

Kiuttu Jenna

OPAS TOIMEKSIANTAJAN MYYNTILASKUTUSPROSESSIIN

Yritys Oy

OPAS TOIMEKSIANTAJAN MYYNTILASKUTUSPROSESSIIN

Yritys Oy

Kiuttu Jenna
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Liiketalouden koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Kiuttu Jenna
Opinnäytetyön nimi: Opas toimeksiantajan myyntilaskutusprosessiin
Työn ohjaaja: Erkki Raudaskoski
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2017
Sivumäärä: 35

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi ja tehdä toimeksiantajalle opas heidän myyntilaskutusprosessistaan. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka lopputuloksena on käytännön toiminnan opas. Oppaan pääasiallinen tavoite on toimia tukena tilanteissa, joissa vakituinen työntekijä on estynyt hoitamaan myyntilaskutusprosessia. Oppaan sisältöä suunniteltaessa oletuksena on ollut, että opasta tulee käyttämään henkilö, joka tuntee yrityksen toiminnan ja laskutuksen periaatteet.

Opinnäytetyön tutkimusongelma on: minkälainen on toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehyksenä toimii prosessien teoria sekä myyntilaskutusprosessien teoria. Myyntilaskutusprosessia koskevassa teoriassa on käsitelty erityisesti asioita, jotka korostuvat toimeksiantajan myyntilaskutusprosessissa ja jotka edistävät oppaan tekoa. Lisäksi on huomioitu toimeksiantajan pyynnöt käsiteltävistä asioista.

Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi saatiin näkyväksi prosessin kuvaamisen kautta. Opinnäytetyön tarkoitus saatiin toteutettua. Myyntilaskutusprosessin kuvaamisen ja oppaan teon kautta löydettiin myös kehityskohteita, joiden avulla myyntilaskutusprosessia voitaisiin tehostaa. Yhteen kehityskohteista saatiin ratkaisu opinnäytetyön johdolla ja muiden kehityskohteiden esille tuonti auttaa yritystä sähköistämään ja tehostamaan myyntilaskutusprosessia myöhemmin.

Asiasanat:
PROSESSI, TALOUSHALLINNON PROSESSIT, MYYNTILASKUTUS, MYYNTIRESKONTRA, OPAS

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Economics, Option of Financial Administration

Author: Kiuttu Jenna:
Title of thesis: A guide to client's sales invoicing process
Supervisor(s): Erkki Raudaskoski
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2017
Number of pages: 35

The purpose of this thesis was to portray the process of the client's sales invoicing and to make them a guide of their sales invoicing process. The thesis is a functional thesis, the end result of which is a practical guide of operations. The primary purpose of the guide is to act as support in situations where the permanent employee is inhibited from handling the sales invoicing process. When designing the contents of this guide the assumption has been that the guide will be used by a person who knows the operations of the company and principles of invoicing.

The research problem is: what is the client's sales invoicing process like. The theoretical frameworks of this thesis are process theory and sales invoicing process theory. In the theory regarding the sales invoicing process mainly issues that are emphasized in the client's sales invoicing process and those which contribute to the making of this guide are handled. In addition the client's wishes regarding matters that should be handled have been taken into consideration.

The client's sales invoicing process was made visible through process description. The objective of the thesis was achieved. Through portraying the sales invoicing process and making this guide some development areas were also discovered, which could be helpful in terms of making the sales invoicing process more efficient. A solution was found for one of the development areas with the help of this thesis and bringing up the other areas of development will help the company make their sales invoicing processes more efficient as well as electronic in the future.

Keywords:
PROCESS, PROCESS OF FINANCIAL MANAGEMENT, SALES INVOICING, SALES LEDGER,
GUIDE

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LIIKETOIMINTAPROSESSIT	8
2.1	Tausta	8
2.2	Prosessin määritelmä	9
2.3	Mihin prosesseja tarvitaan	11
2.4	Prosessin kuvaaminen	12
3	MYNTILASKUTUS OSANA TALOUSHALLINNON PROSESSEJA	14
3.1	Taloushallinnon prosessit	14
3.2	Myyntilaskutusprosessi	16
3.2.1	Myyntilaskun muodostuminen	19
3.2.2	Myyntilaskun tekeminen	20
3.2.3	Ulkomaankaupan laskutus	22
3.2.4	Laskun lähetys	23
3.2.5	Myyntireskontra, perintä ja arkistointi	24
4	TOIMEKSIANTAJAN MYNTILASKUTUSPROSESSI	26
4.1	Toimeksiantajan esittely	26
4.2	Myyntilaskutusprosessin kuvaus	26
4.3	Opas myyntilaskutusprosessiin	29
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	32
	LÄHTEET	34

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä toimeksiantajalle opas heidän myyntilaskutusprosessista. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka lopputuloksena on käytännön toiminnan opas. Oppaan pääasiallinen tavoite on toimia tukena myyntilaskutusprosessissa tilanteissa, joissa vakituinen työntekijä on estynyt hoitamaan myyntilaskutusprosessia. Oppaan teoreettisena viitekehystenä toimii prosessien teoria sekä myyntilaskutusprosessien teoria. Myyntilaskutusprosessi on käyty toimeksiantajan kanssa läpi.

Opinnäytetyön tutkimusongelma

- minkälainen toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi on

Toimeksiantaja yritys on perheyritys, joka on laajentanut toimintaansa jatkuvasti perustamisestaan lähtien. Yritys tuottaa monipuolisesti metsätalouden palveluja mm. metsäurakointi, puutavaran kuljetus, koneelliset metsänhoitotyöt ja maanmuokkaustyöt. Yrityksessä myynti- ja ostoreskontra on yhden ihmisen vastuulla, kirjanpito hoidetaan tilitoimistossa. Toimeksiantaja on teollisuusyritys, jossa funktionaalinen organisaatorakenne on ollut luontainen tapa järjestää yrityksen eri toiminnot. Kyseessä on kasvava yritys, johon myös toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset vaikuttavat, joten organisaatorakenteen tutkiminen ja uudet näkökulmat ovat hyödyksi. Tämän vuoksi opinnäytetyössä lähdetään liikkeelle prosesseista. Opinnäytetyön toisessa kappaleessa perehdytään prosessiajattelun taustoihin, prosessin määritelmiin ja hyötyihin organisaatioissa. Tarkoituksena antaa uutta näkökulmaa järjestää, kehittää ja seurata liiketoimintaa.

Kolmannessa kappaleessa perehdytään ensin taloushallinnon prosesseihin ja luodaan pohjaa myyntilaskutusprosessin käsittelylle. Myyntilaskutusprosessia käsiteltäessä tavoitteena on ollut kuvata myyntilaskutusprosessin vaiheet sekä tuoda esiin sähköisen myyntilaskutusprosessin järjestämisen vaihtoehdot ja hyödyt. Myyntilaskutusprosessia koskevassa teoriassa on käsitelty asioita, jotka korostuvat toimeksiantajan myyntilaskutusprosessissa ja jotka edistävät oppaan tekoa. Lisäksi on huomioitu toimeksiantajan pyynnöt käsiteltävistä asioista kuten ulkomaankaupan laskutus.

Neljännessä kappaleessa kuvataan toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi. Kappaleessa on lyhyt esittely toimeksiantajasta, jonka jälkeen myyntilaskutusprosessi kuvataan kaaviolla sekä sanallisesti. Lisäksi käydään läpi oppaan laatimisprosessi, periaatteet ja sisältö. Käytännön tasolla myyntilaskutusprosessi on käyty läpi toimeksiantajan kanssa. Opas on tehty tämän perusteella, toimeksiantajan tarpeet huomioiden.

Lopuksi johtopäätöksissä ja pohdinnassa tuodaan esille myyntilaskutusprosessin läpikäymisen johdosta nousseet kehittämiskohteet, joiden avulla toimeksiantajan myyntilaskutusprosessia voitaisiin tehostaa. Yhteen kehityskohteista saatiin ratkaisu opinnäytetyön johdolla ja muiden kehityskohteiden esille tuonti auttaa yritystä sähköistämään ja tehostamaan myyntilaskutusprosessia myöhemmin.

2 LIKETOIMINTAPROSESSIT

2.1 Tausta

Organisaatioiden toimintaympäristö on muuttunut paljon tiedon varastoinnin ja nopean liikkuvuuden vuoksi. Palveluiden markkinointi ja jakelu ovat mahdollista paljon tehokkaammin ja maailmanlaajuisemmin nykyisen viestintäteknikan avulla. Organisaatiot ovat reagoineet toimintaympäristön muutoksiin eri tavoin. Yleisin reaktio on ollut kustannusten karsinta ja fuusioituminen kilpailijoiden kanssa volyymin lisäämiseksi. Laamasen (2005) mukaan näillä keinoilla ostetaan vain lisääaikaa ja jos muita toimenpiteitä ei tehdä, organisaatio ei selviä. Myös lainsäädännön avulla on yritetty vaikuttaa kilpailuun, mutta valtio on irtautunut yksittäisten yritysten suojelusta. (Laamanen 2005, 11-13.)

Yksi organisaation ratkaisuvaihtoehdoista muutoksiin on organisaation toiminnan, tuotteiden ja palvelujen voimakas ja määrätietoinen kehittäminen tyydyttämään asiakkaiden tarpeita. Tämä vaihtoehto ei kuitenkaan sovellu hyvin perinteiseen organisaation rakenteeseen, joka perustuu funktioihin ja osastoihin. Funktioihin ja osastoihin perustuvat organisaatiot näkevät yleensä uudelleenorganisoinnin ratkaisuna vaikeuksiin. Tällöin organisaation rakenteet laitetaan uudelleenjärjestykseen tai esimiehiä vaihdetaan. Tämän avulla organisaation suorituskyky paranee hetkellisesti, mutta yleensä myrskyn laantuessa tilanne vakiintuu ja palautuu entisiin uomiinsa. (Laamanen 2005, 13-14.)

Organisaatiolle on tärkeää tietää ja tunnistaa asiakkaan tarpeet ja vastata niihin. Asiakkaita palvelevan kehittämisen kannalta funktionaalinen osasto- ja tehtäväjako on ongelmallisempi. Funktionaaliossa organisaatiossa jokainen osasto keskittyy omaan toimintaansa ja tavoitteiden täyttämiseen, tällöin voi kokonaisuus kadota. Jokaisella osastolla on vastuu omasta toiminnasta, jolloin kenelläkään ei ole selvää vastuuta kokonaisuudesta eikä oman osaston vaikutusvaltaa välttämättä nähdä omaa osastoa pidemmälle. Voi olla, että organisaation kaikki osastot tekevät hyvää tulosta, mutta silti organisaatio tuottaa tappiota. Osastojaon rajapintojen ongelman lisäksi Laamanen (2005) näkee funktionaalisen osastojaon ongelmana myös tavoitteiden asettamisen. Tavoitteet ilmaistaan usein tunnuslukuina, jotka palvelevat parhaiten osakkeenomistajia ja johtavat ylikorostuneeseen tehokkuusajatteluun. Samalla, kun keskitytään tunnuslukuihin, kuten katteeseen, myyntiin

ja karsitaan kuluja, unohdetaan tavoitteita asettaessa asiakkaiden tarpeet. Osastojen omat tavoitteet voivat nousta tärkeämmiksi kuin asiakkaiden. (Laamanen 2005, 16–17.)

Useissa organisaatioissa on tunnistettu funktionaaliseen toimintaan liittyvät vaikeudet ja lähdetty etsimään vaihtoehtoja ja ratkaisuja niihin. Tiimit, ulkoistaminen ja prosessit ovat nousseet suosituimmiksi ratkaisumalleiksi toiminnan kehittämisessä. Tiimien tehokkuus tulee ihmisten innokkuudesta ja energiasta, joka syntyy tiimivalmennuksen kautta. Tiimivalmennus tarvitsee onnistuakseen rinnalleen prosessijäsennystä, koska muuten tiimivalmennuksen tulokset kohdistuvat lähinnä sisäisen hyvinvoinnin edistämiseen, mutta ei organisaation suorituskyvyn parantamiseen. Ulkoistamisen kautta taas organisaatio keskittyy omaan ydinosamiseensa ja hankkii sitä tukevia palveluita muilta. Laamasen (2005) mukaan ulkoistamisella on saatu paljon hyvää aikaa, kilpailu on siirtynyt markkinoilla yritysten väliltä yritysverkkojen välille. Luonnollinen kehitysaskel on ulottaa organisaation prosessit yli organisaation rajojen, kun organisaation omat prosessit ovat hyvällä mallilla. Organisaation prosessien tunnistaminen ja kehittäminen on yksi suosittu ratkaisumalli toiminnan kehittämiseksi. (Laamanen 2005, 18–19.)

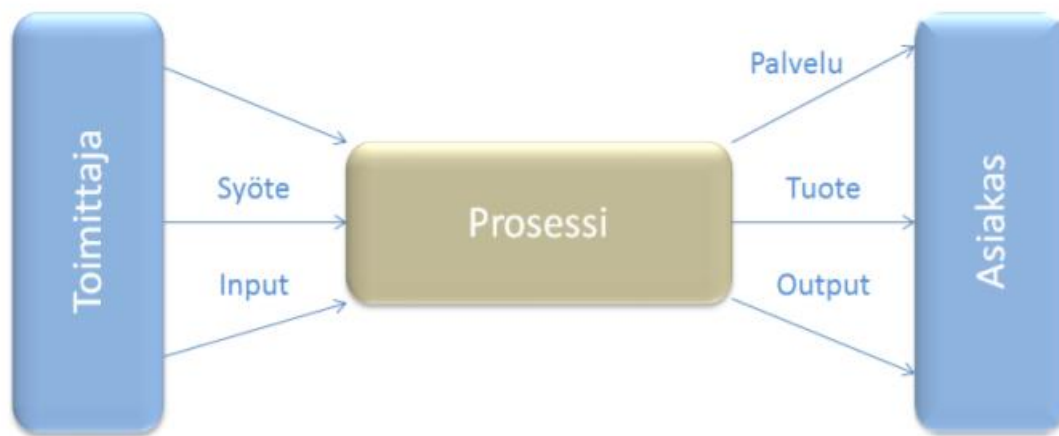
Prosessit ovat hyödyllinen tapa hahmottaa ja kehittää organisaation toimintaa. Suuret muutokset organisaatioissa eivät tapahdu aina vain sen takia, että ne ovat haluttuja tai jonkin asian hyödyllisyys tiedostetaan. Muutokset tapahtuvat myös sen takia, että ne ovat välttämättömiä organisaation selviytymisen kannalta. (Laamanen 2005, 10.)

2.2 Prosessin määritelmä

Prosessin lähtökohtana on se, että on olemassa jotakin pysyvää ja toistuvaa, josta voidaan sopia ja jota voidaan kehittää. Se on tapahtumien ketju, jossa määritellään syötteet ja tuotokset. Yksinkertaisesti ajateltuna prosessi muodostuu toisiaan loogisesti seuraavista vaiheista eli suunnittelusta, toteutuksesta ja arvioinnista. (Laamanen 2005, 152–153.)

Kun ollaan kiinnostuneita organisaatiossa tapahtuvasta toiminnasta, puhutaan liiketoimintaprosesseista. Laamanen (2005) määrittelee liiketoimintaprosessin joukoksi toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla syötteet (input) muunnetaan tuotteiksi (output). Prosessi ei ole vain toimintaa, vaan prosessin käsite koostuu Laamasen (2005)

mukaan toiminnan (*activity*) lisäksi, resurssista (*resource*) ja tuotoksesta (*artifact*), joihin liittyy suorituskyky (*performance*). Prosessissa toiminnan jäsentäminen vaatii resursseja eli toteuttajia. Syötteet taas ovat tietoa ja materiaalia, jotka jalostuvat prosessissa. Tuotokset ovat sekä prosessin tuotteita ja palveluita että prosessista syntyvää suorituskykyä. Prosessissa on tärkeää myös hyödyntää palautetta. Palautteen avulla voidaan ohjata prosessia, korjaamalla tai parantamalla sitä. (Laamanen 2005, 155–154.)



KUVIO 1. Liiketoimintaprosessi (Laamanen 2005, 154)

Kuvio 1 havainnollistaa liiketoimintaprosessia. Prosessien avulla voidaan kuvata kaikki organisaation tapahtumat. Kun määritellään prosesseja, on tärkeää miettiä sen alkamis- ja loppumispisteet. Esimerkiksi myyntilaskutusprosessin alkamispiste voi olla jo ensimmäisessä asiakastapaamisessa tai prosessi voi alkaa vasta, kun tilaus kirjataan laskutusohjelmaan. Prosessin loppumispiste voidaan vastaavasti määrittellä laskun lähettämiseen asiakkaalle tai asiakassuhteen päättymiseen.

Usein organisaation prosessit on jaoteltu ydin- ja tukiprosesseiksi. Liiketoiminnan tärkein ydin tulee esiin ydinprosesseissa. Ydinprosesseilla tarkoitetaan niitä prosesseja, joilla on välitön yhteys asiakkaaseen ja joille on ominaista, että niillä jalostetaan tuotetta. Ne tuovat asiakkaalle lisäarvoa ja leikkaavat läpi organisaatorajojen. Tukiprosessit ovat toissijaisia toimintoja, joiden tarkoituksena on tukea ydinprosesseja ja ne luovat edellytykset varsinaisten ydinprosessien toiminnalle. Tukitoimintojen avulla palvellaan organisaation sisäisiä asiakkaita eli henkilöitä, jotka kuuluvat organisaation palvelukseen. (Martola & Santala 1997, 25–26.)

2.3 Mihin prosesseja tarvitaan

Prosessiajattelun ideassa lähdetään liikkeelle asiakkaasta ja hänen tarpeistaan. Organisaatio miettii, millaisilla tuotteilla ja palveluilla (*output*) asiakkaan tarpeet voidaan tyydyttää. Haluttujen tuotteiden ja palveluiden tuottamiseksi suunnitellaan prosessi (*toimenpiteet ja resurssit*). Prosessin toteuttamiseen tarvitaan syötteet (*input, tiedot ja materiaalit*) ja hankintakanavat (*toimittajat*). (Laamanen 2005, 21.) Prosessien kautta syntyy tuotoksia, joilla on asiakkaille taloudellista arvoa (Laamanen & Tinnilä 2009, 17).

Ihmiset usein ymmärtävät hyvin oman lähipiirinsä tai omalla osastolla tehtävän työn, mutta käsitys muuttuu epäselvemmäksi mentäessä oman alueen ulkopuolelle. Prosessin tunnistaminen ja kuvaaminen auttavat hahmottamaan kokonaisuutta sekä mahdollistavat työn kehittämisen ja itseohjautuvuuden. Itseohjautuvuuden kannalta on tärkeää ymmärtää organisaation kokonaisuutta ja tavoitteita sekä saada tarpeellinen tieto organisaation toiminnasta. Prosessien avulla saadaan järjestystä kaaokseen. Nykyään prosessit nähdäänkin välttämättömänä osana toiminnan kehittämisessä ja käytännön työssä, kun aikaisemmin ne olivat ylimääräinen vaiva käytännön työn ohella. (Laamanen 2005, 22.)

Prosessin kuvaamisen avulla ymmärretään siis paremmin prosessin kulku sekä pystytään osoittamaan prosessin kehityskohteet. Kuvaaminen helpottaa myös vastuiden määrittämistä ja sopivien mittareiden tunnistamista. Kvist ym. (1995, 77) tiivistää prosessin kuvaamisen hyödyt seuraavasti:

- toimintojen väliset vastuualueet selkiytyvät
- sisäinen työnjako tarkentuu,
- saadaan perusta sisäisiin toimittaja-asiakas – keskusteluihin
- tarpeettomien toimintojen karsiminen helpottuu,
- uusien työntekijöiden perehdyttäminen helpottuu ja
- ongelmien havaitseminen ja ratkaiseminen helpottuu.

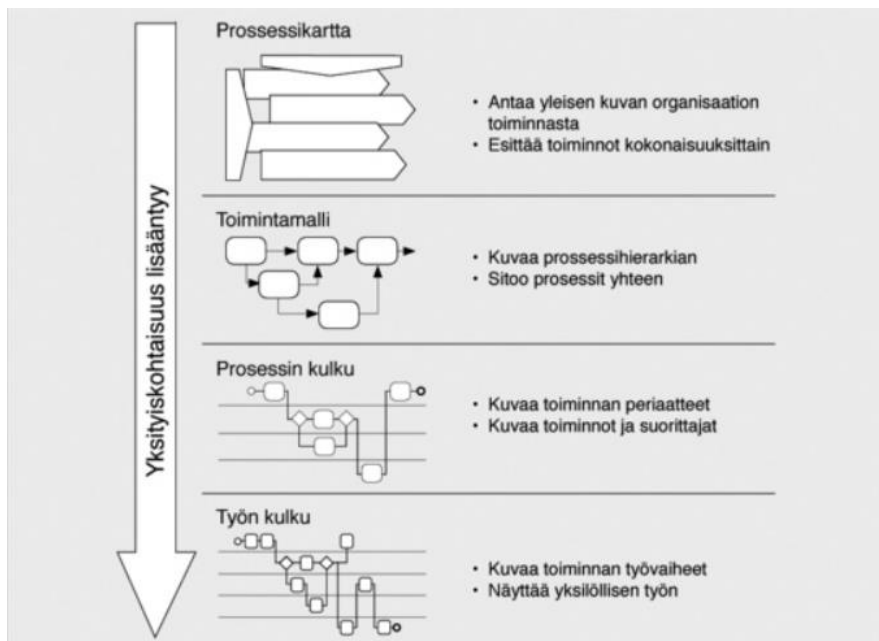
Prosesseissa näkyy organisaation operatiivinen tehokkuus eli se, miten käytännössä kaikki toteutuu ja ne kuvaavat käytännön logiikkaa. Prosessien avulla yritetään tuoda esiin sitä, miten käytännössä organisaation tulokset saavutetaan. Prosessikuvaukset auttavat löytämään sen, mikä on kriittistä organisaation keskeisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Tämän avulla mittaaminen ja kehittäminen voidaan kohdistaa oikeaan paikkaan. Tärkeää on huomata, että yksistään prosessin kuvaaminen ja ymmärtäminen eivät riitä, vaan myös käytännössä täytyy pystyä toteuttamaan tärkeät tehtävät. Toteuttamiseen tarvitaan tekemisen malli, joka voi koostua työkaluista, tietojärjestelmistä, työhjeista, tekniikoista ja menetelmistä. (Laamanen 2005, 37.)

2.4 Prosessin kuvaaminen

Prosessin kuvaaminen koostuu prosessin perustiedoista, sanallisesta kuvauksesta ja kaaviosta. Nämä kolme osaa täydentävät toisiaan. Prosessien kuvaaminen on mahdollista usealla eri tavalla, mutta tärkeintä on se, että kuvauksesta tulee esiin prosessin kannalta tarpeelliset ja kriittiset tiedot mahdollisimman selkeästi ja johdonmukaisesti. (JUHTA 2012, 3.)

Prosessin kuvaaminen lähtee liikkeelle prosessien tunnistamisesta ja kuvattavan prosessin valitsemisesta. Kun prosessi on tunnistettu ja valittu, määritellään prosessin perustiedot ja päätetään prosessin käyttötarkoitus ja kuvaustaso. Kuvauksen käyttötarkoituksen kautta määritellään prosessikuvauksen taso. Esimerkiksi jos kuvausta käytetään uuden työntekijän perehdyttämiseen, on kuvaustarkkuuden oltava yksityiskohtaisempi kuin johdon tarpeisiin laadittu kuvaus. (JUHTA 2012, 3-4.)

Prosesseja voidaan siis kuvata monella eri tasolla, joiden yksityiskohtaisuus vaihtelee. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan suosituksessa prosessit jaetaan neljään kuvaustasoon: prosessikarttaan, toimintamalliin (prosessitaso), prosessin kulkuun (toimintotaso) ja työn kulkuun. Kuviossa 2 on esitetty prosessien neljä kuvaustasoa. Kuvauksissa yksityiskohtaisuus ja tarkkuus lisääntyvät, mitä alemmas kuvaustasolla siirrytään. Jossain tapauksissa tasojen väliset erot voivat olla pieniä ja eri tasojen kuvaukset voivat mennä myös päällekkäin, riippuen kuvausten käyttötarkoituksesta. (JUHTA 2012, 5-6.)



KUVIO 2. Prosessien kuvaustasot

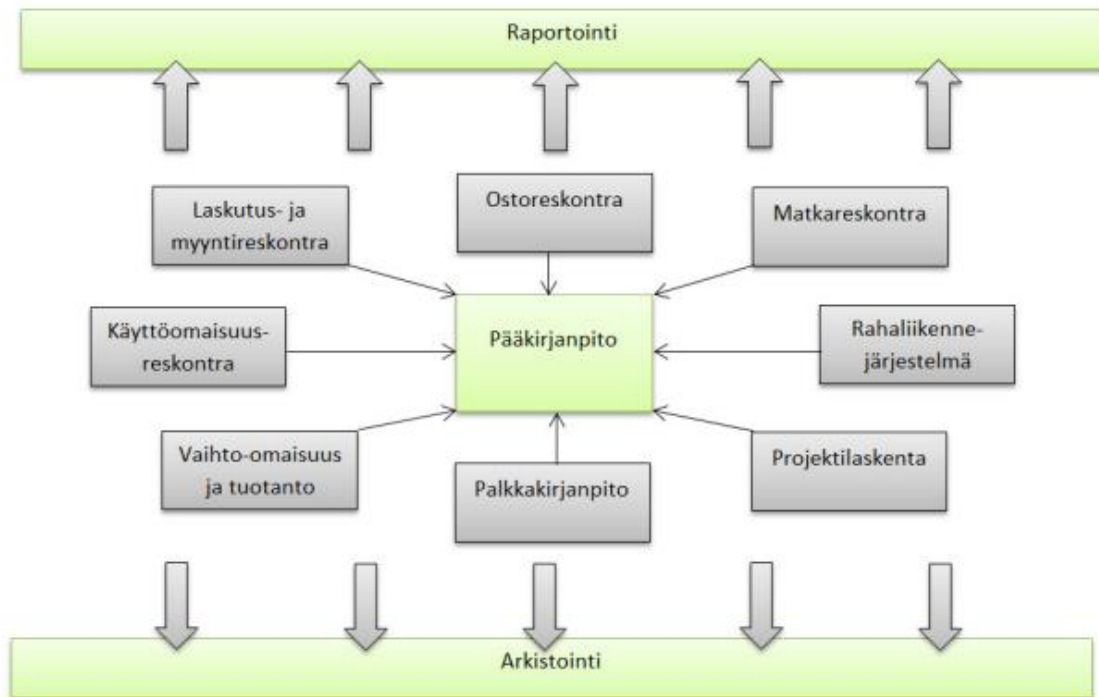
3 MYYNTILASKUTUS OSANA TALOUSHALLINNON PROSESSEJA

3.1 Taloushallinnon prosessit

Organisaation toiminnassa taloushallinto on välttämätön ja tärkeä osa. Organisaation taloushallinnon prosessit on tärkeää tunnistaa ja kuvata jokaisessa yrityksessä, koosta riippumatta. Monissa organisaatioissa taloushallintoa on tehty vuosikausia samalla tavalla eikä aikanaan luotuja toimintatapoja ole kyseenalaistettu. Kun organisaation taloushallinnon prosesseja kuvataan ja käydään läpi yksityiskohtaisesti, voidaan käytössä olevat toimintatavat kyseenalaistaa ja tarvittaessa muuttaa prosessien tehostamiseksi. (Koivumäki & Lindfors 2012, 16–17.)

Taloushallinto voidaan määritellä useammalla tavalla, yhtä oikeaa ja selkeää määritelmää ei ole. Lahti & Salminen (2008) määrittelevät kirjassaan taloushallinnon olevan järjestelmä, jonka avulla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. Sidosryhmien perusteella taloushallinto voidaan jakaa kahteen tarkoitukseltaan erilaisen taloudellisen informaation tuottamiseen: ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Ulkoisen laskentatoimen tarkoitus on pääasiassa tuottaa informaatiota ulkopuolisille sidosryhmille kuten viranomaisille, asiakkaille, työntekijöille ja yhteistyökumppaneille. Sisäinen laskentatoimen tarkoitus on taas tuottaa taloudellista informaatiota organisaation johdolle. (Lahti & Salminen 2008, 14.) Sisäinen laskentatoimi toimii johtamisen tukitoimintona, jonka tehtävänä on tuottaa yrityksen johtamista avustavia ja taloutta kuvaavia raportteja, osallistua yrityksen talouden johtamiseen ja valvontaan sekä konsultoida johtoa taloushallinnon näkökulmasta. (Neilimo & Uus-Rauva 2005, 12–13.)

Tarkasteltaessa taloushallintoa strategisella tasolla, nähdään se yhtenä yrityksen laajana tukitoimintona tai -prosessina. Taloushallinnon kokonaisuus voidaan jakaa pienempiin osakokonaisuuksiin ja -prosesseihin, jolloin taloushallinto on mahdollista mielekkäästi käsitellä ja konkretisoida. Lahti ja Salminen (2008) jakavat taloushallinnon pääkirjanpitoon, sen esiprosesseihin, raportointiin ja arkistointiin (Kuvio 3). Jakotapoja on useita erilaisia, mutta tämän mukaista jakotapaa käytetään yleisesti taloushallinnon ammattilaisten kesken, myös taloushallintotöiden organisointi noudattelee samaa jakoa. (Lahti & Salminen 2008, 14–15.)



KUVIO 3. Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista. (Lahti & Salminen 2008, 17.)

Ostolaskuprosessi kattaa vaiheet ostotilauksesta ostolaskun maksuun ja pääkirjanpidon kirjauksiin. Myyntilaskutusprosessi sisältää vaiheet myyntitilauksesta laskutukseen sekä maksusuorituksen ja pääkirjanpidon kirjauksiin. Prosessiin liittyy olennaisesti saatavien hallinta eli myyntireskontra ja perintätoiminnot. Työntekijöiden työmatkat sekä ostoreskontran ulkopuolisten kulutapahtumien korvaukset kuuluvat matka- ja kululaskuprosessiin. Maksuliikenteeseen ja kassanhallintaan kuuluu maksutapahtumat, viitesuoritukset ja muut tiliotapahtumien käsittelyt. Organisaation käyttöomaisuushankintoja sekä niiden arvostusta ja poistoja seurataan käyttöomaisuuskirjanpidossa. Raportointiprosessissa käytetään kaikkien muiden prosessien sisältämää tietoa ja prosessi alkaa siitä, mihin muut osaprosessit päättyvät. Toimiva ja luotettava arkistointi on taloushallinnon selkäranka. Arkistointiprosessi liittyy kaikkiin muihin prosesseihin. (Lahti & Salminen 2008, 14–15.)

Osa taloushallinnon prosesseista on selkeä hahmottaa. Osto-, myynti-, matka- ja kululaskuprosessissa sekä arkistoinnissa on helposti hahmotettavissa prosessin alku ja loppu sekä näiden väliset vaiheet. Maksuliikenne on enemmänkin toiminto, joka liittyy useampaan kuin vain yhteen prosessiin. Kuviosta 3 näkee pääkirjanpidon olevan olennainen osa jokaista prosessia. Se on muiden osaprosessien solmukohta, joka yhdistää osaprosessit tai toimii arkistointiprosessin aloituspisteenä. (Lahti & Salminen 2008, 16.)

Taloushallinto on kehittynyt paljon. Puhutaan sähköisestä tai digitaalisesta taloushallinnosta. Digitaalinen taloushallinto on tuonut suuria etuja verrattuna paperisiin ja manuaalisiin prosesseihin. Lahti & Salminen (2008) toteavat, että organisaatiot, jotka ovat siirtyneet digitaaliseen taloushallintoon, ovat saavuttaneet tyypillisesti 30–50 prosentin tehokkuuden parannuksen taloushallintonsaan. Yksittäisissä prosesseissa on mahdollista parantaa tehokkuutta jopa 90 prosentilla. (Lahti & Salminen 2008, 27.)

Digitaalisessa ja sähköisessä taloushallinnossa on teoriassa hienoinen ero, vaikka joskus niistä puhutaan toistensa synonyymeinä. Sähköisyys taloushallinnossa tarkoittaa, että prosesseja tehostetaan käyttämällä tietotekniikkaa ja sovelluksia, Internetiä, integrointia, itsepalvelua ja erilaisia sähköisiä palveluita. Digitaalisuus tarkoittaa sähköisessä muodossa olevan tiedon käsittelyä, siirtämistä, varastointia ja esittämistä. Kun taloushallinnossa kaikki tietovirrat ja käsittelyvaiheet on automatisoitu ja ne käsitellään digitaalisessa muodossa, puhutaan digitaalisesta taloushallinnosta. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki kirjanpidon ja sen osaprosessien tapahtumat käsitellään mahdollisimman automaattisesti ilman paperia. Digitaalinen taloushallinto voidaan tiivistää määritelmään automaattinen taloushallinto. Digitaalisen taloushallinnon peruseriaatteisiin kuuluu kaikkien taloushallinnon prosessien kehittäminen ja uudelleen suunnittelu, joissa turhat työvaiheet pyritään poistamaan ja jäljelle jäävät prosessit toimivat mahdollisimman vakioidusti. (Lahti & Salminen 2008, 20–21, 27.)

3.2 Myyntilaskutusprosessi

Organisaatiolle myyntilaskutus ja sen onnistuminen on erittäin kriittinen toiminto. Jos laskutusprosessi epäonnistuu tai horjuu viiveiden tai virheiden vuoksi, voi koko organisaation toiminta vaarantua heikon likviditeetin vuoksi. Yleensä asiakkaalle myydyin suoritteiden kulut tulevat maksettavaksi ennen kuin suoritus saadaan asiakkaalta. Tämän vuoksi laskutusprosessin suunnittelu ja hoitaminen tehokkaasti on tärkeää. Laskutus on myös osa organisaation imagoa ja asiakaspalvelu, koska se näkyy organisaation asiakkaille. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Laskutuksella on siis suuri merkitys yrityksen likviditeetin säilyttämisessä sekä voiton teossa. Nopeasti ja tehokkaasti tuotettu lasku auttaa varmistamaan, että laskun suorituskin tulee perille tehokkaasti. Luottotappioiden minimoimiseksi on tärkeää maksamattomien laskujen aktiivinen seuranta ja perinnän tehokkuus. Yksikin luottotappio voi olla riski yritykselle, koska sen kattaminen voi vaatia isonkin myynnin. Laskutus, myyntireskontran hoito ja perintä ovat siis tärkeässä roolissa yrityksen taloushallinnossa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 59.)

Digitaalista laskutusprosessia ohjataan ja hallitaan järjestelmissä olevien perus- ja ohjaustietojen avulla. Perustiedot laskutuksessa ja myyntireskontrassa sisältävät mm. asiakasrekisterin, tuoterekisten ja näiden takana olevat tiliointisäännöt. (Lahti & Salminen 2008, 76) Taloushallinnon järjestelmiin määritetyt järjestelmät ovat tärkeässä asemassa laskutuksen onnistumisen ja oikeellisuuden varmistamiseksi. Näiden avulla varmistetaan myyntitapahtumien kirjautuminen kirjanpidossa oikeille tileille. Niiden avulla pystytään myös laatimaan kirjanpitolain- ja arvonlisäverolain vaatimukset täyttävä myyntilasku kullekin asiakkaalle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 60.)

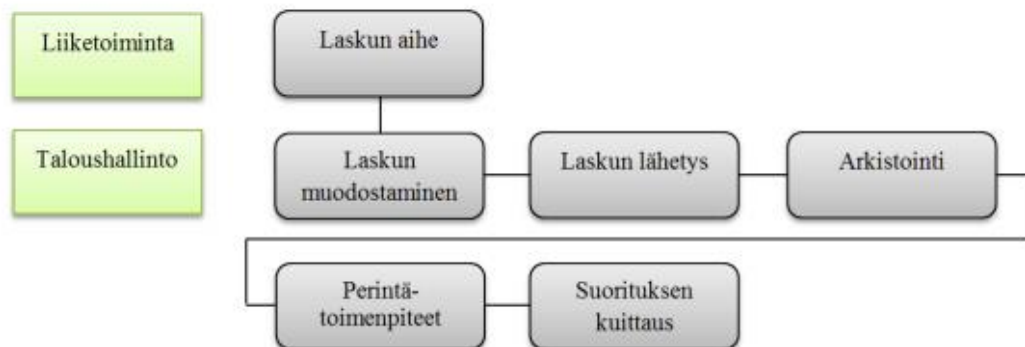
Asiakasrekisterin perusteella siirtyy paljon tietoa asiakkaalle laadittavalle laskulle, tämän vuoksi asiakasrekisterin huolellinen täyttäminen ja jatkuva ylläpito ovat tärkeitä käytäntöjä. Integroidussa taloushallinnon ohjelmistoissa myyntireskontraa ja ostoreskontraa varten voi olla yhteinen asiakasrekisteri, jolloin asiakastietojen täyttäminen tehdään vain kerran. Useissa ohjelmistoissa ostoreskontraa ja myyntireskontraa varten on omat rekisterit. (Koivumäki & Lindfors 2012, 60.) Asiakasrekisteri sisältää tiedot mm. asiakkaiden nimistä, toimitus- ja laskutusosoitteista, maksuehdoista, alv-numeroista, asiakaskohtaisista alennuksista ja mahdollisista luotonvalvontaan liittyvistä tiedoista kuten toimitusestoista (Lahti & Salminen 2008, 77).

Asiakasrekisteristä nähdään myös myyntisaamisten tili, johon kyseisen asiakkaan myyntisaamiset kirjataan. Yleensä käytössä on yksi ja sama tili jokaiselle myyntisaatavalle, mutta joissakin tapauksissa saattaa tulla kyseeseen perustaa asiakkaalle oma tili. Esimerkiksi konserniyhtiöillä pitää olla oma tili myyntisaamisille toisilta konserniyhtiöiltä sekä omistusyhteyserityksiltä. Asiakasrekisteriin voidaan lisätä asiakkaalle tarpeen mukaan myös oma myyntitili. Näin pystytään seuraamaan myynnin määrää tietyille tai tietyille asiakkaille. (Koivumäki & Lindfors 2012, 60–61.)

Rekisteritiedoissa on nähtävillä asiakkaan alv-status. Ohjelmistosta riippuen on mahdollista saada arvonlisäverotuksen yhteenvetoilmoitukselle tiedot sähköisesti. Alv-tietoihin voidaan lisätä myös se, onko kyseessä EU-valtiossa tai EU:n ulkopuolisessa valtiossa oleva asiakas. Tämä tieto vaikuttaa oleellisesti siihen, mitä myyntitiliä asiakkaan kohdalla käytetään. Valituilla myyntitileille ohjataan kirjanpidon arvonlisäverotuksen laskentaa, ja yleensä kausiveroilmoitus täytetään sähköisesti käytettyjen myyntitilien perusteella. (Koivumäki & Lindfors 2012, 60–61.)

Tuoterekisteriin lisätään yrityksen myytävät tuotteet ja palvelut sekä niiden hinnat. Tuotteelle määritellään myös kirjanpidon myyntitili ja mahdollinen alv-koodi. (Koivumäki & Lindfors 2012, 61) Tuoterekisterin käyttäminen laskutuksessa helpottaa ja nopeuttaa laskutusta huomattavasti. Se myös varmentaa oikeaa hinnoittelua ja mahdollistaa automaattisen tiliöinnin tuoterekisteriin annettujen tiliöintisääntöjen mukaisesti sekä tuotekohtaisen myyntiraportoinnin. (Lahti & Salminen 2008, 77.)

Laskutuksen asiakastieto- ja tuoterekisterit ovat pohjana laskutukselle ja helpottavat myyntilaskutusprosessia. Myyntilaskutuksen kokonaisprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja prosessi päättyy, kun asiakkaan suoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. (Lahti & Salminen 2008, 73.) Kuvio 4 kuvaa myyntilaskutusprosessin vaiheita.



KUVIO 4. Myyntilaskutusprosessi (Lahti & Salminen 2008, 74.)

3.2.1 Myyntilaskun muodostuminen

Laskun muodostuminen tapahtuu joko tallentamalla laskutustiedot manuaalisesti laskutusohjelmaan tai lasku muodostetaan järjestelmien sisältämän datan avulla. Tässä vaiheessa sähköisyydellä ja sen hyödyntämisellä on merkittävä vaikutus laskun laatimisessa. Tehokkuuden kannalta katsottuna sähköisyyden hyödyt laskuttajalle on tässä vaiheessa suuremmat kuin varsinaisessa lähetysprosessissa. Manuaalisesti tallennetut laskutustiedot ovat erittäin työläitä, erityisesti volyymin kasvaessa. Usein yrityksissä laskujen lähetys on sähköistetty, prosessi on muuten täysin manuaalinen, vaikka prosessi olisi automatisoitavissa. Tyypillisintä on, että laskuttajat katsovat laskutustiedot toisesta järjestelmästä tai listoista, jotka sitten manuaalisesti tallennetaan uudestaan varsinaiseen laskutusjärjestelmään. (Lahti & Salminen 2008, 78.)

Kun sähköistetään laskun laatimisvaihe, on tärkeää saada tieto automaattisesti tiedon alkulähteiltä laskulle ja pyrkiä välttämään saman tiedon käsittelyä useaan kertaan. Yrityksen liiketoimintamäärää pitkälle sen minkälainen yrityksen laskutusprosessi on ja minkälaisen laskutusjärjestelmän se tarvitsee. Tämän vuoksi tarkasteltaessa prosessin vaiheita ja eri vaihtoehtoja on tärkeää ymmärtää omaa liiketoimintaa. Myyntilaskutusprosessi voi olla käteismyyntiä, internetmyyntiä, tilausperusteista myyntiä, sopimusperusteista myyntiä, prosessilaskutusta, edelleenlaskutusta ja manuaalilaskutusta. Erilaisilla myyntilaskutusprosessit asettavat omat vaatimukset laskutusjärjestelmälle. (Lahti & Salminen 2008, 78.)

Kuitenkin tavoiteltaessa digitaalisuuden mahdollistamaa tehokkuutta näihin kaikkiin erilaisiin prosesseihin pätee kaksi samaa periaatetta; itsepalvelun hyödyntäminen ja tiedon ottaminen järjestelmään alkulähteeltä. Ensimmäisen periaatteen tavoitteena on, että laskutustiedot ja tapahtumat syötetään laskutus- tai esitietojärjestelmään liiketoiminnoissa työntekijöiden tai asiakkaiden toimesta. Esimerkiksi toimitettaessa tavaraa asiakkaalle, voi kuljettaja toimituksen jälkeen lisätä itse laskutustiedot. Toisen periaatteen tavoitteena on pyrkiä ottamaan laskutusjärjestelmään data automaattisesti toisista sovelluksista tai moduuleista tai esimerkiksi Excel-listoista. (Lahti & Salminen 2008, 78–79.)

Yleisin tilanne erillislaskuprosessissa on, että laskuttajalle toimitetaan tiedot laskutettavasta tapahtumasta ja laskuttaja tallentaa samat tiedot uudelleen järjestelmään. Kun taas ideaalitalanteessa, tarkoitus olisi, että henkilö, jolla on laskutustiedot tallentaisi laskun tai vähintäänkin tallentaisi esi-

tiedot suoraan laskutusjärjestelmään tai johonkin esitietojärjestelmään. Laskutuksen esitietojärjestelmiä ovat mm. myyntitilausjärjestelmät, projektinohjausjärjestelmät, sopimustietokannat ja operatiivisen liiketoiminnan ohjausjärjestelmät. Käytännön tasolla laskutuksessa on erotettavissa kaksi päälinjaa. Ensimmäisessä laskut generoidaan esitietojärjestelmistä ja mahdollisesti laskut myös lähetetään täältä asiakkaille. Toisessa päälinjassa perusdata siirretään päälaskutusjärjestelmään, jossa laskut sitten generoidaan ja lähetetään. (Lahti & Salminen 2008, 78–79.)

Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP on yrityksen tietojärjestelmä, jolla voidaan integroida eri toimintoja esimerkiksi tuotantoa, jakelua, varastonhallintaa, laskutus ja kirjanpitoa. Näissä ERP-ratkaisuissa hyödynnetään yhtä master-tietokantaa, johon eri moduulit kytkeytyvät. Näin pyritään parantamaan yrityksen tehokkuutta niin toiminnallisesti kuin taloudellisestikin. (Logistiikan maailma. viitattu 25.9.2017) Jos yrityksen liiketoimintaprosessit ja laskutus on sisällytetty samaan ERP:iin, poistuu tai olennaisesti vähenee tarve ylläpitää useita osajärjestelmiä ja näiden välisiä liittymiä laskutuksen osalta. ERP-järjestelmiä löytyy nykyään useita erilaisia, mutta voi olla vaikea löytää juuri omaan liiketoimintaansa sopivaa ERP-järjestelmää, jolloin erillislaskutusjärjestelmät voivat olla helpompia käyttää ja ylläpitää, mutta ei välttämättä silti tehokkaimpia. (Lahti & Salminen 2008, 79-80.)

3.2.2 Myyntilaskun tekeminen

Asiakasrekisteristä valitaan haluttu asiakas ja sen jälkeen mahdollisesta tuoterekisteristä valitaan asiakkaalle myydyt tuotteet. Laskutettavat tuotteet voidaan myös kirjata manuaalisesti saatujen tietojen perusteella. (Koivumäki & Lindfors 2012, 61.) Tähän laskun laatimisprosessin tehokkuuteen vaikuttaa edellä läpikäytyt yrityksen käyttämät laskutusjärjestelmät.

Arvonlisävero voidaan lisätä laskulle manuaalisesti tai arvonlisävero voi tulla automaattisesti laskulle asiakasrekisteriin ja tuoterekisteriin luotujen ohjaustietojen tai laskutusohjelmaan luotujen alv-sääntöjen perusteella. Arvonlisäverotuksen kannalta on vaatimuksia laskulle. Siihen vaikuttavat mm. laskuttajan oma alv-status, myyty tuote tai palvelu sekä ostajan asema. Laskutusohjelmiin voidaan yleensä muodostaa tarvittaessa erilaisia laskupohjia. (Koivumäki & Lindfors 2012, 61–62.)

Laskutuksen ajankohta on yksi kriittinen piste myyntilaskutusprosessissa, koska tämä vaikuttaa myyntilaskutusta suoritettavan arvonlisäveron ajankohtaan sekä laskun liikkeelle lähtö vaikuttaa asiakkaalta saadun suorituksen ajankohtaan. Erityisesti silloin, jos lasku joudutaan lähettämään postin kautta.

Selvää määräaika laskun tekemiselle ei suoraan laissa ole. Kuitenkin suoriteperusteisessa kirjanpidossa kirjaus tehdään ajankohdalle, jolloin myynti on tosiasiallisesti tapahtunut. Tulo siis syntyy, kun myyty tavara tai palvelu on luovutettu asiakkaalle. (Kauppakamari. Viitattu 25.9.2017.) Arvonlisäveron kannalta laskusta aiheutunut arvonlisävero pitää suorittaa Verohallinnolle tapahtumakuukautta seuraavan toisen kuukauden 12.päivänä. Tavaroiden yhteisömyynnistä on annettava ilmoitus toimituskuukautta ja palveluiden kohdalla palvelun suorituskuukautta seuraavan kuukauden 15.päivään mennessä. Rahoituksen näkökulmasta tehokkain tapa on laskuttaa asiakasta mahdollisimman nopeaa, jolloin maksu saadaan nopeammin ja varmemmin asiakkaalta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 62.)

Useassa eri laissa säädetään myyntilaskun sisällöstä, tärkeimmät lait ovat kirjanpitolaki sekä arvonlisäverolaki. Tässä opinnäytetyössä käydään listakohtaisesti läpi sisältövaatimukset koskien laskun perustietoja. Tarvetta ei ole listauksen yksityiskohtaiselle läpikäynnille, koska kirjanpito-ohjelma luo automaattisesti tarvittavat tiedot laskulle eikä toimeksiantaja nähnyt tätä myöskään tarpeelliseksi.

Arvonlisäverolain 209 e § sisältää luettelon pakollisista laskumerkinnöistä, jotka ovat:

- laskun antamispäivä
- juokseva tunniste
- myyjän arvonlisäverotunniste
- ostajan arvonlisäverotunniste käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa tai kun on kyse tavaroiden yhteisömyynnistä
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden määrä ja laji sekä palvelujen laajuus ja laji
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset, jos niitä ei ole huomioitu yksikköhinnassa
- verokanta

- suoritettavan veron määrä
- merkintä myynnin verottomuudesta tai viittaus arvonlisäverolain taikka arvonlisäverodirektiivin kyseiseen säännökseen
- ostajan verovelvollisuudesta merkintä ”käännetty verovelvollisuus”
- ostajan laatimaan laskuun merkintä ”itselaskutus”
- tiedot uusista kuljetusvälineistä
- merkinnät ”voittomarginaalijärjestelmä-käytetyt tavarat”, ”voittomarginaalijärjestelmä-taide-esineet” tai ”voittomarginaalijärjestelmä-keräily- ja antiikkiesineet”
- merkintä ”voittomarginaalijärjestelmä-matkatoimistot”
- merkintä verollisen sijoituskullan myynnistä
- muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

3.2.3 Ulkomaankaupan laskutus

Yrityksellä, joka harjoittaa ulkomaan kauppaa, on velvollisuus selvittää sen tekemän liiketoimen arvonlisäverokohtelu Suomen arvonlisäverolain kannalta. Ulkomaan kaupan verotuksessa on läh-
tökohtana, että jokainen valtio verottaa sen omalla alueella tehtävistä liiketapahtumista. (Verohal-
linto, viitattu 15.11.2017.)

Kun myydään EU-maihin, kyseessä on yhteisömyynti. Tällöin laskun summaan ei lisätä arvonli-
säveroa, koska verotus tapahtuu ostajan kotimaassa. Arvonlisäverosta ei tule minkäänlaista kir-
jausta. (Koivumäki & Lindfors 2012, 68.) Verohallinto suosittelee merkitsemään laskulle ”VAT 0 %
Intra-Community supply”, tai ”Alv 0 % yhteisömyynti”. (Verohallinto, viitattu 15.11.2017.)

Myynnin käsittely yhteisömyyntinä edellyttää seuraavien ehtojen täyttymistä

- myyjä on varmistanut, että ostaja (yhteisöhankinnan tekijä) on rekisteröity arvonlisävero-
velvolliseksi toisessa EU-maassa. Myyjän on myös merkittävä laskuunsa oman alv-nume-
ronsa lisäksi ostajalle toisessa EU-maassa annettu alv-numero, ja
- tavara kuljetetaan EU-maasta toiseen tai palvelu suoritetaan toisessa EU-maassa

Jos yhteisömyynnin edellytykset eivät täyty tai ostaja on yksityishenkilö, myynti käsitellään koti-
maan myyntinä. (Verohallinto, viitattu 15.11.2017.)

EU-maiden yritysten alv-numeron voimassaolon voi tarkistaa osoitteesta http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/?locale=fi. Alv-numero muodostetaan maatunnuksesta, esimerkiksi Suomen maatunnus on FI, ja numerosarjasta, joka on yrityksen y-tunnus.

Kun myydään EU:n ulkopuolelle, kyseessä on veroton myynti. Arvonlisäverosta ei siis tule kirjausta ja myynnin koko summa kirjataan asianomaiselle tilille esimerkiksi myynti EU:n ulkopuolelle. Ostaja maksaa veron tuontitullauksen yhteydessä. Laskulla tulee olla maininta ”VAT 0% Export of goods outside the EU”. (Koivumäki & Lindfors 2012, 68.)

Ulkomaan kaupan laskutuksessa kannattaa laskun lähettäjän huolehtia siitä, että laskun kieli on sellainen, että vastaanottaja ymmärtää sen. Englanti on yleiskielenä hyvä vaihtoehto ulkomaan laskutuksessa. (Mousewell Oy, viitattu 15.11.2017.)

3.2.4 Laskun lähetys

Myyntilaskun lähetys asiakkaalle voi tapahtua manuaalisesti eli laskut tulostetaan ja lähetetään postin kautta vastaanottajalle. Sähköiselle laskulle on taas nykyään olemassa useita eri kanava-vaihtoehtoja toimittaa lasku vastaanottajalle. Laskun toimitustapaan vaikuttaa merkittävästi se, minkälaiset valmiudet vastaanottajalla on laskun vastaanottamiseen. Yksityisille asiakkaille paperilasku voi olla ainoa mahdollinen toimitustapa, vaikka myös sähköpostin kautta toimitettavat laskut ovat yleistyneet. Asiakastietorekisterissä ylläpidetään tietoja siitä, miten laskut toimitetaan heille. Aika ajoin on hyödyllistä päivittää tietoja ja varmistaa asiakkailta sähköisen laskun vastaanotto mahdollisuus. (Koivumäki & Lindfors 2012, 84.)

Yleisempiä ja merkittävimpiä käytössä olevia sähköisiä laskutuskanavia ovat EDI-laskut, verkkolaskut, e-kirje -laskut ja sähköpostilaskut. Verkkolaskuja on käytössä ainakin kolmea eri standardia. E-kirjeitä ja sähköpostilaskuja ei katsota aidoksi sähköisiksi laskuiksi, koska ne vaativat paperin käsittelyä tai jossain prosessin vaiheessa manuaalista tietojen tallennusta. Suuryrityksillä on ollut käytössä EDI -laskutus, joka tarkoittaa organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa. Yritykset ovat siis kytkeytyneet toisiinsa ja hoitavat eri sanomaliikennettä keskenään sähköisesti. EDI-laskutus edellyttää suurta laskuvolyymia ja on toiminnaltaan rajoittuneempaa kuin aidot verkkolaskut. (Koivumäki & Lindfors 2012, 84–85.)

Verkkolaskutus toimii verkkolaskutusoperaattoreiden kautta. Lähettäjän tulee kytkeytyä johonkin markkinoilla olevaan verkkolaskutusoperaattoriin lähettääkseen verkkolaskuja. Käytännön tasolla laskujen lähetys tarkoittaa sitä, että laskuaineisto siirretään laskutusjärjestelmästä operaattorille, joka välittää laskut eteenpäin. Suomessa on käytössä kolme eri verkkolaskuformaattia. Verkkolaskukonsortion määrittelemä eInvoice, Suomen pankkiyhdistyksen Finvoice ja TietoEnatorin oma tuote TEAPP-SXML. Jokaisessa standardissa verkkolasku on tekniseltä tietuemuodoltaan joko XML- tai ASCII -muotoa. (Koivumäki & Lindfors 2012, 85, 88.)

3.2.5 Myyntireskontra, perintä ja arkistointi

Taloushallinnossa laskutustiedot siirtyvät myyntireskontraan, jossa valmiista laskusta muodostuu myyntireskontratapahtuma ja pääkirjanpidon kirjaukset. Myyntireskontrassa seurataan, kuinka paljon saatavia yrityksellä on ja miten asiakkaat maksavat heille lähetetyt laskut. Myyntireskontran päätehtävät ovat suoritusten kohdistaminen, avointen saamisten seuranta ja mahdolliset perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 89) Integroidussa taloushallinto-ohjelmistossa laskutus- ja maksutiedot siirtyvät automaattisesti pääkirjanpitoon. (Koivumäki & Lindfors 2012, 70.)

Suomessa suoritusten kohdistamiseen hyödynnetään hyvin toimivaa ja laajasti käytössä olevaa viitenumerojärjestelmää. Jos asiakas on käyttänyt maksaessaan oikeaa viitenumeroa, voidaan tapahtuma kohdistaa automaattisesti myyntireskontrassa. SEPA-uudistuksen myötä viitenumerojärjestelmää voidaan käyttää kotimaisten laskujen lisäksi myös kansainvälisissä laskuissa. Jos laskun maksutiedoissa on virhe esimerkiksi virheellinen viitenumero tai summa, joudutaan tapahtuma käsittelemään manuaalisesti. Verkkolaskujen ja suoraveloitusten käyttö vähentää maksu- ja viitenumerovirheitä tehokkaasti, kun näppäilyvirheitä ei pääse syntymään. Ulkomaan valuutan määräisissä laskuissa suorituksen kirjaaminen vaatii manuaalisen käsittelyn, koska valuutan kurssi muuttuu laskun muodostumisen ja laskun maksun välisenä aikana. (Lahti & Salminen 2008, 89-90.)

Myyntireskontraprosessi päättyy laskun kohdalta, kun suoritus saadaan. Jos asiakkaan maksua ei saada ajallaan, joudutaan ryhtymään toimenpiteisiin maksun saamiseksi. Yleensä ensimmäinen perintätoimenpide on maksukehotuksen lähettäminen muutaman päivän päästä eräpäivästä. Jos maksu ei tule kehotuksesta huolimatta, lähetetään maksuhuomautus, joka on yleensä sävyiltään tiukempi ja saattaa sisältää huomautusmaksun. Useimmissa järjestelmissä maksukehotuksen ja -

muistutuksen lähettäminen pystytään automatisoimaan, jolloin määritellään millä viiveellä ne lähetetään ja millainen teksti niissä on. (Lahti & Salminen 2008, 90-91.) Mikäli muistutuksista huolimatta maksua ei saada, on syytä ryhtyä perintätoimenpiteisiin. Saatavien perintää säätelee perintälaki. Asiakkalle voidaan lähettää korkolasku, jossa peritään viivästyskorkoa myöhästyneestä maksusta. Viivästyskoron määrästä ja perinnästä säädetään korkolaissa. Perintätoimia on myös tratta ja oikeudellinen perintä. Trattaa voidaan käyttää ainoastaan, kun perintä koskee toista elinkeinoharjoittajaa eli kuluttajaperinnässä trattaa ei voida käyttää. Jos asiakas ei maksa laskuaan tratan määräämään eräpäivään mennessä, tieto julkaistaan Suomen Asiakastieto Oy:ssä ja talousalan lehdissä. Maksamattomuudesta seuraa myös merkintä luottotietoihin. Monet yritykset hyödyntävät saatavien perinnässä perintätoimistoja. (Koivumäki & Lindfors 2012, 73-74.)

Tehokkaan taloushallinnon takaamiseksi myyntisaamisten seurannassa on tärkeää olla omat rutiininsa. Maksun myöhästymiseen on pyrittävä reagoimaan mahdollisimman nopeasti, jotta asiakkaiden maksuajat saadaan mahdollisimman lyhyeksi. Myyntisaamisten kiertonopeus vaikuttaa suoraan yrityksen omaan maksukykyyn hoitaa omia maksuvelvoitteitaan. Perintätoimenpiteiden automatisointi tekee myyntireskontrasta tehokkaampaa, mutta ennen muistutusten lähettämistä on syytä varmistaa, että asiakkaan kanssa ei ole tehty erillisiä sopimuksia tai muistutuksen on hoidettu ensin epävirallisemmin esimerkiksi suullisesti. Esimerkiksi tärkeiden asiakkaiden kohdalla voi olla kannattavampaa kysellä suullisesti suorituksen perään ennen muistutusten lähettämistä. Tämän vuoksi asiakaskohtaiset perintäkiellot on tärkeää merkitä myös myyntireskontraan. (Koivumäki & Lindfors 2012, 73-74.)

Myyntilaskujen arkistointi kannattaa tehdä sähköisesti. Se on tehokkaampaa, kannattavampaa ja säästää konkreettisesti tilaa. Sähköiseen arkistointiin on tarjolla useita eri vaihtoehtoja. Arkistointin voi hoitaa itse tai sen voi antaa ulkopuolisen tahon tehtäväksi. (Lahti & Salminen 2008, 91.)

4 TOIMEKSIANTAJAN MYYNTILASKUTUSPROSESSI

4.1 Toimeksiantajan esittely

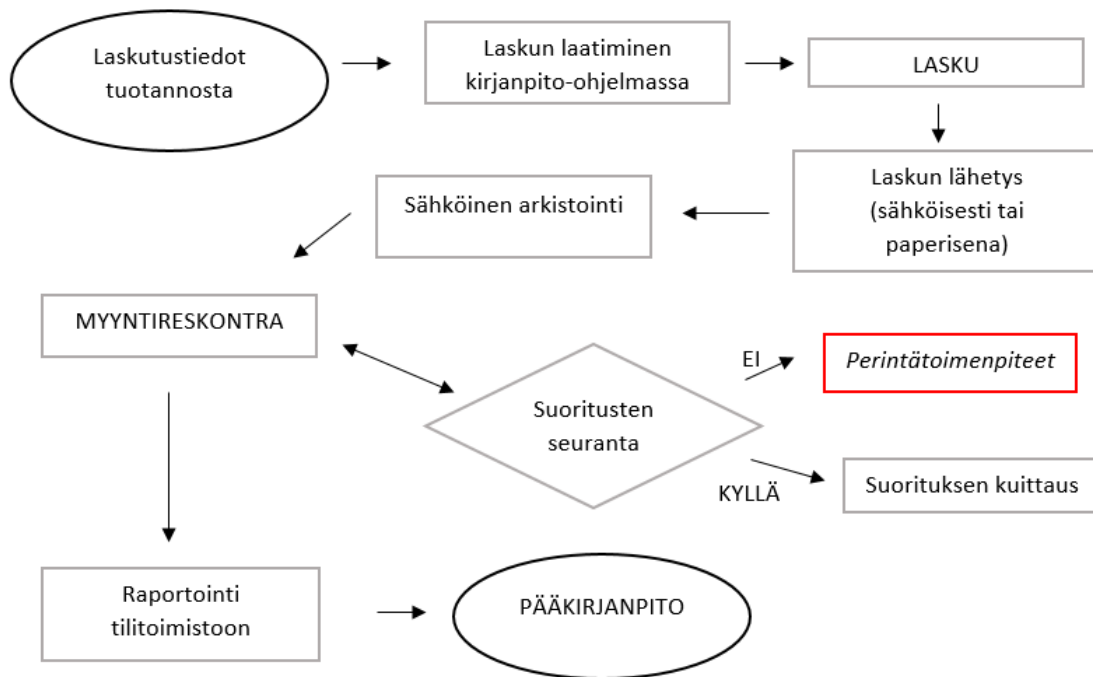
Toimeksiantaja on vuonna 2001 perustettu perheyritys, jonka toiminta on laajentunut jatkuvasti perustamisestaan lähtien. Yrityksen liiketoimintaan kuuluu metsätalouden monipuoliset palvelut kuten metsäurakointi, puutavaran kuljetus, koneelliset metsänhoitotyöt ja maanmuokkaustyöt. Yrityksen taloushallinto on ollut alun alkaen kokonaan tilitoimiston vastuulla, mutta pikkuhiljaa vastuuta taloushallinnosta on otettu yritykselle itselleen.

Vuonna 2012 toimeksiantaja otti vastuulleen ostoreskontran hoitamisen ja kolme vuotta myöhemmin myös myyntireskontra siirrettiin. Kirjanpidosta vastaa tilitoimisto, jolle raportoidaan kuukausittain. Tällä hetkellä myyntireskontran hoitamisesta vastaa yksi työntekijä. Kuukausittain lähetetään noin 10–15 kappaletta myyntilaskuja.

4.2 Myyntilaskutusprosessin kuvaus

Kuvattava prosessi on myyntilaskutusprosessi. Opinnäytetyössäni myyntilaskutusprosessi alkaa, kun saadaan laskutustiedot (input, tuote). Tämän perusteella laskutusprosessin kautta asiakkaalle muodostuu lasku. Prosessin tuote eli output on asiakkaalle lähetetty lasku tilauksesta. Myyntilaskutusprosessi päättyy, kun asiakkaalta saadaan suoritus. Prosessi on ensin kuvattu kaaviolla (Kuvio 5), jonka jälkeen seuraa prosessin sanallinen kuvaus.

Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi kuvataan työn kulku – tasolla. Valittu taso sopii erityisesti silloin, kun halutaan muodostaa prosessin mukaiset työohjeet, kehittää prosessia tai sähköistää prosessia. Tällä tasolla prosessin toimintaso kuvataan muuta kuvaustasoa yksityiskohtaisemmin. Toimintojen vuorovaikutus ja työn ohjauksellinen kulku tulee esiin tarkasti työn kulku – tasolla.



KUVIO 5. Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessin työn kulku -kuvaus.

Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi tapahtuu Econet Pro -kirjanpito-ohjelmassa ja laskutus tehdään tavallisesti kerran viikossa. Kirjanpito-ohjelmassa on erikseen laskutus ja myyntireskontra. Laskutuksen puolella muodostetaan ja lähetetään lasku. Myyntireskontran puolella seurataan suorituksia, kohdistetaan suoritukset ja tehdään perintätoimenpiteet.

Ohjelmistossa myyntireskontralla ja ostoreskontralla on omat asiakasrekisterit. Ilman asiakkaan rekisteröintiä ei laskua voida muodostaa asiakkaalle. Asiakasrekisteriin täytetään ainakin seuraavat tiedot: nimi, laskutusosoite (mieluiten verkko), y-tunnus ja myyntitili. Myyntisaamisten osalta käytössä on yksi ja sama tili jokaiselle asiakkaalle, mutta päämyyntitilejä on käytössä viisi. Myynnin luonteen mukaan käytetään sille sopivaa myyntitiliä. Yrityksellä ei ole ollut käytössään tuoterekisteriä, vaan myydyt palvelut ja tuotteet on kirjattu manuaalisesti ohjelmaan. Tuoterekisteri päätettiin ottaa käyttöön laskutuksen tehostamiseksi.

Laskun muodostuminen alkaa, kun saadaan laskutustiedot. Laskutustiedot saapuvat myyntireskontran hoitajalle joko sähköpostitse tai paperisena esimerkkinä urakointidokumentit, kuormakirjat. Ensimmäiseksi ohjelmasta valitaan asiakas, jolle lasku halutaan muodostaa. Laskutustietojen perusteella valitaan tuoterekisteristä myydyt tuotteet tai kirjataan ne manuaalisesti laskulle. Toimeksiantajalla on käytössään kustannuspaikoitus, jonka tarkoituksena on seurata omien koneketjujen ja puuautojen tuloja ja menoja. Laskulle merkitään kustannuspaikka, jonka avulla ohjataan tulo oikealle kustannuspaikalle. Omat kustannuspaikkamerkinnot eivät tulostu laskulle. Laskulle voidaan myös lisätä tarvittaessa asiakkaan haluama lisäselvitys tai kustannuspaikkamerkintä.

Kun laskutustiedot on täytetty, ohjelma tulostaa laskun PDF-muodossa tiedostoon ja laskut arkistoidaan sähköisinä. Riippuen asiakkaasta laskut lähetetään sähköisen laskutuskanavan kautta (Finvoice), sähköpostin kautta tai paperisena. Toimeksiantaja pyrkii sähköiseen laskutukseen, mutta yksityisille asiakkaille paperinen lasku voi olla ainoa laskun vastaanottotapa. Jos asiakkaalle pitää lähettää liitteitä laskun mukana, tapahtuu liitteiden lähetys sähköpostin kautta, koska nykyinen kirjanpito-ohjelma ei mahdollista liitteiden lähetystä laskun kanssa.

Valmiista laskusta muodostuu myyntireskontratapahtuma. Suoritukset luetaan pankkiohjelmasta suoraan ohjelmaan, joka kohdistaa viitenumeron perusteella suoritukset oikeaan laskuun. Jos asiakkaan suoritusta ei saada eräpäivänä, lähetetään asiakkaalle maksukehotus. Jos maksua ei saada maksukehotuksesta huolimatta, lähetetään seuraavana maksumuistutus. Kirjanpito-ohjelma muodostaa maksumuistutukset ja – kehotukset automaattisesti. Toimeksiantaja ei ole lisännyt maksumuistutus ja – kehoitus laskuille erillisiä perintä- tai korkokuluja. Yleensä suoritus saadaan ensimmäisen muistutuksen jälkeen. Jos näistä toimenpiteistä huolimatta suoritusta ei saada, on asiakkaaseen oltu yhteydessä puhelimitse. Viimeinen toimenpide on perinnän siirtäminen perintätoimistolle.

Myyntireskontran raportointi tapahtuu kuukausittain. Ennen kuukauden 12. päivää raportoidaan kahden kuukauden takaiset myyntireskontra tapahtumat. Raportointi tapahtuu etäyhteyden kautta. Etäyhteyden kautta tilitoimistosta kirjanpitäjä pystyy kirjautumaan yrityksen käyttämään ohjelmaan ja siirtämään itse myyntireskontra-aineiston tilitoimiston ohjelmaan kirjanpitoa varten. Myyntireskontran hoitajan vastuulle jää tarkistaa, että tarvittavat kustannuspaikkamerkinnot on tehty myyntilaskuille ja että kaikki kuukauden myyntilaskut on lisätty ohjelmaan.

Etäyhteyden käyttö on otettu tämän vuoden alussa käyttöön. Ennen etäyhteyttä myyntireskontran hoitajan tehtäviin kuului myyntireskontran siirtäminen tiedostoon sekä erillisten raporttien (avoimet laskut päivänä, maksupäiväkirja, laskupäiväkirja) tulostaminen ja näiden lähettäminen tilitoimistoon sähköpostin kautta.

4.3 Opas myyntilaskutusprosessiin

Opaskirjallisuuden tärkeimpiä ominaisuuksia on oppaan ajantasaisuus, yleistajuisuus, luotettavuus, käytännöllisyys, päivitettävyyys ja käyttäjäkeskeisyys. (Jussila 2006, 25) Oppaan tarkoituksena on tukea sen lukijaa tietämään, tekemään ja oppimaan uutta. Oppaan sisältöä ja rakennetta suunniteltaessa tulisi lähtökohdan olla oppaan käyttäjän tarpeissa. (Rentola 2006, 92) Nämä tavoitteet ohjasivat oppaan tekoa. Toimeksiantajan kanssa on käyty läpi myyntilaskutusprosessi käytännön tasolla. Toimeksiantajan toiveet ja tarpeet oppaan sisällöstä sekä ulkonäöstä on otettu huomioon opasta suunniteltaessa.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuvata toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi ja kehittää toimeksiantajalle opas myyntilaskutusprosessin hoitamiseen. Oppaan tarkoituksena on toimia tukena myyntireskontranhoitajan työssä. Oppaan tarkoituksena ei ole kouluttaa tai perehdyttää työntekijää myyntilaskutusprosessiin, mikä toisi oppaalle erilaisen sisällön. Oletuksena on, että opasta tulee käyttämään henkilö, joka tuntee yrityksen toiminnan ja laskutusperiaatteet. Oppaan tavoitteena on auttaa laatimaan käytössä olevalla kirjanpito-ohjelmalla asiakkaalle lasku, lähettämään se, seuraamaan suorituksia ja raportoimaan tilitoimistolle kuukausittain. Oppaasta on jätetty pois salasanat sekä pankkiohjelmalla tehtävät siirrot ja lähetykset. Näistä toimeksiantajalla on oma ohjeistus.

Laamanen (2005) toteaa käytännön tilanteiden olevan yleensä niin monimutkaisia, että niiden vaihteita on erittäin vaikea kuvata ohjeen muodossa. Jos ohjeisiin yrittää kuvata kaiken, sen käyttöarvo jää pieneksi käytännössä. Käytännön tilanteissa paras ohjetuki on jonkinlainen malli, tarkistuslista tai lomake. Tarkoituksena ei ole kouluttaa ohjeiden avulla, vaan tukea. (Laamanen 2005, 37–38.) Oppaan tarkoituksena on tiivistää työn keskeiset vaiheet, jonka perusteella pystytään suorittamaan myyntilaskutusprosessista.

Oppaan sisälllys on laadittu noudattamaan samaa kaavaa kuin laskutusprosessi käytännön tasolla. Sisällön rakenteen tarkoituksena on, että opasta seuraamalla saadaan laskutus hoidettua. Oppaan sisällysluettelosta voidaan myös helposti hakea tarvitsema tietoa eikä tiedon löytämiseksi tarvitse selata koko opasta läpi. Kuviosta 6 nähdään oppaan sisällysluettelo.

1. ALOITUS	1
2. ASIAKKAIDEN LISÄYS ASIAKASREKISTERIIN	3
3. TUOTTEIDEN / PALVELUJEN LISÄYS TUOTEREKISTERIIN	5
4. LASKUTUSPROSESSI	6
4.1 Laskun laatiminen	7
4.2 Laskun lähetys	8
4.3 Viitesuoritusten luku ohjelmaan & suoritusten kuittaus	10
4.4 Suoritusten seuranta ja perintä	12
5. RAPORTOINTI TILITOIMISTOON	13

KUVIO 6.

Opas lähtee liikkeelle etäyhteyden avaamisesta, kirjanpito-ohjelmaan kirjautumisesta ja myyntilaskutusohjelman avaamisesta (Aloitus). Kirjanpito-ohjelmaa käytetään etäyhteydellä, joka vaatii erillisen yhteyden muodostamisen, jonka kautta ohjelmaan päästään kirjautumaan. Aloituksen jälkeen käydään läpi, kuinka asiakkaita lisätään asiakasrekisteriin sekä mitä tietoja asiakkaasta tulee lisätä asiakasrekisteriin. Oppaassa käydään läpi myös tuotteiden ja palvelujen lisäys tuoterekisteriin. Tämän jälkeen siirrytään laskutusprosessiin eli laskun laatimiseen, lähetykseen ja viitesuoritusten lukuun ja suoritusten kuittaukseen. Suoritusten seuranta ja perintää koskevat ohjeet ovat laskutusprosessin loppuksi. Viimeisenä kohtana on raportointi tilitoimistoon, joka tapahtuu kuukausittain.

Oppaassa on käytetty ohjetekstien lisäksi kuvakaappauksia opastuksen selventämiseksi. Tekstissä on pyritty tuomaan esille vain tarpeelliset ja oleelliset tiedot. Tekstien ja kuvien tarkoituksena on täydentää toisiaan. Oppaan ohjeissa ensin tulee tekstiohje ja tämän jälkeen tekstiä selventävä kuvakaappaus. Jos yhteen kuvakaappaukseen liittyy useampi ohje, on ohjeiden numeroinnit näkyvät myös kuvankaappauksessa. Tarkoituksena selventää ohjeiden rakennetta. Kuviossa 7 esimerkki kuvakaappauksesta, johon liittyy useampi ohje.

The screenshot shows a software window titled "Suoritusten kirjaus". At the top, there is a field for "Suorituksen nro" with the value "206" and buttons for "Ennakko" and "Korko". Below this, there are several input fields for invoice details:

- Maksutiji: 1910
- Pankkitili: 110830-103187
- Nordea
- Päivämäärä: (17) 19.11.2017
- Laskun numero: 314
- Viite: 90000 03147
- Asiakas: Esimerkki Oy

On the right side, there is a "Laskutiedot" table:

Avoinna	66,96
Alkup. summa	66,96
Laskun päiväys	19.11.2017
Eräpäivä	3.12.2017
Kassa-ale-pv	19.11.2017
Kassa-alennus	
Summa kassapv.	

Below the table, there are more input fields for "Avoinna" (66,96), "Alennus", "Hyvitys", "Korko", "Ennakko", "Kursiero", "Pyöritysmäärä", "Maksetaan" (18) 66,96, "Saldo", "Kulut", and "Memo". There are also buttons for "Numero" and "Nimi". At the bottom, there are buttons for "Hyväksy", "Uusi", "Poista", "Peruuta", "Sisäinen", "Avusta", and "Sulje".

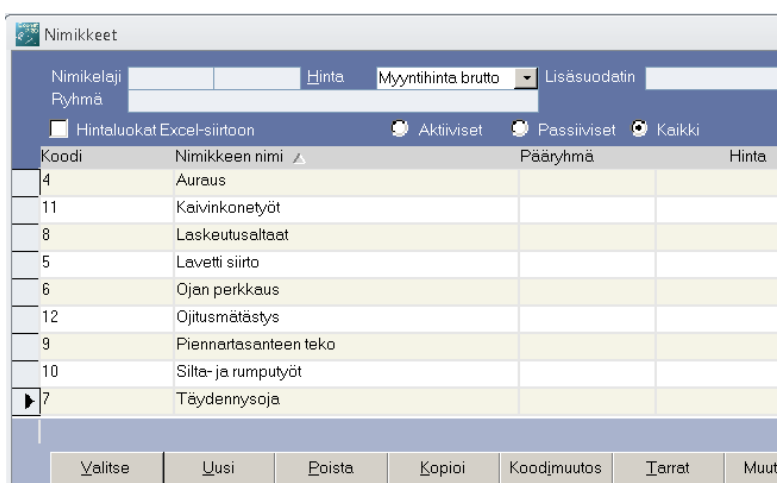
KUVIO 7. Kuvakaappaus oppaasta

Oppaan tarkoituksena on ollut, että myyntireskontran hoitaja voi opasta seuraamalla tehdä samanaikaisesti kirja-pito-ohjelmassa laskua. Visuaalisesti oppaasta on pyritty saamaan selkeää ja loogisesti etenevää. Oppaan etusivulle on lisätty toimeksiantajan yrityksen nimi ja valitsema kuva. Oppaan sivujen ylätunnisteessa on yrityksen logo. Sivujen taustaväriä on käytetty vaalean vihreää. Väri valikoitui toimeksiantajan logon perusteella, jossa on käytetty vihreää ja ruskeaa väriä. Sivun väri tuo kuvakaappaukset ja tekstit paremmille esille taustasta. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että opasta ei julkaista opinnäytetyön kanssa. Opas on toimitettu pdf-versiona toimeksiantajalle.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli, minkälainen on toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi. Prosessiteorian avulla lähdettiin kuvaamaan prosessia kaavion ja sanallisen selityksen keinoin. Tätä hyödynnettiin opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi eli myyntilaskutusprosessin oppaan toteuttamisessa. Opinnäytetyön teoriaosuudessa todettiin prosessien tunnistamisen ja kuvaamisen auttavan hahmottamaan kokonaisuutta ja ymmärtämään paremmin prosessin kulun. Lisäksi prosessien kuvaamisen kautta nousevat esiin prosessin kehityskohteet. Opinnäytetyön pääasiallinen tavoite oli keskittyä myyntilaskutusprosessiin, nousi prosessin kuvaamisen kautta esille mahdolliset kehityskohteet, jotka käydään seuraavaksi läpi.

Toimeksiantajalla ei ole ollut käytössään tuoterekisteriä, vaan tuotteet ja palvelut on kirjattu manuaalisesti laskulle. Kun opasta suunniteltiin toimeksiantajan kanssa, ehdotin, että tuoterekisteri otettaisiin käyttöön laskutusprosessin tehostamiseksi ja sovimme, että lisään tuoterekisterin ohjelmaan. Kävin toimeksiantajan myyntilaskut läpi vuodesta 2016 tähän päivään saakka ja poiminsieltä yleisimmät tuotteet ja palvelut. Tuoterekisteriin luotiin 9 nimikettä. Lisäsin tuotteet ja palvelut tuoterekisteriin päivitettyjen hintojen kanssa. Tuoterekisterin käyttäminen tehostaa laskutusta ja sen avulla myös näppäilyvirheiden mahdollisuus vähenee huomattavasti. Kuviosta 8 näkee nykyisen tuoterekisterin, hinnat on rajattu pois kuvasta.



Koodi	Nimikkeen nimi	Pääryhmä	Hinta
4	Aurus		
11	Kaivinkonetyöt		
8	Laskeutusaltaat		
5	Lavetti siirto		
6	Ojan perkkkaus		
12	Ojitusmätästys		
9	Piennartasanteen teko		
10	Silta- ja rumputyöt		
7	Täydennysaja		

KUVIO 8. Tuoterekisteri

Toimeksiantajan laskun laatimisvaihe ei ole täysin sähköinen, vaan pieni osa laskujen laskutustiedoista toimitetaan vielä paperisena myyntireskontran hoitajalle esimerkiksi kuormakirjat, urakointidokumentit. Kyse on pienestä määrästä, joten pelkästään näiden takia ei ole vielä kannattavaa ottaa käyttöön erillistä ohjelmaa. Kuitenkin tulevaisuutta ajatellen laskun laatimisvaiheen sähköisyyteen ja tätä kautta sen tehostamiseen kannattaa kiinnittää huomiota. Tehokkuutta ajatellen sähköisyyden hyödyt laskuttajalle on tässä vaiheessa suurimmat.

Toiminnanohjausjärjestelmät ovat yksi tehokas keino sähköistää ja tehostaa laskutusprosessia, erityisesti laskun laatimisprosessia. Toiminnanohjausjärjestelmissä voidaan integroida eri toimintoja kuten tuotantoa, jakelua, laskutusta ja kirjanpitoa. Jos yrityksen liiketoimintaprosessit ovat integroitu samaan toiminnanohjausjärjestelmiin vähenee tarve ylläpitää useita osajärjestelmiä ja niiden välisiä liittymiä laskutuksen osalta. Toiminnanohjausjärjestelmän ongelmana on löytää juuri omalle liiketoiminnalle sopiva järjestelmä, jotta sen hyödyt tulisivat esille.

Yksi metsä- ja sahatollisuuden toiminnanohjausjärjestelmä on esimerkiksi PiiMega. Se kattaa puun hankinnan, korjuu- ja kuljetuslogistiikan sekä sahan ja puunjalostuksen toiminnanohjauksen. Lisäksi järjestelmässä on työkaluja työohjelmien suunnitteluun, kustannusten seurantaan ja sitä kautta arvo-optimointiin. (Piimega Oy viitattu 25.9.2017)

Tulevaisuutta ajatellen on myös järkevää nostaa esiin yksi nykyisen kirjanpito-ohjelman puute ja samalla myyntilaskutusprosessin kehittämiskohde. Ohjelmalla ei pystytä lähettämään laskujen mukana liitteitä. Jotkut asiakkaat vaativat laskujen liitteeksi esimerkiksi tunti- ja materiaaliapua. Tällä hetkellä liitteet lähetetään asiakkaalle sähköpostin kautta. Kirjanpito-ohjelmaan on saatavilla lisäohjelma, joka mahdollistaisi liitteiden lähetyksen, mutta lisäohjelman kustannukset ovat korkeat, kun kyse on vain muutamasta laskusta.

Toimeksiantajan myyntilaskutusprosessi saatiin näkyväksi kuvaamisen kautta. Kuvaamisen kautta löydettiin kehityskohteita, joita kehittämällä voidaan myyntilaskutusprosessia tehostaa. Yhteen kehityskohteista saatiin ratkaisu opinnäytetyön johdolla ja muiden kehityskohteiden esille tuonti voi olla hyödyksi tulevaisuudessa, kun esimerkiksi lähdetään valitsemaan toiminnanohjausjärjestelmää tai vaihtamaan kirjanpito-ohjelmaa.

LÄHTEET

JUHTA. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 152 Prosessin kuvaaminen.

Jussila, R. 2006. Mitä tietokirjallisuus on? Teoksessa R. Jussila, E. Ojanen & T. Tuominen (toim.) Tieto kirjaksi. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Koivumäki, J & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Helsinki: Kaupapakamari.

Kvist, H-H., Arhoma, S., Järvelin, K. & Räikkönen, J. 1995. Asiakasprosessit. Miten parannat tuloista prosesseja kehittämällä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Terms and concepts in business process management. 4. uudistettu painos. Espoo: Teknologiainfo Teknova Oy.

Laamanen, K. 2005. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. Helsinki: Laatu-keskus.

Lahti, S & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.

Logistiikan maailma. Viitattu 25.9.2017.

<http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/toiminnanohjausjarjestelma/>

Martola, U. & Santala, R. 1997. Liiketoimintaprosessit. BPR-muutoksen johtaminen. Porvoo: WSOY.

Neilimo, K. & Uus-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. 6., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Piimega Oy. Viitattu 25.9.2017.

<https://www.piimega.fi/tuotteet/metsa-ja-sahateollisuuden-toiminnanohjausjarjestelma>

Rentola, M. 2006. Hyvä opas. Teoksessa R. Jussila, E. Ojanen & T. Tuominen (toim.) Tieto kirjaksi
Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Verohallinto. Viitattu 25.9.2017 ja 15.11.2017.

https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48691/arvonlisaverotus_eutavarakaupass/

Mousewell Oy. Viitattu 15.11.2017.

<http://www.laskutuspohja.fi/yhteydenotto/>