

Heli Rosendahl

Laskutustoimintojen selkeyttäminen ja tehostaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2018

Tekijä Otsikko	Heli Rosendahl Laskutustoimintojen selkeyttäminen ja tehostaminen
Sivumäärä Aika	33 sivua + 3 liitettä Toukokuu 2018
Tutkinto	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja	Lehtori Iiris Kähkönen
<p>Tämä opinnäytetyö tehtiin taloushallinnon palveluita tarjoavan konsernin toimeksiantona. Opinnäytetyön tavoite oli selkeyttää toimeksiantajan asiakkaan laskutustoimintoja. Asiakas toimii autonvuokrausalalla. Työn toisena tavoitteena oli etsiä laskutustoiminnoista yksinkertaisia, aikaa vieviä rutiinitoimintoja, jotka kaipaavat tehostusta, ja esittää niihin kehitysideoita ohjelmistorobotiikkaa hyödyntäen.</p> <p>Toimintojen selkeyttämiseksi koottiin laskutusmanuaali toiminnallisena työnä, joka sisältää ohjeistukset laskutustoimintoihin. Manuaalin tarkoituksena oli tehostaa uusien työntekijöiden perehdytystä asiakkaan laskutustoimintoihin sekä selkeyttää asiakastyön kokonaisuutta. Opinnäytetyö sisälsi myös piirteitä kehityshankkeesta. Esitettiin kehitysehdotuksia ohjelmistorobotiikan hyödyntämisestä toimintojen tehostamiseksi ja tarkasteltiin mahdollisia robotiikan käyttöönoton hyötyjä ja haasteita. Työn viitekehys koostui asiakkaan laskutustoimintoihin liittyvistä aihealueista. Aiheina on autonvuokrauksen lisäksi muun muassa laskutus ja arvonlisävero. Viitekehyksessä käsiteltiin myös ohjelmistorobotiikkaa.</p> <p>Opinnäytetyössä raportoitiin manuaalin rakentumisesta ja lisäksi pohdittiin, mitä hyötyjä sen käytöstä on ollut ja voisi tulevaisuudessa olla. Asiakkaan laskutustoimintoja tekevät toimeksiantajan työntekijät ovat ottaneet laskutusmanuaalin käyttöön ja se on ollut yksi työnteon apuväline. Manuaalin päivitystä tullaan jatkamaan asiakastyön muutosten mukaan.</p>	
Avainsanat	tehokkuus, laskutus, ohjeistus, robotiikka

Author Title	Heli Rosendahl Clarifying and accelerating invoicing operations
Number of Pages Date	33 pages + 3 appendices May 2018
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Iiris Kähkönen, Senior Lecturer
<p>This thesis was commissioned by a corporation which provides financial management services. The goal of the thesis was to clarify the invoicing activities of the corporation's client. The client operates in the car rental industry. Another goal for the thesis was to find simple and time-consuming invoicing operations that would need more effectiveness and present improvement ideas using robotic process automation.</p> <p>In order to clarify the invoicing operations, an invoicing manual was created as a project, which includes instructions for all the invoicing operations. The purpose of the manual was to enhance the introduction of new employees for the client's invoicing operations and clarify the entire customer duties. This thesis also includes features of development project. Some advantages and challenges for introduction of robotics were considered in the thesis.</p> <p>The thesis includes a reportage of creating the invoicing manual. It also includes a discussion about advantages the manual has brought and will bring in the future. The framework of the thesis consists of areas that is related to the client's billing activities. Themes are for example car rental, billing and good and services tax. Robotic process automation is also part of the framework. Employees who work among the client in question, have used the invoicing manual as one of the work tool. As the client's activities change, the purpose is to keep updating the manual.</p>	
Keywords	effectiveness, billing, instructions, robotic

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Lähtökohdat ja toimeksiantaja	1
1.2	Toimeksianto ja tavoitteet	2
1.3	Kehityskohteet	3
1.4	Opinnäytetyön hyödyt	4
1.5	Tutkimusmenetelmät ja työn rakenne	4
2	Yritys X:n laskutuksen keskeisimmät aihealueet ja käsitteet	7
2.1	Autonvuokraus	7
2.1.1	Autonvuokrausala	7
2.1.2	Autonvuokrauksen sopimusehdot	7
2.1.3	Vuokraajan huolimattomuudesta aiheutunut pysäköintivirhe	8
2.2	Laskutus	9
2.2.1	Laskutus osana talousprosessia	9
2.2.2	Laskutustoiminto ja - prosessi	10
2.2.3	Verkkolasku	13
2.2.4	Laskutustiedot ja tietojen käsittely	13
2.2.5	Luottokortti maksutapana	14
2.3	Arvonlisäverotus	16
2.3.1	Arvonlisäveron määritelmä	16
2.3.2	Palvelujen myynnin arvonlisäverotus	17
2.3.3	Matkatoimistopalvelut	18
2.3.4	Laskun laadinta ja ostajan vähennysoikeus	18
2.4	Robotiikka	20
2.4.1	Ohjelmistorobotiikan määritelmä	20
2.4.2	Digitalisaation tuomat muutokset	21
3	Työprosessi sekä laskutusmanuaalin valmistuminen ja käyttöönotto	22
3.1	Ohjeistuksen selkeys ja ymmärrettävyys	22
3.2	Laskutusmanuaalin sisältö	23
3.3	Laskutusmanuaalin toimiminen ja hyödyt	25
3.3.1	Lopputulos	25
3.3.2	Käyttö ja toimiminen	26

4	Robottiikka ja sen mahdollinen hyödyntäminen laskutuksessa	27
4.1	Tavoitteena tehokkaat laskutustoiminnot	27
4.2	Robottiikan mahdollinen hyödyntäminen	28
4.3	Hyödyt ja haasteet	30
5	Lopuksi	31
5.1	Johtopäätökset	31
5.2	Kehitysehdotukset	32
5.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi	32
	Lähteet	34
	Liitteet	
	Liite 1 Käsitteiden määritelmiä	
	Liite 2 Laskutusmanuaalin sisällysluettelo	
	Liite 3 Haastattelukysymykset laskutusmanuaalin toimimisesta	

1 Johdanto

1.1 Lähtökohdat ja toimeksiantaja

Tämä opinnäytetyö on tehty taloushallinnon ja järjestelmäpalveluita tarjoavan konsernin toimeksiantona. Työskentelen itse toimeksiantajan palveluksessa. Toimeksiantajasta käytetään työssä nimitystä toimeksiantaja. Toimeksiantaja on suomalainen konserni, jonka päätoimipaikka on Helsingissä. Toimeksiantajalla on Suomen lisäksi toimipisteet sekä Tukholmassa että Tallinnassa. Suomessa toimipisteitä on yhteensä viisi. Toimeksiantaja työllistää tällä hetkellä noin 150 henkilöä, ja yli kymmenen toimintavuoden jälkeenkin sen tavoitteena on kasvattaa asiantuntevaa henkilöstömäärää asiakkaiden liiketoiminnan avuksi (X. 201X). Asiakasyrityksiä on laajasti monilta eri toimialoilta, joten asiakastyö on monipuolista ja kattavaa, ja jokaiselle asiakkaalle tehtävä työ on erilaista. Toimeksiantaja tarjoaa asiakkaan tarpeiden mukaan taloushallinnon palvelut ja järjestelmät. Asiakkaan toiveiden mukaan käyttöön voidaan ottaa myös asiakkaan omat järjestelmät.

Opinnäytetyössä keskitytään toimeksiantajan yhden asiakkaan asiakastyöhön. Kyseisestä asiakkaasta käytetään työssä jatkossa nimeä yritys X. Yritys X:lle tehtävä työ keskittyy suurimmaksi osaksi laskutustyöhön. Yritys X:n laskutustyössä käytetään asiakkaan omia järjestelmiä ja tietokantoja. Yritys X on suomalainen autonvuokrausalan yritys, joka harjoittaa toimintaansa kansainvälisillä brändeillä eli tavaramerkeillä, jotka ovat tunnettuja maailmanlaajuisesti. Toimeksiantajan tekemä laskutustyö perustuu enimmäkseen yritys X:n Suomessa tapahtuvaan toimintaan. Asiakaskuntaa on kuitenkin ympäri maailman, joten myös Suomen liiketoiminta on hyvin kansainvälistä.

Toimeksiantaja toimii yhteistyössä yritys X:n talousosaston kanssa tehdessään asiakastyötä yritys X:lle. Talousosasto koostuu neljästä henkilöstä. Kuviossa 1 kuvataan näiden neljän henkilön vastuualueita. Yhteistyötä tehdään myös vuokrauspisteiden toimihenkilöiden kanssa. Heidän kauttaan vuokrasopimukset syntyvät ja laskutusprosessi lähtee liikkeelle. Ensisijaisesti yhteistyötä tehdään luotonvalvontaa ja perintää hoitavan henkilön kanssa, sillä toimeksiantajan hoitama laskutus on tiiviisti yhteydessä näihin osa-alueisiin. Laskun vastaanottajalla on oltava hyvä luottokelpoisuus, jotta voidaan varmistaa yritykselle kuuluva saatava laskun lähdettyä.

Luotonvalvonnan tehtävänä on esimerkiksi valvoa asiakkaan luottorajoja ja hoitaa myyntisaatavien perintätoimenpiteitä (Halonen & Steiner 2009, 322).



Kuvio 1. Yritys X:n talousosaston rakentuminen (Yritys X Talousosasto).

Opinnäytetyössä hyödynnetään yritys X:n talousosastolta saatua tietoa yrityksen toiminnan osa-alueista käytyjen sähköposti- ja puhelinkeskusteluiden perusteella. Työssä viitteenä käytetyt yritys X:n talousosaston tiedot ovat lähtöisin näistä keskusteluista tulkinnanvaraisesti. Erillisiä haastatteluja ei ole yritys X:n toimihenkilöiden kanssa käyty.

1.2 Toimeksianto ja tavoitteet

Tämä opinnäytetyö on tehty toiminnallisena työnä, ja se sisältää piirteitä kehityshankkeesta. Yritys X:n asiakastyö on melko laaja, joten toimeksiantona on selkeyttää laskustointojen kokonaisuutta. Asiakkuuteen kaivattiin päivitettyä ja ajankohtaista laskutusmanuaalia. Ajan tasalla olevan ohjelmanuulin tarve lisääntyi, kun yritys X:n laskutusta lähdettiin tekemään toimeksiantajan kahdessa eri toimipisteessä. Tällöin uusien työntekijöiden perehdytyksestä tuli haastavaa, kun työntekijöiden työpisteet olivat eri sijainneissa. Manuaalin tarkoituksena on olla apuna perehdytyksessä, jolloin uudet työntekijät pystyisivät hoitamaan laskustointoja ja perehtymään asiakastyöhön itsenäisesti.

Manuaalin tarkoituksena on myös olla toimeksiantajan ohjekirjana yritys X:n laskutukseen ja apuvälineenä päivittäisissä toiminnoissa. Tavoite on saada manuaalista yhtenäinen ja selkeä kokonaisuus, josta tieto ja ohjeistus löytyvät helposti ja nopeasti tarvittaessa. Tavoitteena on luoda manuaalista niin selkeä apuväline, että uudet työntekijät ymmärtävät ja hahmottavat laskutustoiminnot ja kokonaisen laskutusprosessin paremmin.

Laskutusmanuaalin lisäksi tarkoituksena oli miettiä kehitystä yksittäisiin laskutustoimintoihin, jotka ovat yksinkertaisia tehdä, mutta vaativat aikaa ja tarkkuutta työntekijältä. Yritys X:n laskutustoiminnot sisältävät myös tiedonsiirtoa järjestelmästä tai ohjelmistosta toiseen. Tehokkuutta toimintoihin voitaisiin tuoda ohjelmistorobotiikalla. Yksi opinnäytetyön tavoitteista on siis kehittää toimintoja kustannustehokkaammiksi. Työmaailma on menossa suuntaan, jossa roboteille siirretään rutiinitehtäviä, jolloin työntekijät pääsevät panostamaan asiantuntijuustehtäviin ja palveluun (Ansamäki 2017, 233). Robotiikkaa käsitellään luvussa 2.4.

1.3 Kehityskohteet

Tehokkuuden lisäämistä ja robotiikan mahdollista hyödyntämistä lähdetään selvittämään toimintoihin, joissa kaikki tarvittava tieto on jo kirjattuna johonkin ohjelmistoon valmiiksi ja tehtävänä on käsitellä tai siirrellä tietoa järjestelmien välillä. Esimerkiksi Excel-ohjelmisto on hyvin laajasti käytössä yritys X:lle tehtävissä laskutustoiminnoissa. Ajankäytön mittarina käytetään toimeksiantajan käyttämää Koho-toiminnanohjausohjelmaa, johon kirjataan päivittäin työaika sekä asiakastyöhön ja asiakastoimintoihin käytetty aika. Yritys X:lle tehtävän työn toimintonimikkeet on päivitetty vuoden 2018 alussa laskutustoimintoja kuvaaviksi, jolloin opinnäytetyötä varten voitiin tarkastella suurpiirteisesti kuhunkin toimintoon käytettyä aikaa helmikuulta 2018.

Isojen tiedostojen manuaalinen käsittely on sekä aikaa vievää että virheille altistavaa. Virheiden korjaaminen jälkikäteen vie aikaa vielä enemmän. Molempiin voisi löytyä ratkaisu ohjelmistorobotiikasta. Kehitysehdotuksia lähdetään siis esittämään toimintoihin, joissa käsitellään jo olemassa olevaa tietoa ja jotka ovat aikaa ja tarkkuutta vaatia sekä yksinkertaisia ja toistuvia. Opinnäytetyössä esitettävät kehitysehdotukset

ovat alustavia, ja niitä voi tarvittaessa myöhemmin lähteä jalostamaan pidemmälle. Robotiikan hyödyttämistä käsitellään tarkemmin luvussa 4.

Ajan kulumiseen ja virheille altistumiseen voi olla syynä myös uusien työntekijöiden kokemattomuus yritys X:n toiminnasta ja järjestelmien käytöstä. Koska kyseiset laskutustoiminnot ovat hyvin moninaisia, niiden tekemisen opetteleminen ja ymmärtäminen vievät aikaa. Tätä aluetta on tarkoitus kehittää laskutusmanuaalin avulla. Uudet työntekijät pystyisivät nopeammin sisäistämään yritys X:n laskutustoiminnot, kun on käytössä selkeät toimintaohjeet. Laskutusmanuaalia käsitellään luvussa 3.

1.4 Opinnäytetyön hyödyt

Opinnäytetyön hyödyt korostuvat laajemmin toimeksiantajan kannalta. Mahdollisia hyötyjä toimeksiantajalle ovat yritys X:n asiakastyön kokonaisvaltainen selkeyttäminen ja yksittäisten laskutustoimintojen ajankäytöllisen tehokkuuden selvittäminen. Lisäksi ajan tasalla oleva laskutusmanuaali tehostaa perehdytystä, johon muuten kuluisi runsaasti aikaa. Perehdyttäjä on käytettävissä tarvittaessa, mutta yksityiskohtaiset ohjeet löytyvät laskutusmanuaalista, joten tavoitteena on, että yksityiskohtaisten ohjeiden avulla uusi työntekijä selviytyy laskutustyöstä itsenäisemmin.

Yritys X:lle voi opinnäytetyöstä olla hyötyä, koska toimeksiantaja pystyy hoitamaan laskutustoimintoja tehokkaammin, jolloin myös pystyy tarjoamaan yritys X:lle laadukkaampaa ja henkilökohtaisempaa palvelua. Kun kokonaisuus on selkeä ja työhön on olemassa selkeät ohjeistukset, pystyy toimeksiantaja pitämään paremmin yllä hyvää asiakassuhdetta eikä suuria virheitä tai ristiriitaisuuksia pääse syntymään helposti.

1.5 Tutkimusmenetelmät ja työn rakenne

Tämä opinnäytetyö sisältää kahta työmuotoa, toiminnallinen työ ja kehittämishanke. Toiminnallinen työ koostuu laskutusmanuaalista ja sen raportoinnista. Luvussa 3 selvitetään manuaalin hyödyntämistä laskutustyön apuna. Toiminnallinen työ on myös kehittämistyötä, mutta sen toteutustapana on yleisesti joku tuotos, esimerkiksi opas tai kehittämissuunnitelma. Toiminnallinen työ sisältää tuotoksen lisäksi myös dokumentoinnin teoriataustan perusteella. (Lumme & Leinonen & Leino & Falenius & Sundqvist 2006.)

Kehityshankkeen piirteitä työhön tuo laskutusmanuaalin toimimisen ja hyödyn selvittäminen ja kehitysehdotusten esittäminen. Luvussa 4 tarkastellaan mahdollista ohjelmistorobotiikan käyttöönottoa sekä käyttöönoton hyötyjä ja haasteita. Yrityksissä yleisesti on tärkeää tehdä jatkuvaa kehittämistyötä, jotta voi esimerkiksi mahdollistaa kasvun, kannattavuuden, toiminnan tehostamisen ja prosessien kehittämisen. Kehittämistyötä tekemällä voi oppia havaitsemaan kehittämiskohteita ja lähteä etsimään niihin ratkaisuja. Tapaustutkimus on yksi kehitystyön lähestymistapa. Tapaustutkimus keskittyy johonkin kohteeseen kuten yritys tai sen toiminta. Tutkimus toteutetaan kohteen todellisessa ja realistisessa toimintaympäristössä. Tapaustutkimuksessa ei tavoitella otosta isommasta joukosta, vaan tutkitaan lähinnä huomioimalla sosiaalisia ja paikallisia tilanteita ja yhteyksiä. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009, 12, 15, 52, 53.)

Työntekijöille tehtiin sähköpostihaastattelu laskutusmanuaalin toimimisesta kvalitatiivisella eli laadullisella menetelmällä. Kysymykset luotiin niin, että vastaaja sai itse sanallisesti vastata kysymyksiin omien kokemusten perusteella. Haastateltavia oli vain kolme, koska yritys X:n laskutusta tekeviä työntekijöitä ei ole toimeksiantajalla enempää. Kaikki kuitenkin vastasivat kysymyksiin. Haastattelukysymykset ovat opinnäytetyössä liitteessä 3.

Laadullinen menetelmä valittiin haastatteluun, koska se sopi tutkimuskuvaan paremmin kuin määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Numeerisia tietoja ei olisi saatu kerättyä haastattelussa, sillä manuaalin käyttöä ei oltu aiemmin tutkittu ja koska aineistokoko olisi ollut turhan pieni, jotta tuloksia voitaisiin pitää luotettavana.

Laadullista menetelmää käytetään, kun halutaan tutkia aihetta, jota ei entuudestaan tunneta hyvin. Laadullisen menetelmän piirteitä ovat esimerkiksi haastatteluiden kautta havainnointi niin, että tutkittavan näkökulmat huomioidaan tutkimuksessa. Lisäksi laadullisessa menetelmässä voi olla pienet aineistokoot. Tutkimuksen esittämistapa ei noudata tiukkaa linjaa, vaan on luovempaa. Tutkija on lähellä tutkimuskohdetta ja sen toiminta-alueita, jotta hän pystyy havainnoimaan ja tulkitsemaan tutkittavaa kohdetta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 6 - 7, teoksessa Eskola & Suoranta 2000, 13-24; Ojasalo ym. 2009, 94.)

Opinnäytetyö rakentuu laskutusmanuaalin ympärille. Laskutusmanuaalista tehdään ajantasainen, kattava tiedosto, josta löytyy ohjeistus kaikkiin yritys X:n laskustointoihin. Opinnäytetyössä raportoidaan valmista laskutusmanuaalia ja sen

rakentumista sekä arvioidaan työn onnistumista ja hyötyjä muiden yritys X:n laskutusta tekevien työntekijöiden kommenttien perusteella.

Seuraavassa luvussa käsitellään yritys X:n asiakastyöhön liittyviä aihealueita kuten autonvuokrausta, laskutustoimintoihin liittyviä osa-alueita sekä arvonlisäverotusta. Asiakkaan toimialan ymmärtäminen helpottaa työntekoa ja hyvien asiakaskontaktien syntymistä. Arvonlisäverotus on tärkeä laskutukseen liittyvä osa-alue, ja laskua lähettäessä on tiedettävä, sisältyykö myyntiin arvonlisäveroa vai onko se verotonta. Koska myynti on myös osittain ulkomaan myyntiä, on ymmärrettävä, missä tilanteessa arvonlisävero on merkittävä laskuun ja milloin ei. Samassa pääluvussa käsitellään myös robotiikkaa, johon keskitytään työssä kehitysehdotuksissa. Tämän luvun tarkoituksena on alustavasti avata aihetta robotiikasta ja digitalisaatiosta.

Teoriaosuuden jälkeen tarkastellaan laskutusmanuaalin syntymistä. Työssä esitellään manuaalin syntymistä ja tutkitaan sen käyttöä ja toimivuutta asiakastyön apuna. Työssä esitetään, miten manuaalia lähdettiin rakentamaan, jotta sen sisältö olisi selkeälukuinen ja ymmärrettävä ja että se sisältäisi tarpeeksi kattavat ohjeistukset yritys X:n laskutustoimintojen tekemiseen.

Pääluvussa 3 jatketaan manuaalin tarkastelua. Aluksi tarkastellaan laskutusmanuaalin sisältöä huomioon ottaen tämän työn teorialähteet aiheeseen liittyen. Sitten tarkastellaan yritys X:n laskutustoimintoja tekevien työntekijöiden kommenttien perusteella, minkälaista hyötyä manuaalista on ollut tähän mennessä. Lisäksi selvitetään, olisivatko manuaalia hyödyntäneet työntekijät kaivanneet manuaaliin jotain muutoksia.

Ajankäytön seurannan perusteella valittiin yksittäisiä laskutustoimintoja, joita voisi tehostaa. Tehostuksen apuna tutkittiin mahdollisuutta hyödyntää toimeksiantajalla osittain jo käytössä olevaa ohjelmistorobotiikkaa. Lisäksi selvitettiin, kuinka robotiikkaa voisi käyttää yritys X:n laskutuksen apuna, mitä resursseja se vaatisi toteutuakseen ja mitkä olisivat robotiikan käyttöönoton hyödyt ja haasteet.

Viimeinen luku on yhteenveto koko opinnäytetyöstä. Siinä tarkastellaan tavoitteiden saavuttamista ja toimeksiannon täyttymistä. Luku 5 sisältää myös oman arvioinnin työprosessin ja lopputuloksen onnistumisesta.

2 Yritys X:n laskutuksen keskeisimmät aihealueet ja käsitteet

2.1 Autonvuokraus

2.1.1 Autonvuokrausala

Autonvuokraus on yksi kuljetusvälineen vuokrauksen osa-alue. Kuljetusvälineeksi luokitellaan henkilöitä kuljettava väline riippumatta siitä, onko siinä omaa moottoria vai eikö ole. Kuljetusvälineen vuokrauksen ja henkilökuljetuksen ero on siinä, että henkilökuljetuksessa palveluun sisältyy myös kuljettaja kuljetusvälineen lisäksi. Jos on kyse ainoastaan kuljetusvälineestä, jolloin vuokraaja toimii itse kuljettajana, luokitellaan palvelu kuljetusvälineen vuokraukseksi. (Klemola & Hyttinen 2014.) Yritys X:n toiminta on kuljetusvälineen vuokraustoimintaa, jolloin vuokraaja itse on ajoneuvon kuljettajana.

Suomen autovuokraamojen liiton tilastojen mukaan autonvuokrausala on ollut noin kymmenen prosentin kasvussa viime aikoina. Automäärillä mitattuna alalla on kasvua noin 5 - 10 prosenttia vuosittain. Luvut perustuvat Ylen suurimmilta autovuokraamoilta saamiin lukuihin. Kesäaikana vuokra-autojen kysyntä on suurimmillaan kesäsesongin sijoituessa heinäkuun puolesta välistä elokuun alkupuolelle, ja ainakin kesällä 2017 oli kiireistä autovuokraamoissa. Auton käyttömuodoista suomalaisten suosioon on myös noussut autonvuokraus. Ulkomaalaisia vuokraajia saapuu Suomeen yleisesti Keski-Euroopasta, mutta myös jonkin verran Lähi-idästä. (Jauhiainen 2017.)

2.1.2 Autonvuokrauksen sopimusehdot

Suomen autovuokraamojen liiton sopimusehtojen mukaan vuokrasopimus syntyy autovuokraamon ja vuokrasopimuksen allekirjoittaneen henkilön välillä. Vuokraajalta vaaditaan voimassa oleva ajokortti sekä vähintään vuoden ajokokemus. Autovuokraamo määrittelee itse vuokraajalta vaadittavan vähimmäisiän. (Suomen Autovuokraamojen Liitto ry:n yleiset vuokrausehdot. 2012, 1.) Yritys X on yksi Suomen autovuokraamojen liiton jäsenistä, joten sopimusehdot koskevat myös sitä.

Vuokra-auton luovutuksen yhteydessä vuokrasopimuksen molemmilla osapuolilla on velvollisuus tarkistaa auton mahdolliset puutteet ja viat. Vuokraamon on kuitenkin varmistettava, että auto on käyttökuntoinen ja lainmukainen luovutustilanteessa. Jos

vuokraaja huomaa autossa vikoja, niistä on ilmoitettava vuokraamolle heti. (Suomen Autovuokraamojen Liitto ry:n yleiset vuokrausehdot. 2012, 1.)

Vuokra-auton tai sen varusteiden vahingoittuessa tai kadotessa vuokraaja on velvollinen korvaamaan vahingot vuokrasopimuksessa määriteltyyn omavastuusuuteen asti. Lisämaksuilla on mahdollista pienentää omavastuusuutta. Jos vahinko on aiheutunut vuokraajan huolimattomuudesta tai väärinkäytöksestä, on korvausvastuu hänellä täysimääräisenä. Myös rikollinen menettely johtaa täysimääräiseen korvausvelvollisuuteen. Jos autolle tai sen varusteille aiheutuu vika tai vahinko vuokraajasta johtumattomasta syystä, on siitä heti ilmoitettava vuokraamolle, ja jos kyseessä on rikos, liikenne- tai henkilövahinko, on ilmoitus tehtävä myös poliisille. Auton teknisestä viasta on aina vastuussa vuokraamo. (Suomen Autovuokraamojen Liitto ry:n yleiset vuokrausehdot. 2012, 2 - 3.)

Vuokrauksen maksutapana on aina vuokraajan luottokortti, ellei ole erikseen muuta sovittu. Vuokraamolla on oikeus tehdä maksukortille ennakkovarmennus vuokrauksen arvioidusta summasta, jotta vuokraamo pystyy varmistamaan, että saavat maksun vuokrauksesta eli saatava varmistuu. Vuokraaja on velvollinen huolehtimaan vuokraaikana auton vaatimasta huolenpidosta, kuten tankkauksesta. Jos vuokraajan huolimattomasta käyttäytymisestä aiheutuu lisäkustannuksia, esimerkiksi liikennesakkoja tai väärän polttoaineen tankkausta, on vuokraamolla oikeus veloittaa nämä kustannukset vuokraajalta. Jos vuokrasopimuksen on allekirjoittanut toinen henkilö kuin kuljettaja, hän on velvollinen maksamaan vuokrauksesta aiheutuvat kulut, mikäli kuljettaja kieltäytyy. Vuokrasopimuksessa on mainittava, jos kuljettajana toimii joku muu kuin sopimuksen allekirjoittanut henkilö, muuten kuljettajan vaihto on kiellettyä. (Suomen Autovuokraamojen Liitto ry:n yleiset vuokrausehdot. 2012, 2 - 4.)

2.1.3 Vuokraajan huolimattomuudesta aiheutunut pysäköintivirhe

Vuoden 2013 oikeustapauksessa autovuokraamo valitti saamastaan pysäköintivirhemaksusta Helsingin Hallinto-oikeudelle (Helsingin HAO 2013). Pysäköinninvalvontaa koskeva laki osoittaa, että ajoneuvoa kuljettava henkilö on vastuussa pysäköintivirhemaksusta. Vastuussa on myös ajoneuvon omistaja tai haltija, jollei hän pysty todistamaan, ettei ole tehnyt virhettä. (Laki pysäköinninvalvonnasta 2011, § 9.)

Oikeustapauksessa vuokraamo osoitti, että auto on ollut pysäköintivirheen saamisajankohtana vuokrattavana ulkomaalaisella kuljettajalla. Suomen autovuokraamojen liiton sopimusehtojen mukaan vuokraamolla on oikeus veloittaa vuokraajalta huolimattomuudesta aiheutuneet kulut. Kuitenkin jos vuokraaja kiistää tapahtuneen, ei vuokraajaa voida veloittaa. Tällöin myöskään vuokraamo ei voi olla velvollinen maksamaan pysäköintivirhemaksua, koska ei ole sitä itse aiheuttanut. Hallinto-oikeuden päätöksellä pysäköintivirhemaksun suorittamisvelvoite kumottiin. (Helsingin HAO 2013.)

Vuokraajan tehdessä pysäköintivirhe tai muu huolimattomuudesta aiheutunut liikennevirhe, on hän vastuussa virheen takia aiheutuneista kustannuksista. Pysäköintivalvonta sakottaa automaattisesti auton haltijaa tai omistajaa, joten omistaja on ensisijaisesti vastaanottamassa laskua virheestä. Ensisijaisesti vastuussa on kuitenkin kuljettaja ja auton omistajalla eli tässä yhteydessä vuokraamolla on oikeus veloittaa maksu vuokraajalta. On kuitenkin mahdollista, että vuokraaja kiistää tapahtuneen, eikä tällöin vuokraamolla ole oikeutta veloitukseen vuokraajalta, ellei vuokraamo pysty todistamaan vuokraajan syyllistyneen virheeseen. Niin kuin oikeustapauksesta käy ilmi, ei myöskään auton omistajaa voida velvoittaa pysäköintivirhemaksun maksamiseen, jos hän pystyy todentamaan, ettei ole virhettä itse tehnyt.

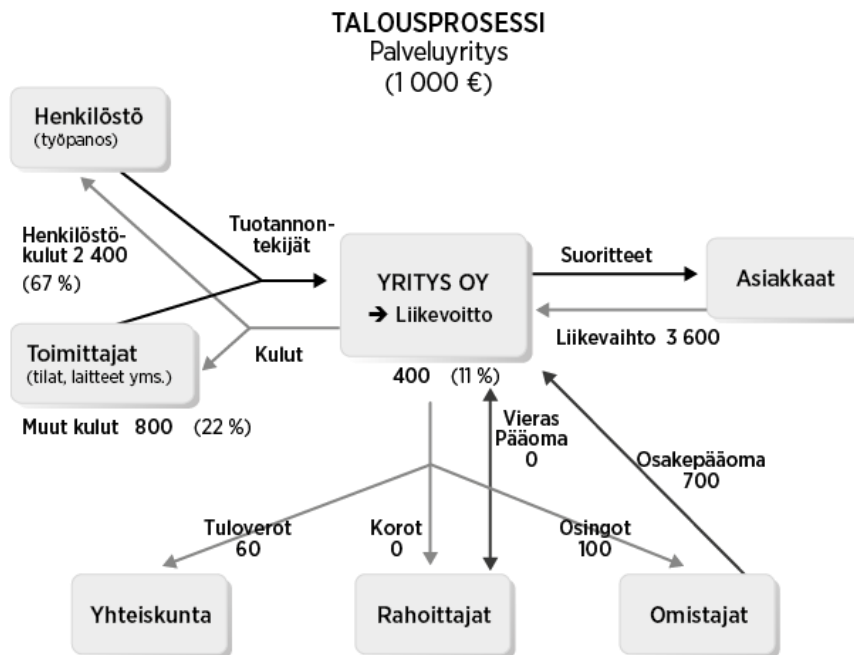
2.2 Laskutus

2.2.1 Laskutus osana talousprosessia

Kuviossa 2 on yleinen kuvio palveluyrityksen talousprosessista. Jotta yritys saadaan toimimaan, tarvitaan omistajien ja rahoittajien panos yrityksen toimintaan. Näin yritykseen saadaan tarvittava määrä henkilökuntaa, toimitilat, investointeja, eli tässä tapauksessa vuokratyökaluun tarkoitettut autot, sekä muita kustannuksia aiheuttavia tuotannon tekijöitä, jotta toiminta saadaan käyntiin. Yritystä käynnistäessä kulut tulevat siis ennen tuloja. Tämän vuoksi pääomasijoitukset omistajilta ja muut vieras pääoma sijoittajilta ovat tärkeä osa yrityksen toimintaa. (Niskavaara 2017, 21.)

Asiakkaat tuovat lopulta liikevaihdon yritykseen. Yritys tarjoaa asiakkaalle suoritteita eli tässä tapauksessa palvelun, ja asiakas tuo yritykseen myyntituotot. Kun liikevaihdosta

vähennetään kaikki kustannukset, saadaan liikevoitto. Kuvion 2 mukaan henkilöstön kustannusosuus on jopa 67 prosenttia, niin kuin yleensä palveluyrityksessä on. (Niskavaara 2017, 21.) Kuitenkin autonvuokrausta harjoittavassa yrityksessä vuokra-autot eli toimittajat ovat keskeinen osa toimintaa, joten henkilöstökustannusten ja muiden kustannusten erot ovat tasaisemmat kuin kuviossa 2 on näytetty.



Kuvio 2. Palveluyrityksen talousprosessi (Niskavaara 2017, 21).

Laskutusprosessi, josta on kerrottu tarkemmin seuraavassa luvussa, liittyy asiakkaan ja yrityksen väliseen rahankulkuun. Laskun lähettäminen on ensimmäinen vaihe saatavan eli tässä tapauksessa rahan siirtymisestä yrityksen pankkitilille. Yritys lähettää laskun asiakkaalle. Kun asiakas maksaa hyväksytyyn laskun yrityksen pankkitilille, syntyy myyntiä. (Niskavaara 2017, 21; Lindström 2014, 141.) Liikevaihto syntyy, kun myyntituotoista vähennetään arvonlisävero ja muut myynnin määrään perustuvat verot (Liikevaihto. Tilastokeskus).

2.2.2 Laskutustoiminto ja - prosessi

Laskutus lähtee siitä käyntiin, kun syntyy saatava eli rahasumma, jonka velkoja on oikeutettu perimään velalliselta (Velkikirja ja saatava). Velkoja on tässä tapauksessa vuokraamo ja velallinen on vuokraaja. Saatava syntyy, kun vuokraamon edustaja ja

vuokraaja ovat allekirjoittaneet vuokrasopimuksen. Saatavan määrä ei aina ole selvillä vuokrausajankohdan alkaessa, mutta vuokraamolla on oikeus tehdä varmenne vuokraajan luottokortilta, jotta saatava varmistetaan. (Suomen Autovuokraamojen Liitto ry:n yleiset vuokrausehdot. 2012, 1.)

Vuokrausajankohdan päättyessä palautetun auton vastaanottaja syöttää laskutustiedot järjestelmään. Tällöin on tiedossa saatavan summa ja maksaja, jolloin tiedot voidaan siirtää laskutukseen. (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.) Jotta varmistetaan oston laskutukseen siirtyminen, on jokaisen tietoja järjestelmään syöttävän henkilön toimittava normaalin käytännön mukaisesti. Kun saatavasta on lähetetty ajoissa lasku, ei mahdollisia menetettyjä tuottoja pääse syntymään laskuttamattomista tai myöhään laskutetuista saatavista. (Bragg 2013, 73.) Suuressa osassa vuokrauksista maksaja voi olla myös joku muu taho, kuin itse vuokraaja. Lasku voi mennä esimerkiksi korjaamolle tai vakuutusyhtiölle tapauksesta riippuen. Myös vuokrauksen hinta vaihtelee laskun vastaanottajan mukaan. (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.)

Hyvän kuvan itsestään antava yritys lähettää laskun heti saatavan syntyessä (Lindström 2014, 142). Vuokraustoiminnassa lasku lähetetään heti, kun laskutettava summa on tiedossa, jollei ennakkolaskutuksesta ole sovittu (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.) Jotta laskutus on toimivaa, on sitä suoritettava päivittäin. Laskun vastaanottajankin on helpompi käsitellä lasku, kun se saapuu pian saatavan syntymisen jälkeen. Saatavan siirtyminen yrityksen pankkitilille laskulla määriteltynä eräpäivään mennessä, on hyvin paljon siitä kiinni, onko laskulla kaikki tarvittavat tiedot oikeassa muodossa. Jotta laskun vastaanottaja hyväksyy laskun, on tietojen oltava oikein. (Lindström 2014, 142.)

Laskutuksen tehtävänä on varmistaa, että lasku lähtee oikein vastaanottajalle. Laskun lähettäjän on siis hyvä asettaa itsensä laskun vastaanottajan asemaan, jotta pystyy hahmottamaan, mitä tietoja käsittelijä mahdollisesti tarvitsee käsitellessään laskua. (Lindström 2014, 141.) Luvuissa 2.2.4 ja 2.3.4 on tarkemmin kerrottu laskulla ilmoitettavista pakollisista tiedoista.

On myös hyvin paljon laskun vastaanottajasta riippuvaista, mitä tietoja on laskulla oltava, jotta laskun käsittelyssä voidaan edetä (Luotonvalvoja. 2017 - 2018). Vuokrauksen syy voi olla esimerkiksi sijaisauton tai odotusauton tarve. Sijaisauto otetaan käyttöön, jos asiakkaan oma auto on korjaamolla. Odotusauton käyttö liittyy usein uuden auton ostoon, jolloin vanha auto laitetaan vaihtoon uutta ostaessa ja uusi auto saadaan

käyttöön vasta myöhemmin. (Äärilä & Nyrhinen & Hyttinen & Lamppu 2017, 715.) Näissä tapauksissa laskun vastaanottaja voi olla joku muu kuin itse vuokraaja. Esimerkiksi vakuutusyhtiöt tarvitsevat usein vakuutusnumeron viitetiedoksi vastaanottaessaan laskua, jotta saavat helpommin paikannettua kyseisen vakuutus tapauksen ja vakuutetun yksityishenkilön tai yrityksen. Korjaamon laskulle hyvin olennainen viitetieto on korjaamon toimipiste, jossa asiakkaan oma auto on ollut huollossa. Yleisesti sijaisautotapauksissa viitetietona käytetään asiakkaan oman auton rekisterinumeroa. (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.)

Osa laskutusprosessia voi olla myös laskun korjaaminen. Laskutusprosessi on päätöksessä vasta saatavan siirtyessä pankkitilille, eli kun laskun vastaanottaja hyväksyy laskun ja laittaa sen maksuun. Laskutustietojen ja laskun sisältävien tietojen oikeellisuus on siis tärkeä osa laskutusprosessin sujuvaa läpivientä. (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.)

Yritys X:n laskutusta hoitava toimeksiantaja ei ole tietoinen tapauksista yksityiskohtaisesti, joten jos laskua on syytä korjata, saattaa käsittely kulkea useamman tahon kautta, ennen korjauksen tekemistä. Näissäkin tapauksissa on tärkeää, että lasku lähetetään mahdollisimman pian vuokrauksen loputtua, jotta mahdolliset reklamaatiot saadaan käsiteltyä ennen laskun erääntymistä, eikä saatavan siirtyminen pankkitilille viivästy. Toimivassa laskutusprosessissa tavoitteena on saada tiedot laskulle oikein kerralla, jottei korjauksia tarvitsisi jälkikäteen tehdä. (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.)

Jos laskun vastaanottaja on saanut laskun vaadittavilla ja oikeilla tiedoilla, eikä laskua makseta laskun eräpäivään mennessä, on velkojalla oikeus periä viivästyskorkoa. Viivästyskorko on siis korvaus velkojalle siitä, että velallinen on pitänyt velkojan saatavia itsellään pidempään kuin on sovittu. (Lindström 2014, 148.)

Korkolaissa todetaan seuraavasti:

Velan maksun viivästyessä velallisen on maksettava viivästyneelle määrälle vuotuista viivästyskorkoa, joka on seitsemän prosenttiyksikköä korkeampi kuin kulloinkin voimassa oleva 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko. Viitekorko on Euroopan keskuspankin viimeisimpään perusrahoitusoperaatioon ennen kunkin puolivuotiskauden ensimmäistä kalenteripäivää soveltama korko pyöristettynä ylöspäin lähimpään seuraavaan puoleen prosenttiyksikköön. (Korkolaki 1982, 3 §, 12 §.)

Saatavien perinnän yritys X:ssä hoitaa talousosasto, joten tämä osa laskutusprosessia ei kuulu toimeksiantajan työnkuvaan.

2.2.3 Verkkolasku

Kun suomalainen yritys haluaa lähettää verkkolaskuja, on valittava verkkolaskuoperaattori, jonka välityksellä laskut kulkevat. Operaattorin tehtävänä on välittää verkkolaskuja ja valvoa laskujen kulkua. Laskutusjärjestelmän on mahdollistettava laskujen lähetys sähköisesti, jotta operaattorin palvelua voi hyödyntää. Laskut siirtyvät yrityksen laskutusjärjestelmästä operaattorille, joka välittää ne eteenpäin joko vastaanottajan operaattorille tai tulostuspalveluun. Jos vastaanottaja pystyy vastaanottamaan laskuja sähköisesti, menevät ne suoraan vastaanottajan järjestelmään vastaanottajan operaattorin välittämänä. Jos verkkolaskun vastaanottaminen ei ole mahdollista laskun vastaanottajalle, ohjautuu lasku tulostuspalveluun, jolloin lasku etenee kirjepostina. (Lahti & Salminen 2014, 94.)

Laskutusjärjestelmässä on oltava määriteltynä laskun lähetystapa ja tarvittavat tiedot laskun lähettämiseksi. Verkkolaskun lähettämiseksi tarvitaan vastaanottajan verkkolaskutusosoite sekä operaattori. (Lahti & Salminen 2014, 94.) Yritys X:n laskutusjärjestelmä mahdollistaa verkkolaskujen lähettämisen, joten asiakkaan toiveen mukaan lasku voidaan toimittaa myös sähköisessä muodossa. Yritys X:n laskutusjärjestelmässä on aina oltava postiosoite, joka kirjautuu laskulle, vaikka lasku menisikin vastaanottajalle sähköisesti verkkolaskuna tai sähköpostin välityksellä.

Sähköinen laskutus siirtää laskun sähköisesti oikeassa muodossa suoraan vastaanottajalle (Khalid 2010, 142). Sähköinen lasku etenee lähettäjältä vastaanottajalle nopeammin kuin paperinen lasku, koska laskun kulkemisessa ei ole useita välikäsiä, vaan se kulkee yrityksen operaattorilta suoraan laskun vastaanottajan operaattorille, kuten Lahti ja Salminen teoksessaan mainitsevat.

2.2.4 Laskutustiedot ja tietojen käsittely

Ostajana laskulla on mainittava yritys, jolle suorite myydään. Ostajan toiminimen on oltava muodossa, miten se on merkitty kaupparekisteriin tai verohallinnon rekisteriin, jollei yritys ole kaupparekisterissä. Yritysmuoto on oltava merkitty oikein laskulle, jottei ostajaa voi sekoittaa muuhun elinkeinonharjoittajaan ja mahdollinen ostajan verovähennysoikeus säilyy. Ostajan osoitetiedoiksi suositellaan yrityksen päätoimipaikan osoitetta. Osoitetietojen on oltava täydessä muodossaan, mutta

katuosoitteen sijaan voi postiosoitteen ilmoittaa myös postilokero- tai postinumero-osoitteella. (Jokinen & Pamppunen 2017.) Kerralla oikein ilmoitetut laskutusasiakkaan tiedot säästävät aikaa, jota mahdollisiin korjauksiin kuluisi, ja ehkäisee myyntisaatavien saamisen pitkittymisen.

Henkilötietojen käsittelyyn on määritelty tarkat edellytykset. Rekisterinpitäjä on yksi tai useampi henkilö, jota varten asiakasrekisteri perustetaan. Asiakassuhdetapauksessa henkilötietojen käsittely on sallittua rekisteröidyn suostumuksella eli henkilön, jonka tietoja käsitellään. Asiakas-suhteesta on kyse, kun esimerkiksi yritys rekisteröi asiakastietoihinsa asiakasta koskevaa tietoa. Myös sopimussuhteessa henkilötietojen käsittely on sallittua, kun rekisteröity on osallinen sopimuksessa. Henkilötietojen käsittelyssä on myös määritelty tarpeellisuusvaatimuksesta eli tietojen käsittely siltä osin, kun on esimerkiksi asiakassuhteen hoitamiseksi tarpeellista. Henkilötietoja on myös mahdollista käsitellä muu kuin rekisterinpitäjä, jos rekisterinpitäjä antaa toimeksiannon esimerkiksi laskutusjärjestelmän hoitajalle. (Pitkänen 2013, 55, 84, 87, 88.)

Yritys X:n osalta toiminta perustuu sekä asiakassuhteeseen, että sopimussuhteeseen. Kyseessä on vuokrasopimussuhde, kun vuokraamo ja rekisteröity eli asiakas allekirjoittavat sopimuksen. Sopimus on voimassa siltä osin, kun vuokraus on käynnissä ja palvelu on asiakkaan osalta maksettu. Asiakasrekisteriä pidetään, jotta saadaan vuokrauksesta lähetettyä lasku tai tehtyä veloitus oikealle taholle. Näin yritys X varmistaa saatavansa. (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.)

Rekisterinpitäjä on antanut toimeksiannon, että toimeksiantajayritys, joka hoitaa yritys X:n laskustointitoimia, voi käsitellä asiakasrekisterin henkilötietoja, jotta laskutus mahdollistuu. Tiedot voivat olla osoitetietoja, auton rekisterinumerotietoja tai luottokorttitietoja. Kaikki tiedot on saatu rekisteröidyn suostumuksella ja käytetään ainoastaan vuokrauksen laskutukseen tai muuhun asiakkaan aiheuttamiin vuokraukseen liittyvien kustannuksien veloittamiseen. Tiedot ovat aina salasanojen takana ja vain tietojen käsittelijöillä on pääsy järjestelmiin. (Luotonvalvoja. 2017 - 2018.)

2.2.5 Luottokortti maksutapana

Luottokortti on autonvuokrauksessa yleisin maksutapa. Jotta yritys voi suorittaa korttimaksuja, on solmittava sopimus esimerkiksi Netsin kanssa. Nets on yritys, joka on

erikoistunut digitaalisten maksujen välittämiseen (Nets. Powering digital payments). Kauppiaan eli yrityksen, joka on solminut Netsin kanssa sopimuksen, on huolehdittava, että myynnit ja maksutapahtumat noudattavat lakia ja asetuksia (Korttimaksujen tilityspalvelun sopimusehdot 2017, 5).

Korttitietoja saa käyttää ainoastaan maksutapahtumien veloittamiseen. Maksua tehdessä ensisijainen veloitustapa on käyttämällä kortissa olevaa sirua. Jos sirua ei ole, voi vaihtoehtoisesti veloituksen tehdä juovaa käyttäen, jos se on mahdollista. Maksupäätte ohjeistaa, miten on edettävä maksua tehdessä ja näitä ohjeita on noudatettava. Korttitietojen syöttäminen käsin on kiellettyä lukuunottamatta esimerkiksi autovuokraamojen jälkiveloituksia sekä muita maksutapahtumien muokkauksia. Kauppias voi itse päättää, mitkä korttityypit hän hyväksyy maksutavaksi, mutta kun ne on valittu, on kauppiaan aina hyväksyttävä maksu kyseisellä kortilla. Nets hyväksyy useimmat yleiset korttityypit. Mahdollisia sopimukseen kuuluvia korttityyppejä ovat esimerkiksi Visa, Mastercard ja Maestro. Jos kauppias ei hyväksy kaikkia maksukortteja, on hänen selkeästi informoitava asiakkaita hyväksytyistä maksukorteista. (Korttimaksujen tilityspalvelun sopimusehdot 2017, 5 - 8.)

Yritys X hyväksyy maksukortiksi Netsin hyväksymien korttien lisäksi American Express- ja Diners Club -luottokortit. Nämä luottokorttiyhtiöt veloittavat kauppiaalta provision jokaisesta maksusta. Näitä korttityyppejä käsitellään laskutuksessaakin hieman eri tavalla, mutta tässä työssä ei paneuduta niihin sen enempää.

Kun asiakas noutaa vuokra-auton, on maksua tehtäessä otettava luottokortilta varmenne. Varmenne sisältää arvioidun veloitettavan summan vuokrauksen keston, hinnan, verojen ja kilometrihintojen perusteella. Varmennettava summa on ilmoitettava vuokraajalle hetkenä, jolloin auto vuokrataan. Varmenteen avulla varmistetaan, että kortti on voimassa ja siinä on tarpeeksi varoja. Jos kyseessä on jälkiveloitus koskien hinnan muutosta, polttoainetta, sakkoja tai muita pieniä lisämaksuja, ei varmennusta tarvita. Kortinhaltijalta on kuitenkin oltava lupa mahdollisten lisäveloitusten tekemiseen. Lisäveloitus on tehtävä viimeistään 90 päivän kuluessa tapahtumasta. Kortinhaltijalle on myös annettava tarpeelliset tiedot sekä kuitti veloituksesta. Esimerkiksi pysäköintisakosta on ilmoitettavan kortinhaltijalle esimerkiksi viranomaisten ilmoittamat tiedot. (Korttimaksujen tilityspalvelun sopimusehdot 2017, 13.)

Kirjanpitolautakunnan kannan mukaan luotto- ja pankkikorttimaksujen yhteydessä asiakkaan allekirjoittama korttimaksutosite ei ole välttämätön kirjanpitoaineiston tosite. Jos yrityksen käytössä on asianmukainen laskutusjärjestelmä, se pystyy tuottamaan riittävän tositteiden maksusta kirjanpitoon. Korttimaksutositteiden tarkoituksena on osoittaa asiakkaan käyttämä maksutapa käteisostossa. Tositteiden säilytysvelvollisuus on poikkeuksellista ja ainoastaan välttämätöntä, jos muu tosite on puutteellinen. Säilytysvelvollisuus ei kuitenkaan estä korttimaksutositteiden säilyttämistä ja siitä voi olla hyötyä esimerkiksi mahdollisten kortin väärinkäytösten selvittämiseksi. (Leppiniemi & Kaisanlahti 2016, 74.) Nets kuitenkin velvoittaa tositteiden ja muiden maksutapahtumiin liittyvän dokumentaation säilyttämisen 20 kuukauden ajan (Korttimaksujen tilityspalvelun sopimusehdot 2017, 6).

Yritys X:n osalta säilytetään aina maksutosite ja liitetään laskutusjärjestelmästä muodostuvaan laskuun. Maksupäätelähdästä nähdään asiakkaan kortin tiedot osittain, jota ei ole mahdollista nähdä laskutusjärjestelmästä muodostuvasta laskusta. Näin pystytään varmistamaan ja todistamaan veloitettu summa mahdollisia kortin väärinkäytöksiä ja reklamaatioita varten.

Maksutapahtumien aineistot on lähetettävä Netsille viimeistään kolmen päivän sisällä maksutapahtuman tekemisestä. Viivästyksistä voidaan veloittaa palkkio kauppiailta. (Korttimaksujen tilityspalvelun sopimusehdot 2017, 9.) Tämän takia myös yritys X:n luottokorttimaksuja on käsiteltävä päivittäin laskutuksessa. Toimeksiantajalle lähetetään tositteet toimipisteiden suorittamista korttiveloituksista, jolloin toimeksiantaja muodostaa tapahtumasta laskun osoitettuna esimerkiksi Netsille.

2.3 Arvonlisäverotus

2.3.1 Arvonlisäveron määritelmä

Suomen verojärjestelmässä toinen suuri vero tuloveron lisäksi on arvonlisävero. Vero maksetaan lopulta yhteiskunnalle eli tässä tapauksessa Suomen yhteiskunnalle, joka käsittää Suomen kansalaiset. (Leppiniemi & Kykkänen 2015, 67.) Suomen valtio on siis arvonlisäveron veronsaajana ja yritys toimii veronkantajana. Yritys lisää tuotteiden tai palveluiden myyntihintaan arvonlisäverolaissa määritetyn arvonlisäveron määrän. Ennen arvonlisäveron maksamista eteenpäin yritys saa vähentää maksamansa

arvonlisäveron arvonlisäverolain säännösten mukaisesti. (Leppiniemi & Kykkänen 2015, 67.)

2.3.2 Palvelujen myynnin arvonlisäverotus

Palvelujen myynti on sellaista myyntiä, jossa ei fyysisesti luovuteta tavaraa. Kun myynnin arvonlisäveroä määrätellään, on myyjän määrítettävä palvelun tyyppi eli onko ostaja elinkeinoharjoittaja vai kuluttaja ja mikä maa on myynnin kohde eli minkä maan arvonlisäverotusta noudatetaan. (Jokinen & Kojonkoski & Takalo 2017a.) Yritys X:n myynti kohdistuu sekä elinkeinoharjoittajille eli yrityksille että kuluttajille eli yksityishenkilöille. Palvelun tyyppi on kuljetusvälineen vuokraus. Vuokraaja voi olla suomalainen tai kansainvälinen kuluttaja tai yritys.

Kuljetusvälineen vuokrauksen arvonlisäverotus riippuu siitä, onko vuokraustapahtuma lyhyt- vai pitkäaikainen. Lyhytaikainen vuokraus on pituudeltaan enintään 30 päivää. Sen ylittävät vuokraukset luetaan pitkäaikaiseksi vuokraukseksi ja arvonlisäverotus määräytyy sen mukaan. Lyhytaikaisessa vuokrauksessa arvonlisäverotus tapahtuu luovutusmaan mukaan, eli missä kuljetusvälineen luovutus tapahtuu. Esimerkiksi jos saksalaisen yrityksen työntekijä vuokraa auton Helsinki-Vantaan lentokentällä, tapahtuu vuokraus Suomen arvonlisäverotuksen mukaan ja arvonlisävero tilitetään Suomen valtiolle. Jos päinvastoin suomalainen yritys vuokraa auton Saksassa, tapahtuu myynti Saksan arvonlisäveron mukaisesti. (Jokinen ym. 2017a.)

Pitkäaikaisessa kuljetusvälineen vuokrauksessa arvonlisäverotus määräytyy eri tavalla. Jos kyseessä on elinkeinoharjoittajalle tapahtuva myynti, arvonlisäverotus määräytyy ostajan kotimaan mukaan. Jos ruotsalainen yritys vuokraa auton suomalaiselta yritykseltä yli 30 päiväksi, tapahtuu myynti ruotsin arvonlisäveron mukaan eli ostaja on velvollinen tilittämään myynnistä arvonlisäveron omaan kotimaahansa. Kyseessä on siis käännetty verovelvollisuus, jolloin myyjän ei tarvitse hakeutua arvonlisäverovelvolliseksi toisessa EU-maassa. (Jokinen ym. 2017a.)

Kuluttajakaupassa myyjä on yleisesti arvonlisäverovelvollinen eli myyjällä on kaupassa veron suorittamisvelvollisuus. Lyhytaikaisessa vuokrauksessa arvonlisäveron suoritusmaa on maa, jossa auto on luovutettu kuluttajalle. Pitkäaikaisessa

vuokrauksessa suoritusmaana on ostajan maa, jolloin myyjä saattaa joutua hankkiutumaan arvonlisäverolliseksi toisessa maassa. (Jokinen ym. 2017b.)

Yhteenvedona palvelujen myynnissä arvonlisäveron tilitys tapahtuu yleisesti suoritusmaan arvonlisäverotuksen mukaan ja tilittäjänä toimii myyjä. Tämä erityisesti, kun ostajana toimii kuluttaja. Jos myyjä ei ole sijoittunut ostajan maahan ja kyseessä on elinkeinonharjoittajalle tapahtuva myynti, käytetään yleisesti käännettyä verovelvollisuutta, jolloin ostaja tilittää arvonlisäveron myyjän puolesta. (Ulkomaankaupan arvonlisäverotus. 2017.)

2.3.3 Matkatoimistopalvelut

Autonvuokraustoiminnassa myynnin välittäjänä voi toimia myös matkatoimisto, joka hoitaa myynnin vuokraajalle. Vuokraamo laskuttaa sitten matkatoimistoa vuokrauksesta. Matkatoimistopalveluiden myynnissä noudatetaan marginaaliverotusta, jolloin 24 prosentin vero lasketaan myyntitapahtuman voittomarginaalista. Matkatoimisto ei voi hyödyntää esimerkiksi myymiinsä palveluihin liittyviin ostoihin arvonlisäveron vähennysoikeutta, mutta voi pienentää matkatoimistopalvelujen veronperustetta niihin liittyvillä hankinnoilla. (Jokinen ym. 2017a; Äärilä ym. 2017, 607.)

Verotus määräytyy marginaaliverotus menettelyllä silloin, kun kohdemaana on Suomi tai jokin muu EU-maa. Kun kohdemaana on EU-maiden ulkopuolella, eli yhteisön ulkopuolella, ei palvelusta suoriteta veroa. (Niskakangas 2014, 152.) Yritys X:n vuokraustoimintaa välittävät myös matkatoimistot, jolloin noudatetaan matkatoimistoihin sovellettua arvonlisäverotustapaa.

2.3.4 Laskun laadinta ja ostajan vähennysoikeus

Myyjän saama maksu palvelusta eli kokonaisyntihinta sisältää veron perusteen, mahdolliset veron perusteesta vähennetyt erät ja arvonlisäveron. Veron peruste on myynnin hinta, josta arvonlisäveron määrä lasketaan. Jos myynti sisältää arvonlisäverottomia eriä, ei niitä lasketa veron perusteeseen. Veron perusteesta lasketaan arvonlisäveron osuus oikean veroprosentin mukaan. (Jokinen ym. 2017c.) Autonvuokrauksessa käytetään yleistä veroprosenttia, joka on 24 prosenttia, koska vuokrauspalveluun ei sovelleta alennettua verokantaa.

Arvonlisäverolaki määrittelee mitä tietoja tositteen, kuten laskun on sisällettävä, jotta se on kirjanpidollisesti hyväksyttävä. Myyjä vastaa siitä, että ostajan saama lasku sisältää tarvittavat merkinnät ostosta ja arvonlisäverolain vaatimuksista. Luottokorttitapahtumalla maksetussa ostossa luottokorttiyhtiön laskua ei lueta myyjän antamaksi laskuksi, vaan varsinainen myyjän antama tosite toimii laskuna ostosta. (Jokinen ym. 2017c.) Autonvuokrauksessa maksukortti on yleisin tapa suorittaa maksu vuokrauksesta, joten vuokrauksen yhteydessä annetut tositteet toimivat laskuna ostajalle. Se voi olla esimerkiksi vuokrasopimus tai maksupäätetosite.

Laskumerkintöjen on oltava riittävät, että ostaja voi hyödyntää oston arvonlisäveron vähennysoikeuden. Kirjanpidossa hyväksytyn laskun tulee sisältää myynnin verona ja vähennettävänä verona ilmoitettu arvonlisäveron määrä, käytetyn verokannan sekä riittävät tiedot rahamäärästä ja mitä liiketapahtuma sisältää. Lisäksi laskulle on merkittävä laskun numero ja laskun päivämäärä. Laskun tulee myös sisältää tiedot tavarasta tai palvelusta, joka on myyty ja milloin tavara on vastaanotettu tai palvelu suoritettu eli esimerkiksi toimituspäivä. Kirjanpitolain mukaan laskun tehtävänä on todentaa liiketapahtuma. (Jokinen ym. 2017c.)

Myyjän on mahdollista täyttää kevennetyt laskuvaatimukset, jos laskun loppusumma on enintään 400 euroa, vähittäiskauppa myy kuluttajalle, ruokapalvelujen myynnissä tai henkilökuljetuksissa tai jos tosite syntyy esimerkiksi pysäköintiautomaatista. Arvonlisäverolain yleisten laskumerkintävaatimusten täytyttyä laskun tulisi sisältää laskun antamispäivä, joka voi olla esimerkiksi päivä jolloin lasku on lähetetty sekä jonkinlainen juokseva tunniste, jotta lasku on yksilöity ja puuttuva lasku helpommin havaittavissa. (Jokinen ym. 2017c.)

Laskun on sisällettävä myyjän arvonlisäverotunniste, joka on yritystunnus eli y-tunnus tai kansainvälisessä myynnissä FI -alkuinen tunnus (Jokinen ym. 2017c). Tämä osoittaa ostajalle, että myyjä tilittää arvonlisäveron. YTJ:stä eli Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä voi tarkistaa, onko myyjä liiketoiminnastaan arvonlisäverovelvollinen. Myyjä on kuitenkin velvollinen ilmoittamaan laskullaan virheettömät tiedot. Jos ostajan on tilitettävä arvonlisävero, merkitsee myyjä laskulle ostajan arvonlisäverotunnuksen (Jokinen ym. 2017c).

Näiden lisäksi laskun tulee sisältää tiedot, joita on käsitelty luvuissa 2.2.4 sekä 2.3.4. Mahdolliset alennukset tai hyvitykset on myös eriteltävä laskulle. Näiden laskumerkintävaatimusten lisäksi on muutama muu vaatimus, jotka eivät liity juurikaan autonvuokrauksen laskun mahdolliseen sisältöön.

Arvonlisäverolaki ja ostaja määrittävät vaaditut tiedot laskulle, mutta liika tiedon määräkään ei ole hyvä asia. Jos lasku sisältää ylimääräistä informaatiota, on laskun vastaanottajan vaikea käsitellä lasku ja etsiä laskulta olennaiset tiedot ostajayrityksen kirjanpitoon. Esimerkiksi ylimääräiset numerosarjat on syytä poistaa laskulta, jotta sen käsittely selkeytyy eikä virheellistä tietoa siirry ostajan kirjanpitojärjestelmään. (Bragg 2013, 73.)

Yritys X:n laskuille merkitään tarvittavat tiedot, jotta laskun vastaanottajayritys eli ostaja pystyy hyödyntämään oston vähennysoikeuden toiminnassaan. Laskulle eritellään vuokraukseen liittyvät osat, kuten mahdolliset polttoainemaksut tai lisävakuutusmaksut. Yleisesti nämä maksut kuuluvat yleisen verokannan piiriin, eli lasku sisältää 24 prosenttia arvonlisäveroa.

Myyjä on velvollinen antamaan tositteen laskua vastaanottavalle elinkeinonharjoittajalle tai oikeushenkilölle. Kuluttajalle tapahtuvassa myynnissä ei ole niin tarkkoja vaatimuksia täyttää laskumerkintävaatimuksia. Laskun muotoa tai lähetystapaa ei ole tarkemmin säädelty. Esimerkiksi verkkolaskuna laskun voi lähettää, jos ostaja hyväksyy kyseisen lähetystavan. Jos ostaja toteaa, että laskussa on puute tai virhe, on myyjä velvollinen lähettämään uuden korjatun laskun, jos ostaja ei itse tee laskua korjaavaa tositetta kirjanpitoon. Tarkoituksena on, että myyjän ja ostajan kirjanpidossa on samanlaiset tiedot tapahtumasta. (Jokinen ym. 2017c.)

2.4 Robotiikka

2.4.1 Ohjelmistorobotiikan määritelmä

Ohjelmistorobotti on ihmisen apuna toimiva virtuaalinen työntekijä, joka ohjeistetaan käsittelemään erilaisissa tietokonesovelluksissa olevaa tietoa mihin kellonaikaan tahansa (Kaasinen). Siinä ei ole kyse uudesta ohjelmistohankkeesta, vaan robotti

hyödyntää jo olemassa olevia ohjelmia ja käsittelee niissä olevaa tietoa (Ansamäki 2017, 233).

Ohjelmistorobotiikan eli englanniksi tunnetun Robotic Process Automation:n eli RPA:n tarkoituksena on automatisoida ihmisen tekemiä rutiinitehtäviä ja minimoida virheitä, joita ihmisen tekemänä voi helposti syntyä (Kaasinen). Ihmiset voivat keskittyä osaamista vaativiin tehtäviin ja asiakaspalveluun, kun aikaa vievät rutiinitehtävät poistuvat työtehtävien listalta (Fischer 2017). Robotiikka nopeuttaa prosessien läpivientiä sekä parantaa prosessin laatua. Jotta robotiikan käyttöönotosta saadaan maksimaalinen hyöty, on suunniteltava hyvin osapuolien eli ihmisen, robotin ja järjestelmän välinen työnjako. (Ohjelmistorobotiikka = Taloushallinnon pisin kehitysloikka.)

2.4.2 Digitalisaation tuomat muutokset

Ennen on uskottu, että robotit vievät tulevaisuudessa työpaikat ihmisiltä. Robotiikan tarkoituksena on kuitenkin tehostaa rutiinitoimintoja ja vapauttaa asiantuntijoiden työaika haastavampiin työtehtäviin sekä robottien työntuloksen valvontaan. Ohjelmistorobotiikka vaatii ihmisten ohjausta toimiakseen. Se toimii yksinkertaisen logiikan avulla, eikä kykene ihmisällyn tasoiseen toimintaan. Robotti tarvitsee työkaverikseen ihmisen, joka ohjaa sen toimintaa ja havaitsee mahdolliset järjestelmävirheet. (Deloitte: Automate this 2015.) Robotti säästää työntekijän aikaa rutiinitehtävistä, jolloin työntekijän aika säästyy päätöksen tekoon ja harkintaa vaativiin työtehtäviin. Työntekijän tehtävät muuttuvat monipuolisemmaksi ja vähemmän yksitoikkoiseksi. (Ansamäki 2017.)

Jo pienillä ohjelmistorobotiikan investoinneilla voidaan saada tuloksia (Deloitte: Automate this 2015). Robotin kouluttaminen uuteen työtehtävään vie noin muutaman viikon. Robotin työtehtäviä voivat olla esimerkiksi tietojen poimiminen, tarkastaminen ja vertailu, eli tehtävät, jossa käsitellään tietokonesovelluksissa olevaa valmista tietoa. (Ansamäki 2017.) Monet vastaavanlaiset työtehtävät hoituvat kustannustehokkaammin robotin tekemänä kuin ihmisen tekemänä (Karkimo 2017).

Erään henkilöstöpalveluyrityksen teettämän kyselyn mukaan yli 60 prosenttia vastanneista työnantajista olivat sitä mieltä, ettei digitalisaatio tule vähentämään työpaikkoja. Noin 20 prosenttia vastanneista on sitä mieltä, että työpaikat vain lisääntyvät

digitalisaation myötä. Loput 20 prosenttia vastanneista uskovat työpaikkojen vähentyvän. Samoilta näyttävät luvut myös Suomessa. (Karkimo 2017.)

Digitalisaatio, ohjelmistorobotiikka ja automatisointi voivat kuitenkin vaikuttaa osaan aloista ja työtehtävistä. Uusia työpaikkoja muodostuu matalan ja korkean osaamistason työtehtäviin, mutta niiden väliin jäävät työtehtävät, jotka ovat helposti korvattavissa tekoälyllä, ovat siirtymässä digitalisaation myötä robottien työtehtäviksi. Myös osa taloushallinnon työtehtävistä siirtyy robotiikan toimialaksi. (Karkimo 2017.) Se siis vie rutiinitehtäviä työntekijöiltä, mutta luo uusia työtehtäviä ja työpaikkoja (Deloitte: Automate this 2015).

3 Työprosessi sekä laskutusmanuaalin valmistuminen ja käyttöönotto

3.1 Ohjeistuksen selkeys ja ymmärrettävyys

Laskutusmanuaalin kokonaisuutta lähdettiin hahmottelemaan otsikoinneilla ja sisällysluettelolla. Sisällysluettelo on opinnäytetyössä liitteenä 2. Tietoja kerättiin myös vanhoista ohjeistuksista. Kaikki laskustustoiminnot koottiin yhteen tiedostoon siihen järjestykseen, kuinka usein toimintoja tehdään. Päivittäin tehtävät toiminnot löytyisivät silloin heti manuaalin alusta, jolloin niihin pääsisi helposti käsiksi. Kuukausittain tehtävät toiminnot on laitettu manuaalin loppuun, koska niitä tarvitsee hyödyntää harvemmin. Sisällysluettelon tarkoituksena on, että manuaalin käyttäjä löytää helposti ohjeen juuri kyseisellä hetkellä tekemäänsä toimintoon.

Manuaalissa käytettiin Calibri-kirjasinlajia ja 11 kirjasinkokoa. Toinen hyvä kirjasinlajivaihtoehto olisi ollut Arial, mutta omaan silmään Calibri näytti ohjeistuksessa selkeämmältä. Valinnan syynä oli myös kirjasinlajin pienempi ja sirompi koko. Tekstiä syntyi manuaaliin melko paljon, joten kirjasinlajin valinnalla sai tiivistettyä manuaalin rakennetta. Olennaisten asioiden selkeyttämisessä käytettiin tekstin lihavoiteja ja rivivälejä erottamaan asiayhteydet toisistaan. Manuaaliin lisättiin myös taulukoita kokoamaan tietoa yhteen.

Manuaali alkaa taulukolla, joka sisältää kootusti kaikki tehtävät laskustustoiminnot ja tiedon, kuinka usein niitä kuuluu hoitaa. Tämän tarkoituksena on antaa laskutusta tekeväälle ymmärrys kokonaisvaltaisesti yrityksen X:n laskutuksen laajuudesta ja sisällöstä. Kootun taulukon jälkeen lisättiin manuaaliin yrityksen X:n vastuuhenkilöitä. Laskutusta

tehtäessä on olennaista tietää, kuka on vastuussa mistäkin työalueesta tai toimipisteestä, jotta tiedetään, mistä löytyy apu tarvittaessa. Lisäksi manuaalin alkuun lisättiin lyhyt ohjeistus kaikista käytössä olevista järjestelmistä ja Excel-tiedostoista. Tässä osiossa on lyhyt kerronta siitä, mihin järjestelmiä ja Excel-tiedostoja käytetään tai miten Excel-tiedostoja täytetään.

Järjestelmien käytön selventämisellä pyritään saamaan laskutusta tekeväille ymmärrys yritys X:n laskutuksen kokonaisuudesta, jotta laskuttaja tietää, mitä kaikkia järjestelmiä ja Excel-tiedostoja on käytettävä työtä tehdessä. Voidaan olettaa, että kaikilla tekijöillä on entuudestaan tuntemus Excel-ohjelman käytöstä, joten siihen ei ole tehty erillistä ohjeistusta. Ainoastaan toimintoihin, joissa Excel-laskentatoimintojen käyttö helpottaa ja nopeuttaa työntekoa, on lisätty lyhyt ohjeistus Excelin käytöstä. Excel-ohjeistus on lisätty muuten harvemmin käytettäviin laskentatoimintoihin, jolloin vähän Excel-ohjelmaa käyttänyt työntekijä saa tehtyä laskutustoiminnon tehokkaasti.

Kun manuaalin kokonaisuus saatiin hahmoteltua, lähdettiin lisäämään ohjeistuksia vaihe vaiheelta. Ohjeistukset kirjoitettiin suurimmaksi osaksi uudestaan, vaikka jotain vanhoja ohjeistuksia yksittäisiin toimintoihin oli tallessa toimeksiantajan tietojärjestelmissä. Joitain yksittäisiä ohjeistuksia saatettiin lisätä vanhoista tiedostoista. Jotta ohjeiden lukeminen hahmottuisi käyttäjälle paremmin, lisättiin manuaaliin kuvakaappauksia järjestelmistä ja maalauksia olennaisista kohdista järjestelmässä. Tarkoitus on, että henkilö joka ei ole kyseisiä laskutustoimintoja aikaisemmin tehnyt, ymmärtää ohjeistusten avulla, kuinka toimia. Seuraava luku käsittelee aihealueita, joita manuaali sisältää.

3.2 Laskutusmanuaalin sisältö

Laskutusmanuaali koostuu kokonaisuudessaan yritys X:n laskutustoimintojen ohjeistuksesta. Laskutus käsittää päivittäin automaattisesti tehtävän laskutuksen sekä kuukausittain tehtävän laskutuksen. Laskuihin saattaa tulla jälkikäteen korjattavaa, joten myös laskujen korjaukset kuuluvat toimeksiantajan työtehtäviin. Korjaus voi tulla joko toimipisteeltä suoraan tai laskureklamaatioiden kautta yritys X:n asiakkaalta. Lisäksi toimeksiantajan tehtäviin kuuluu esimerkiksi ennakkolaskutusten ja lisälaskutusten tekeminen yritys X:n vastuhenkilöiltä tulevien pyyntöjen mukaan. Näitä kaikkea on käsitelty manuaalissa ja annettu ohjeistus erilaisiin esimerkkitapauksiin, joita voi tulla eteen.

Manuaali sisältää ohjeistuksen kuvakaappauksineen, kuinka verkkolasku lähetetään laskutusjärjestelmästä ja mitä tietoja on oltava kirjattuna järjestelmään, jotta lasku lähtee verkkolaskuna. Myös ohjeistus paperi- ja sähköpostilaskujen lähettämiseen on kirjattu manuaaliin. Yritys X:n laskut lähtevät operaattorin kautta ja jos esimerkiksi jokin verkkolaskutustieto on järjestelmässä virheellinen, operaattorilta tulee ilmoitus, että lasku ei ole lähtenyt. Tällaisissa tapauksissa asiakkaan verkkolaskutustiedot on korjattava ja lähetettävä lasku uudelleen. On siis tärkeää, että tiedot on kirjattu järjestelmään oikein.

Laskutuksen tehtävänä on myös ylläpitää laskutusjärjestelmän asiakasrekisteriä ja tehdä päivityksiä pyyntöjen tai ilmoitusten mukaan. Asiakkaat vaativat, että yritystiedot ja laskutustiedot ovat oikein muun muassa arvonlisäveron vähennyskelpoisuuden takia. Yritys X:n talousosasto saattaa myös laittaa pyyntöjä korjata tai laskuttaa vuokrauksia. Osa laskuista laskutetaan ennakoon, erityisesti toistuvien, pitkäkestoisten vuokrausten tapauksissa.

Kuten Suomen autovuokraamojen liiton sopimusehdoissa on määritelty, luottokortti on yleisin ja varmin tapa varmistaa yritykselle myynnistä tuleva saatava vuokraajalta ja näin on myös yritys X:n toiminnassa. Koska vuokran loppusumma on yleisesti vain arvio vuokran alkaessa, on vuokraustoimipisteen otettava varmenne vuokraajan luottokortilta autoa luovuttaessa. Vuokrasopimuksessa on sovittu mahdollisten lisäveloitusten tekemisestä asiakkaalta. Lisäveloitus voi olla esimerkiksi tankkausmaksu tai vuokraajan aiheuttama sakko. Tällöin on autovuokraamolla oikeus tehdä lisäveloitus asiakkaan luottokortilta. Jos vuokraaja kiistää aiheuttamasta esimerkiksi sakkoa, eikä muuta näyttöä vuokraamolla tästä ole, on rahat palautettava asiakkaalle.

Luottokortin tiedot ovat vuokraajan henkilökohtaisia ja salassa pidettäviä tietoja. Tietoja saa siis käyttää vain maksutapahtuman veloittamiseen, kuten luvussa 2.2.5 käy ilmi. Autonvuokraus on yksi harvoista poikkeuksista, jolloin luottokorttiveloitus voidaan tehdä ilman luottokorttia pelkillä kortin tiedoilla. Manuaalissa käsitellään luottokorttiveloitusten tekemistä laskustustoimintona sekä mahdollisten lisäveloitusten tai hyvitysten tekemistä. Koska Nets vaatii, että dokumentaatio luottokorttiveloituksesta toimitetaan pikaisesti tapahtuman jälkeen, on luottokorttiveloituksiin tai hyvityksiin liittyvät toiminnot kiireisimpiä tehtäviä toimintoja.

Manuaaliin on lisätty tiliointiohjeistukset tapauskohtaisesti, jotta lasku saadaan lähetettyä oikeilla tiliöinneillä. Tiliointi sisältää kustannuspaikan, myyntitilin, myyntisaamistilin sekä arvonlisäverokoodin. Arvonlisävero on erityisen tärkeä kirjata oikein laskulle, jotta myynti siirtyy kirjanpitoon oikein.

Esimerkiksi ulkomaan vuokrauksiin liittyvät laskutukset tai korjaukset ovat usein arvonlisäverottomia. Myös sakot laskutetaan arvonlisäverottomana. Koska alkuperäinen sakko ei sisällä arvonlisäveroa, ei myöskään vuokraajan veloituskassaan sisällytetä sitä. Yleisesti autonvuokrauksessa arvonlisäveroprosentti on kuitenkin yleinen 24 prosenttia, eikä alennettuja verokantoja useinkaan käytetä toimeksiantajan tekemässä laskutuksessa. Myös Euroopan unionin sisäisen myynnin tapauksia saattaa olla, jolloin lasku lähtee arvonlisäverottomana, mutta vastaanottajan on tilittävä vero omassa maassaan.

Matkatoimistoja laskutetaan myös heidän asiakkaidensa vuokrauksista. Asiakas vuokraa auton matkatoimiston kautta samalla kun ostaa muita palveluja, kuten lennot tai hotellin ja vuokraamo laskuttaa sitten matkatoimistoa. Matkatoimistolle lähtevä lasku voi olla arvonlisäverollista tai arvonlisäverotonta, riippuen vuokraajan asuinmaasta.

3.3 Laskutusmanuaalin toimiminen ja hyödyt

3.3.1 Lopputulos

Valmis laskutusmanuaali sisältää yhteensä 52 sivua ohjeistusta kaikista yritys X:n laskutustoiminnoista. Manuaali rakentuu kahden sivun sisällysluettelosta, koontitaulukosta, yritys X:n vastuuhenkilöistä, käytössä olevista järjestelmistä sekä ohjeistuksista toiminnoista siinä järjestyksessä, kun toimintoja tehdään. Manuaali on siis tällä hetkellä valmis, mutta aina, kun laskutuskäytäntöihin tulee muutoksia, on tiedot tarkoitus päivittää manuaaliin. Näin manuaali on aina ajan tasalla ja jos jotain käytäntöä ei jostain tapauksesta muista, voi sen helposti tarkistaa manuaalista.

Sisällysluettelon rakenne muodostettiin niin, että käyttäjän olisi helppo löytää ohje toimintoon, jota on seuraavaksi tekemässä. Otsikoinneista koitettiin tehdä selkeät ja toimintoa kuvaavat. Rakenne on tehty niin, että esimerkiksi päivittäin tehtävien töiden ohjeistus löytyy heti manuaalin alusta, jotta se on helposti käsillä. Otsikointien päivittäin -, pyydettyäessä - ja kuukausittain tehtävät, on tarkoitus antaa hahmotus käyttäjälle laskutuksen ja toimintojen kokonaisuudesta, niin ettei mitään toimintoja jää tekemättä.

Koontitaulukko sisältää kaikki työtehtävät taulukoituna, jotta laskutuksen kokonaisuus selkeytyisi manuaalin käyttäjälle paremmin.

Järjestelmien ja Excel-tiedostojen käyminen läpi manuaalissa kertoo käyttäjälle, mitä kaikkia ohjelmistoja on käytettävä yritys X:n laskutuksessa. Tähän osioon on avattu järjestelmien käyttötarkoitusta ja ohjeistettu Excel -tiedostojen täyttöä. Näitä järjestelmiä käyttäen hoidetaan yritys X:n laskutus. Jokaisesta yksittäisistä toiminnoista on koottu ohjeistukset melko yksityiskohtaisesti kuvakaappauksia hahmotuksen apua käyttäen. Ohjeistukset sisältävät myös jonkin verran toistoa, ettei käyttäjän tarvitse hyppiä manuaalin sisällä paikasta toiseen.

3.3.2 Käyttö ja toimiminen

Itse olen hyödyntänyt manuaalia yksittäisten asioiden tarkastamiseen. Esimerkiksi jos sähköpostiin on tullut pyyntö tehdä jokin yksittäinen lasku, jota en ole hetkeen tehnyt, saatan tarkistaa manuaalista laskun tiliöinnin, jos en sitä suoranaisesti muista. Kun manuaalin rakenne on käyttäjälle tuttu, on sieltä helpompi etsiä tietoa. Ennen manuaalin hyödyntämistä olisi käyttäjän hyvä tarkastella sen kokonaisuutta, jotta tieto ja ohjeistukset löytyvät helpommin ja nopeammin.

Kolmelle työntekijälle tehtiin sähköpostihaastattelu manuaalin toimimisesta. Haastattelukysymykset löytyvät liitteestä 3. Vastauksien perusteella manuaalia käyttävien työntekijöiden mielestä manuaalin sisällysluettelo on looginen. Otsikot ovat selkeitä ja manuaalista löytää helposti tiedot, jota on etsimässä. Manuaali sisältää tekstiä, jossa on tarkennettu toimintoja kokonaisilla lauseilla. Työntekijät kokivat tämän hyväksi ominaisuudeksi. Lisäksi koettiin, että manuaalin sisältö auttaa ymmärtämään, mistä toiminnoissa on kyse. Hyödyllisiksi osa-alueiksi manuaalissa koettiin vastuuhenkilöiden ja - alueiden listaus sekä ohjeistukset yksittäisiin toimintoihin. Konkreettiset ja yksityiskohtaiset esimerkit helpottavat toimintojen tekemistä.

Kehitysalueet liittyivät joidenkin tietojen puutteeseen, jotka auttaisivat työntekoa vielä paremmin. Lisäksi kaivattiin vielä eri asiakkaisiin liittyvistä tiedoista ja toimintatavoista taulukkoa, josta on helppo etsiä tietoa tarvittaessa.

Kokonaisuutena manuaali koettiin hyödylliseksi ja ainakin tämänhetkiseen tarpeeseen sopivaksi. Yksi haastateltavista työntekijöistä on tehnyt yritys X:n laskutustyötä useamman vuoden ajan, joten hänen ei ole tarvinnut hyödyntää manuaalia. Uudemmat

yritys X:n laskutusta tekevät työntekijät ovat ottaneet manuaalin käyttöön. Manuaali onkin tarkoitettu lähinnä perehdytykseen ja asioiden mieleen muistuttamiseen.

4 Robotiikka ja sen mahdollinen hyödyntäminen laskutuksessa

4.1 Tavoitteena tehokkaat laskutustoiminnot

Tehokkuutta laskutusprosessiin oli tarkoitus saada manuaalin käyttöönoton avulla. Sitä tarkasteltiin luvussa 3. Tässä luvussa käsitellään yksittäisten laskutustoimintojen tehostamista ja ohjelmistorobotiikan mahdollista hyödyntämistä toiminnoissa. Yritys X:n laskutustoimintoihin käytettyä aikaa on tarkasteltu helmikuun ajalta työntekijöiden omien kirjauksien perusteella. Käytössä on toiminnanohjausjärjestelmä Koho, johon muun muassa kirjataan ylös työaika ja asiakkaan työhön käytetty aika.

Ajankäytön lisäksi oli mietittävä toimintojen tyyppiä. Jos työ vie runsaasti aikaa, muttei ole niin yksinkertaista ja rutinoitua, että tehtävää voisi siirtää robotille tehtäväksi, ei se sovellu opinnäytetyön kehityskohteeksi.

Toiminnanohjausjärjestelmä Koho on helppokäyttöinen, sillä ainoa mitä työntekijän on tehtävä, on laittaa kello päälle töihin tullessaan, kellottaa eri asiakkaille ja toimintoihin kulunut aika ja päättää päivä pysäyttämällä kello. Seuranta kyseisessä tapauksessa ei ole aivan luotettava, sillä yritys X:n tarkennetut tehtävänimikkeet on otettu vasta vuoden 2018 alussa käyttöön ja on paljolti työntekijöistä riippuvaista, muistavatko he laittaa oikean toiminnon käyntiin. Seuranta antaa kuitenkin osviittaa, kuinka paljon eri toimintoihin on suurin piirtein kulunut aikaa kuukauden ajalta.

Taulukko 1 kuvaa aikaa, jota on kulunut helmikuussa yritys X:n laskutustoimintojen tekemiseen. Toiminnanohjausohjelma -Kohosta saatiin tulostettua kuukausiraportti, josta näkyy toimintoihin käytetty kokonaisaika kuukaudessa. Nämä näkyvät taulukon toisessa sarakkeessa kohdassa yhteensä helmikuu. Taulukkoon on lisätty myös päiväkohtainen ajankäyttö sarakkeeseen kolme, jossa on laskettu, kuinka paljon toimintoon on mennyt aikaa päivätasolla.

Taulukko 1. Laskustustoimintojen ajankäyttö helmikuussa 2018.

Tehtävä	Yht. helmikuu	Päiväkohtainen
Kuukausilaskutus	15,88	0,79
Käsittelykuluveloitukset	6,70	0,34
Laskujen tiliöinti	19,52	0,98
Luottokorttiveloitukset ja maksupäätetuittien käsittely	21,70	1,59
Manuaalilaskutuspyynnöt	14,92	0,75
Päivän laskutus	71,60	3,58
Reklamaatioiden käsittely ja korjaukset	53,07	2,65
Tilien täsmäytys	1,53	0,08
Yrittäjille tehdyt työt	0,68	0,03
Kuukausi- ja viikkopalaverit	2,00	0,10
yht.	192,68	10,88

Taulukosta 1 voi nähdä, että päivittäin tehtävien toimintojen ajankäyttö päivätasolla on suurempi kuin esimerkiksi kuukausittain tehtävän työn. Vaikka päivittäin tehtävä laskutustyö vie eniten aikaa kuukaudessa, se ei sovellu tässä tapauksessa kehityskohteeksi, koska työ on hyvin moninainen ja vaatii ihmisen älyä toteutuakseen.

Myöskin reklamaatioiden käsittely on sen verran moninaista ja jokainen tapaus on omanlaisensa, joten se jätetään kehityskohteena ulkopuolelle. Reklamaatioiden käsittely ja korjausten tekeminen vievät kuukausi- ja päivätasolla toiseksi eniten aikaa. Luottokorttiveloitusten tekemisessä ei voi hyödyntää robotiikkaa, koska se on tehtävä manuaalisesti maksupäätelaitetta käyttäen, joten se jää myös kehitysehdotusten ulkopuolelle.

Kolme seuraavaksi eniten aikaa vievää toimintoa ovat kuukausilaskutus, laskujen tiliöinti ja manuaalilaskutuspyynnöt. Näitä kolmea toimintoa tarkastellaan seuraavassa kappaleessa mahdollisena ohjelmistorobotiikan toimintakohteena.

4.2 Robotiikan mahdollinen hyödyntäminen

Edellisestä luvusta 4.1 valittiin mahdollisen kehityksen tarkastelukohteiksi kuukausilaskutus, laskujen tiliöinti ja manuaalilaskutuspyynnöt. Ohjelmistorobotiikka voisi tuoda jonkin verran tehokkuutta kaikkiin näihin toimintoihin. Seuraavissa kappaleissa avataan yksittäisiä toimintoja ja pohditaan ohjelmistorobotiikan mahdollista hyödyntämistä niihin.

Kuukausilaskutus tehdään kerran kuukaudessa, ja vaikka päivittäisellä tasolla työpanos ei ole kovin suuri, se vie kuukausitasolla aikaa työntekijältä yksinkertaisten toimintojen tekoon. Kuukausilaskutus on pitkälti tietojen keräilyä, jossa haetaan laskutettavia tietoja järjestelmästä ja siirretään toiseen järjestelmään ennen laskujen tekemistä. Koska kaikki tieto on jo olemassa, olisi kuukausilaskutuksen keräilyosuus mahdollista siirtää robotin työtehtäväksi. Tarkastus, laskutus ja laskuliitteiden tulostus jäisi työntekijälle, jolloin työhön käytettävä aika vähentyisi.

Robotti ohjelmoitaisiin tekemään työ samalla tavalla kuin ihminen sen tekee. Robotilla ei ole kuitenkaan työaikoja, joten se voi tehdä työn mihin kellonaikaan tahansa. Työntekijä hoitaa ajattelutyön ja lopullisen tarkistuksen ennen laskun lähettämistä. Robotti on työntekijän apulainen ja hoitaisi rutiinityöt, jolloin työntekijälle jäisi aikaa haastavampiin asiantuntijuustehtäviin ja asiakaspalvelun laatuun.

Laskujen tiliöinti tapahtuu verkossa tiliöintijärjestelmän kautta. Osa ostolaskuista tulee toimeksiantajan tiliöitäväksi ennen eteenpäin siirtymistä. Nämä laskut ovat sellaisia laskuja, jotka yritys X laskuttaa eteenpäin oikealta taholta. Kyseiset laskut tulevat toimeksiantajan käsiteltäväksi, jotta saadaan muodostettua ja lähetettyä laskut oikein lopulliselle laskun vastaanottajalle.

Jos lasku tulee verkkolaskuna, voi järjestelmä tunnistaa laskun tiedot, jolloin myös tiliöintiin voisi hyödyntää ohjelmistorobotiikkaa. Skannattuihin laskuihin tunnistus ei voisi toimia, joten myös robotiikan hyödyntäminen voi olla vaikeaa. Jonkinlainen alustava robotiikkatoiminto voisi toimia tiliöinnin kirjauksiin ja työntekijä tekisi loppuhyväksymisen ennen laskun lähtemistä eteenpäin. Toiminnon osittainkin robotisointi voisi avustaa työntekijää ajallisesti jonkin verran, joka toisi tehokkuutta toimintoon, joka nykyhetkellä vie aikaa.

Manuaalilaskutuspyyntöjä voi olla monenlaisia ja ne voi tulla usealta taholta. Osa pyynnöistä voi koskea ennakkolaskutusta, jolloin laskujen tiedot luodaan manuaalisesti laskutusjärjestelmään. Joissain tapauksissa työn määrä on niin pieni, että robotiikan hyödyntäminen olisi hyödytöntä.

Manuaalilaskutus voi olla myös työläämpi. Pyyntö voi koskea jonkin tietyn asiakkaan laskutusta, jolle laskut lähetetään kuukausittain. Tällöin laskutus tapahtuu koontimuodossa, jolloin kaikki kyseisen asiakkaan vuokraukset laskutetaan yhdellä

laskulla. Ohjelmistorobotiikka voisi tässä tilanteessa olla suuri apu, sillä tietoja joutuu usein siirtämään järjestelmästä toiseen ja osan tietoista on oltava kaikkia vuokrauksia koskien sama, jotta lasku muodostuu oikein ja yhtenä laskuna laskutusjärjestelmästä. Tämä vaatii työntekijältä aikaa ja tarkkaavaisuutta, mutta robotin tekemänä hoituisi sujuvasti, koska tiedot ovat jo olemassa järjestelmissä tai tiedostoissa.

Yhdellä laskulla laskutettavia vuokrauksia voi olla kymmeniä. Itse laskun tekeminen koettelee työntekijän kärsivällisyyttä sekä ihmisen tekemänä altistaa virheille. Jos laskulle syntyy virhe, on laskun korjaaminen vieläkin työläämpää, koska jokaista vuokrausta käsitellään yksitellen. Robotti hoitaisi laskun sisällön kokoamisen sujuvasti ja tarkkaavaisesti ja työntekijä tarkastaisi ja lähettäisi laskun eteenpäin.

4.3 Hyödyt ja haasteet

Robotiikan käyttöönotossa voi olla sekä hyötyjä että haasteita ja tässä luvussa pohditaan niitä yleisesti ja yritys X:n laskutustoimintoihin kohdistettuna. Kun robotiikan käyttöönottoa lähdetään suunnittelemaan, on selvitettävä, mihin toimintoihin sitä voisi mahdollisesti hyödyntää. Tiedon on oltava haettavissa jostain suoraan, jotta robotin on mahdollista siirrellä ja käsitellä tietoa. Kaikkiin toimintoihin se ei siis sovellu, kuten aikaisemmissa luvuissa todettiin. Haasteena on siis, että on tarkkaan selvitettävä, mitä toimintoja aletaan robotisoida, jotta työvaihe tehostuisi robotin käyttöönotosta.

Hyötyinä voidaan pitää sitä, että robotiikan käyttöönotto on melko pienikustanteista, eikä yhden toiminnon robotisointi veisi hirveästi aikaa. Vasta käyttöönoton jälkeisenä aikana ja seurantavaiheessa voidaan selvittää, kuinka paljon robotti tehostaisi toimintoa, esimerkiksi seuraamalla ajankäyttöä ja virheiden syntymistä verrattuna aiempaan. Epätietoisuus on haaste, mutta hyvällä pohjatutkimuksella ja ammattitaidolla, voidaan lähtötilanteessakin varmasti saada melko luotettava kuva lopputuloksesta.

Robotin tekemänä työ olisi virheettömämpää, sillä robotti kerää ja käsittelee tietoa suoraan järjestelmistä. Jos tieto on alun perin oikein, ei virheitä pitäisi pahemmin syntyä. Ihmisen tekemänä virheitä saattaa välillä syntyä. Vaikka työntekijä olisi yleisesti hyvin tarkkaavainen, kuuluu inhimillisyyteen, että virheitä saattaa syntyä. Hyötynä on, että virhealttius pienenesi robotiikan käyttöönoton myötä. Mahdollisuus kuitenkin on, että järjestelmävirheitä voi joskus syntyä tai tulla katkoksia verkkoyhteyksiin. Työntekijän tehtävänä on siis havaita ja reagoida tällaisiin virheisiin. Haaste on, että sähköisiin

järjestelmiin voi tulla vikoja. Nykyään tekemämme työ on pitkälti järjestelmien toimimisen varassa, joten järjestelmien toimivuusongelmien ei pitäisi tuoda uusia haasteita, kuin mitä jo on.

Jos yritys X:n toimintoihin sisällytettäisiin robotiikkaa, tekisivät robotti ja työntekijä hyvin paljon yhteistyötä. Esimerkiksi Excel-tiedostoihin kerätään tietoa päivän laskutuksesta ja hyödynnetään jälkikäteen. Tähän toimintoon ei olisi järkevää tai mahdollista hyödyntää robotiikkaa, koska työ on niin moninaista ja tarvitaan älyllistä ajattelua, jotta toiminto pystytään hoitamaan. Kuitenkin robotin käyttämä tieto olisi ensin työntekijän keräämää, joten jos virheitä on syntynyt alkuperäisiin tiedonlähteisiin, syntyisi väistämättä virheitä robotinkin työssä. Tämä tuo haastetta tietojen oikeellisuuteen. Robotin työhön voitaisiin esimerkiksi lisätä lisätarkastusvaihe, jossa robotti tekisi työntekijän tekemän päivittäisen laskutuksen keräilyn uudestaan eri näkökulmasta. Tämä voisi pienentää virhealttiutta yritys X:n toiminnoissa.

5 Lopuksi

5.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli selkeyttää ja tehostaa toimeksiantajan asiakkaan eli yritys X:n laskutustoimintoja. Yksi kokonainen ohjetiedosto helpottaa ohjeistuksen etsimistä ja antaa hahmotuksen asiakastyön kokonaisuudesta, vaikka yksi henkilö ei kaikkia toimintoja hoitaisikaan. Työn kokonaisuuden ja toimintojen yhteyden ymmärtäminen helpottaa työn tekemistä. Kun työntekijä näkee kokonaisen prosessin, on helpompi ymmärtää, miksi jotain yksittäistä toimintoa tehdään. Usein toiminnot ovat yhteyksissä toisiinsa, joten tekijä hahmottaa myös, mitä seurauksia on jatkoa ajatellen, jos tehtävän hoitaa tietyllä tavalla. Esimerkiksi jos laskulla vastaanottajan yritysnimi on virheellisesti kirjattu, voi siitä seurata laskureklamaatio ja lopulta laskun korjaaminen.

Yksityiskohtaiset ja päivitettyt ohjeistukset toimivat nykyisten työntekijöiden apuvälineenä, kun opetellaan uusia toimintoja sekä kun halutaan palauttaa mieleen harvemmin tehtyjen toimintojen tekeminen. Manuaali on apuna myös uusien tekijöiden perehdytyksessä. Kesällä 2018 toimeksiantajalla aloittava työharjoittelija pääsee heti tutustumaan ja hyödyntämään laskutusmanuaalia opitellessaan yritys X:n laskutustoimintojen tekemistä. Varmasti myös jatkossa tällaisia tilanteita on, että uusia tekijöitä on vähän väliä perehdytettävä toimintojen tekemiseen.

5.2 Kehitysehdotukset

Opinnäytetyössä oli tarkoitus selvittää, mitä laskustointoimintoja voisi tehostaa ohjelmistorobotiikkaa hyödyntäen. Lisäksi mietittiin, mitä hyötyjä ja haasteita ohjelmistorobotiikan käyttöönotosta tulisi. Mahdolliset kehityskohteet havaittiin, ja selvitettiin, miten robotiikkaa voisi näihin toimintoihin hyödyntää. Tarkempaa tarkastelua ja kehittämistä robotiikan käyttöönottoon voitaisiin tehdä jälkitutkimustyönä.

Ohjelmistorobotiikan käyttöönotossa on omat haasteensa, mutta myös hyötyjä hyvän pohjatyon jälkeen löytyy. Pienten investointitarpeiden ja lyhyen kehitystyön ansiosta ohjelmistorobotiikka olisi varmasti kokeilemisen arvoinen asia. Toimeksiantajan tarkoituksena on kehittää ja hyödyntää ohjelmistorobotiikkaa sekä toimeksiantajan omiin toimintoihin että asiakkaan toiveiden mukaan asiakasyritysten toimintoihin. Yritys X:n toimintoihin ei ole vielä robotiikkaa alettu toimeksiantajan toimesta kehittää, koska yritys X:n edustajat eivät ole toistaiseksi halunneet ottaa robotiikkaa lisäpalveluksi toiminnan tehostamiseksi. Toimeksiantaja voisi kuitenkin hyödyntää robotiikkaa, jotta yritys X:n laskustointoimintoja tekevien työntekijöiden aikaa riittäisi paremmin muidenkin asiakkaiden asiakastyön tekemiseen.

5.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyö lähti sujuvasti käyntiin vuoden 2017 loppupuolella. Toimeksiantajan kanssa löydettiin nopeasti kehitystä kaipaava aihe työlle. Sopimukset kirjoitettiin ja työ lähti etenemään. Työn alkuvaiheilla työn kokonaisuus oli vielä hieman sumea, joten tarkan suunnitelman tekeminen auttoi hyvin työssä alkuun.

Laskutusmanuaalia alettiin hahmotella ja koota heti vuoden 2018 alussa ja se valmistui tasaisesti kevään aikana. Yritys X:n laskustointoimintoja tehdessä saatiin päivitettyä manuaaliin ohjeistuksia toiminto kerrallaan. Jokaisesta toiminnosta lisättiin muutama kuvakaappaus järjestelmistä helpottamaan ohjeistuksen ymmärtämistä. Kaikkiin toimintoihin ohjeistuksen kirjoittaminen ei ollut niin yksinkertaista, koska kirjallisia ohjeita ei ollut entuudestaan tehty eikä toiminto ollut itselle tuttu. Tällöin joutui käyttämään enemmän aikaa selvittelytyöhön ennen ohjeistuksen kirjoittamista.

Lähteitä oli melko helppo löytää aiheeseen liittyen, sillä kirjallisuutta on paljon. Ainoastaan robotiikka oli aihe, josta ei vielä kovinkaan paljon löydy kirjoitettua

materiaalia, koska aihe on vielä tuore. Robotiikan syvempään tutkimiseen ei voitu lähteä tässä opinnäytetyössä johtuen lähdetiedon vajavaisuudesta ja ajanpuutteesta.

Käyttämäni lähteet vaikuttivat luotettavalta, sillä monessa lähteessä käsiteltiin hyvin paljon samankaltaisia asioita käsiteltävään aiheeseen liittyen. Lähteet olivat suurimmaksi osaksi kirjallaisia internetissä eli e-kirjoja. Ylen tekemään selvitykseen autonvuokrauksesta ei oltu kerrottu lähdetietoja, joten alkuperästä ei voida olla varmoja. On vain luotettava Ylen toimittajan sanaan, että on tiedusteltu asiaa suurimmilta autovuokraamoilta. Tässä asiassa lähdetiedon luotettavuutta voidaan kyseenalaistaa.

Opinnäytetyöryhmän tapaamiset ja esitysten pitämiset auttoivat pitämään työprosessin aikataulussa. Opettajan ja muiden ryhmäläisten kommenttien avulla työn tulokseen saatiin ulkopuolinen mielipide ja niiden avulla sain kehitettyä työtäni paremmin. Oli hyvä myös saada kuulla muiden opinnäytetöiden etenemisestä ja töiden sisällöstä prosessin aikana, josta saattoi saada vaikutteita ja näkökulmia omaan työhönsä.

Kiireinen aikataulu kevään aikana epäilytti aluksi, että ehtikö työ valmistua ajallaan ja saako työhön panostettua tarpeeksi. Työprosessi eteni kuitenkin tasaisesti ja aikataulussa pysyttiin, joten aika riitti työn tekemiseen, kun takapakkeja ei päässyt syntymään. Opinnäytetyöryhmän asettama aikataulu ja oma työnteko opinnäytetyöaiheen parissa auttoivat saamaan työn ajoissa valmiiksi.

Ajan puutteen takia opinnäytetyö keskittyi laskutusmanuaaliin, koska siitä olisi suurempi apu toimeksiantajalle uusien työntekijöiden perehdytyksen takia. Robotiikan hyödyntämistä voitaisiin pohtia ja tarkastella laajemmin, mutta se jääköön yksistään seuraavan projektin aiheeksi.

Jää nähtäväksi jatkossa, kuinka paljon laskutusmanuaalia tullaan hyödyntämään ja kuinka suuri apu siitä on laskutustyön välineenä. Olen tyytyväinen, että työ saatiin ajallaan valmiiksi ja lopputuloksesta on ollut ainakin itselleni suuri hyöty. Yritys X:n laskutustyön kokonaisuus on työprosessin myötä selkiytynyt huomattavasti.

Lähteet

Ansamäki, Pia 2017. Sujuva verotarkastus. Vastaa 2017 ilmestynyttä kirjaa. Alma Talent- verkkopalvelu. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/DAIBBXDTEB#kohta:SUJUVA\(\(20\)VEROTARKASTUS\(\(20\)\(\(2013\)\(\(20\)Opas\(\(20\)asiakkaalle\(\(20\)](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/DAIBBXDTEB#kohta:SUJUVA((20)VEROTARKASTUS((20)((2013)((20)Opas((20)asiakkaalle((20).). Luettu 20.2.2018.

Asiakasrekisteri ja asiakastiedon hallinta. Zoho CRM. <http://www.zapps.fi/asiakasrekisteri/>. Luettu 20.4.2018.

Bragg, Steven M. 2013. Accounting Best Practices. ProQuest Ebook Central, Wiley. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/metropolia-ebooks/detail.action?docID=1132562>. Luettu 15.2.2018.

Deloitte: Automate this. The business leader's guide to robotic and intelligent automation. 2015. Deloitte Development LLC. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/process-and-operations/us-sdt-process-automation.pdf>. Luettu 16.2.2018.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere. Julkaisuun viitattu teoksessa Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2009 - 2012. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto Tampereen yliopisto. Tampere. http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf. Luettu 11.4.2018.

Fischer, Merja 2017. Robotit tuovat työtä Suomeen – todellakin. Staria. <http://www.staria.fi/fi/robotit-tuovat-tyota-suomeen-todellakin/?hsCtaTracking=5ad92fe8-be77-4f11-b48d-dbe1c9a26024%7C3c4dca09-8250-4b22-acc6-667b78cb97c7>. Luettu 16.2.2018.

Halonen, Kaarina & Steiner MajLis 2009. Tilintarkastusprosessi käytännössä. Vastaa 2009 ilmestynyttä kirjaa. Alma Talent- verkkopalvelu. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/IAJBHXHTCF#kohta:2>. Luettu 20.2.2018.

Helsingin HAO 14.2.2013 13/0191/4.

Jauhiainen, Riikka 2017. Vihdoin valonpilkahdus vuokra-auto markkinoilla. YLE. <https://yle.fi/uutiset/3-9733149>. Luettu 10.2.2018.

Jokinen, Mika & Pamppunen, Juha 2017. Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Verohallinto. https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48090/laskutusvaatimukset_arvonlisaverotukses3/. Luettu 25.2.2018.

Jokinen, Miika & Kojonkoski, Mervi & Takalo, Tero 2017a. Käytännön arvonlisäverotus. Suomen tilintarkastajat ry. ST-Akatemia, Helsinki. Luku 3: Palvelujen myynti > Palvelujen myynti pääsääntöisesti arvonlisäverollista. <https://www-stakatemiaonline-fi.ezproxy.metropolia.fi/lukutila/kaytalv#3%20Palvelujen%20myynti%20:3.1%20Palvelujen%20myynti%20pääsääntöisesti%20arvonlisäverollista%20>. Luettu 15.2.2018.

Jokinen, Miika & Kojonkoski, Mervi & Takalo, Tero 2017b. Käytännön arvonlisäverotus. Suomen tilintarkastajat ry. ST-Akatemia, Helsinki. Luku 7: Rekisteröitymisvelvollisuus ulkomailla > Rekisteröitymisvelvollisuus palvelukaupassa ulkomailla > Kuluttajille mydyt palvelut. <https://www-stakatemiaonline->

fi.ezproxy.metropolia.fi/lukutila/kaytalv#7%20Rekisteröitymisvelvollisuus%20ulkomailla%20:7.6%20Rekisteröitymisvelvollisuus%20palvelukaupassa%20ulkomailla%20:7.6.2%20Kuluttajille%20myydyt%20palvelut%20. Luettu 15.2.2018.

Jokinen, Miika & Kojonkoski, Mervi & Takalo, Tero 2017c. Käytännön arvonlisäverotus. Suomen tilintarkastajat ry. ST-Akatemia, Helsinki. Luku 5: Arvonlisäveron laskeminen ja laskumerkinnot. <https://www-stakatemiaonline-fi.ezproxy.metropolia.fi/lukutila/kaytalv#5%20Arvonlisäveron%20laskeminen%20ja%20askumerkinnot%20>. Luettu 15.2.2018.

Kaasinen, Mikko. Ohjelmistorobotiikka automatisoi rutiinityöt robotin hoidettavaksi. CGI. <https://www.cgi.fi/bi/ohjelmistorobotiikka>. Luettu 16.2.2018.

Karkimo, Ari 2017. Pelko pois: automatisointi ei syö työpaikkaasi – paitsi jos teet näitä hommia. Tivi. https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/pelko-pois-automatisointi-ei-syo-tyopaikkaasi-paitsi-jos-teet-naita-hommia-6623882. Luettu 16.2.2018.

Kaupparekisteri. Patentti- ja rekisterihallitus. <https://www.prh.fi/kaupparekisteri.html>. Luettu 20.4.2018.

Khalid, Zahid 2010. Optimizing Back Office Operations: Best Practices to Maximize Profitability. John Wiley & Sons, Incorporated. ProQuest Ebook Central. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/metropolia-ebooks/detail.action?docID=487690>. Luettu 15.2.2018.

Klemola, Anne & Hyttinen, Pekka 2014. Kansainvälisen kaupan arvonlisäverotus. ST-Akatemia, Helsinki. ST-Akatemia Online-palvelu. Luku 5: Palveluiden ulkomaankauppa > Palvelun myynti muille kuin elinkeinonharjoittajille > Kuluttajakaupan poikkeussäännöt > Kuljetusvälineen vuokraus kuluttajalle. <https://www-stakatemiaonline-fi.ezproxy.metropolia.fi/lukutila/eb02kanv#5%20Palveluiden%20ulkomaankauppa%20:5.3%20Palvelun%20myynti%20muille%20kuin%20elinkeinonharjoittajille%20:5.3.3%20Kuluttajakaupan%20poikkeussäännökset%20:5.3.3.6%20%20Kuljetusvälineen%20vuokraus%20kuluttajalle%20>. Luettu 12.2.2018.

Korkolaki 20.8.1982/633.

Korttimaksujen tilityspalvelun sopimusehdot. 2017. Nets. https://www.nets.eu/globalassets/documents/compliance--contract-management/acquiring_terms_conditions_fi_201712_2051.pdf. Luettu 27.3.2018.

Lahti, Sanna & Salminen Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Vastaa 2014 ilmestynyt kirjaa. Alma Talent -verkkopalvelu. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/HADBFXJTFF#kohta:2>. Luettu 15.2.2018.

Laki pysäköinninvalvonnasta 17.6.2011/727.

Leppiniemi, Jarmo & Kaisanlahti, Timo 2016. Kirjanpitolaki-Kommentaari. 4. Uudistettu painos. Alma Talent- verkkopalvelu. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/CAGBFXGUG#kohta:KIRJANPITOLAKI\(\(20\)kommentaari\(\(20\)\)](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/CAGBFXGUG#kohta:KIRJANPITOLAKI((20)kommentaari((20))). Luettu 24.02.2018.

Leppiniemi, Jarmo & Kykkänen, Tapani 2015. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 9. Uudistettu painos. <https://verkkokirjahylly-almatalent->

fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/JADBFXGUG#kohta:KIRJANPITO,((20)TILINP((c4)((c4)T((d6)S((20)JA((20)TILINP((c4)((c4)T((d6)KSEN((20)TULKINTA((20). Alma Talent-verkkopalvelu. Luettu 14.2.2018.

Liikevaihto. Tilastokeskus. [Http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/lvaihto.html](http://www.tilastokeskus.fi/meta/kas/lvaihto.html). Luettu 25.2.2018.

Lindström, Jyrki 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 4. Uudistettu painos. Alma Talent-verkkopalvelu. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/EAFBHXBTCE#kohta:LUOTONVALVONTA\(\(20\)JA\(\(20\)SAATAVIEN\(\(20\)PERINT\(\(c4\)\(\(20\). Luettu 25.2.2018.](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/EAFBHXBTCE#kohta:LUOTONVALVONTA((20)JA((20)SAATAVIEN((20)PERINT((c4)((20)

Lumme, Riitta & Leinonen, Raini & Leino, Mia & Falenius, Mia & Sundqvist, Leena 2006. Monimuotoinen/ toiminnallinen opinnäytetyö. Virtuaalinen ammattikorkeakoulu. [Http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html](http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html). Luettu 15.4.2018.

Luotonvalvoja. 2017 - 2018. Yritys X. Sähköposti - ja puhelinkeskustelut.

Neilimo, Kari & Uusi-Rauva, Erkki 2015. Johdon laskentatoimi. 6.-7. Uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Nets. Powering digital payments. <https://www.nets.eu/fi-fi/nets/Pages/default.aspx>. Luettu 27.3.2018.

Niskakangas, Heikki 2014. Johdatus Suomen verojärjestelmään. 3. Uudistettu painos. Alma Talent-verkkopalvelu. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/HABBXXBTABEEC#kohta:2>. Luettu. 29.2.2018.

Niskavaara, Eeva 2017. Yritystaloutta esimiehille. 3. Uudistettu painos. Alma Talent-verkkopalvelu. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/EACBDXDTEB#kohta:YRITYSTALOUTTA\(\(20\)ESIMIEHILLE\(\(20\). Luettu 29.2.2018.](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/EACBDXDTEB#kohta:YRITYSTALOUTTA((20)ESIMIEHILLE((20)

Ohjelmistorobotiikka = Taloushallinnon pisin kehitysloikka. Alma Talent. <https://events.almatalent.fi/robotiikka-taloushallinnossa/>. Luettu 30.3.2018.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOY. Helsinki.

Pitkänen, Olli & Tiilikka, Päivi & Warma, Eija 2013. Henkilötietojen suoja. VATAA 2013 ilmestynyttä kirjaa. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/JAFBBXXTBBAEC#kohta:HENKIL\(\(d6\)TIETOJEN\(\(20\)SUOJA\(\(20\)Alma Talent -Verkkopalvelu](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/JAFBBXXTBBAEC#kohta:HENKIL((d6)TIETOJEN((20)SUOJA((20)Alma Talent -Verkkopalvelu). Luettu 15.2.2018.

Rihti, Mari 2017. Digitalisaatio tarkoittaa...eli mistä on ihan oikeasti kyse. Telia. <https://www.telia.fi/yrityksille/artikkelit/artikkeli/digitalisaatio-tarkoittaa>. Luettu 20.4.2018.

Rikoslaki 19.12.1889/39.

Suomen Autovuokraamojen Liitto ry:n yleiset vuokrausehdot. 2012. Suomen Autovuokraamojen liitto. [Http://www.autovuokraamoliitto.fi/j3/images/pdf/ehdot_fi.pdf](http://www.autovuokraamoliitto.fi/j3/images/pdf/ehdot_fi.pdf). Luettu 10.2.2018.

Suorite. Suomisanakirja. <https://www.suomisanakirja.fi/suorite>. Luettu 20.4.2018.

Tuotannontekijä. 2015. Tieteen termipankki.

<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Nimitys:tuotannontekijä>. Luettu 20.4.2018.

Ulkomaankaupan arvonlisäverotus. 2017. Verohallinto. https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/tietoa-yritysverotuksesta/arvonlisaverotus/ulkomaankaupan_arvonlisaverotus/. Luettu 4.3.2018.

Velkakirja ja saatava. Minilex. <https://www.minilex.fi/a/velkakirja-ja-saatava>. Luettu 27.2.2018.

X. 201X. Toimeksiantaja. <http://...> . Luettu X.X.2018.

Viitetiedot. LVISNet. <http://www.lvisnet.fi/viitetiedot.html>. Luettu 20.4.2018.

Äärilä, Leena & Nyrhinen, Ritva & Hyttinen, Pekka & Lamppu, Kaisa 2017.

Arvonlisäverotus käytännössä. Alma Talent. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/HAEBBXTBBAED#kohta:Arvonlis\(\(e4\)verotus\(\(20\)k\(\(e4\)yt\(\(e4\)nn\(\(f6\)ss\(\(e4\)\(\(20](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/HAEBBXTBBAED#kohta:Arvonlis((e4)verotus((20)k((e4)yt((e4)nn((f6)ss((e4)((20). Luettu 18.2.2018.

Käsitteiden määritelmiä

Asiakasrekisteri

Sisältää keskeiset tiedot yrityksen asiakkaista, kuten yritystiedot ja osoitetiedot (Asiakasrekisteri ja asiakastiedon hallinta).

Digitalisaatio

Selkeää määritelmää digitalisaatiolle ei ole, mutta se on muun muassa lomakkeiden sähköistämistä (Rihti 2017).

Huolimattomuus

Huolellisuuden laiminlyönti vahinkojen välttämiseksi (Rikoslaki 1889, 3 luku §).

Kaupparekisteri

Patentti- ja rekisterihallituksen hallinnoima rekisteri, joka sisältää tietoja yrityksistä (Kaupparekisteri).

Suorite

Tuote tai palvelu, joka syntyy prosessin tai suorituksen tuloksena (suorite).

Toiminto ja prosessi

Organisaatioiden tekemistä voidaan kuvailla toiminnoilla. Toimintoa on kuvailevaa tekemistä esimerkiksi asiakkaan palvelu tai palkkojen laskeminen. Peräkkäisistä toiminnoista muodostuu prosessi, joka mahdollistaa esimerkiksi tuotteen syntymisen. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 149.)

Tuotannontekijä

Voimavara hyödykkeen eli tavaran tai palvelun valmistumiseksi, esimerkiksi työvoima, pääoma tai luonnonvarat (tuotannontekijä. 2015).

Viitetieto

Tieto, jonka avulla tapahtuma saadaan kohdennettua (Viitetiedot).

Laskutusmanuaalin sisällysluettelo

Sisällys

1 Laskutuksen tehtävät kootusti	1
2 Yhteyshenkilöt	1
2.1 Vastuuhenkilöt	1
2.2 Toimipisteiden yhteyshenkilöt	2
2.3 Yrittäjät	2
3 Käytössä olevat järjestelmät ja Seuranta-Excel -tiedostot	2
3.1 VPN	2
3.2 Enterprise-laskutusjärjestelmä	3
3.3 Wizard-varausjärjestelmä laskutustietojen siirtoon	4
3.4 Aditro Workflow -tiliöintiohjelma	6
3.5 Merlin-vuokrasopimukset	7
3.6 Sähköposti	7
3.7 Korjaukset laskutukseen -Excel	8
3.7.1 Tulossa laskutukseen -välilehti	8
3.7.2 Laskutuksessa-välilehti	9
3.7.3 Laskutettu-välilehti	9
3.7.4 Laskufilet-välilehti	9
3.8 Superkasko	9
3.9 1705-tili	10
3.10 1710-tili	10
3.11 1712-tili	10
3.12 Käsittelykulut ja sakot	10
3.13 Automme maakunnissa	11
4 Päivän laskutus	12
4.1 Tiedostojen ajo	12
4.2 Word-tiedostojen käsittely ja korjaaminen	14
4.3 Tulossa laskutukseen -päivän korjaukset	20
4.4 Laskutukseen tulevien korjausten keräily sähköpostista	21
4.5 Book It -markkinointikyselyajo	21
4.6 Edellisen päivän sähköposti- ja paperilaskujen lähettäminen	22
4.7 American Express- ja Diners-koontilaskujen tulostus ja luottokorttiveloitukset	23
5 Päivittäin tai pyydettäessä	25
5.1 Käsittelykulu-veloitukset	25
5.2 Maksupäätekuittien käsittely (sähköpostista)	28

5.3 Laskureklamaatioiden käsittely ja korjaukset laskuihin.....	29
5.4 Yrittäjien ostolaskujen tiliöinnit ja laskutus eteenpäin.....	30
6 Pyyntöjen mukaan.....	32
6.1 Lisäveloitukset luottokortilta/laskuna.....	32
6.2 Hyvitykset asiakkaan pankkitilille.....	32
6.3 Ennakkolaskutus.....	32
6.4 Polttoaineveloitukset.....	33
6.5 Korjaukset päämiehen laskuihin.....	33
6.6 Asiakasrekisterin päivitys.....	33
7 Kuukausittain.....	35
7.1 Superkasko teknisten vikojen koontilaskutus.....	35
7.2 Laskuttamattomat tilaukset koontilaskuna.....	36
7.3 Nox-kampanja.....	36
7.4 Tilien 1710, 1712 ja 1705 täsmäytys.....	36
7.5 Kuunvaihteen laskutus.....	38
8 Kuukausilaskutus.....	38
8.1 Laskutusjärjestelmän käyttömaksut yrittäjiltä.....	38
8.2 Autoalan yrityksen kuukausilaskutus.....	40
8.3 Kurssien tallennus.....	40
8.4 1. Wizard-maksujen keräily.....	41
8.5 Rental-, Referral- ja Bonus-maksut.....	42
8.6 1. Wizard-maksujen ja Rental-, Referral- ja Bonus-komissoiden laskutus.....	44
8.7 2. Wizard-maksujen keräily ja laskutus.....	45
8.8 Lisenssi- ja yhteismarkkinointimaksu sekä muilta/muille hyvitykset.....	45
8.9 Automme maakunnissa -laskutus.....	47
8.10 Filezilla- ja Amadeus-järjestelmien kautta tehtyjen varausten laskutus.....	47
8.11 Noutohuollot.....	50
8.12 ESC-vuokrat.....	50
8.13 Laskutettavat autot yrittäjiltä.....	51
8.14 Lentokenttävuokrat yrittäjiltä.....	51
8.15 Hansel-laskutus palkkio.....	52
8.16 Vuosihyvitykset.....	52
8.17 Interface ja Comissio.....	52

Haastattelukysymykset laskutusmanuaalin toimimisesta

1. Miten kuvailisit manuaalin rakennetta?
2. Onko manuaali selkeälukuinen, kuvaile?
3. Miten olet hyödyntänyt laskutusmanuaalia, onko siitä ollut apua?
4. Mitä hyviä ominaisuuksia manuaalissa on?
5. Mitä olisit itse muuttanut manuaalista?
6. Uskotko, että manuaalista on hyötyä jatkoa ajatellen? Vastaa muutamalla sanalla.