

Laskutus, perintä ja pääoman sitoutuminen  
Case: Laskutus- ja reskontraohjelman  
käyttöönotto maaseutuyrityksessä



Mäkipelkola, Elina

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Hyvinkää

**Laskutus, saatavien perintä ja pääoman sitoutuminen  
Case: Laskutus- ja reskontraohjelman  
käyttöönotto maaseutuyrityksessä**

Elina Mäkipelkola  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2010

Elina Mäkipelkola

**Laskutus, saatavien perintä ja pääoman sitoutuminen**  
**Case: Laskutus- ja reskontraohjelman käyttöönotto**

Vuosi 2010

Sivumäärä 32

---

Työn tarkoituksena oli selvittää millaisilla keinoilla yritys voi laskutuksen kautta nopeuttaa saatavien kertymistä yrityksen kassaan sekä millaisia perintäkeinoja yrityksellä on käytettävissään, jos saatavien kertyminen viivästyy niin, että perintä on aiheellista. Saatavien kertyminen yrityksen kassaan mahdollisimman nopeasti on tärkeää siksi, että niihin sitoutuu paljon pääomaa, joka on poissa yrityksen omasta käytöstä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli käyttöönottaa maataloutta harjoittavalle yritykselle laskutus- ja reskontraohjelma. Yrityksellä on ollut vaikeuksia kotiuttaa saataviaan, joten yrityksen kanssa yhteistyössä päätettiin käyttöönottaa sille laskutus- ja reskontraohjelma. Käyttöönoton ohella mietittiin keinoja, joita ohjelma tarjoaa siihen, että saatavat ovat yrityksen käytössä mahdollisimman nopeasti.

Työssä käsitellään laskutusta, reskontraa, perintää ja sitä miten nämä vaikuttavat pääoman sitoutumiseen. Ohjelman käyttöönoton yhteydessä on selvitetty minkälaisia toimenpiteitä käyttöönotto aiheutti, ja minkälainen yrityksen aikaisempi käytäntö on ollut.

Tiedonkeruumenetelmänä on käytetty haastatteluja sekä osallistuvaa havainnointia. Haastattelusta on saatu tietoa yrityksen aiemmasta talouden hoidosta ja laskutusohjelman käytöstä, jonka pohjalta on voitu aloittaa ohjelman käyttöönotto. Osallistuva havainnointi tarkoittaa tässä tapauksessa sitä, että olen itse ollut mukana käyttöönotossa.

Pienillä muutoksilla yrityksen laskutuskäytänteissä saadaan aikaan kehitystä, joilla voidaan nopeuttaa saatavien tuloa yrityksen kassaan. Laskutuksessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että yrityksellä on oikeat ja riittävät tiedot niin asiakkaasta kuin toimituksestakin. Myyntireskontran avulla taas voidaan seurata saamisten tuloa ja tarttua ajoissa niihin saataviin, jotka eivät ole tulleet ajallaan yrityksen kassaan. Luottohallinnon rooli nousee myös esiin, sillä on tärkeää ottaa selvillä asiakkaan maksukyky ja tällä tavoin pyrkiä estämään mahdollisten luottotappioiden synty. Kuitenkaan ei aina voida edes näillä keinoilla taata sitä, että yritys saa saatavansa silloin kuin pitäisi. Tällaisia tilanteita varten tulisi yrityksellä olla systemaattinen ja tehokas perintäprosessi.

Asiasanat: laskutus, reskontra, luottohallinto, pääoman sitoutuminen

Elina Mäkipelkola

**Invoicing, collecting the debts and commitment of capital  
Case: Putting use the invoice and ledger software**

Year	2010	Pages	32
------	------	-------	----

---

The aim of this research was to find out how companies through billing can speed up the collection of the debts and what kinds of actions can be taken in a situation where the debts have been delayed so badly that the collecting of the debts is required. Collecting the debts as quickly as possible and getting money back to company's account is very vital from company's point of view because the debts commit a lot of company's capital which is unavailable for company's own use.

The aim of the study was start up the use of the billing and ledger software in a small agricultural company. The company has had difficulties in collecting the debts and in cooperation with the company we decided to start using the billing and ledger software in that company. During the start of the software's use we tried to find out what kind of ways does the software offer to speed up the collection of the debts.

This study deals invoicing, ledger, collecting the debts and how these matters affect the capital commitment. While the software was put in use, the required actions and company's former system has been clarified.

The data was collected by interviewing and observation. Via interviewing I got the information concerning company's former financial process and use of the billing program. Based on that information we could start the use of the billing and ledger software. Participating observation in this study means that I have participated in starting the use of new software.

Small changes in company's invoicing can achieve development which can fasten money coming to the company's account. In invoicing the company should have enough information about the customer and the delivery. The ledger helps company to follow income on the paid debts and also to be aware of delayed debt payments. It is also very important to check out customers' ability to pay and that way try to prevent credit losses. However even by these ways it is not definite that company can get its money of the debts when it is supposed. For these kinds of situations the company should have an effective way to collect the debts.

Key words: Invoicing, ledger, credit management, commitment of capital

## SISÄLLYS

1. Johdanto .....	6
2. Taloushallinto ja laskutusprosessi .....	7
2.1. Laskutusprosessi .....	8
2.2 Laskutus .....	10
2.2.1 Laskut ja toimitukset.....	11
2.2.2 Toimitusehdot .....	11
2.2.3 Toimitustapa ja - aika.....	12
2.2.4 Maksuehdot .....	13
2.2.5 Reklamaatiot.....	13
2.2.6 Viivästyskorko .....	14
2.3 Asiakastiedot ja tuoterekisteri .....	14
2.4 Myynti- ja ostoreskontra.....	14
3. Saamiset, luottohallinto ja perintä.....	16
3.1 Saamisten analysointi .....	16
3.2 Luottohallinto .....	18
3.3 Perintä .....	19
4. Yritys, ohjelman käyttöönoton tausta, tavoitteet ja lähtötilanne.....	22
4.1 Käyttöönotto.....	22
4.2 Tavoitteet ja odotukset .....	23
4.3 Laskutus ja perintäprosessi .....	24
4.4 Käyttöönoton käytännön toteutus .....	26
4.4.1 Laskutusohjelman käyttöönotto.....	26
4.4.2 Laskituksen keinot vaikuttaa saatavien kertymiseen .....	27
4.5 Reskontran käyttöönotto .....	28
5. Päätelmät.....	29
Lähteet .....	32
Kuviot ja taulukot.....	33

## 1. Johdanto

Menestyvän yritystoiminnan taustalla on yrityksen ydinosaamisen lisäksi monia muita tärkeitä asioita. Näistä ehkä suurin ydinosaamisen jälkeen on talouden oikeanlainen hoitaminen, sillä ilman ei suju muukaan toiminta. Riippuen yrityksen koosta on talouden hoito joko hoidettu itse tai ulkoistettu sen hallitsevalle yritykselle. Suurilla yrityksillä on usein omat osastonsa, jotka käsittelevät talousasiat, mutta pienet yritykset hoitavat usein talouden itse. Pienissä yrityksissä hämärtyy usein tilitoimiston ja yrityksen välinen työnjako, joka tulee yritykselle pahimmassa tapauksessa erittäin kalliiksi. Yksinkertaisimmillaan työnjako on se, että yritys hoitaa itse laskutuksen, reskontran, ostolaskujen maksamisen ja kuukauden lopussa toimittaa tiliotteet, tositteet, kuukauden laskutuksen ja avoimen reskontran. Tämän jälkeen tilitoimisto suorittaa loput eli tekee kirjanpidon, laskee arvonlisäverot ja palkkaperusteiset työnantajasuoritukset.

Varsinkin huonona taloudellisena aikana on yrityksen kannalta tärkeää, että saatavat asiakailta tulevat sovittuna aikana ja oikeanmääräisinä. Saatavien erääntyminen ja niiden periminen ovat erittäin kallista yritykselle ottaen huomioon pääoman sitoutumisen ja perimistoinnin kulut.

Kohdeyrityksenä on maataloutta harjoittava yritys. Valitsin tämän yrityksen työni kohteeksi, sillä yrityksellä on hallussaan sen ydinosaaminen mutta taloudenhoidossa on paljon kehitettävää. Pääasiassa vaikeudet suoritusten kerryttämisessä kassaan oli syy, jonka vuoksi yrityksen valitsin työni kohteeksi.

Tiedonkeruumenetelmänä on käytetty keskusteluja sekä osallistuvaa havainnointia. Keskusteluista on saatu tietoa yrityksen aiemmasta talouden hoidosta ja laskutusohjelman käytöstä, jonka pohjalta on voitu aloittaa ohjelman käyttöönotto. Osallistuva havainnointi tarkoittaa tässä tapauksessa sitä, että olen itse ollut mukana käyttöönotossa.

Työn tavoitteena on selvittää, millaisilla keinoilla yritys voi laskutuksen kautta nopeuttaa saatavien kertymistä kassaan sekä millaisia perintäkeinoja yrityksellä on käytettävissään, jos saatavien tulo viivästyy niin, että perintä on aiheellista. Saatavien kertyminen yrityksen kassaan mahdollisimman nopeasti on tärkeää siksi, että niihin sitoutuu paljon pääomaa, joka on poissa yrityksen omasta käytöstä.

## 2. Taloushallinto ja laskutusprosessi

Taloushallinnon tehtävänä on tuottaa yrityksen johtamista avustavia ja taloutta kuvaavia raportteja sekä osallistua yrityksen talouden johtamiseen ja valvontaan. Liiketoiminnan taloushallinnon päätehtäväksi on perinteisesti ymmärretty yrityksen taloutta kuvaavien raporttien laatiminen. Tämän perusteella on taloushallinnon tehtävien katsottu kohdistuvan lähinnä laskentatoimen alueelle. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 12-13.)

Laskentatoimen tehtävä voidaan määritellä seuraavasti: kerätä ja rekisteröidä toimintaa ja taloutta koskevia tietoja sekä niiden perusteella laatia laskelmia ja raportteja sidosryhmille. Siitä voidaan erottaa kaksi osa-alueita hyväksikäytön näkökulmasta. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 139.) Nämä osa-alueet ovat:

- Rahoittajien laskentatoimi
- Johdon laskentatoimi

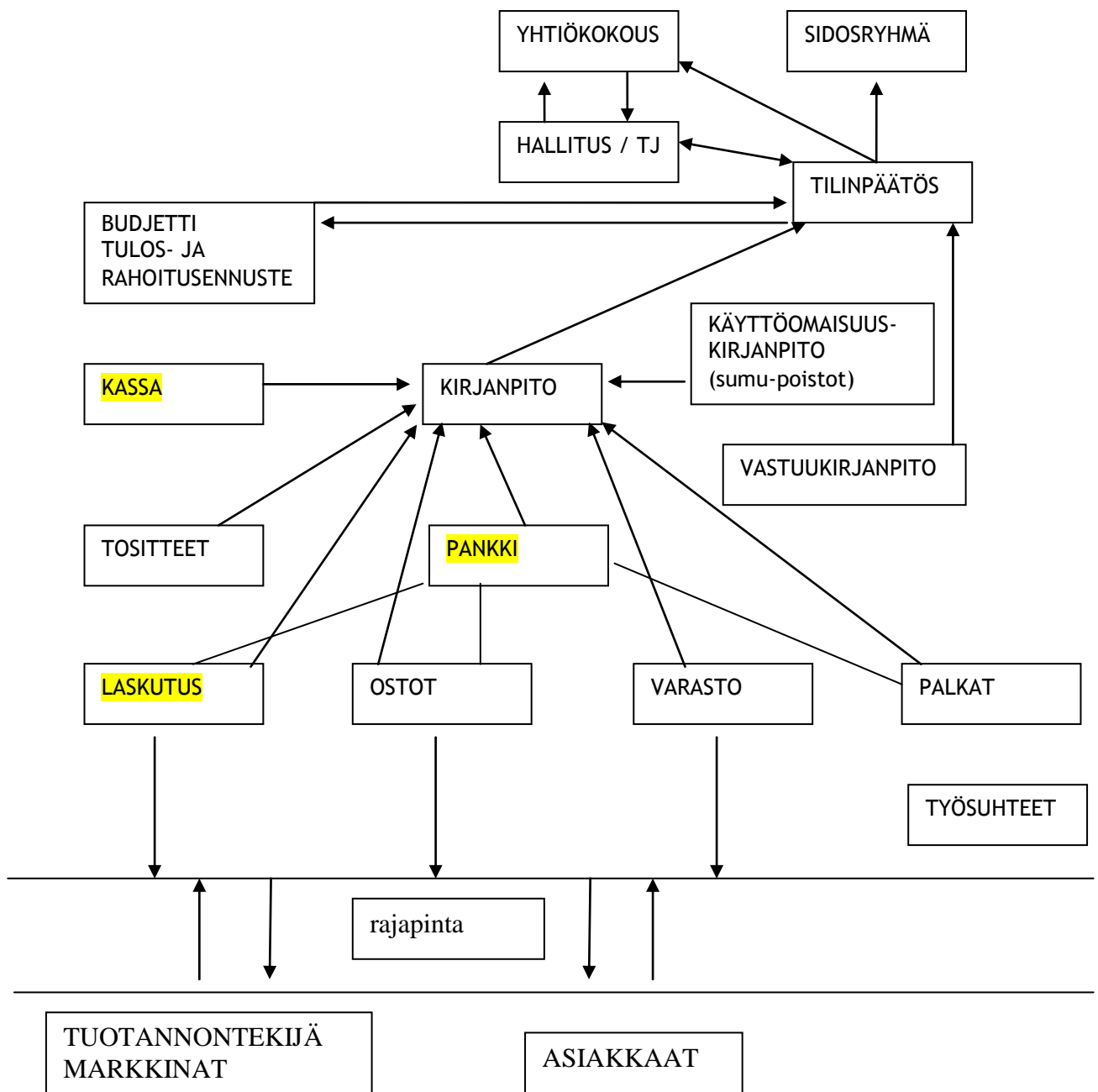
Rahoittajien laskentatoimen muodostaa liikekirjanpito ja tilinpäätös. Näistä kahdesta kertyvä informaatio palvelee erityisesti yrityksen ulkoisia sidosryhmiä, kuten lainanantajia. Rahoittajien laskentatoimesta kertyvä tieto on lakisääteistä ja se perustuu menneisyyteen. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 139.)

Päädokumenttina voidaan pitää tilinpäätöstä, johon kuuluvat tuloslaskelma ja tase. Tase on pitkävaikutteisten menojen, rahavarojen ja saatavien sekä pääomarahoituserien laskelma. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 12-13.)

Tuloslaskelmasta käy ilmi yrityksen tulot ja menot sekä yrityksen tilikauden tulos. Johdon laskentatoimi tuottaa informaatioita yrityksen johdolle ja henkilöstölle. Tämä informaatio on avuksi asioissa, jotka koskevat yrityksen toiminnan ohjaamista ja siihen liittyvää päätöksentekoa. Se on toisin kuin rahoittajien laskentatoimi tulevaisuuteen suuntautuvaa ja usein ennusteisiin perustuvaa. (Neilimo & Uusi-Rauva 2005, 139.)

## 2.1. Laskutusprosessi

Yrityksen taloushallinto koostuu useista eri osatoiminnoista. Jokaisen yrityksen talousprosessiin liittyy kuitenkin tietyt perustoiminnot. Nämä toiminnot ja niiden suoritustapa riippuvat kuitenkin yrityksen toimialasta ja koosta. Toiminnot voidaan tehdä joko manuaalisesti tai käyttäen apuna ATK-järjestelmiä. (Viitala 2006, 29.) Tässä työssä keskitytään yrityksen laskutus- ja perintäprosessiin, jotka ovat osa alla olevaa yrityksen taloushallinnon toteutusta. Kuvio 1 kuvaa tyypillistä yrityksen taloushallinnon toteutusta.



Kuvio 1: Taloushallinnon prosessit ja informaation siirtyminen (Viitala 2006, 30.)

Kuviosta käyvät ilmi taloushallinnon rutiinit, kuten laskutus, reskontra, palkkahallinto, pankkitapahtumat ja kassa. Näistä koostuu yrityksen kirjanpito, jonka tuloksena saadaan tuotettua erilaisia raportteja niin yrityksen tulevaisuuden ennusteiden tekoon kuin yrityksen sidosryhmille. Esimerkkinä sidosryhmästä mainittakoon lainanantajat. Raportteja, joista näitä ennusteita voidaan tehdä, ovat esimerkiksi yrityksen tilinpäätös, joka koostuu tuloslaskelmasta ja taseesta. Esimerkkinä tällaisista ennusteista on talouden ennustelaskelmat kuten rahoituksen ja investointien suunnittelu. (Viitala 2006, 52.)

Laskutus on erittäin tärkeä hoitaa mahdollisimman nopeasti, sillä käyttöpääoma, joka on sitoutuneena myyntisaamisiin, on poissa yrityksen käytöstä. Käyttöpääoma on se osa yrityksen pääomasta, joka tarvitaan päivittäisen toiminnan kattamiseen. Sillä tarkoitetaan sellaista liiketoiminnan rahoitustarvetta, joka on katettava joko korollisella vieraalla pääomalla tai omalla pääomalla. Käyttöpääoma saadaan laskettua seuraavasti:

myyntisaamiset  
 + vaihto-omaisuus  
 + vaihto-omaisuudesta maksetut ennakkomaksut  
 - ostovelat  
 - saadut ennakot  
 =käyttöpääoma

(Talponen 2002, 16.)

Pääoman sitoutumisesta kertoo käyttöpääomaprosentti. Se kertoo kuinka paljon pääomaa on sitoutunut yrityksen toimintaan suhteessa liiketoiminnanlaajuuteen. Käyttöpääomaprosentti lasketaan seuraavasti:

$100 \times (\text{käyttöpääoma} / \text{liikevaihto (12 kk)})$

([www.taloussanomat.fi](http://www.taloussanomat.fi))

Alla oleva taulukko esittää, miten pääoman korkokulut syövät saavutetun voiton.

Pääoman hinta vuodessa	Voittomarginaali %				
	10%	8%	6%	4%	2%
5 %	24	19,2	14,4	9,6	4,8
6 %	20	16	12	8	4
8 %	15	9,6	7,2	6	2,4
10 %	12	9,6	7,2	4,8	2,4
12 %	10	8	6	4	2,4
15 %	8	6,4	4,8	3,2	1,6

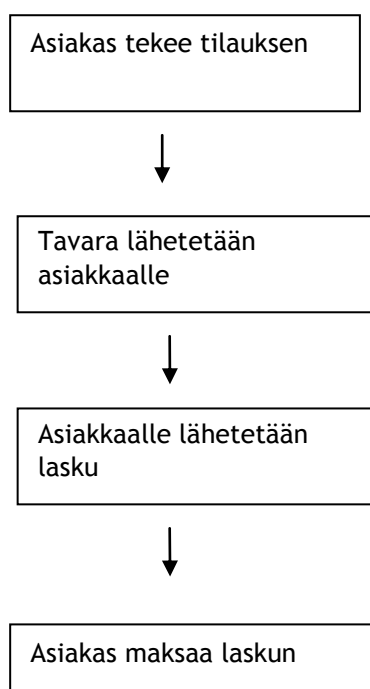
Taulukko 1 Pääoman korkokulut suhteessa voittoon (Talponen 2002, 16.)

Taulukosta käy ilmi miten pääoman korkokulut syövät saavutetun voiton. Esimerkiksi lainan koron ollessa 15 % ja voittomarginaalin ollessa 2 % voitto menetetään 1,6 kuukauden aikana. Lainan koron taas ollessa 6 % ja voittomarginaalin ollessa 4 % menetetään voitto 8 kuukaudessa. Tästä huomataan, että mitä korkeampi on lainan korkoprosentti vuodessa ja mitä matalampi voittomarginaali sitä tärkeämpää on, että rahat saadaan kassaan nopeasti. (Talponen 2002, 16.)

## 2.2 Laskutus

Asiakkaat, joille myydään laskulla ja myönnetään maksuaikaa, myydään käytännössä velaksi. Koska kyseessä voi olla suurikin summa, on tärkeää, että laskutus tapahtuu nopeasti ja saatava on mahdollisimman nopeasti yrityksen kassassa. Reskontra, korkolaskutus, saatavien perintä, asiakasrekisterit, tuoterekisterit, myyjärekisterit ja tilastot ovat esimerkkejä oheistoiminoista, jotka ovat seurausta laskutuksesta. Laskutuksesta tiedot siirretään kirjanpitoon. Kirjanpilotietoja ovat muun muassa kuukauden laskutus verokannoittain, kuukauden aikana kertyneet suoritukset ja avoimien laskujen määrä. (Mäkinen & Söderström 2002,11; Viitala 2006, 42.)

Tapahtumaketju, jonka tuloksena on lasku:



Kuvio 2: Laskutusprosessi (Mäkinen & Söderström 2002, 11.)

Laskutus tapahtuu esimerkiksi siten, että laskut tulostetaan atk-ohjelmasta tai käyttämällä tekstinkäsittelyohjelmaa. Laskut voidaan nykyään myös toimittaa sähköisesti asiakkaalle, joko sähköpostiin tai verkkolaskuna. Laskutusohjelmaa käytettäessä ohjelma numeroi ja laskee viitenumerot automaattisesti. Laskutusohjelma laatii erilaisia myyntiraportteja, myyntitilastoja, laskujen erääntymisluetteloita jne. Se seuraa tehokkaasti yrityksen saatavia ja tehostaa niiden perintää. (Mäkinen & Söderström 2002, 17.)

Tavallisesti yhdessä laskussa laskutetaan vain yhdestä toimituksesta, mutta on myös mahdollista laskuttaa samassa laskussa esimerkiksi kuukauden toimitukset, jolloin kyseessä on koontilasku. Tavarain tai toimituksen ollessa virheellinen lähetetään asiakkaalle hyvityslasku. Maksun saamiseksi asiakkaalta tulisi laskun olla mahdollisimman informatiivinen, sillä tällä pystytään ohjaamaan asiakkaan maksukäyttäytymistä. Informatiivisen laskun avulla saadaan nopeampi käsittely, joka johtaa nopeampaan maksuun. (Hedman 1992, 43-44; Mäkinen ja Söderström 2002, 12.)

Myyjää koskevia tietoja laskussa tulisi olla ainakin nimi-, osoite- ja yhteystiedot sekä y-tunnus. Asiakasta koskevia tietoja ovat yrityksen virallinen nimi, laskutusosoite ja toimitusosoite. Laskutusosoite ja toimitusosoite voivat olla eri osoitteita, joten ne tulisi molemmat merkitä laskuun. Tämän lisäksi laskuun tulisi merkitä asiakasnumero. (Mäkinen & Söderström 2002, 13.)

### 2.2.1 Laskut ja toimitukset

Toimitusten yhteydessä tulee valvoa sitä, milloin toimitus tapahtuu ja milloin sen oletetaan olevan asiakkaalla. Valvontaa tulisi tehdä siksi, että osataan laskuttaa asiakasta oikeaan aikaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että laskua tehtäessä otetaan huomioon muut asiat, jotka voivat vaikuttaa siihen milloin maksu saadaan. Toimitusten seuranta ja reklamaatioiden käsittelyrutiineilla voidaan estää mahdottomia saamia päätymistä reskontraan. Reskontrassa työskentely voi vaikeutua huomattavastikin, jos toimituksia seurataan huonosti ja reklamaatioiden käsittelyssä on puutteita. (Hedman 1992, 51.)

### 2.2.2 Toimitusehdot

Toimitusehdot liittyvät kiinteästi tavaroiden toimittamiseen ja ne ovat melko lailla vakioituja. Toimitusehdot vaihtelevat kuitenkin sen mukaan, onko kyseessä tavara, palvelu vai näiden yhdistelmä. (Hedman 1992, 35.)

Tavaroiden toimittamisessa käytettäviä ehtoja on erilaisia. Esimerkkeinä voidaan ottaa toimitusehdot, joissa joko ostaja tai vaihtoehtoisesti myyjä maksaa rahdin ja lastauksen. Palveluita koskevien toimitusehtojen sopiminen on hieman puutteellisempaa kuin tavaratoimituksissa. Tämä johtuu pääosin siitä, että ei ole olemassa vakiosääntöjä niin kuin tavaroiden kohdalla.

Palvelujen tuottaminen on jatkuva toiminto, joka kuuluu samanaikaisesti, kun sitä tuotetaan. Siksi olisikin tärkeää, että säädellään sitä, missä, miten ja milloin palvelua toimitetaan. Tällaisesta palvelun toimittamisesta voidaan ottaa esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaalle ollaan asentamassa jotain konetta. On tärkeää, että asiakkaan kanssa sovitaan milloin (ajankohta) asennus aloitetaan ja milloin sen tulisi olla valmis. Missä kone asennetaan (toimituspaikka)? Miten tiloihin päästään sisään sekä miten palvelun lopputulos esitellään (toimitustapa)? Nämä tiedot ovat sen vuoksi tärkeitä, että erilaisten myöhästymisten takia sitoutunut pääoma kasvaa ja kassavirrassa saattaa syntyä häiriöitä, kuten kalliimpi rahoitus tai tuoton heikentyminen. (Hedman 1992, 36-37.)

Tavaran ja palvelun yhdistelmässä kannattaa ottaa huomioon toimitusehdot vieläkin tarkemmin kuin pelkässä tavarassa tai palvelussa, sillä tavaran ja palvelun yhdistelmässä on riski joutua kantamaan suuria pääomakustannuksia loppuvaiheessa. Kannattaa siis sopia esimerkiksi ennakkomaksuista tai osamaksuista. Vaikka asiakas saattaakin vaatia jonkinlaista hinnan alennusta niiden vuoksi, kannattaa siihen suostua, sillä siten vähennetään epävarman ja myöhästyneen kassavirran riskiä. (Hedman 1992, 38-39.)

Toimitusehdosta käy myös ilmi se, kenen vastuulla tavarat siirtyvät asiakkaalle. Vastuun ollessa myyjällä on ostajalla oikeus uusiin tavaroihin, jos niille tapahtuu jotain kuljetuksen aikana. (Mäkinen & Söderström 2002, 13.)

### 2.2.3 Toimitustapa ja -aika

Toimitustavalla tarkoitetaan sitä, miten tavara asiakkaalle kuljetetaan. Toimitustapoja on monia ja sen valintaan vaikuttavat muun muassa asiakkaan toiveet, toimituskustannukset ja tavaran koostumus. Toimitustapaa valitessa tulisi ottaa huomioon toimitustäsmällisyys, toimitustavan ja maksuehtojen yhteensopivuus sekä se, että asiakas pystyy hoitamaan saapuvat toimitukset.

Toimitustäsmällisyys on tärkeää siksi, että se saattaa vaikuttaa asiakkaan maksuhalukkuuteen ja nopeuteen. Tällä tarkoitetaan sitä, että jos lasku on ennen tavaraa asiakkaalla, voi sillä olla negatiivinen vaikutus asiakkaaseen. Toimitustavan ja maksuehtojen yhteensopivuus on siis tärkeää, että ei tule eteen tilanteita, joissa toimitustapa ei kohtaa maksuehtojen kanssa. (Hedman 1992, 39-40.)

#### 2.2.4 Maksuehdot

Maksuehdosta käy ilmi, milloin tavara tai palvelu on maksettava. Maksuehdoilla voi olla suurikin merkitys kaupan syntyyn, ja siksi ne tulee harkita asiakaskohtaisesti. Maksuehdot tulee harkita senkin vuoksi tarkasti, että varmasti saadaan maksu tavarasta tai palvelusta. Varsinkin ulkomaille suuntautuvan kaupan kannalta tulisi miettiä ehtoja tarkasti ja pyrkiä saamaan esimerkiksi ennakkomaksua tai muu vastaava vakuusmaksulle. (Hedman 1992, 30.) Maksuehdoissa tulee miettiä, millaista luottoa annetaan, halutaanko esimerkiksi avoin maksu. Maksutavan kannalta tulisi miettiä, mikä on halvin ja varmin maksutapa.

Maksuehdoilla saavutetaan molemminpuolisia etuja; ostaja saa alennuksen maksaessaan nopeasti, kun taas myyjä saa rahat kassansa aiemmin antamalla alennusta, ja rahat ovat yrityksen käytössä nopeammin. Usein kuitenkin yritykset jättävät käyttämättä tämän alennuksen ajatellen sitä niin pieneksi. Mikäli yrityksessä on maksuvalmius kunnossa, kannattasi sen hyödyntää nämä alennukset, sillä tällä tavoin yritys voi säästää vuosien aikana paljonkin rahaa. (Hedman 1992, 30.)

#### 2.2.5 Reklamaatiot

Reklamaatioita eli valituksia ja palautetta tavarasta ja palvelusta tulee aina, mutta kuitenkin yrityksillä ei ole rutiineja niiden käsittelyä varten. Reklamaatioiden käsittely mielletään usein laatuasiaksi, vaikka se on myös suuremmissa määrin kassanhallinta-asia. Kassanhallintaan reklamaatiot vaikuttavat siten, että niiden vuoksi maksut joko myöhästyvät tai niihin tulee muutoksia. Kuten edellä on mainittu, tulisi toimituksia seurata, jotta välttyttäisiin reklamaatioilta. (Hedman 1992, 47.)

Reklamaatioiden käsittely voidaan jakaa kolmeen osaan: aiheeseen, syyllisyyteen sekä korvaukseen ja toimenpiteisiin. Aiheet voidaan taasen jakaa seuraavasti: virhe (tavarassa tai palvelussa), virheellinen toimitusosoite tai määrä, väärät asiakirjat sekä asiakirjojen virheellinen sisältö. Jako aiheisiin on tärkeää, että voidaan selvittää, mistä virhe johtuu. Virheen löytymisen jälkeen voidaan selvittää syyllisyys ja, korvauskysymykset ja ryhtyä toimenpiteisiin.

Virheen löytymisen jälkeen etsitään syyllinen virheeseen, usein se on sisäisessä viestinnässä tai asiakasviestinnässä. Virhe toimituksessa tai tavarassa voi johtua niin toimittajasta kuin asiakkaastakin. Tärkeintä on kuitenkin selvittää syy virheeseen, että vahinko voidaan korvata ja oikaista oikealla tavalla.

On myös tärkeää tarkkailla sitä, millainen vaikutus reklamaatiolla ja sen käsittelyllä on saamiseen. Aika on olennainen asia reklamaatioiden käsittelyssä, jotta saaminen saadaan kassaan nopeasti. (Hedman 1992, 48-49.)

### 2.2.6 Viivästyskorko

Korkolaissa määritellään, paljonko ja mistä alkaen viivästyskorkoa saa veloittaa. Viivästyskoron voi kuitenkin liikesuhteissa sopia vapaasti, kun taas kuluttajakaupassa se ei saa ylittää lain määräämää viivästyskorkoa, joka on ajalle 1.1-30.6.2010 8 %. Viivästyskoron veloittaminen saattaa myös auttaa siinä, että asiakkaat maksavat nopeammin, kuin jos ei perittäisi viivästyskorkoa. ([www.suomenpankki.fi](http://www.suomenpankki.fi))

Korkolain 6 § mukaan viivästyskorkoa saa periä laskuun merkitystä eräpäivästä alkaen. On kuitenkin myös tapauksia, joissa eräpäivää ei ole määrätty, jolloin se on yhden kuukauden kuluttua maksuvaatimuksesta. ([www.finlex.fi](http://www.finlex.fi))

### 2.3 Asiakastiedot ja tuoterekisteri

Yrityksen kannalta on erittäin tärkeää, että asiakkaasta otetaan kaikki tiedot selville asiakassuhteen alusta alkaen. Näistä tiedoista voidaan tehdä jako tuotetietoihin, asiakasseurannan edellyttämiin tietoihin sekä tietoihin, joiden avulla asiakasta koskevat hallinnolliset asiat hoidetaan. Kassanhallinnan kannalta yritetään välttää ajan haaskausta virheellisten ja puutteellisten tietojen vuoksi. Tuotetietojen kohdalla tämä tarkoittaa, että virheet havaitaan ajoissa. Esimerkki tällaisesta tilanteesta on, että asiakas tilaa tuotteita, joita ei ole tai jotka ovat loppuunmyyty. (Hedman 1992, 32.)

Asiakasseurannan edellyttämiin tietoihin lukeutuvat ne tiedot, jotka auttavat luomaan ensikuvan asiakkaasta. Asiakkaalta suoraan saataviin tietoihin lukeutuvat muun muassa tilinpäätökset, markkinatiedot ja osavuosisikatsaukset. Myös muilta saatavat tiedot ovat tarpeellisia, esimerkiksi muilta asiakkaan yhteistyökumppaneilta saatavat tiedot voivat olla erittäin käytökelpoisia. (Hedman 1992, 32.)

Asiakastiedot hallintoa varten ovat sellaisia tietoja, joita tarvitaan tilauksiin, toimituksiin, laskutukseen ja luottotietojen hankintaan. Näitä tietoja ovat esimerkiksi Y-tunnus ja yrityksen osoite. Tuoterekisteriin voidaan kerätä tietoa yrityksen eri tuotteista ja niihin liittyvistä tiedoista. (Hedman 1992, 33.)

### 2.4 Myynti- ja ostoreskontra

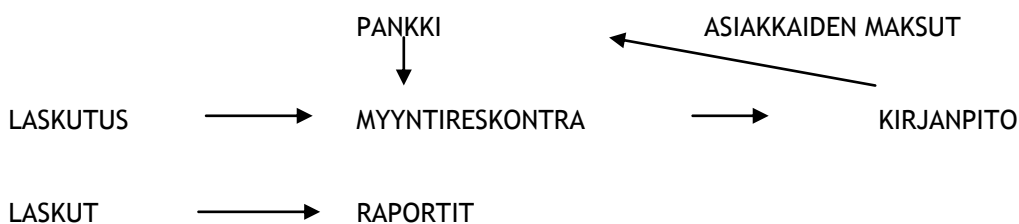
Reskontrassa seurataan myyntisaamisia ja ostovelkoja. Myyntireskontrassa seurannassa on myyntisaamiset asiakkaittain, kun taas ostoreskontrassa seurataan ostovelkoja toimittajakohdaisesti. (Mäkinen & Söderström 2002, 90.) Myyntireskontraan kirjataan kaikki saamiset, kuten laskut ja hyvityslaskut. Sen avulla voidaan tehdä esimerkiksi huomioita asiakkaan ostokäyttäytymisestä.

Kassanhallinnan kannalta tärkeimpiä toimintoja reskontrassa ovat perustiedot saamisten perinnästä ja luottoriskin ohjauksesta. Luottoriskin ohjauksella tarkoitetaan niitä keinoja, joilla voidaan välttää luottotappiot. Vähimmäistietoja, joita reskontrasta tulisi saada, ovat laskun summa, eräpäivä, hyvityslasku, viitenumero, asiakasnumero ja laskunumero.

Myyntireskontran avulla voidaan myös kehittää yrityksen pääoman sitoutumisen kehittämistä. Tämä tarkoittaa sitä, että reskontrasta saatua tietoa voidaan jalostaa ja siitä saadusta tiedosta voidaan tehdä erilaisia jakaumia. Esimerkki tällaisesta jakaumasta on maksujen frekvenssijakauma. Frekvenssijakauma osoittaa miten maksut jakautuvat eräpäivän ympärille. Tämän avulla voidaan parantaa yrityksen likviditeettiä. Tämän lisäksi reskontrasta voi olla apua myös maksuvalmiussuunnittelun parantamisessa. (Hedman 1992, 53, 64, 66.)

Myyntireskontrasta saadaan esimerkiksi myyntisaamisia koskevat tiedot asiakkaittain ja perintälistat. Saatavien perintää voidaan myös tehostaa huomattavasti reskontran avulla.

Myyntireskontra/laskutus ATK-ohjelmassa



Kuvio 3 Myyntireskontra (Mäkinen & Söderström 2002, 93.)

Yllä olevasta kuvioista käy ilmi, että myyntireskontrassa on osana usein laskutus. Tällaisessa tapauksessa, kun laskutus on osana myyntireskontraa, siirretään laskut ja saamisia koskevat tiedot laskutuksesta myyntireskontraan, josta ne edelleen siirtyvät edelleen kirjanpitoon. Tämä säästää aikaa, sillä kun tiedot tallennetaan reskontraan, ei niitä tarvitse tallentaa enää uudestaan kirjanpitoon.

Ostoreskontran tarkoituksena on, että yritys voi valvoa ostovelkojaan niin, että ne tulevat ajallaan maksetuksi. Ostoreskontra voidaan jakaa seuraavanlaisiin osiin: ostovelkareskontra, myyjätilastot, tuotetilastot, erääntymislaskelmat ja ennusteet budjettiin sekä maksutositteiden tulostus. Sieltä tulostettavia raporteja on muun muassa reskontraluettelo. (Mäkinen & Söderström 2005, 92 - 93.)

Ostoreskontra ATK-ohjelmassa



Kuvio 4: Ostoreskontra (Mäkinen & Söderström 2002, 92.)

Yllä olevasta kuviosta käy ilmi, että atk:lla hoidettavassa ostoreskontrassa ostolaskut kirjataan ostoreskontraan, josta voidaan tulostaa erinäisiä raportteja, kuten eräpäivälistoja, joista näkyy milloin laskut on viimeistään maksettava. Ostoreskontrasta laskut siirtyvät edelleen kirjanpitoon. (Mäkinen & Söderström 2005, 92.)

### 3. Saamiset, luottohallinto ja perintä

Epävarmuus saamisen perimisestä johtuu sopimuksien, lainsäädännön ja liiketavoissa olevista epäselvyyksistä. Saamista ei katsota pitäväksi, jos siitä on reklamoitu ja siksi saamisen perimiseksi tulee seuraavien ehtojen täyttyä: saaminen voidaan katsoa eräänyneeksi, sitä ei ole maksettu sekä se, että saaminen ei ole kiistanalainen. Suurimmat ongelmat syntyvät, jos toimittajan ja asiakkaan välillä ei ole yksimielisyyttä tai yrityksen sisäisissä rutiineissa on ongelmia. Tällaisissa tilanteissa tulisi ottaa selvää, mitä laissa sanotaan, mitä sopimuksessa on sovittu, mitä omat järjestelmät kertovat sekä mitä asiakas sanoo. (Hedman 1992, 54-55.)

#### 3.1 Saamisten analysointi

Saamisia voidaan analysoida reskontran avulla ja sen vuoksi onkin tärkeää, että reskontrassa kaikki saamisia koskevat tiedot ovat oikein niin summat kuin maksuehdotkin. Analyysillä pyritään selvittämään reskontran laatua. Kaksi hyvää analyysiä ovat sisältö ja ikäanalyysit. (Hedman 1992, 54.)

Sisältöanalyysi on käytännössä sitä, että pyritään selvittämään, mistä saamiset muodostuvat. Lyhyesti voidaan sanoa, että sen tulee vastata seuraaviin kysymyksiin: mikä on erääntymättömien laskujen määrä ja summa sekä eräänntyneiden määrä ja summa, miten saamiset jaotellaan sekä mitkä ovat puhtaita saamisia.

Näiden kysymysten vastauksien perusteella voidaan jaotella, se miten tehokkaasti saamisia voidaan periä. Jaottelu voidaan tehdä seuraavasti:

- maksu matkalla. (maksu maksettu, mutta ei näy vielä reskontraan)
- maksu selvitettävänä (esimerkiksi reklamaatio tehty ja saaminen eräänntynyt selvittelyn aikana)
- maksu selvitetty (hyvitetään summat, joita on karhuttu)

- epävarmat saamiset (esimerkiksi riidan vuoksi jäänyt perintäprosessi kesken)
- perintäkielto (pysäytetään perintä eli merkitään erääntyneet laskut joiden perintä pysäytetään) (Hedman 1992, 57-58.)

Ikäanalyysiä käyttämällä saadaan selvitettyä lähtötiedot perintää ja luottoriskin selvittelyä varten. Ikäanalyysin avulla saamiset luetteloidaan aikajärjestyksessä kausittain. Esimerkiksi erääntynyt 10-30 päivää, erääntynyt 30-60 päivää. (Hedman 1992, 56.)

Luottoaikana pidetään niiden päivien lukumäärä, joiden myyntiä ulkona olevat saamiset vastaavat. Tämä on tapa, jolla voidaan kuvata myyntisaamisten määrää. Myyntisaamisten määrän kuvaaminen on tärkeää siksi, että saadaan luotua tehokas saatavien käsittely. (Hedman 1992, 60.)

Teoreettisella luottoajalla tarkoitetaan sitä luottoaikaa, joka käy ilmi maksuehdoissa. Myyntisaamisten hoidon tehokkuutta voidaan mitata vertaamalla teoreettista luottoaikaa todelliseen luottoaikaan. Todellinen luottoaika on se, milloin maksu saadaan. Esimerkiksi jos eräpäivä maksulle on 12.2 ja maksu saadaan 12.2, on tällöin teoreettinen ja todellinen luottoaika sama. (Hedman 1992, 62.)

Seurantatiheyden ja käytettävissä olevien tietojen perusteella, luottoaikoja voidaan laskea kahdella eri menetelmällä: (Hedman 1992, 60.)

- yksinkertaisella menetelmällä
- vaiheittaisella menetelmällä

Yksinkertaisessa menetelmässä tehdään arvio laskemalla ulkona olevien saamisten osuus vuotuisesta liikevaihdosta. Liikevaihto voi olla myös ennuste tai budjetoitu liikevaihto, kunhan laskelma tehdään aina samasta luvusta. (Hedman 1992, 60.)

Kaavana käytetään:

365\*ulkona olevat myyntisaamiset

Liikevaihto

Tämä menetelmä kertoo miten tärkeitä saamiset ovat pääoman sitoutumiselle. Yksinkertaisen menetelmän heikkous piilee kuitenkin siinä, että myynnin vaihtelut ja maksuehtojen muutokset eivät anna realistista kuvaa, jos on ohjattava juoksevaa toimintaa. (Hedman 1992, 61.)

Vaiheittainen menetelmä on parempi, jos lasketaan vaiheittain joko päivittäin, viikoittain tai kuukausittain. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että otetaan tietyn päivän myyntisaamiset ja vähennetään ne ajanjaksot kerrallaan, kunnes saamiset on laskettu nolleen saakka. (Hedman 1992, 61.)

### 3.2 Luottohallinto

Luottohallinto on käsite luottoriskin hoidolle. Se tarkoittaa tietojen hankkimista sekä luottotappioiden estämistä ja niiden estämiseksi tehtäviä toimenpiteitä. Kassan hallinnan näkökulmasta siihen lisätään myös eräänntyneiden saamisten minimointi. Usein luottohallinto tarkoittaa ainoastaan luottotietojen tarkistusta ja toimenpiteitä, kun maksut ovat eräänntyneet. Luottohallinto tulisi kuitenkin jakaa ennen ja jälkeen kaupan tehtäviin toimenpiteisiin. Tarpeen on miettiä, tehdäänkö kauppvoja, mitä ovat luottopäätökseen vaikuttavat asiat sekä miten kaupan päätyttyä minimoidaan luottotappiot. (Hedman 1992, 67.)

Asiakkaan luottotiedot kertovat asiakkaan maksukyvyystä. Luottotietojen tulisi olla ajan tasalla koko ajan, että niistä olisi yritykselle hyötyä. Luottotiedot kertovat niin yrityksen maksukäyttäytymisestä kuin taloudellisesta asemasta ja luotettavuudesta. Luottotietojen hankinnalla voidaan vähentää riskejä, joita liittyy toimintaan. (Hedman 1992, 68.)

Luottotietoja voi hankkia lukuisista eri kanavista mutta helpoiten niitä saa luottotietopalveluja tarjoavilta yrityksiltä. Näitä on esimerkiksi Dun & Bradstreet Finland Oy ja Suomen asiakastieto Oy. Dun & Bradstreet on ensimmäisenä Suomessa määritellyt melkein jokaisen normaalia liiketoimintaa harjoittavan yrityksen luottokelpoisuuden eli Ratingin. Se perustuu Dun & Bradstreetin kehittämään automaattiseen luottoluokitusjärjestelmään. Sitä päivitetään jatkuvasti ja se koskee yrityksen taloutta, toimintaa, taustaa ja maksutapaa. Rating on siis jatkuva päivitteinen, joten se pysyy parhaiten ajan tasalla koko ajan. (<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm>)

Itse luottotappiot vaikuttavat yrityksen luotonkäsittelyyn siten, että jos ei tunneta näitä ongelmia, ei niistä yleensä olla myöskään kiinnostuneita. Tällaisilla yrityksillä on yleensä myös suurimmat tappiot.

Luottotappioiden kohdalla kannattaa tavoitella niiden optimointia. Optimaalinen piste on se piste, jossa rohkealla riskinotolla saadut lisäkatteet ovat yhtä suuret kuin siitä aiheutuneet luottotappiot. (Hedman 1992, 70-71.)

### 3.3 Perintä

Perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on saada velallinen vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt velkojan saatava. (Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513) Saatavan katsotaan erääntyneen, kun suoritusta saatavasta ei ole tapahtunut sopimusehtojen mukaisena eräpäivänä. (Pönkä & Willman 2004, 22.)

Perinnäksi katsotaan kaikki toimenpiteet, joihin ryhdytään eräpäivän jälkeen ja joiden tavoitteena on erääntyneen saatavan suoritus. Perinnän alkuvaiheessa kysymyksessä on yleensä kirje ja puhelinperintä. Näihin liittyen kyseeseen voivat tulla myös maksuohjelmat ja niiden valvonta, vakuusjärjestelyt ja muut toimenpiteet, joilla pyritään varmistamaan saatavan suoritus. (Pönkä & Willman 2004, 24.)

Perintää suoritettaessa tulee noudattaa hyvää perintätapaa, josta säädetään laissa. Hyvästä perintätavasta säädetään lain 4§ (29.8.2008/568) seuraavaa: perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta sopimatonta menettelyä. Perinnässä ei saa:

- 1) antaa vääriä tai harhaanjohtavia tietoja maksun laiminlyönnin seuraamuksista;
- 2) aiheuttaa velalliselle kohtuuttomia tai tarpeettomia kuluja taikka tarpeetonta haittaa; eikä
- 3) vaarantaa velallisen yksityisyyden suojaa.

Hyvällä perintätavalla tarkoitetaan siis sitä, että perinnän tulee olla tahdikasta, asiallista ja velallisen yksityisyyttä kunnioittavaa. Tämä koskee kaikkia perintää harjoittavia tahoja niin varsinaista velkojaa kuin toimeksisajaa. (Pönkä & Willman 2004, 41.)

Euro	Luottotappio			
	Voitto % ennen veroja			
	5 %	8%	10 %	12 %
50	1 000	625	500	417
500	10 000	6 250	5 000	4 170
5 000	100 000	62 500	50 000	41 700
10 000	200 000	125 000	100 000	83 400
50 000	1 000 000	625 000	500 000	417 000

Taulukko 2: Perinnän tuotto verrattuna lisämyyntiin (Talponen 2002, 15.)

Taulukosta käy ilmi, että 50 000 euron myynnistä luottotappion kattamiseen tarvitaan voittoprosentin ollessa 12 prosenttia lisämyyntiä 417 000 euron edestä. Voittoprosentin taas ollessa 5 tarvitaan lisämyyntiä 1 000 000 eurolla. Myynnin taas ollessa 10 000 euroa tarvitaan voittoprosentin ollessa 8 prosenttia lisämyyntiä 125 000 euron edestä. Tästä voidaan tehdä huomio, miten paljon tarvitaan myyntiä, että tappiot saadaan katettua. (Talponen 2002, 15.)

Pääoma, joka on sitoutuneena erääntyneisiin saataviin, on poissa yrityksen omasta käytöstä ja saattaa johtaa yrityksen omiin maksuvaikeuksiin. Jo yhdellä päivällä nopeutettu perintä vapauttaa pääomia, joka on hyväksi yritykselle. Alla olevasta taulukosta käy ilmi mikä olisi korkotuotto 15 prosentin korolla:

Laskutus (M€)	Vapautuva pääoma	Vuosituotto 15 %
840 940	3364	505
4 204 698	16 818	2 523
16 818 793	67 275	10 091

Taulukko 3 Pääoman vapautuminen (Lehtonen 1996, 16.)

Taulukosta käy ilmi, miten paljon pääomaa vapautuu, jos yritys lyhentää saatavansa kiertoa yhdellä päivällä. Jos yritys, jonka laskutus on vuosittain noin 840 000 euroa, pystyy lyhentämään saatavansa kiertoa päivällä, vapauttaa samalla pääomaa 3 364 eurolla. Jos koron ajatellaan olevan 15 %, olisi vuosituotto tuosta vapautuneesta pääomasta 505 euroa.

Varsinkin jos yrityksen laskutus on vuositasolla yli 16 miljoonaa euroa, on vapautuva pääoma yli 60 000 euroa ja siitä oleva vuosituotto yli 10 000 euroa. Melko pienellä muutoksella saadaan aikaan huomattavan suuri pääoman vapautuminen. (Lehtonen 1996, 16.)

Yrityksillä on käytettävissä monenlaisia perintämenetelmiä, joista esimerkkeinä on kirjeperintä, puhelinperintä ja tratta. Useimmiten käytetty on kirjeperintä, mutta puhelinperinnällä saadaan asiakkaaseen suurempi kontakti ja täten sen teho saattaa olla parempi kuin kirjeperintä.

Kirjeperintä on yritykselle edullisin tapa periä saatavia. Aikaisemmin yritykset lähettivät kolmekin maksumuistutusta ennen kuin alkoivat käyttää tehokkaampia keinoja. Näin ei kuitenkaan enää suositella tehtävän, sillä kolmen tai sitä enemmän maksumuistutuksen lähettäminen tekee toimista jo tehottomia. Yleisesti ajatellaan, että yksi muistutus on riittävä. Kuitenkin jos saatavan määrä on pieni ja yrityksen järjestelmät sen mahdollistavat, voidaan pieniin saataviin käyttää useampia maksukehotuksia. Suuriin saataviin ei kannata käyttää useaa maksumuistutusta sen vuoksi, että ne lykkäävät tehokkaampiin perintätoimiin siirtymistä. (Lehtonen 1996, 52; Pönkä ja Willman 2004, 91.)

Yrityksen omaa perintästrategiaa tulisi tarpeen tullen asiakaskohtaisesti miettiä, sillä jos prosessi on samankaltainen aina, tottavat asiakkaat helposti perintään ja maksavat saatavat aina viimeisellä maksukehotuksella. Kuten jo aiemmin tuli esille, voidaan pienempiin saata-viin käyttää esimerkiksi kolmea muistutusta. Nykyään on kuitenkin mahdollista atk-järjestelmien avulla ohjata maksukehotusten määrää esimerkiksi siten, että tärkeät asiakkaat saavat useamman muistutuksen, kun taas satunnaiset yhden. (Lehtonen 1996, 55-56.)

Hyvänä nyrkkisääntönä maksumuistutusten aikavälille voidaan pitää sitä, että asiakasta muis-tutetaan yhtä monena päivänä kuin laskutetaan. Tällä tarkoitetaan sitä, että yhtä monena päivänä kun tehdään laskuja, tehdään myös maksumuistutuksia. Yleisin maksumuistutusten aikaväli on 10-15 päivää eli muistutukset lähtevät asiakkaalle 2-3 kertaa kuukaudessa. Lasku-  
jen suuruus tietenkin vaikuttaa myös maksumuistutusten lähetysväliin: suuremmilla laskuilla pienempi väli ja pienemmillä suurempi väli. (Lehtonen 1996, 56-57.)

Puhelinperintä on nopea tapa saada yhteys asiakkaaseen. Puhelinperintä sopii parhaiten isoh-koihin saataviin ja sitä voidaan käyttää jo ennen saatavan eräpäivää. Näin voidaan varmistaa, että asiakas ei vetoa esimerkiksi siihen, että laskussa on jotain epäselvää. (Lehtonen 1996, 62.)

Puhelinperintää käytettäessä on syytä ottaa selville, että soittaa oikealle taholle. Tällä tar-koitetaan sitä, että soitto kohdistuu sellaisille henkilöille, jotka päättävät maksujen maksus-ta. Puhelimessa sovituista maksupäivistä tulisi pyytää kirjallinen dokumentti varsinkin, jos kyseessä ovat suuremmat summat. Tällä lisätään sitä todennäköisyyttä, että maksu saadaan ja se toimii myös näyttönä mahdollisessa riitautustilanteessa. (Lehtonen 1996, 62-63.)

Tratta on julkisuusuhkainen maksukehotus, jossa velallista (yritystä) vaaditaan määräajassa maksamaan velkojan saatava viivästyskorkeineen ja perimiskuluneen, Tratan lähettää velalli-selle yleensä perintätoimistot ja suuryritykset. Tratan teho perustuu siihen, että velallinen pyrkii välttämään julkista maksuhäiriötä. (Lindström 2005, 207.)

Trattaperintä toteutetaan niin, että velkoja toimittaa lomakkeen, jossa on tiedot velkojasta ja velallisesta, saatavasta sekä viivästyskoroista ja kuluista, perintätoimistolle. Tässä yhtey-dessä sovitaan, käytetäänkö trattaa uhkauksena vai protestoidaanko maksamatta jäänyt trat-ta. (Lindström 2005, 207.)

Protestointi tarkoittaa sitä, että perintätoimisto toimittaa Suomen asiakastiedolle tiedot niis-tä velallisista, jotka eivät ole trattaa maksaneet. Tässä yhteydessä myös tehdään päätös pro-  
testoidaanko tratta hiljaisesti vai julkisesti. Hiljainen protesti tarkoittaa sitä, että tieto mer-  
kitään ainoastaan Suomen asiakastiedon luottotietokantaan, kun taas julkinen protesti tar-  
koittaa sitä, että protesti julkaistaan Kauppalehdessä. Protestoinnin yhteydessä lähetetään velalliselle ilmoitus protestoinnista. (Lindström 2005, 208.)

#### 4. Yritys, ohjelman käyttöönoton tausta, tavoitteet ja lähtötilanne

Yritys on pieni maataloutta harjoittava yritys, jonka omistaja on aikaisemmin toiminut yksityisenä elinkeinonharjoittajana, mutta toiminnan kasvaessa vaihtoi omistaja yhtiömuodokseen osakeyhtiön. Yrityksen henkilöstömäärä on periaatteessa yksi henkilö, mutta kiireisimpinä aikoina se työllistää omistajan lisäksi muutamia muitakin. Yrityksen päätoimialana on perunoiden viljely ja myynti. Yrityksen liikevaihto oli tilikaudella 2008 noin 300 000 €. Voittoa yritys on tehnyt tilikaudella 2008, 89 000 €. Yrityksen laskut ovat summiltaan tuhansia euroja ja laskuja on vuodessa alle 50. Tämän vuoksi on syytä kiinnittää erityistä huomiota myös siihen, että kaikki saamatta jääneet saatavat vaikuttavat yrityksen omaan maksuvalmiuteen huomattavasti.

Lähtötilanteena oli, että yrityksellä on käytössään Mlk-laskutus- ja reskontraohjelma. Ohjelma sopii erityisesti käyttäjille, joiden laskumäärä on vuodessa satoja - ei tuhansia. Mlk-laskutusohjelmalla voidaan tehdä peruslaskuja ja Mlk-reskontraohjelman avulla voidaan hakea tiedot tilille tulleista suorituksista. Tämä ohjelma sopii mielestäni yritykselle hyvin, sillä näitä toimintoja yrityksen tulisi käyttää, että se voisi helpottaa omaa taloudenpitoaan.

Aikaisemmin yritys on käyttänyt ohjelmaa ainoastaan myyntilaskujen tekemiseen, täten ohjelman muut erittäin hyödylliset osat ovat jääneet käyttämättä ja osittain sen vuoksi myös yritykselle on koitunut luottotappioita ja saatavien erääntymisiä.

Yrityksen taloudenpito on jakautunut tilitoimiston ja yrityksen kesken siten, että yritys on hoitanut itse ainoastaan myyntilaskutuksen ja kaikki muu on ollut tilitoimiston varassa. Yritys on seurannut saataviaan ainoastaan pankkitilille tulleiden suoritusten kautta ja toimitusjohtajan ”muistikuvien” pohjalta saatavista, jotka olisi pitänyt yritykselle tulla. Ellei suorituksia tilille ole tullut, ei yritys sen kummemmin kysele saatavien perään ennen kuin jossain vaiheessa tilitoimistosta kysellään suoritusten perään. Tällaisten tilanteiden jälkeen yritys on yrittänyt perintää puhelimen kautta, jolloin asiakas on luvannut maksaa, mutta usein kuitenkin puhelimen kautta tapahtuvalla perinnällä ei ole ollut tehoa.

##### 4.1 Käyttöönotto

Käyttöönotto toteutettiin yhdessä yrityksen toimitusjohtajan kanssa, joka vastaa kaikesta muusta yrityksen toiminnasta paitsi talousasioiden virallisesta hoidosta. Käytännössä yrityksen kaikki talouteen liittyvät asiat, lukuun ottamatta myyntilaskujen tekoa, on hoidettu tilitoimiston kautta. Yritys halusi lähteä mukaan työhön siksi, että se halusi ottaa käyttöön hankkimansa laskutus- ja reskontraohjelman kaikki osat, joita se voisi hyödyntää itse taloudenpidossaan. Yritys halusi myös tietoa siitä miten se voisi hyväksikäyttää ohjelmaa siihen, että asiakkaat maksaisivat suoritukset ajallaan.

Aloitin käyttöönoton tutkimalla miten yrityksessä on hoidettu talousasiat aikaisemmin sekä tutustumalla yrityksen käytössä olevaan laskutus- ja reskontraohjelmaan. Tutkimani perusteella tein selvityksen ohjelmasta ja sen sisällöstä, jonka avulla yritys pystyy selkeästi näkemään, mitä kaikkea ohjelmalla voi tehdä ja millaisia asioita yrityksen tulisi ottaa huomioon tätä ohjelmaa hyväksikäytettäessä taloudenpidossa. Ohjelmaa käyttöönotettaessa pyrin myös ohjaamaan yritystä perinnän tehostamisessa ja siinä, millaisilla valinnoilla yritys voi vaikuttaa siihen, että suoritukset saadaan ajoissa yrityksen käyttöön.

Tämän tilanteen pohjalta ja sitä silmällä pitäen käynnistin ohjelman käyttöönoton ja pohdin sen aikana niitä asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota ja mitä ohjelman tarjoamalla eri osioilla olisi annettavana yritykselle. Sen lisäksi yritin tehdä yrittäjälle selkoa siitä, mitä yleensäkin tällainen ohjelma voi tarjota ja mitä ne käytännössä tarkoittavat niin, että yrittäjän on helppo ymmärtää niitä.

#### 4.2 Tavoitteet ja odotukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on käyttöönottaa yritykselle laskutus ja reskontraohjelma, jota yritys pystyy hyödyntämään omassa taloudenpidossaan. Päämäärä käyttöönotolla on, että yritys voisi hyödyntää ohjelmaa jokapäiväisessä toiminnassaan eikä sen tarvitsisi kääntyä aina tilitoimiston puoleen, kun tulee kyse talousasioista. Työn yhtenä tavoitteena on myös löytää ratkaisuja siihen, miten yritys voisi vaikuttaa siihen, että suoritukset asiakkailta tulisivat ajoissa, ja miten niiden myöhästyminen vaikuttaa yrityksen omaan toimintaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli käyttöönottaa maataloutta harjoittavalle yritykselle laskutus- ja reskontraohjelma. Käyttöönoton tarkoituksena oli löytää yksinkertaisia ratkaisuja liiketoiminnan helpottamiseksi ja ongelmakohtien löytämiseksi. Ydinongelma, johon ratkaisua haettiin, oli miten yritys voisi tehostaa sitä, että suoritukset tulisivat ajoissa yrityksen käyttöön. Yrityksellä on siis ollut ongelmia sen kanssa, että asiakkaat eivät maksavat ajallaan. Tämän seurauksena yritykselle on koitunut paljon kuluja perinnästä ja tämän vuoksi pääomaa on ollut sidottuna muualle. Pääoma, joka ei ole yrityksen käytössä ja joka ei ole kasvamassa korkoa on yritykselle erittäin kallista rahaa.

Henkilökohtaisena tavoitteenani oli löytää sopivat ja yksinkertaiset ratkaisut yritykselle, jonka aikaisempi ohjelman käyttö oli erittäin vähäistä. En siis halunnut, että yritys joutuu opettelemaan hankalia tai monimutkaisia talousasioita, vaan yksinkertaisia ja pieniä asioita, joiden avulla voidaan säästää kustannuksissa.

Opinnäytetyön avulla halusin vahvistaa omaa tietouttani siitä, millaisia eri asioita pienen yrityksen tulisi ottaa huomioon taloudenpidossa ja mitä kaikkea voitaisiin tehdä itse ilman tilitoimistoa. Pienet yritykset usein teettävät kaikki talousasiat tilitoimistolla ja keskittyvät itse toimintaan, mutta mielestäni yrityksen tulisi kuitenkin tietää perusasiat myös itse.

Odotukset käyttöönottoa kohtaan yrityksellä olivat positiiviset, vaikkakin hieman epäilevät sen suhteen onko ohjelman käyttöönotosta niin paljon hyötyä kuin annettiin ymmärtää. Yrityksen taloudenpito on kuitenkin ollut toisinaan hieman huolimatonta, joten ohjelman käyttöönoton myötä se ei ainakaan voinut mennä huonompaan suuntaan. Käyttöönoton myötä muuttuisi yrityksen taloudenpito kaaoksesta lähemmäs täydellisyyttä, ja sen kautta yritys pystyisi suuntaamaan voimavaransa itse toimintaan.

Laskutusohjelman myötä saadaan yritykselle käyttöön laskujen tekemisen lisäksi asiakasrekisteri, tuoterekisteri ja tuotetilasto. Yrityksen aikaisempi ohjelmiston käyttö on ollut sen verran vähäistä, että nämä osat ovat sopivat aluksi sen tarpeisiin. Tämän lisäksi on tarkoitus ottaa käyttöön MLK reskontra ohjelma. Reskontra ohjelma otetaan käyttöön lähinnä sen vuoksi, että yritys pystyy sieltä seuraamaan sen tilille tulleita suorituksia ja siten nopeuttaa saatavien tuloa esimerkiksi tulostamalla suoraan maksumuistutukset.

#### 4.3 Laskutus ja perintäprosessi

Yrityksellä ei ole ollut laskutuksen suhteen sen erikoisempia ohjeistuksia. Yritys on käyttänyt laskujen tekoon MLK-laskutusohjelmaa, jonka yritys on todennut heidän tarpeisiinsa sopivaksi. Yrityksellä ei ole minkäänlaista rutiinia laskutukseen vaan, laskutusta hoidetaan silloin, kun asiakkaille lähtee tavaraa.

Laskutuksen yhteydessä asiakkaille on annettu pitkiä maksuaikoja sen vuoksi, että asiakkaiden ei tarvitse sitoa omia pääomiaan kauppoihin. Käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, että raha saataisiin kiertämään mahdollisimman nopeasti ja maksun suorittaja olisi lopulta ketjun lopukäyttäjä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla tämä ei kuitenkaan ole toiminut ja lopulta saatavat ovat jääneet tulematta kokonaan, jonka seurauksena yritykselle on syntynyt ylimääräisiä kuluja perinnästä.

Yrityksen käyttöpääomaprosentti - 32,91 kuvaa sitä, että noin 33 % yrityksen liikevaihdosta on sitoutuneena tavaravirtaan. Käyttöpääomaprosentin ollessa negatiivinen tarkoittaa se sitä, että tavaravirtaa on rahoitettu ostovelooilla. Käyttöpääomaprosentti ei kuitenkaan ole tarpeeksi luotettava kertomaan yrityksen tilasta, sillä se perustuu ainoastaan tilinpäätöspäivän tilanteeseen.

Yrityksellä ei ole ollut erityistä perintäprosessia käytössään. Yrityksen kannalta on tärkeää, että sillä on toimiva perintää koskeva ohjeistus, jota noudatetaan kaikkien asiakkaiden kanssa. Aikaisemmin yrityksen perintä on hoidettu kokonaan perintätoimiston kautta, joka on yritykselle todella kallista. Käytännössä yrityksen perintäprosessi on sisältänyt seuraavanlaisen kaavan: yritys laskuttaa asiakasta, jonka jälkeen yritetään puhelimen kautta tapahtuvaa perintää ja, jollei tämä onnistu, on asia siirretty perintätoimistolle. Perintäprosessin tehostaminen kuului osana tähän projektiin, että yrityksen oma maksukyky säilyisi mahdollisimman

hyvänä. Yritykselle, jolla on myyntilaskuja alle 50 vuodessa ja liikevaihto 300 000€, on tällöin jokaisen laskun saatavat suuria ja täten yrityksen toiminnan kannalta oleellisia.

Yrityksen perintään joutuneet maksut ovat olleet melko suurilta osin yrityksen oman osaamattomuuden syytä. Yrityksessä harjoitettu perintä ei ole ollut niin tehokasta kuin olisi ollut mahdollista. Periminen on tavallaan jätetty suoraan perintätoimistolle, eikä sitä itse ole edes yritetty. On toki liiketoiminnan kannalta hyvä, että yritys luottaa asiakkaisiinsa, mutta liika luottaminen voi tuoda ongelmia maksujen suhteen, kuten aiemmin on käynyt. Yrityksellä tulisi olla mahdollisimman tehokasta omatoimista perintää ja vasta sen jälkeen siirtää perintä perintätoimistolle.

Ehdotin yritykselle seuraavanlaista perintäkaavaa, jota se voisi noudattaa ennen kuin siirtää perinnän perintätoimistolle. Ensin tulisi selvittää, minkä vuoksi asiakas ei laskua ole maksanut. Tosin sanoen, jos asiakas ei ole ottanut yhteyttä, ei laskussa ole mitään huomautettavaa eli asiakas ei ole jättänyt laskua maksamatta sen vuoksi, että se olisi virheellinen. Tämän jälkeen voidaan lähettää maksumuistutus asiakkaalle mahdollisimman pian sen erääntymisen jälkeen sen vuoksi, että asiakas tietää yrityksen olevan tosissaan. Yrityksellä on aikaisemmin ollut tapana, että asiakasta muistutetaan vasta sitten, kun erääntymisestä on kulunut useita viikkoja ja siksi asiakas voikin jättää laskun maksamatta, koska tietää yrityksen ottavan yhteyttä vasta viikkojen kuluttua. Maksumuistutuksia ei tulisi lähettää kahta enempää, sillä tällöin voi yrityksestä tulla kuva, että maksulla ei kuitenkaan ole niin kiire. Yrityksen tulisi vasta maksumuistutuksen jälkeen käyttää tehostekeinona puhelinperintää, sillä tällöin asiakas tietää, että yritys on tosissaan asian kanssa. Yrityksen puhelinperinnästä on tähän asti vastannut toimitusjohtaja, joka on hoitanut sopimukset asiakkaiden kanssa. Tämän vuoksi suosittelinkin yritykselle, että puhelinperinnän hoitaisi joku muu kuin toimitusjohtaja, sillä toimitusjohtaja on sopinut kaupoista asiakkaan kanssa, joten asiakkaan on helppo lupailta kaikenlaista toimitusjohtajalle, joka taas mielellään uskoo asiakastaan.

Jos puhelinperinnän hoitaa joku toinen henkilö, voi puhelinperinnällä olla toisenlainen teho. Vasta maksumuistutuksen ja puhelinperinnän jälkeen kannattaisi kääntyä perintätoimiston puoleen. Tämä kaava ei sinällään eroa minkään muun yrityksen perinnästä tai edes paljon yrityksen aikaisemmasta, mutta tärkeintä tässä on se, miten kaikki toimenpiteet ajoittaa ja miten nopeasti tarttuu erääntyneisiin saataviin. Tässä yrityksessä on oikeastaan ollut kyse niin perintätavasta kuin siitä, miten nopeasti erääntyneisiin saataviin on tartuttu.

#### 4.4 Käyttöönoton käytännön toteutus

Ohjelman käyttöönoton toteutus aloitettiin perusasioista, joita ohjelman reskontran käyttöönotto vaati. Tällaisia asioita olivat yrityksen ja pankin yhteistyön muuttaminen sen vuoksi, että saatiin luotua reaaliaikaiset yhteydet pankin ja reskontraohjelman välille. Yhteyden luomisen jälkeen aloin työstämään ohjelman laskutukseen liittyviä asioita luomalla asiakasrekisterin, tuoterekisterin ja tuotetilaston. Näiden asioiden jälkeen tuli minun opastaa toimitusjohtajan poikaa siihen, miten ohjelmaa voi kokonaisvaltaisesti käyttää.

Käytännön toteutus alkoi aivan ensimmäisenä sillä, että yritys siirtyi pankkinsa yritysasiakkaaksi. Yritystä perustettaessa on ollut vielä mahdollista yritysasiakkaan yhdistää pankkitilit henkilöasiakkaan kanssa samoihin pankkitunnuksiin. Tällä tarkoitetaan sitä, että yrityksen on ollut mahdollista hoitaa pankkiasioitaan mm. laskujen maksua samoilla Internetpankkitunnuksilla kuin henkilökohtaisia pankkiasioita. Tämä on myös ollut edullisempää, sillä yritysasiakkaalla on suuremmat palvelumaksut kuin henkilöasiakkaalla. Yritykselle hankittiin yritysasiakastunnukset Internet pankkia ja reskontraa varten. Pankin kanssa tehtiin sopimus viitepalvelusta, joka oli oleellista käyttöönotettaessa reskontraa.

##### 4.4.1 Laskutusohjelman käyttöönotto

Yrityksellä on siis ollut käytössään jo aiemmin MLK-laskutusohjelma, mutta sitä ei ole käytetty niin tehokkaasti ja monipuolisesti kuin olisi ollut mahdollista. Alun perin tavoitteena oli löytää ratkaisuja siihen, miten yritys voi laskutus- ja reskontraohjelman käyttöönotolla tehostaa saatavien tuloa ja perintää. Laskutusohjelman kokonaisvaltainen hyödyntäminen antaa tähän mahdollisuuksia jonkin verran, mutta yhdessä reskontran kanssa jo huomattavasti enemmän verrattuna siihen, minkälaista yrityksen ohjelman aikaisempi hyödyntäminen on ollut.

Laskutusohjelman käyttöönotossa lähdettiin liikkeelle siitä, että ohjelmassa luotiin yrityksen asiakkaista asiakasrekisteri. Asiakasrekisteriin voidaan syöttää erilaisia tietoja asiakkaista. Asiakasrekisteri on hyvä olla olemassa vain senkin vuoksi, että laskujen tekeminen on helppompaa, kun asiakkaan laskutustiedot voidaan hakea rekisteristä. Asiakastiedoissa tulisi käydä ilmi asiakkaan y-tunnus, jos asiakas on arvonlisäverovelvollinen, osoite ja puhelinnumero. Nämä ovat ne perustiedot, mutta mitä enemmän asiakkaasta on tietoja yrityksellä sitä, parempi yrityksen kannalta. Asiakasrekisteriin voisi lisätä myös muita tietoja asiakkaista.

Tässä tapauksessa, kun yrityksellä on ollut vaikeuksia saada suorituksia asiakkailta, olisi tärkeää hankkia asiakkaista jonkinasteiset luottotiedot. Luottotietojen hankkimisesta koituvat kulut ovat pienet verrattuna siihen, millaiset kulut koituvat saamattomista suorituksista ja niiden perinnästä. Tässä tapauksessa voitaisiin miettiä myös jonkinlaista merkintää huomiorekisterille asiakastietoihin niille asiakkaille, joiden suorituksia ei ole aiemmin saatu tai, jotka ovat

tulleet vasta perinnän avulla. Tälläkin pienellä toimenpiteellä voidaan muistuttaa laskujen tekijää siitä, että asiakkaalla on aiemmin ollut maksuvaikeuksia ja maksuehtoja tulisi miettiä uudelleen.

Reskontraohjelmaa käyttöönotettaessa on tärkeässä roolissa se, että laskuissa on selvät viitenumerot. Tämä siksi, että pankin viitepalvelua käytettäessä voidaan viitteet kohdistaa reskontrassa myyntilaskulle automaattisesti.

Laskutusta käyttöönotettaessa olisi voitu ottaa käyttöön myös e-lasku, mutta yrityksen laskutuskäytänteiden ollessa muutoinkin hieman heikoissa kantimissa päätettiin tämä jättää myöhempään vaiheeseen, että saataisiin edes perusasioita kuntoon.

Asiakasrekisterin jälkeen luotiin yritykselle tuoterekisteri ja tuotetilasto. Tuoterekisterin avulla yritys voi ylläpitää tietoja tuotteistaan. Tämän yrityksen kohdalla on kyse eri perunalajikkeista, joita yritys myy. Ohjelmaan luotiin tuoterekisteri, että voitiin luoda myös tuotetilasto. Tuotetilasto voidaan tästä lähin tulostaa valitulta aikaväliltä ja sen avulla nähdä, mitä lajiketta kukin asiakas on ostanut. Tästä yritys hyötyy siten, että nähdään mistä lajikkeista kukin asiakas on kiinnostunut ja osataan kaupata sille samaa tai samankaltaisia lajikkeita seuraavankin kerran. Näillä toiminnoilla ei ole niin merkittävästi osuutta siihen, tuleeko yrityksen saatavat ajallaan sen tilille vai ei, mutta kokonaisuuden kannalta ja sen kannalta, että saadaan mahdollisimman paljon tietoa asiakkaista ja sen käyttäytymisestä.

#### 4.4.2 Laskutuksen keinot vaikuttaa saatavien kertymiseen

Laskutuksessa on muutamia keinoja, joilla yritys voi vaikuttaa siihen, että suoritukset tulevat ajoissa tai ainakin edesauttaa, että ne tulisivat ajoissa. Yritys ei ole näitä juuri miettinyt, vaan oikeastaan kaikille asiakkaille ovat muun muassa maksuehdot olleet suhteellisen samantlaiset. Maksuehtojen avulla yritys voi säännellä sitä, milloin saatavien tulisi olla sen tilillä ja millä ehdoin. Vanhalle ja uskolliselle asiakkaalle voidaan tietysti antaa pidempiä maksuaikoja, jos se on yrityksen oman taloudellisen tilanteen kannalta mahdollista.

Uuden asiakkaan ollessa kyseessä tulisi tarkistaa ensin sen luottotiedot, jonka jälkeen miettiä yrityksen maksukyvyn mukaan sille maksuehdot. Yleensä yrityksillä on tietty maksuaika melkeinpä kaikille asiakkaille, mutta tässä tapauksessa, kun asiakkaita ei ole tuhansia eikä edes satoja, voitaisiin määritellä asiakaskohtaisesti maksuehdot. Sellaisille asiakkaille, joiden kanssa on ollut ongelmia, voitaisiin antaa lyhyempi maksuaika tai nk. käteisalennus, joka houkuttelisi niitä maksamaan aikaisemmin. Laskutuksessa ei oikeastaan ole muita mahdollisuuksia vaikuttaa siihen, milloin saatavat tulevat yritykselle kuin maksuehdot.

#### 4.5 Reskontran käyttöönotto

Reskontran käyttöönotto aloitettiin luomalla pankin ja yrityksen välille yhteys, jotta viitemaksut näkyisivät reskontrassa. Reskontran käyttöönotto on yrityksen kannalta suuressa roolissa laskutusikänteiden ohella siksi, että sieltä on helppo tulostaa maksumuistutuslaskut ilman sellaista ylimääräistä työtä, mitä tähän asti on yrityksellä ollut. Reskontraa voitaisiin hyödyntää monella muullakin tavoin, mutta yrityksen kohdalla tärkeimmässä roolissa on se, että saadaan puututtua mahdollisimman nopeasti erääntyneiden saamisten perintään.

Reskontran toimintaa kokeilin siten, että tein muutamalle asiakkaalle laskut ja lähetin laskutuksesta aineiston verkkopankkiin. Asiakkaiden maksettua aineisto noudettiin yritysverkko-pankista ja tallennettiin kansioon, josta reskontraohjelma aineistoa käsittelee. Tämän aineiston tallentamisen jälkeen aineistoa voidaan hyväksikäyttää reskontrassa. Reskontran käyttöönotossa ei suuria vaikeuksia ollut lukuun ottamatta niitä pieniä ongelmia, joita esiintyi pankin kanssa yhteyksiä luotaessa.

Reskontran avulla yritys voi reaaliaikaisesti ja helposti tulostaa maksumuistutuslaskut, eikä sen tarvitse käyttää ylimääräistä energiaa siihen, että ensin tutkitaan laskutusohjelmasta, koska lasku on lähetetty ja koska sen eräpäivä on. Vanha käytäntö, joka yrityksessä on ollut on erittäin monimutkainen ja aikaa vievä. Joissain tapauksissa ei ole enää pystytty edes löytämään tietoa laskun maksusta, ja sen jälkeen on käännytty tilitoimiston puoleen, jonka palvelut eivät ole missään vaiheessa ilmaisia.

Reskontran keinotkaan eivät saa ihmeitä aikaan, jos yritys ei itse ole aktiivinen maksujen perinnässä. Nämä reskontran ja laskutuksen keinot ovat vain apuvälineitä siihen, miten yritys voi tehostaa saataviensa tuloa.

## 5. Päätelmät

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli käyttöönottaa maataloutta harjoittavalle yritykselle laskutus- ja reskontraohjelma ja selvittää, millaisilla keinoilla yritys voi laskutuksen kautta nopeuttaa saatavien kertymistä yrityksen kassaan. Työssä otin esille myös millaisia perintäkeinoja yrityksellä on käytettävissään, jos saatavien tulo viivästyy niin, että perintä on aiheellista. Pääasiassa työn tulokset koostuvat käytännöntoteutuksen osalta omasta havainnoinnistani sekä teoriaosuudessa mainittuihin lähteisiin pohjautuen.

Yrityksillä on erittäin vähän keinoja käytettävissään siihen, miten ne voivat nopeuttaa saatavien tuloa omaan kassaan. Kuitenkin pienet muutokset laskutusprosessissa voivat nopeuttaa niiden tuloa. Oikeat ja riittävät tiedot niin asiakkaasta kuin toimituksestakin ovat tärkeitä kuten myös maksuehdot, jotka tulisi miettiä tarkasti.

Myyntireskontran avulla voidaan valvoa saamisten tuloa, jolla on suuri rooli siinä, että voidaan kontrolloida sitä, tulevatko ne ajallaan. Sen avulla voidaan myös tarttua nopeasti niihin saamiin, jotka eivät ole tulleet yrityksen kassaan ajallaan. Myös luottohallinto on keskeisessä roolissa siinä, tulevatko saamiset ajallaan yrityksen käyttöön. Yrityksen tulisi ottaa selvää asiakkaan maksukyvyistä ja täten pyrkiä jo ennalta estämään mahdolliset luottotappiot. Yritysten maksukyvyistä saa tietoa luottotietoja tarjoavilta yrityksiltä. Joskus kuitenkin näillä keinoilla ei voida aina estää sitä, että joku jättää maksut maksamatta. Tällaisia tilanteita varten tulisi yrityksillä olla hyvä perintäprosessi, joka koostuu systemaattisesta ja tehokkaasta perinnästä. Yrityksillä on käytettävissä perintäkeinoja niin tavallisimmista kirje- ja puhelinperinnästä aina julkisuusuhkaiseen trattaan. Näistä keinoista yritys voi valita sille sopivimmat ja tehokkaimmat keinot.

Tämän työn kohdeyrityksen talousasioiden hoidossa oli paljon parannettavaa ja näillä edellä mainituilla keinoilla päästiin alkuun sen taloudenhoidon parantamisessa. Yrityksellä oli vaikeuksia saada asiakkailta suorituksia ajallaan ja pieniä muutoksia sen laskutusprosessiin teemmällä saatiin aikaan muutoksia, joilla voi tulevaisuudessa olla suurikin merkitys siihen, että saatavat tulevat ajoissa yrityksen käyttöön. Myös reskontran käyttöönotolla voidaan kohdeyrityksessä tarttua ajoissa niihin saataviin, jotka ovat jääneet tulematta. Tämä onkin ollut yrityksen heikoin kohta, koska saatavien jäätyä tulematta, ei niiden perään ole kysely, koska ei ole oltu varmoja siitä, onko maksu tullut vai ei. Reskontran käyttöönoton myötä on voitu kiinnittää ajoissa huomiota näihin saataviin ja lähettää maksumuistutukset mahdollisimman nopeasti saatavan eräännyttyä.

Tämän työn tarkoituksena on ollut selvittää millaisilla keinoilla yritys voi laskutuksen kautta nopeuttaa saatavien kertymistä kassaan sekä millaisia perintäkeinoja yrityksellä on käytettävissään, jos saatavien tulo viivästyy niin, että se on aiheellista. Vastus voidaan tiivistää kolmeen eri osaan:

- Laskutus; Maksuehtojen miettiminen sekä oikeat ja riittävät tiedot asiakkaasta ja toimituksesta
- Luottohallinto; Asiakkaan luottotietojen hankinta. Pienellä vaivalla säästytään suurilta riskeiltä
- Perintä; Tehokas ja systemaattinen perintäprosessi. Jokaisella yrityksellä omiin tarpeisiin sopivat keinot.

Näiden asioiden lisäksi työssä on otettu esille pääoman sitoutuminen. Käyttöpääoman sitoutumista on tarkasteltu siltä kantilta miten paljon myyntisaamiset sitovat sitä. Tuloksena voidaan huomata, että myyntisaamiset sitovat paljon yrityksen käyttöpääomaa ja niiden jäämättä tuleminen on erittäin kallista yritykselle, sillä niiden kattamiseen tarvitaan erittäin paljon lisämyyntiä.

Työn tavoitteena oli myös ottaa käyttöön maataloutta harjoittavalle yritykselle laskutus- ja reskontraohjelma. Käyttöönoton myötä tapahtuneet muutokset yrityksessä voidaan tiivistää seuraavasti:

- laskutusohjelman kokonaisvaltainen käyttö
- reskontraohjelman käyttöönotto
- kiinnitetään huomiota maksuehtoihin
- tarkastetaan asiakkaiden maksukyky
- laskutus- ja perintäprosessin tehostaminen
- aikainen tarttuminen saapumatta jääneisiin saamisiin

Näiden muutosten jälkeen yrityksen taloudenhoidon voidaan katsoa olevan paremmalla tasolla, mutta tulevaisuudessa yrityksellä on toki vielä tekemistä siinä, että he saavat ylläpidettyä ja myöhemmin myös kehitettyä talouteensa liittyviä asioita.

Tulevaisuutta ajatellen voisi yritys vielä kehittää laskutusprosessiaan sähköistämällä laskutuksensa. Tähän on kuitenkin vielä erittäin paljon matkaa, sillä vasta nyt alkaa yrityksen perus laskutus- ja perintäprosessit olla hallussa. Mahdollisen yrityksen liiketoiminnan kasvun myötä

näitä asioita kuitenkin kannattaa miettiä jo ennakkoon, jos se jossain vaiheessa tulee ajan-kohtaiseksi, tulisi siihen tarttua ajoissa. Tämä sen vuoksi, että tällaisilta samankaltaisilta asioilta vältyttäisiin ajoissa. Tämän kokoluokan yrityksessä pystyttiin vielä kuitenkin korjaamaan asiat, mutta jos toiminta olisi ollut suurempaa ja toimiala moninaisempi, olisivat muutokset voineet jossain vaiheessa johtaa jopa siihen, että yritys ajautuu konkurssiin.

## Lähteet

### Painetut lähteet:

Hedman, P. 1992. Maksuvalmius hallintaan. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy  
Koskela, M., Leppiniemi, J., Puttonen, V. & Virtanen, K. Johdanto laskentatoimeen ja rahoitukseen. 1998. Keuruu: Otavan kirjapaino.  
Lehtonen, Y. 1996. Yrityksen perintäopas. Helsinki: Tietosanoma Oy  
Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum  
Mäkinen, I & Söderström, T. 2002, Talous ja kannattavuus. Helsinki: WSOY  
Neilimo, K & Uusi-Rauva, E. 2005. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita Prima Oy  
Pönkä, P & Willman, P. 2004. Käytännön perintäopas. Helsinki: Edita Prima Oy  
Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Helsinki: Werner Söderström Oy  
Viitala, J. 2006. Yrittäjän taloushallinnon perusteet. Jyväskylä: Gummeruksen kirjapaino Oy

### Elektroniset lähteet

<http://dbfinland.dnb.com/Finnish/default.htm?Loc=/Finnish/Database/rating.htm>  
Viitattu 12.4.2010

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820633?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=viiv%C3%A4styskorko#highlight0>  
Viitattu 13.4.2010

[http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen\\_pankki/ajankohtaista/tiedotteet/2009/tiedote17\\_2009.htm](http://www.suomenpankki.fi/fi/suomen_pankki/ajankohtaista/tiedotteet/2009/tiedote17_2009.htm)  
Viitattu 14.4.2010

<http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/k%E4ytt%E4oma/0>  
Viitattu 26.4.2010

### Julkaisemattomat lähteet

Yrityksen tilinpäätös 2008

## Kuviot ja taulukot

Kuvio 1: Taloushallinnon prosessit ja informaation siirtyminen .....	8
Kuvio 2: Laskutusprosessi.....	9
Kuvio 3: Myyntireskontra .....	15
Kuvio 4: Ostoreskontra.....	16
Taulukko 1 Pääoman korkokulut suhteessa voittoon .....	9
Taulukko 2 Perinnän tuotto verrattuna lisämyyntiin .....	19
Taulukko 3 Pääoman vapautuminen .....	20