjoittelunsa toimeksiantajayrityksessä ja siirtyi myöhemmin tutkimusta käsittelevän palvelun pariin töihin määräaikaisella sopimuksella.

Tutkimusta pohjustettiin työharjoittelun päättymisen jälkeen tutustumalla Yritys X:n laskuvälityspalveluun ja sen raportointiin. Aihe ja näkökulma muotoutuivat, kun opinnäytetyön tekijä tutustui laskunvälityspalveluun käytännön työtehtävissä. Aihe valikoitui erityisesti toimeksiantajan toiveesta. Aihe on hyvin ajankohtainen ja tärkeä. Tutkijan oma mielenkiinto aiheeseen ja sen yleinen hyödyllisyys työuraa ajatellen olivat myös tekijöitä, jotka vaikuttivat aiheen valintaan. Opinnäytetyö on toimeksiantajalle hyödyllinen sen tuottaman uuden tiedon johdosta.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelmat ja aiheen raja

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää Yritys X:n laskunvälityspalvelun asiakkaiden laskunvälitykseen liittyvät raportointitarpeet, palvelusta saatavien raporttien käyttötarkoitukset ja käyttäjät. Yritys X:n tarjoama laskunvälitys on liiketoimintana ja palveluna suhteellisen uusi eikä palveluun sisältyvän raportointipalvelun tuottamien raporttien käytöstä ole juurikaan tietoa. Tarkoituksena on löytää raportoinnin kehittämistä avustavaa tietoa tarpeista, käyttötarkoituksista, käyttäjistä ja raporttien laadusta. Palvelun jatkokehittämistä tarkastellaan asiakaskokemuksen parantamisen näkökulmasta. Lisäksi tutkimuksessa tarkoituksena on selvittää, miten palveluliiketoimintaa ja palvelumuotoilua voidaan hyödyntää arkistointi- ja raportointipalvelun jatkokehitystyössä.

Tutkimuksen päätutkimusongelmaksi muodostui:

- Millainen on raportointipalvelun käytettävyys ja hyödynnettävyys?

Päätutkimusongelmaa pyritään selvittämään seuraavien avustavien tutkimuskysymysten avulla:

- Mihin liiketoiminnallisiin tarpeisiin laskunvälityksen raportoinnin tulisi vastata?
- Millä tavalla laskunvälityksen raportoinnin tulisi vastata tarpeisiin?
- Kenelle raportointitietoa tuotetaan?
- Miten laskunvälityksen raportointipalvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisesti?

Tutkimuksessa pyritään selvittämään, millä tavalla laskunvälityksen raportointipalvelun tuottamia raportteja tulisi kehittää, jotta asiakasyritykset saisivat niistä mahdollisimman paljon hyödyllistä ja liiketoimintaa tukevaa tietoa. Tutkimuksen tarkoituksena on myös pyrkiä selvittämään yritysten raportointitarpeita yleisesti, jotta niiden perusteella voidaan suorittaa tuotekehitystä. Palvelun jatkokehittämistä pyritään katsomaan palvelumuotoilun menetelmien näkökulmasta.

### 1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto

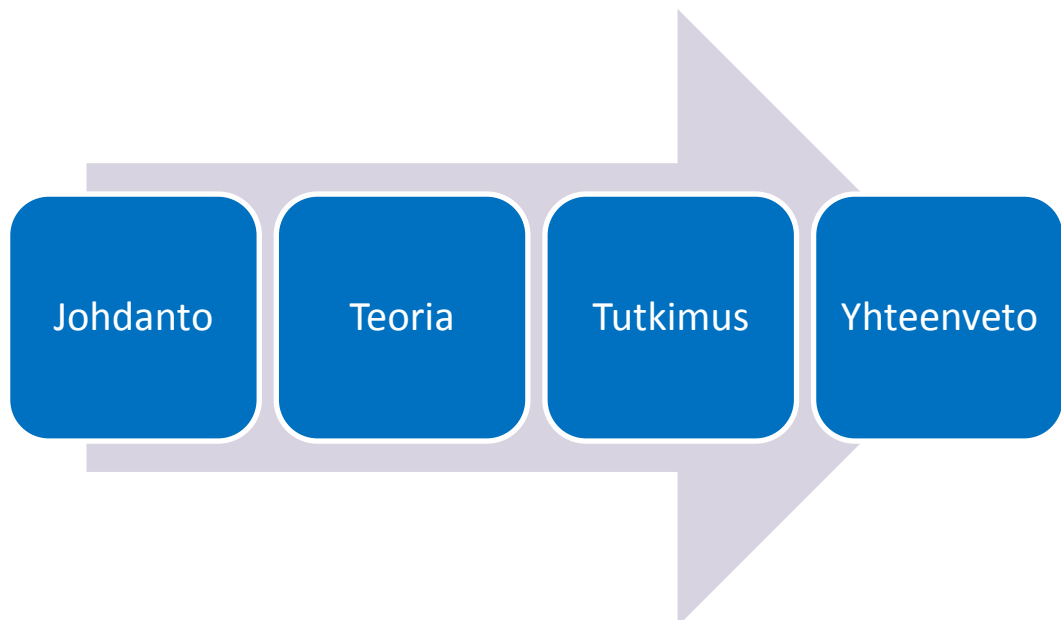
Tutkimus toteutettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta käyttämällä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavaa aihetta pyritään ymmärtämään syvällisesti ja kokonaisvaltaisesti. Tärkeää on tulkita ja tutkia eri merkityksiä sekä ymmärtää erilaisia näkökulmia. Kvalitatiivinen tutkimus vaatii teoreettisen pohjan empiirisesti toteutettavan tutkimuksen pohjaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18–19, 68.)

Tutkimusaineisto hankittiin teemahaastatteluilla. Teemahaastattelu on hyvin tavanomainen tiedonkeruumenetelmä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Teemahaastattelu, eli puolistrukturoitu haastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen ja tarkentavien kysymyksien avulla. Teemahaastatteluun valittavat teemat perustuvat usein tutkittavasta

aiheesta jo tiedettyyn, jotta saadaan kerättyä tutkimuksen tarkoituksen kannalta merkittävää tietoa. Teemahaastattelujen ohessa voidaan esittää tarkentavia kysymyksiä ja haastateltavilta voidaan sallia intuitiivisia havaintoja mikäli ne edistävät tutkimuksen tarkoituksen täyttymistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

#### 1.4 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen rakenne koostuu neljästä osasta, eli johdannosta, teoriaosuudesta, tutkimusosasta ja yhteenvedosta.



#### Kuvio 1. Tutkimuksen rakenne

Teoriaosuus on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee sähköistä ja digitaalista taloushallintoa, jonka lisäksi käsitellään sähköisiä laskutusprosesseja ja verkkolaskutusta. Toisessa osassa keskitytään raportointiin yrityksen sisällä, sille asetettaviin vaatimuksiin ja erilaisiin tieto- ja raportointijärjestelmiin. Kolmannessa teoriaosuudessa käsitellään palveluliiketoimintaa, asiakaslähtöistä toimintatapaa ja palvelukehitystä palvelumuotoilun periaatteilla. Palveluliiketoiminta ja palvelumuotoilu otettiin tutkimuksen yhdeksi näkökulmaksi palvelun jatkokehitystä ajatellen.

Tutkimusosassa kerrotaan taustoja kehityksen kohteena olevasta raportointipalvelusta, käydään läpi teemahaastattelujen sisältöä ja kerrotaan tutkimustulokset, johtopäätökset ja kehitysehdotukset. Lopuksi yhteenvedossa koostetaan tutkimus ja sen tulokset kokonaisuudessaan ja pohditaan mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia.

## 2 SÄHKÖINEN JA DIGITAALINEN TALOUSHALLINTO SEKÄ SÄHKÖINEN LASKUTUSPROSESSI

Tässä luvussa käsitellään sähköisen ja digitaalisen taloushallinnon kehitystä, ominaisuuksia ja toimintaperiaatteita. Lisäksi selvitetään sähköistä laskutusprosessia määrittelemällä sähköiset myynti- ja ostolaskuprosessit sekä avataan hieman verkkolaskun käsitettä.

### 2.1 Sähköinen ja digitaalinen taloushallinto

Sähköistettyjen palveluiden käytön yleistyttyä yritysten toiminnassa, erityisesti 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alkupuolella, alettiin puhua paperittomasta taloushallinnosta. Termillä tarkoitetaan käytännössä vain lakisääteisten tositteiden esittämistä sähköisessä muodossa, ei taloushallintoprosessin sähköistämistä ja automatisointia. Sähköisellä taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon prosessien tehostamista hyödyntäen tietotekniikkaa tai internetiä, mutta vain osittain. Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa yrityksen taloushallinnon käsittelyä kokonaan sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 26–27.)

Digitaalisessa taloushallinnon ympäristössä tieto syötetään vain kerran tarvittavaan järjestelmään. Tieto siirtyy automaattisesti taloushallinnon ympäristöön integroitujen järjestelmien avulla eri prosessien välillä. (Rauhala, 2015.) Nopean tiedonkulun lisäksi automatisoinnin tarkoitus on ehkäistä ja vähentää virheitä sekä pyrkiä poistamaan turhat päällekkäiset käsittelyvaiheet. Tositteet ja muut aineistot tallentuvat myös automaattisesti sähköiseen arkistointikantaan digitaalisen muodon johdosta. (Lahti & Salminen 2014, 32–33.)

### 2.2 Myyntilasku ja sähköinen myyntilaskuprosessi

Myyntilaskulla tarkoitetaan tositetta, jolla laskutetaan myyty tuote tai palvelu. Myyntilaskuprosessi alkaa laskun laatimisella, jolloin laskun ulkonäkö, oikeat myytävät tuotteet ja asiakastiedot laskulle saadaan muodostettua. Seuraavaksi lasku lähetetään vastaanottajalle. Varsinainen

prosessi päättyy vastaanottajan suorituksen kohdistamiseen myyntireskontraan. Lopuksi myyntilasku arkistoidaan. (Lahti & Salminen 2014, 78–79.)

Sähköinen laskutus on nykyisin hyvin yleistä. Sähköisen laskutuksen ajatellaan usein määriytyvän sähköisestä lähetystavasta ja siihen käytetystä sähköisestä kanavasta. Sähköinen myyntilaskutusprosessi alkaa kuitenkin jo laskun muodostamisvaiheesta jatkuen sähköisenä vastaanottoon, kuittaukseen ja arkistointiin. Tavoitteena on mahdollisimman tehokas ja automatisoitu prosessi, josta hyötyvät sekä laskuttaja että vastaanottaja. (Lahti & Salminen 2014, 78–79.)

Sähköinen lasku muodostetaan laskutusjärjestelmään yrityksen käyttämien esijärjestelmien sisältämän tiedon perusteella. Tällaisia esijärjestelmiä voivat olla erilaiset asiakkuudenhallintajärjestelmät, myyntitilausjärjestelmät tai sopimustietokannat. Yrityksillä voi olla käytössään myös yksi tietokanta, johon laskutus ja eri moduulit ovat yhdistetty. Asiakasrekisterissä tulee olla myös valittu sähköinen laskutustapa lähetystä varten. (Lahti & Salminen 2014, 85–86.)

Myyntilaskun muodostamisen jälkeen se toimitetaan asiakkalle eri sähköisiä kanavia käyttäen. Lähetysten yhteydessä myyntilasku kirjautuu automaattisesti myyntireskontraan ja pääkirjanpitoon. Se myös arkistoidaan. Yleisimpiä sähköisiä laskunlähetyskanavia ovat verkkolaskut ja sähköpostilaskut. Erilaiset operaattorit välittävät verkkolaskuja ja valvovat maksuliikennettä. Sähköisen myyntilaskutuksen lähestys ja vastaanotto edellyttää johonkin operaattoriin kytkeytymistä. Vastaanottajan maksaessa laskun oikeilla tiedoilla, kirjautuu suoritus automaattisesti myyntireskontraan. Mikäli suoritus ei saavu eräpäivänä, suoritetaan perintätoimenpiteitä. (Lahti & Salminen 2014, 92–97.)

### 2.3 Ostolasku ja sähköinen ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyy laskun maksuun, kirjanpitoon kirjaamiseen ja arkistointiin. Ostolaskujen käsittely

on usein yrityksen talousosastoa eniten kuormittava prosessi. Prosessin sähköistämällä ja automatisoinnilla olisi saavutettavissa huomattavia hyötyjä. Sähköistämällä ostolaskujen käsittely ja läpimenoaika nopeutuvat ja kontrolli tehostuu. (Lahti & Salminen 2014, 52–53.)

Sähköiset ostolaskut vastaanotetaan taloushallinnon käsittelyjärjestelmään verkkolaskuna pankkien tai operaattorien kautta. Laskujen perustiedot tallentuvat sähköiseltä verkkolaskulta automaattisesti ja ovat saapumisestaan asti tietokannassa. Laskut myös tallentuvat automaattisesti sähköiseen arkistoon, josta niitä voidaan tietyillä hakukriteereillä tarvittaessa hakea. Ostolaskun tiliöinti järjestelmään voidaan tehdä joko automaattisesti tai manuaalisesti. (Lahti & Salminen 2014, 54–55.)

Tiliöinnin jälkeen laskut lähtevät sähköiseen tarkastus- ja hyväksymiskiertoon. Kirjanpitolaissa ei ole säätelyä tarkastus- ja hyväksymismenettelylle, vaan yritys voi järjestää rutiinit näille toimenpiteille sisäisesti. Tarkastusvaiheessa on mahdollista tehdä tarvittaessa korjauksia ja tarkennuksia laskuun. Muutoksista ja hyväksynnästä jää aina merkintä järjestelmään. Kun lasku hyväksytään, se tallentuu automaattisesti ostoreskontraan. Reskontrasta saatujen tietojen avulla muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin. (Lahti & Salminen, 2014 54–55, 66–68.)

## 2.4 Verkkolasku ja verkkolaskuoperaattorit

Verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku, joka sisältää kaikki samat tiedot kuin paperilaskutkin. Verkkolaskut vähentävät manuaalisia työvaiheita, sillä ne voidaan automaattisesti sisäänlukea yritysten käyttämiin tietojärjestelmiin, jolloin tieto on helposti ja vaivattomasti saatavilla. Manuaalisen työvaiheiden poistolla yritykset säästävät myös kustannuksissa. Verkkolaskut välitetään sekä rakenteisina datatiedostoina että kuvana laskusta. Rakenteinen datatiedosto sisäänluetaan tietojärjestelmiin automaattisesti ja laskun kuva helpottaa laskutarkistuksia ja kierrätystä. (Tietoa verkkolaskusta, 2013.)

Verkkolaskujen lähetys tapahtuu verkkolaskuoperaattorien ja pankkien kautta. Verkkolaskuominaisuuden käyttö edellyttää sopimusta verkkolaskupalveluja tarjoavan yrityksen tai pankin kanssa.

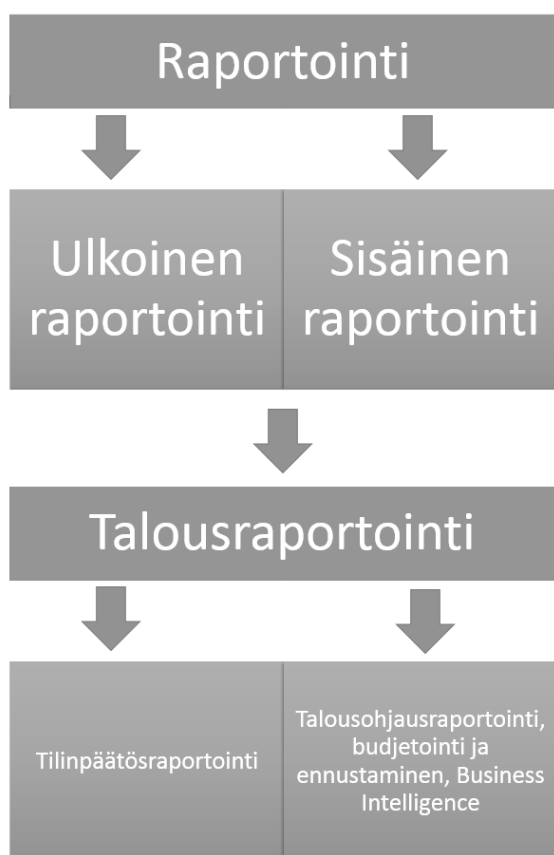
Verkkolaskuoperaattorit hoitavat asiakasyritysten verkkolaskujen lähetystä ja vastaanottamista sekä yhteyksien ylläpitämistä muihin palveluntarjoajiin. (Tietoa verkkolaskusta, 2013.) Jokaisella verkkolaskuoperaattorilla tai pankilla on oma välittäjä tunnus. Verkkolaskut lähetetään välittäjä tunnusten avulla operaattorien ja pankkien välisessä yhdysliikenteessä. (Tieke, 2016.)

### 3 RAPORTOINTI JA ARKISTOINTI

Tässä kappaleessa käsitellään raportointia ja arkistointia osana taloushallinnon prosessia. Raportointia tarkastellaan kokonaisuutena ja lisäksi keskitytään sille asetettaviin vaatimuksiin, tietolähteisiin ja raportointijärjestelmiin.

#### 3.1 Raportointi

Raportointi jaotellaan perinteisesti kahteen eri päätyyppiin, ulkoiseen ja sisäiseen raportointiin. Molemmat jakautuvat vielä edelleen erilaisten tarpeiden ja käyttötarkoitusten mukaan. Ulkoiseen raportointiin kuuluu yrityksen virallinen talousraportointi eli lakisääteiset tilinpäätösraportit ja muut viranomaisraportit. Sisäinen raportointi taas perustuu usein strategiaan. Se pyrkii tukemaan liiketomintaa ja tekemään sitä kannattavammaksi. (Lahti & Salminen 2014, 172.)



**Kuvio 2. Ulkoinen ja sisäinen raportointi(Lahti & Salminen 2014, 173.)**

Ulkoisen raportoinnin päätehtävänä on täyttää yritysten lakisääteisten raporttien tarve. Raportit saadaan kirjanpidosta ja yleisimmät ulkoiset raportit ovatkin tulos- ja taselaskelmia. Talousraportoinnin viralliset tiedot, tärkeimpänä virallinen tilinpäätös, tulee toimittaa useille eri tahoille. Ulkoinen raportointi on vielä osittain melko manuaalista, mutta sen automatisointiin on käynnistetty Suomessa kehityshanke. (Lahti & Salminen 2014, 173–175.)

Sisäisellä raportoinnilla on merkittävä rooli yrityksen liiketoiminnan tukemisessa. Raportoinnin avulla pystytään toteuttamaan ja linjaamaan yrityksen strategiaa, budjetoimaan ja ennustamaan sekä varautumaan erilaisiin tilanteisiin. Sisäisen raportoinnin tulisikin olla hyvin automatisoitua ja reaaliaikaista. Sisäinen raportointi voidaan jakaa eri käyttötarjojen mukaan kolmeen osa-alueeseen: talous- ja tulosraportointiin, talousohjauksen raportointiin ja liiketoimintatiedon hallintaan ja analysointiin. Tällainen luokittelu voidaan perustaa käyttötarkoitusten lisäksi raportoinnissa käytettäviin erilaisiin teknologisiin ratkaisuihin. (Lahti & Salminen 2014, 176–177.)

Sisäinen tulosraportointi käsittelee samoja asioita kuin ulkoinen, vain huomattavasti laajemmin. Siinä missä ulkoinen raportointi raportoi lakisääteiset juridiset luvut, perehtyy sisäinen raportointi moniulotteisemmin tulosten ja avainlukujen seuraamiseen sekä niiden raportointiin liiketoiminnan johtamisen avuksi. Sisäinen raportoinnin tiedot saadaan kirjanpidosta, sillä sisäinen ja ulkoinen laskenta ovat nykyisissä järjestelmissä hyvin integroituja toisiinsa. (Lahti & Salminen 2014, 178–179.)

Budjetointi ja ennustaminen ovat talousohjauksessa erittäin tärkeitä osa-alueita. Sisäisessä raportoinnissa budjetti- ja ennustelukuja verrataan toteutumaraaportteihin. Budjetoinnin tarkkuus vaihtelee yrityksittäin. Osa hyödyntää budjetointiin tarkoitettuja työkaluja ja ohjelmistoja, joihin päästään syöttämään lukuja eri liiketoiminnan osa-alueittain ja organisaatiotasottain. Osa taas budjetoii pelkkiä ylätasoa lukuja käyttäen. (Lahti & Salminen 2014, 180–181.)

Liiketoimintatiedon hallintaan ja analysointiin käytetään erilaisia BI-raportointiratkaisuja. Järjestelmät käyttävät myös taloushallinnon dataa hyödykseen. BI-ratkaisulla pyritään keräämään kaikki mahdollinen hyödyllinen tieto samaan järjestelmään, jotta jäsentely ja analysointi olisivat mahdollisimman helppoa. Järjestelmien avulla pyritään myös vähentämään manuaalista työtä. (Lahti & Salminen 2014, 181–182.)

### 3.1.1 Raportoinnille asetettavat vaatimukset

Raportoinnin tarkoituksena on olla liiketoiminnan ja päätöksenteon tukena. Raportteja laadittaessa tulee ottaa huomioon käyttäjien tarpeet. Sisällön on oltava vastaanottajan informaation tarpeen mukainen. Keskeisiä, huomioon otettavia asioita laadinnassa ovat raporttien sisältö, niiden ulkoasu, tarvittavat tiedot ja niiden lähteet sekä niiden ajoitus. (Raudasoja & Johansson 2009, 23.)

Raporttien tulee sisältää sellaista tietoa, joka on vastaanottajalle olennaista ja hyödyllistä. Tiedon pitää olla myös oikeellista, sillä väärä tieto saattaa aiheuttaa vääriä tulkintoja, jotka johtavat virheellisiin toimenpiteisiin. (Raudasoja & Johansson 2009, 23.) Organisaatioissa eri tasot tarvitsevat myös sisällöltään erilaisia raportteja. Sisällön lisäksi luettavuuden täytyy olla kunnossa. Käytetty ulkoasu ja kieli tulee olla selkeää sekä ymmärrettävää. Raporteista tulisi lisäksi käydä ilmi miltä ajanjaksolta se on, mitä toimenpidettä se koskee, mitä mittayksiköitä on käytetty ja kuka raportin on laatinut. Nykyisin raporteissa olevat luvut ja tiedot ilmoitetaan havainnollistamisen tehostamiseksi graafisilla esityksillä, joko tietojen tukena tai korvaajina. (Jyrkkiö & Riistama 2008, 277–279.)

Hyvä raportointi on myös järjestelmällistä. Säännöllisillä raporteilla ohjataan ja valvotaan yrityksen toimintaa. Tällaiset raportit laaditaan eri raporttityyppien mukaan esimerkiksi viikottain tai kuukausittain. (Jyrkkiö & Riistama 2008, 279–280.) Väillä raporteja laaditaan satunnaisesta tarpeesta johtuen. Tällaisia, manuaalisesti muodostettuja raportteja kutsutaan Ad Hoc -raporteiksi. Ad Hoc -raportteja laaditaan jonkin uuden, yrityksessä ilmenneen ongelman ratkaisuksi. Mikäli tällaista raportointia

tarvitaan paljon, ei yrityksen raportointi ole välttämättä riittävän hyvää. Laadittavia Ad Hoc-raportteja kannattaakin seurata. Jos samanlaisia manuaalisia raportteja laaditaan usein, on syytä miettiä valmiin raportin laatimista tai sen muodostamisen automatisointia. (Lahti & Salminen 2014, 179.)

Myös jakelun täytyy olla kunnossa, jotta oikeat raportit saadaan oikeille vastaanottajille. Teknologian kehitys on johtanut raporttien jakelutavan muuttumiseen. Järjestelmien avulla paperisia tulosteita ei tarvita ja jakeluakin voidaan automatisoida eri kanavien kautta. Jakelu voidaan hoitaa sähköpostin välityksellä, mutta tehokkain tapa on käyttää raporttiportaaleja tai antaa käyttäjille oikeudet yrityksen käyttämään järjestelmään. Portaaleihin pääsy tapahtuu internetin tai jonkin muun tietoliikenneverkon kautta. Käyttäjät voivat itse valita tarvitsemansa raportit ja tilata ne itselleen reaaliaikaisina. Usein näitä portaaleja voi käyttää mobiililaitteilla sovellusten avulla. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että käyttäjä voi paikasta ja ajasta riippumatta seurata haluamiaan raportteja reaaliaikaisesti. (Lahti & Salminen 2014, 184–186.)

## 3.2 Raportoinnin tietolähteet

Nykyisillä kehittyneillä raportointijärjestelmillä ja ratkaisuilla voidaan hakea raporteilla käytännössä mitä tahansa tietoa. Eri raporttityypeillä on erilaisia tarpeita, joten tietolähteet vaihtelevat. Pääasialliset, raportoinnissa hyödynnettävät tiedonlähteet ovat yrityksen käyttämät operatiiviset järjestelmät ja toiminnanohjausjärjestelmien eri osa-alueiden moduulit. (Lahti & Salminen 2014, 182.)

### 3.2.1 Sähköiset tietojärjestelmät

Taloushallinnon sähköisillä tietojärjestelmillä tarkoitetaan tietoteknisestä laitteistosta ja ohjelmistosta koostuvaa järjestelmää. Järjestelmien tarkoituksena on ollut lisätä yrityksen tehokkuutta ja kehittää liiketoimintaa. Samaan aikaan kun tietoteknillinen kehitys alkoi kunnolla 1950-luvulla, alkoi myös sähköisten tietojärjestelmien kehitys. Yleisimpiä käytössä olevia toiminnanohjausjärjestelmiä ovat ERP-järjestelmät. (Lahti & Salminen 2014, 34–35.)

ERP-järjestelmällä tarkoitetaan toiminnanohjausjärjestelmää. Teknisesti tällaiset järjestelmät koostuvat toisiinsa integroiduista sovelluksista, jotka käyttävät samaa tietokantaa. Toiminnanohjausjärjestelmät ovat siis ohjelmistoja, jotka yhdistävät kaikki yrityksen muut tietojärjestelmät liittyen talouteen, henkilöstöhallintoon, asiakkaisiin ja jalostusketjuun. Yhteiseen tietokantaan tieto syötetään vain kerran, joka vähentää virheiden mahdollisuutta. ERP-järjestelmien tavoitteena on siis tuoda yrityksessä jokaiselle yksi ja sama luku. (Granlund & Malmi 2003, 31–32.)

ERP-järjestelmistä löytyvät kaikki taloushallinnon osa-alueet: sisäinen laskenta, ulkoinen laskenta ja pääoman hallinta. Yritys voi valita näistä, mitkä se haluaa ottaa käyttöön (Granlund & Malmi 2003, 31–32.) Usein yritykset käyttävät myös muita taloushallinnon sovelluksia ERP-järjestelmien lisäksi. Tämä johtuu siitä, etteivät ERP-järjestelmien taloushallinnon osa-alueen ominaisuudet ole riittäviä tai yhtä hyviä kuin joissain erillisohjelmistossa. (Lahti & Salminen 2014, 40–41.) Suurimpana ongelmana nähdään juuri puuttelliset raportointiominaisuudet. Oikeanlaisia raportteja ei saada halutuihin tarkoituseriin ja usein raportointi vaatii paljon manuaalista työtä. Raportoinnin parantamiseksi toiminnanohjausjärjestelmiin yhdistetään usein esimerkiksi liiketoimintatiedon analysointiin tarkoitettu työkalu. (Visma, 2016.)

### 3.2.2 Pilvipalvelut

Pilvipalveluilla tarkoitetaan internetin välityksellä käytettäviä tietotekniikka- ja ohjelmistopalveluita. Terminä pilvipalvelu on yleistynyt 2010-luvulla ja nykyään sitä käytetäänkin verkon kautta toimivien tietotekniikkapalveluiden kuvaamiseen. Kyse on kuitenkin melko vanhasta tietoteknisestä ratkaisusta. Yrityksen käytössä olevista ohjelmistopalveluista käytettiin 1990-luvun lopulla ASP-palvelu, myöhemmin SaaS-palvelu. Näillä tarkoitetaan yrityksen palveluna hankkimaa ja käytettävää ohjelmistoa, jota palveluntarjoaja hallinnoi ja kehittää. (Lahti & Salminen 2014, 45.)

Tällaisissa palveluissa yritys ulkoistaa tietohallintoaan. Asiakkaan ei tarvitse hankkia ohjelmistolisenssiä, vaan vuokrata siihen käyttöoikeus. (Granlund & Malmi 2003, 37.) Pilvipalvelusovelluksia käytetään internetin välityksellä. Palveluntarjoajalla on valittavana erilaisia sovelluksia, joista yritykset voivat valita tarvitsemansa. Sovelluksen ja sen infrastruktuurin lisäksi palveluntarjoajalla on usein myös muita tarjottavia palveluita, kuten käyttöönoton konsultointi ja sovelluksen tekninen tuki. (Lahti & Salminen 2014, 46.)

Pilvipalvelua pidetään yritykselle helppona ratkaisuna monista syistä. Ylläpidon, tuen ja kehittämisen hoitaa palveluntarjoaja. Infrastruktuurista tai päivityksistä ei tarvitse itse huolehtia ja käyttöön riittää usein pelkkä internet-yhteys. Pilvipalveluiden ja erillisohjelmistojen integrointi on helppoa, joskin suunnittelu täytyy tehdä huolellisesti. Integraation ansiosta pilvipalvelu sopii hyvin yhteen taloushallintosovelluksien kanssa, joten se tukee digitaaliseen taloushallintoon siirtymistä. Pilvipalveluiden vahvuutena voidaan pitää myös niiden hintoja. Lisäksi omien IT-toimintojen resurssitarve vähenee ja kustannukset putoavat. (Lahti & Salminen 2014, 47–48.)

### 3.3 Raportointijärjestelmät

Erilaiset raportointijärjestelmät ja ratkaisut ovat kehittyneet viime aikoina suuresti. Taloushallinnon järjestelmistä puhuttaessa raportoinnin voidaan todeta olevan eniten kehittynyt osa-alue viimeisten kymmenen vuoden aikana. Kehitys on mennyt suuntaan, jossa yhdellä raportointiratkaisulla pyritään kattamaan useita erilaisia raportointitarpeita. Aikaisemmin käyttötarkoitusten perusteella rakennetut ratkaisut ovat kehittyneet niin, että samassa raportointiohjelmistossa on useampi eri osa-alue integroituna. Toisena kehityssuuntana voidaan infrastruktuurin muuttumista. Yleisesti raportointijärjestelmä on edellyttänyt erillistä datan sisältävää tietovarastoa, mutta viime vuosina markkinoille on tullut muistipohjaisia järjestelmiä, jotka eivät sellaista tarvitse. (Lahti & Salminen 2014, 182–184.)

#### 3.3.1 Business Intelligence

Business Intelligence tarkoittaa liiketoimintatiedon hallintaa. Liiketoiminnan hallinta tarkoittaa yrityksen suorittamaa tietojen keräämistä, analysointia ja tallentamista eri tietolähteistä. Yrityksillä on usein käytössään lukuisia eri järjestelmiä, jotka sisältävät liiketoiminnan kannalta oleellista tietoa. Business Intelligence -ratkaisut mahdollistavat integroinnin eri tietolähteistä yhteen yhteiseen tietopohjaan. (Info Build Oy 2015.)

Raportoinnista saatavan tiedon merkityksen viimeaikainen kasvaminen ja hyödynnettävän tiedon määrän kasvu on johtanut BI-työkalujen käyttöönottojen kasvuun. Business Intelligence-työkaluilla yrityksissä liikkuvan datan järjestelmällinen kerääminen, tallentaminen, muokkaaminen ja analysointi auttavat yrityksiä seuraamaan liiketoimintasuunnitelmien toteutumista tehokkaammin. Työkalujen avulla dataa voidaan visualisoida selkeämmäksi sitä tarvitseville. (Big Data Pump, 2014.)

Business Intelligence-työkaluilla tietoa kerätään yrityksen sekä sisäisistä että ulkoisista järjestelmistä. Tällaisia järjestelmiä ovat esimerkiksi yrityksen käyttämät toiminnanohjausjärjestelmät. Business Intelligence-työkaluilla tieto tuotetaan pääosin yrityksen päätöksenteon tueksi, mutta sitä voidaan hyödyntää laajemmin yrityksen liiketoiminnassa. Nykyisin onkin tyypillistä, että työkalujen tuottama informaatio on yrityksen ylimmän johdon strategisen päätöksenteon tuen lisäksi saatavilla myös operatiivisessa toiminnassa. Työkalujen avulla tuotettua tietoa voidaan jakaa yrityksen sisällä, ulkoisten sidosryhmien kesken tai tarvittaessa jopa suoraan asiakkaalle. (Kauppapuisto.net 2016.)

Business Intelligence ja ERP-järjestelmät ovat erilaisia ominaisuuksiltaan. Suurimpana erona on, että ERP-järjestelmillä muodostetaan määritelty vakioraportointi, kuten lakisääteiset raportit. Business Intelligence-työkaluilla tämä on myös mahdollista, mutta niiden tarkoituksena on pikemminkin syventyä tiedon monipuolisempaan analysointiin. Business Intelligence-työkalujen avulla pyritään saamaan kaikki mahdollinen informaatio, jota voidaan helposti jäsenellä muiden tutkittavaksi ja tarkasteltavaksi. (Lahti & Salminen 2014, 181–182.)

Yrityksen kannattaa tehdä tarvemääritys ja toimintasuunnitelma, mikäli Business Intelligence-työkalu aiotaan ottaa käyttöön. Business Intelligence-työkalut hyödyntävät yrityksen omia tietojärjestelmiä, joten on hyvä kartoittaa nämä voimassaolevat tietolähteet ja mitä tietoa niistä tarvitaan, jotta Business Intelligenceä saadaan hyödynnettyä. Tarpeiden ja tietolähteiden kartoituksen jälkeen eri tietolähteiden informaation yhdistävä Business Intelligence voidaan ottaa yrityksen käyttöön. (Kauppapuisto.net 2016.)

### 3.4 Arkistointi

Sähköisessä taloushallinnossa myös tositteiden arkistointi on sähköistä. Sähköinen arkistointi tuo lukuisia hyötyjä. Paperiarkistoille varattuja fyysisiä tiloja ei enää tarvita ja arkistoihin pääseminen ei ole enää paikka- tai aikasidonnaista tiedon ollessa löydettävissä arkistosovelluksesta. Myös tarvittavien tietojen hakeminen on nopeampaa. Lisäksi arkistoista löytyvä tieto voidaan suoraan hakea eri raportointitarpeita varten. (Lahti & Salminen 2014, 200.)

Sähköiset taloushallinnon arkistot jaetaan käyttötarkoitusten mukaan aktiivi- ja pysyväisarkistoihin. Aktiiviarkistoa käytetään työntekoon tarvittavien dokumenttien, asiakirjojen tai tositteiden hakemiseen. Pysyväisarkistojen tietoja päivitetään vähintään tilikausittain. Sähköisen arkistoinnin tarkoituksena on, että tositemateriaalia voidaan selailta ja yhdistellä sähköisesti. Käytettävissä olevat taloushallinnon järjestelmät on usein integroitu suoraan arkistointisovelluksiin, joten sähköinen arkistointi on pitkälti automatisoitua. (Lahti & Salminen 2014, 201–203.)

## 4 PALVELULIIKETOIMINTA JA PALVELUMUOTOILU

Tässä luvussa käsitellään palveluliiketoimintaa, asiakaslähtöistä toimintatapaa ja palvelumuotoilua. Tarkoituksena on käsitellä palveluliiketoiminnalle ominaisia ominaisuuksia ja selvittää, mitä eri osa-alueita palveluliiketoimintaan kuuluu. Asiakaslähtöistä toimintatapaa ja asiakaskokemuksen merkitystä käydään läpi osana palveluliiketoimintaa. Lisäksi käsitellään palvelumuotoilua ja palvelun kehittämistä palvelumuotoilun periaatteilla. Palveluliiketoiminnan ja palvelumuotoilun näkökulma on otettu osaksi tutkimuksen teoriaosuutta palvelun jatkokehittämistä ajatellen. Raportointipalvelun kehittämisessä voidaan hyödyntää molempien periaatteita.

### 4.1 Palveluliiketoiminta ja asiakas

Palveluliiketoiminnan merkitys liike-elämässä on kasvanut viime aikoina voimakkaasti. Aikaisemmin palveluliiketoimintaa toteuttivat vain palveluyritykset, mutta nykyään se on otettu käyttöön myös teollisuuden ja tuotannon alalla. Kilpailukyvyyn säilyttämiseksi asiakkaille tarjottaviin tuotteisiin on tuotava asiakkaiden odotukset lunastavia palvelukomponentteja. Palvelun ja tuotteen symbioosi saattaa johtaa jopa kokonaan uusien palvelukokonaisuuksien syntymiseen. Palveluliiketoiminnassa siis lisätään yritysten tarjoamiin kokonaisratkaisuihin fyysisten tuotteiden lisäksi palveluelementtejä. (Helander, Kujala, Lainema & Pennanen 2013, 11–12.)

Palvelut ovat kehittyneet tärkeäksi osaksi yritysten tuotetarjontaa. Kehityksen johdosta myös liiketoiminnan strategian on muututtava. Palveluliiketoiminnassa keskeissä osassa ovat asiakastarpeiden tunnistaminen sekä tarjottavien ratkaisujen tuottaminen ja niiden ymmärtäminen. Tästä johtuen palveluliiketoimintaa uudistettaessa asiakkaan tulisi olla kaiken suunnittelun ja toiminnan lähtökohta. Toimintamallien tulisi rakentua ja nitoutua asiakkaan odotusten ja toiminnan ympärille. (Helander 2013, 11–12.)

#### 4.1.1 Asiakslähtöinen toimintatapa ja asiaksläheisyys

Palveluiden lisäarvon kehittämisessä tehdään nykyisin paljon yhteistyötä asiakkaan kanssa. Palveluliiketoimintaa toteuttavissa yrityksissä asiakslähtöinen toimintatapa onkin välttämätöntä. Asiakkaan vaatimukset ja odotukset kasvavat palvelutarjonnan ymmärryksen kasvaessa. Palveluiden tuotannossa onkin pyrittävä ottamaan yksilölliset tarpeet paremmin huomioon näiden odotusten täyttämiseksi. Räätelöityjen palvelukokonaisuuksien tuottaminen vaatii syvällistä asiakkaan tuntemista. Asiakas on myös otettava mukaan palveluiden kehittämis- ja toteuttamisvaiheisiin. Tällaista strategista toimintatapaa kutsutaan asiaksläheisyydeksi. Toimintatavan avulla pyritään pitkiin ja molemmille osapuolille hyödyllisiin asiakassuhteisiin. (Helander 2013, 29–30.)

Palveluliiketoiminta edellyttää onnistuakseen asiakslähtöistä toimintatapaa. Asiakstarpeet selvitetään, kartoitetaan ja pyritään toteuttamaan. Asiakslähtöisyyden tarkasteleminen strategisesta näkökulmasta on johtanut asiaksläheisyyden syntymiseen. Asiakkaille tuotetaan täysin räätälöityjä palvelukokonaisuuksia- ja ratkaisuja, joilla pyritään tyydyttämään asiakkaan välttämättömät sekä piiloitetut tarpeet. Asiaksläheisyyden keskeisenä osana on asiakkaan syvä ymmärtäminen sekä asiakkaan osallistuminen palvelun kehitykseen. Asiaksläheisyyden täytyy näkyä yrityksen arvoissa, käytännöissä ja eri palveluiden tuotannon toimintaprosesseissa. (Helander 2013, 29–31.)

Asiaksläheistä toimintatapaa toteuttavan yrityksenkin on pyrittävä suunnittelemaan toimintansa liiketoiminnallisesta näkökulmasta. Tyytyväinen asiakas ei ole välttämättä kannattava asiakas. Asiakasarvoa rakennetaan asiakkaan kanssa yhdessä, kuitenkin niin että se on palveluntarjoajalle taloudellisesti kannattavaa. Asiakkuuksien arvoa onkin hyvä mitata toistuvien väliajoin. (Helander 2013, 31–33.)

Asiaksläheisessä toimintavassa yrityksen osaamisen tunnistamisen ja kehittämisen täytyy muuttua. Osaamisen tunnistaminen tapahtuu suhteessa asiakkaan odotuksiin. Palvelutarjonta täytyy rakentaa

ensisijaisesti asiakkaan liiketoiminnan näkökulmasta, yrityksen oman sisäisen osaamisen rajoissa. Omaan osaamista tulee kehittää asiakkaan liiketoiminnan parantumisen kannalta. Myös asiakkaan mahdollisia tulevaisuuden tarpeita tulee ottaa huomioon. (Helander 2013, 42,43.)

#### 4.1.2 Asiakaskokemus ja asiakastyytyväisyys

Palveluliiketoiminnan ja palvelumuotoilun keskiössä on asiakaskokemus. Asiakaskokemus syntyy asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta yrityksen palveluista tai tuotteista. Positiivisen asiakaskokemuksen saavuttamisen tulisi olla tavoitteena palvelua kehitettäessä. Nykyisillä markkinoilla asiakkaiden ostopäätöksiä ja mahdollisia suositteluja ohjaavat hyvä asiakaskokemus. Positiivisen asiakaskokemuksen avulla voidaan saavuttaa siis kilpailuetuna pidettävää lisäarvoa, joko suoraan rahallisesti tai asiakkaan suosittelujen kautta. (Questback 2016.)

Asiakaskokemus muodostuu useasta eri tekijästä. Erilaisia asiakaskokemuksen syntymiseen liittyvien tekijöiden erotteluja on olemassa lukuisia, mutta siihen vaikuttavat ainakin asiakkaan vuorovaikutus palveluntarjoajan kanssa, palvelun toiminta sekä asiakkaan mielikuvat ja tunteet yrityksestä ja palvelusta. Asiakaskokemuksen voidaan määritellä syntyvän myös käyttökokemuksesta ja sen prosessista. Palvelun tulisi olla mahdollisimman käyttäjäystävällinen ja yksinkertainen. Kun tähän lisätään palvelun yksinkertainen käyttöönottoprosessi, syntyy hyvä asiakaskokemus. Asiakaskokemukseen vaikuttaa lisäksi monikanavaisuus. Yrityksen tulisi hyödyntää fyysisten kanavien lisäksi digitaaliset kanavat. (Filenius 2015, 24–30.)

Asiakastyytyväisyys vaikuttaa suoraan yrityksen menestykseen. Onnistuneella asiakaskokemuksella asiakas saadaan todennäköisesti tyytyväiseksi. Tämä voi johtaa asiakkaan kaikkien palveluiden keskittämiseen samalle palveluntarjoajalle. Asiakkuuksien elinkaaret pidentyvät hyvien asiakaskokemusten johdosta ja asiakasuskollisuus lisääntyy. Asiakkaat ovat tyytyväisinä myös aktiivisempia suosittelmaan palvelua muille. Epäonnistuneella asiakaskokemuksella syntyy

ylimääräisiä kustannuksia myynnin vähentymisen lisäksi. Asiakaspalvelun kuormittuminen ja erilaisten ongelmien ratkaisut kuluttavat organisaation resursseja. Asiakkaan säilyttämisestä tulee vaikeaa ja menetettyjen asiakkaiden takaisin hankkiminen on hyvin kallista. (Filenius 2015, 31–35).

#### 4.1.3 Verkostoituva palveluliiketoiminta

Verkostoituminen on iso osa palveluliiketoimintaa. Palveluliiketoiminnan verkostoinnilla pyritään löytämään tehokkaasti vastaukset asiakastarpeisiin. Yritysten välinen yhteistyö palveluiden tuotannossa on yleistä. Verkostomaisessa liiketoiminnassa resursseja voidaan jakaa yhteistyökumppanien kesken. Yhteistyö ei ole pelkästään alihankkija-perusteista, vaan molemmat organisaatiot voivat täydentää osaamistaan toisen verkoston osaamisella. Osaamisen yhdistäminen voi johtaa lisäarvoa tuottavien, uusien palveluprosessien syntyymiseen. (Helander 2013, 14.)

Nykyisessä kilpailutilanteessa omien palveluiden hallitseminen ja niiden jatkuva kehittäminen ovat edellytyksiä menestykselle. Kehityksen täytyy olla osa yrityksen strategiaa ja uudistusten on oltava välillä radikaaleja. Verkostomaisella liiketoiminnalla palveluiden laaja-alainen kehitys ja uudistaminen ovat todennäköisemmin saavutettavissa. Verkostoituvassa liiketoiminnassa yritykset tekevät tiiviisti yhteistyötä. Yhteistyön onnistuminen vaatii yhteisten tavoitteiden asettamista ja todellista halua tehdä yhdessä. Avoin keskustelu ja kommunikointi kumppaneiden välillä ovat välttämättömyys yhteistyön onnistumiselle -ja kehittymiselle. Jokaisen yhteistyössä toimivan kumppanin tulisi valita strategia verkoistoissa toimimisen ehdoilla. Tällä tavalla taataan koko verkoston osaaminen, oikeanlainen resurssien jako ja toimintaprosessien kehitys. Yhteisen

strategian toteuttaminen auttaa myös sidosryhmien välisen luottamuksen syntymiseen. (Helander 2013, 18–24).

#### 4.2 Palvelumuotoilu

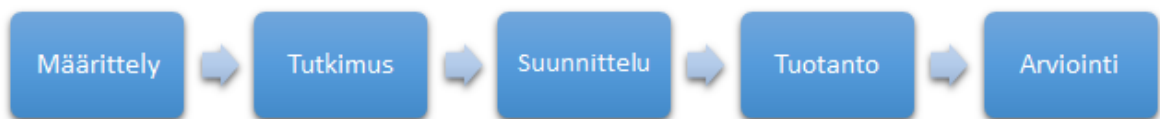
Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palveluiden kehittämistä hyödyntämällä perinteisen muotoilun periaatteita. Palvelumuotoilu kietoutuu hyvin asiakasläheisen toimintatavan ja verkostomaisen palveluliiketoiminnan yhteyteen. Se voidaan määritellä olevan eräänlainen kehys tuotteiden ja palveluiden kehittämiseksi, joka sisältää valmiin prosessimallin ja tarvittavat työkalut. Palveluja kehitetään ja suunnitellaan eri verkostoiden yhteistyöllä ottamalla asiakas mukaan kehitykseen. Omat ja kumppanien työkalut ovat lähtökohta palvelun rakentamiselle. Asiakasläheisyys sekä todellinen ymmärrys asioista, jotka tuottavat asiakkaille arvoa, ovat taas edellytys oikeanlaisen palvelun rakentamiselle. (Tuulaniemi 2011, 58.) Palvelumuotoilu toteuttaa palveluliiketoimintaan kuuluvia toimintatapoja ja tavoitteita. Eri verkostojen välinen yhteissuunnittelu ja kehittäminen ja arvon luominen yhdessä ovat tärkeitä asioita palvelumuotoilua sovellettaessa. (Miettinen 2011, 22.)

Palvelumuotoilu mahdollistaa uudenlaisen tavan tuotteistaa käyttökokemus. Palvelumuotoilun avulla tehostetaan myös palveluympäristön kehittämistä. Erityisesti digitaalisessa ympäristössä käyttöliittymiä on saatu kehitettyä entistä käyttäjäystävällisemmiksi palvelumuotoilun aatteiden ja teknologian kehityksen mahdollistamien työkalujen avulla. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa voi johtaa hyviin tuloksiin. Palvelumuotoilussa uusia innovaatioita voi syntyä asiakkailta tulleiden ideoiden kautta. Palvelutarjoomaa voidaan täydentää asiakkaan esittämästä ideasta. Myös kokonaan uusein palveluiden ja tuotteiden syntyminen on mahdollista. (Miettinen 2011, 29–30, 43–45.)

#### 4.2.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoilu noudattaa usein tiettyjä pääperiaatteita. Palvelun uudelleenmuotoilu ja kehitys tapahtuvat järjestelmällisesti etenevien toimintojen avulla. Pääperiaatteet säilyvät aina samoina, vaikka jokaisen palvelun kehittäminen onkin yksityiskohdiltaan erilainen.

Palvelumuotoiluprosessi voidaankin koostaa yleisellä tasolla viidestä eri vaiheesta: määrittely, - tutkimus, -suunnittelu, -tuotanto- ja arviointivaiheeseen. Tällä palvelumuotoiluprosessin mallilla pyritään hahmottamaan palvelun kehittämistä. (Tuulaniemi 2011, 126–128.)



**Kuvio 3. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127.)**

Palvelumuotoiluprosessi käynnistyy määrittelyvaiheella.

Määrittelyvaiheessa suunnitellaan ja päätetään tulevan projektin sisällölliset asiat. Organisaatio määrittelee alussa projektin tarkoituksen sekä asettaa sille strategiset tavoitteet. Todellinen tarve projektille kartoitetaan ja samalla päätetään projektiin osallistujat eri kohderyhmistä. Määrittelyvaiheessa asetetaan myös projektille budjetti, aikataulu, resurssit ja niiden mahdollinen jako eri verkostoiden kanssa. (Tuulaniemi 2011, 130.)

Tutkimusvaiheessa pyritään syventämään asiakasymmärrystä.

Määrittelyvaiheessa käsitellään jonkin verran olemassa olevaa asiakastietoa ja sen pohjalta tehdään esitutkimusta projektia varten.

Tutkimusvaiheessa suoritetaan tiedonkeruuta asiakkaista erilaisilla menetelmillä, kuten haastatteluilla, muilla kyselyillä tai kohderyhmien havainnoinnilla. Kerätyn tiedon avulla pyritään ohjaamaan suunnittelua sekä vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakastarpeeseen. Tutkimusten tulokset jäsenellään asiakastiedoksi. Saatujen tietojen avulla voidaan myös täydentää määrittelyvaiheessa asetettuja strategisia seikkoja. (Tuulaniemi 2011, 130, 142–148.)

Suunnitteluvaiheessa pyritään ideoimaan erilaisia ratkaisuja projektin kohdepalvelun kehittämiseksi. Tutkimusvaiheessa saatujen tietojen avulla suunnitellaan ja ideoidaan mahdollisimman paljon eri ideoita, joilla pystyttäisiin vastaamaan havaittuihin asiakastarpeisiin. Ideoita karsitaan projektin edetessä ja parhaimmat ideat päätyvät lopulta palvelun konseptiin. (Tuulaniemi 2011, 131.) Konsepti ole palvelun lopullinen määritelmä, mutta siinä kuvataan palvelun keskeinen idea. Konseptissa kuvataan kehitettävän palvelun palvelupolun ja palvelun tuottamiseen liittyviä rakenteita. Konsepti siis pyrkii esittämään eri osapuolille, millaisesta palvelusta on kyse. (Miettinen 2011, 107–108.)

Konseptoinnin jälkeen rakennetaan prototyyppi, jolla testataan kehitettyjen konseptien toimivuutta. Prototyyppi-vaiheessa ollaan paljon vuorovaikutuksessa eri kohderyhmien, tärkeimpänä asiakkaiden, kanssa. Prototyyppi-vaiheessa palvelu alkaa kehittyä ideasta käytännön tuotteeksi. Palvelulle muodostuu konkreettisia ominaisuuksia, kuten infrastruktuuri ja toteutuskanavat. (Tuulaniemi 2011, 131, 194–195.)

Tuotantovaiheessa palvelun prototyyppi viedään esituotantoon asiakkaalle testattavaksi ennen varsinaista lanseerausta. Tätä kutsutaan pilotoinniksi. Palvelua voidaan tässä vaiheessa vielä kehittää. Ennen varsinaista tuotantoon viemistä liiketoiminnan strategisia tavoitteita täydennetään tai korjataan tarvittaessa. Palvelu viedään esituotannon jälkeen varsinaiseen tuotantoon ja lanseerataan virallisesti. Lanseerauksen jälkeen arvioidaan

koko projektia kehitystyön ja tulosten kannalta. Lisäksi muuttuvia markkinoita ja kilpailijoiden vertailua on hyvä tehdä jatkuvasti. (Tuulaniemi 2011 131, 230–239.)

#### 4.3 Asiakas mukana palvelun kehityksessä

Palvelumuotoilu tähtää sellaisen palvelun kehittämiseen, joka vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Asiakasymmärrys on siis avainasia kehityksessä. Palveluiden kehittämisessä yhteys asiakkaisiin on tärkeä. Ilman yhteyttä ei voida tietää asiakkaiden tarpeita ja vaatimuksia palvelulle, eikä silloin voida tietää, onko siitä tulossa hyödyllinen. Asiakas kannattaa ottaa mukaan palvelumuotoiluprosessiin. Tiivis yhteistyö varmistaa mahdollisimman hyödyllisen palvelun kehittämisen. (Palvelun tuotteistamisen käsikirja, 2016.)

Asiakkaan mukaan ottaminen palvelun kehittämiseen on hyvä suunnitella tarkasti. Asiakas voi osallistua koko prosessiin alkuvaiheista loppuun, mutta on hyvä määritellä asiakkaan rooli ja osallistumisen määrä projektissa. Yhteistyöhön on myös sitouduttava, jotta se toimisi. Lisäksi tiivis yhteistyö vaatii molemmilta osapuolilta resursseja, joten osallistuminen on hyvä suunnitella niiden rajoissa. (Palvelun tuotteistamisen käsikirja, 2016.)

##### 4.3.1 Asiakkaan osallistumisen keinoja

Asiakkaan osallistuminen palvelumuotoiluprosessin kaikkiin vaiheisiin on mahdollista. Asiakkaan rooli ja resurssit määrittävät sen, kuinka paljon asiakas osallistuu palvelun kehitykseen. Asiakkaan osallistumiseen mukaan eri kehitysvaiheisiin on olemassa lukuisia eri keinoja. Osallistuminen ja tiedon hankkiminen voivat tapahtua suorasti, jolloin asiakas osallistuu aktiivisesti mukaan kehitystyöhön. Osallistuminen ja tiedonhankinta voivat tapahtua myös epäsuorasti, jolloin asiakas osallistuu passiivisesti mukaan kehitykseen. (Palvelun tuotteistamisen käsikirja, 2016.)

Palvelumuotoiluprosessin alkuvaiheessa pyritään syventämään asiakasymmärrystä. Tähän pyritään keräämällä asiakkaista mahdollisimman paljon oleellista tietoa erilaisten tutkimusten avulla. Perinteisten asiakastytyväisyys- ja markkinakyselyjen lisäksi suoritetaan asiakasymmärrystä lisäävää tiedonhankintaa. Asiakasymmärrystä lisäävää tiedonhankintaa tehdään kehitystyöhön osallistuville, valituille kohderyhmille. Tietoa voidaan hankkia suorittamalla asiakkaille haastatteluja tai muilla menetelmillä toteutettavilla kyselyillä. Haastatteluilla selvitetään asiakkaan käyttökokemuksia, ajatuksia sekä toiveita eri palveluista. Asiakkaan haastatteluista saatua tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi suoraan palvelun suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 142–148.) Tutkimusten lisäksi asiakaspalaute ja erilaiset kyselyt palvelukokemuksesta ovat keinoja syventää asiakasymmärrystä. Erilaiset asiakaspalautekanavat kannattaa pitää auki ja pyrkiä hyödyntämään niistä saadut tiedot. Asiakkaan antama palaute, suoraan kyselyllä hankittu tai epäsuorasti saatu, on yleensä katalysaattori yrityksen reagoinnille palvelun kehittämisen aloittamiselle ja asiakaskokemuksen parantamiselle. (Filenius, 2015, 133–135.)

Yhteissuunnittelu on iso osa palvelumuotoilua. Palvelun ideointivaiheessa asiakkaat ja tulevat loppukäyttäjät otetaan mukaan suunnitteluun. Lisäksi moniulotteisemman näkemyksen takaamiseksi mukana on eri alojen asiantuntijoita. Yhteissuunnittelun avulla kehitystyön tueksi saadaan erilaisia menetelmiä ja työkaluja. Tarkoituksena on saada käyttäjän näkökulman avulla ratkaisevia asioita palveluiden kehityksessä. Yhteissuunnittelu tapahtuu palavereissa ja kokoontumisissa, joihin on usein valmiiksi mietitty mahdollisia teemoja. Luovuuteen pyritään erilaisilla suunnittelutehtävillä. (Miettinen 2011, 77–81.)

Palvelumuotoilussa asiakas on usein vahvasti mukana prototyyppivaiheessa. Suunnittelusta syntyneistä ideoista rakennetaan palvelulle prototyyppi asiakkaalle testattavaksi. Prototyyppien avulla asiakas saa visuaalisen ja konkreettisen käsityksen suunnitellusta palvelusta. Prototyyppien avulla saadaan helposti selville, vastaako suunniteltu palvelu asiakkaan käyttötarpeita, toimiiko se ja onko palvelu ylipäättään

yrittäjien näkökulmasta toteutettavissa. Asiakkaan antaman palautteen perusteella palvelua voidaan vielä kehittää. Prototypointi auttaa myös havaitsemaan palvelun kriittisiä osia, heikkouksia ja vahvuuksia. (Tuulaniemi 2011, 194–195.)

Pilotointi-vaiheessa asiakas saa testattavakseen ”beta”-version. Pilotointi-vaiheessa asiakas pääsee testaamaan palvelun toimivuutta käytännössä, rajoitetussa toimintaympäristössä. Asiakas arvioi palvelua ja antaa palveluntarjoalle palautetta ja kehitysideoita. Pilotoinnin ideana on löytää asiakkaan käytön avulla mahdollisia virheitä tai asioita, joihin voitaisiin vielä panostaa. (Tuulaniemi 2011, 230–231).

Palvelun kehitys asiakkaan kanssa jatkuu lanseerauksenkin jälkeen. Palvelumuotoilu on jatkuva prosessi ja vaikka palvelun kehittämistä varten perustetut projektit päättyvät, ei palvelu ole koskaan valmis. Lanseerauksen jälkeen seurataan markkinoilla tapahtuvia muutoksia ja seurataan asiakkaan mahdollisia käyttötarpeiden muutoksia. (Tuulaniemi 2011, 243.)

## 5 TUTKIMUS JA SEN TULOKSET

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimuksen toteutusta ja tuloksia siltä osin kuin ne ovat julkaistavissa. Liikesalaisuuksia sisältävät tulokset jäävät vain toimeksiantajan käyttöön.

Tutkimus sai selville tietoa, jota Yritys X voi hyödyntää raportointipalvelun jatkokehityksessä. Tutkimuksen avulla saatiin selville, millaista raportointia kohdeyritykset pitävät hyödyllisenä ja tarpeellisenä. Raportoinnin tulee täyttää tietyt sisältövaatimukset. Niiden sisältämien tietojen on oltava oleellisia ja raporttien rakenteiden selkeitä. Raporttien tulee myös olla nopeasti saatavilla ja niiden tietojen reaaliaikaisia. Tutkimus osoitti, että raporttien tulee tavoittaa oikeat henkilöt yritysten sisällä. Tiettyjä raportteja tulisi jollain tavalla tehdä helpommin saataviksi henkilöille, joille raporttien tiedot ovat tärkeitä. Käyttötarpeet vaihtelevat yritysten välillä. Osa kohdeyrityksistä hyödynsi tietoja järjestelmällisesti, osalla käyttö taas oli satunnaisempaa.

Tutkimus osoitti myös, että raportointipalvelu on usein hyvin erillään yrityksen muusta järjestelmäinfrastruktuurista ja raportointi laskunvälityksen osalta hoidetaan suurimmaksi osaksi sen kautta. Lisäksi tutkimuksen avulla saatiin selville kohdeyritysten tarpeita talousraportointiin liittyen ja käytetäänkö raportointipalvelun tietoja siihen.

Tutkimusosa tuotti usean kehitysehdotuksen. Raporttien rakennetta, niiden sisältämiä tietoja ja ulkoasua tulisi muuttaa tutkimuksen avulla saatujen tietojen perusteella. Lisäksi todettiin, että BI-työkalun lisääminen tietokantaan parantaisi palvelun laatua ja antaisi asiakkaille lisäarvoa. Myös raporttien saatavuutta tulisi kehittää niin, että oikeat raportit tavoittavat oikeat henkilöt yritysten sisällä.

## 6 YHTEENVETO

Tässä kappaleessa kiteytetään tutkimuksen eteneminen ja tutkimuksen keskeisimmät tulokset sekä johtopäätökset. Samalla arvioidaan tutkimuksen onnistumista. Lisäksi arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta ja pohditaan mahdollisia jatkotutkimusehdotuksia.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksen laskunvälityspalvelun asiakkaiden laskunvälitykseen liittyvät raportointitarpeet, palvelusta saatavien raporttien käyttötarkoitukset ja käyttäjät.

Tutkimuksen päätutkimusongelmaksi muodostui:

- Millainen on raportointipalvelun käytettävyys ja hyödynnettävyys?

Päätutkimusongelmaa pyritään selvittämään seuraavien avustavien tutkimuskysymysten avulla:

- Mihin liiketoiminnallisiin tarpeisiin laskunvälityksen raportoinnin tulisi vastata?
- Millä tavalla laskunvälityksen raportoinnin tulisi vastata tarpeisiin?
- Kenelle raportointitietoa tuotetaan?
- Miten laskunvälityksen raportointipalvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisesti?

Opinnäytetyön teoriaosuus jaettiin kolmeen osaan. Ensimmäinen osa käsitteli sähköistä ja digitaalista taloushallintoa, jonka lisäksi käsiteltiin sähköisiä laskutusprosesseja ja verkkolaskutusta. Toisessa osassa keskityttiin raportointiin yrityksen sisällä, sille asetettaviin vaatimuksiin ja erilaisiin tieto- ja raportointijärjestelmiin. Kolmannessa teoriaosuudessa käsiteltiin palveluliiketoimintaa, asiakaslähtöistä toimintatapaa ja palvelukehitystä palvelumuotoilun periaatteilla. Tutkimusosuus suoritettiin kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja aineiston tiedonkeruu suoritettiin teemahaastatteluilla.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan pitää hyvänä. Tutkimuksen validiteettiä lisää eri kohdeyrityksistä haastatellut henkilöt. Tutkimusaineistoa ja näkökulmia saatiin siis useammasta lähteestä. Validiteettiä lisää myös se, että kaikkiin kysymyksiin saatiin vastauksia. Validiteetin voidaan tosin katsoa heikentyvän sillä, että arkistointi- ja raportointipalvelun käytön määrä on kohdeyritysten välillä vaihtelevaa ja vastausten laajuus vaihteli. Toisaalta, teemahaastattelujen avoimuus mahdollisti väärinymmärrysten selvittämisen ja haastateltavat saivat vapaasti kertoa oman näkemyksensä. Tämän voidaan katsoa lisäävän reliabiliteettia.

Opinnäytetyön tavoitteet täyttyivät hyvin. Teoriaosuudessa pohjustettiin tulevaa tutkimusta kertomalla kattavasti sähköisestä laskutusprosessista, raportoinnista ja sen kasvavasta merkityksestä sekä palvelun kehittämisestä palvelumuotoilun ja palveluliiketoiminnan avulla. Tutkimusosassa saatiin vastauksia tutkimusongelmiin ja paljon yleishyödyllistä tietoa palvelun kehitystä varten eli tutkimus vastaa tarkoituspäänsä hyvin.

Tutkimus herätti myös mielenkiintoisia mahdollisia jatkotutkimusaiheita. Jatkotutkimuksena voisi olla esimerkiksi tutkimus raportointipalvelun kehittämisestä yhdessä asiakkaan kanssa hyödyntämällä palvelumuotoilun menetelmiä. Myös asiakaskokemus voisi olla kehitystyön keskiössä. Toisena vaihtoehtona voisi olla tämän tutkimuksen ehdottamien muutosten toteuttaminen raporttien sisältöön liittyen ja suorittaa kohdeyrityksille tyytyväisyyskysely uudistetusta palvelusta. Lisäksi jatkotutkimusaiheena voisi olla mahdollisen BI-työkalun käyttöönotto ja siitä tehtävä tyytyväisyyskysely. Tämä auttaisi toimeksiantajaa jalostamaan raportointia vielä pidemmälle ja pohtimaan mahdollisia muita taloushallinnon ratkaisujen lisäämistä omaan liiketoimintaansa.

## LÄHTEET

### Painetut Lähteet

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo Oy

Granlund, M. & Malmi, T. 2003. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Helander, N., Kujala, J., Lainema, K., Pennanen, M. 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen: uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere University Press

Jyrkkiö, E. & Riistama, V. 2008. Laskentatoimi päätöksenteon apuna

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknova Oy

Raudasoja, K. & Johansson, M. 2009. Esimies talouden johtajana julkishallinnossa. WSOYpro Oy

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum Oy

## Elektroniset lähteet

Big Data Pump. 2014. Visualisointityökaluanalyysi. [viitattu 28.8.2016].

Saatavissa:

<http://www.bigdatapump.com/blog/2015/5/22/visualisointitykaluanalyysi-haastaako-pentaho-oikeasti-johtavia-tykaluja>

Info Build Oy. 2015. Business Intelligence (termi). [viitattu 28.2.2016].

Saatavissa: [http://www.infobuild.fi/termi\\_business\\_intelligence.php](http://www.infobuild.fi/termi_business_intelligence.php)

Kauppapuisto.net. 2016. Liiketoimintatiedon hallinta (BI). [viitattu

28.2.2016]. Saatavissa: <http://www.kauppapuisto.net/BI.php>

Numeroiden takana. Blogi. 2013. Taloushallinto liiketoiminnan johtamisen tukena. [viitattu 19.8.2016]. Saatavissa:

<http://numeroidentakana.blogspot.fi/2013/04/neilimo-taloushallinto-liiketoiminnan.html>

Palvelun tuotteistamisen käsikirja. 2016. [viitattu 9.3.2016]. Saatavissa:

[http://palveluntuotteistaminen.fi/?page\\_id=113](http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=113)

Pengon. 2014. Business Intelligencen usein kysytyt kysymykset ja vastaukset. [viitattu 28.2.2016]. Saatavissa: <http://blogi.pengon.fi/business-intelligencen-usein-kysytyt-kysymykset-ja-vastaukset>

Questback. 2016. Asiakaskokemus. [viitattu 21.3.2016]. Saatavissa:

<https://www.questback.com/fi/asiakaskokemus>

Rauhalan blogi. 2015. Sähköinen taloushallinto vs. digitaalinen taloushallinto. [viitattu 20.4.2016]. <https://blogi.rauhala.fi/sahkoinen-taloushallinto-vs-digitaalinen-taloushallinto/>

Tieke. 2016. Verkkolaskusanasto. [viitattu 15.8.2016]. Saatavissa:

<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskusanasto>

Verkkolasku.info. 2015. Tietoa verkkolaskusta. [viitattu 15.8.2016].

Saatavissa: <https://www.verkkolasku.info/c/ec/vlinfo/info?infopage=1>

Visma. 2016. Siirtyäkö uuteen vai kehittää vanhaa ERP-järjestelmää?

[viitattu 15.8.2016]. Saatavissa:

<http://www.visma.fi/tietopankki/artikkelit/siirtako-uuteen-vai-kehittaa-vanhaa-erp-jarjestelmaa/>

## LIITTEET

### Liite 1. Teemahaastattelun runko

1. Minkälaisia tarpeita teillä on talousraportointiin liittyen?
2. Minkälaisia tarpeita teillä on laskunvälityksen raportointiin liittyen?
3. Mitkä arkistointi- ja raportointipalvelun perusraporteista koette tärkeimmiksi?
4. Mihin käyttötarkoitukseen arkistointi- ja raportointipalvelun kautta saatavia tietoja hyödynnetään?
5. Kuinka usein arkistointi- ja raportointipalvelun kautta saatavia raportteja hyödynnetään?
6. Ketkä yrityksessä käyttävät arkistointi- ja raportointipalvelun kautta saatavia tietoja?
7. Kuinka hyvin arkistointi- ja raportointipalvelun tiedot vastaavat tarpeisiinne?
8. Millaisena koette palvelun käytettävyyden?
9. Miten kehittäisitte arkistointi- ja raportointipalvelun helppokäyttöisyyttä?
10. Miten kehittäisitte arkistointi- ja raportointipalvelusta saatavien raporttien sisältöjä ja selkeyttä