



Ostolaskuprosessin tehostaminen

Aino Rajala

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2019

Liiketalouden koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

RAJALA, AINO:
Ostolaskuprosessin tehostaminen

Opinnäytetyö 38 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Marraskuu 2019

Opinnäytetyön tutkimusongelma koskee työelämässä havaittuja ongelmakohtia. Yritys X:n ostolaskuprosessi on tällä hetkellä liian hidas, joten opinnäytetyön tavoitteena oli tehostaa sitä. Tarkoituksena oli selvittää, mistä ostolaskuprosessin viiveet ja haasteet johtuvat sekä löytää niihin kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin sähköistä taloushallintoa keskittymällä sen erilaisiin ominaisuuksiin. Lisäksi perehdyttiin prosessien kehittämismalliin. Toinen osuus koostui ostolaskuprosessin eri vaiheista.

Empiirisessä osuudessa tutustuttiin yritys X:ään ja heidän nykyiseen ostolaskuprosessiin sekä sen haasteisiin. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastatteluja ja osallistuvaa havainnointia. Teemahaastatteluissa keskityttiin erityisesti nykyisen ostolaskuprosessin tyytyväisyyteen, haasteisiin sekä kehitysehdotuksiin. Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset esiteltiin empiirisen osuuden päätteeksi.

Yritys X:n ostolaskuprosessin kehittäminen on jo aloitettu heidän talouden puolesta. Tutkimus osoitti, että muutoksilla on ollut positiivista vaikutusta ostolaskuprosessiin, mutta prosessi sisältää yhä haasteita ja riskejä. Tutkimustuloksista selvisi merkittävimmät tekijät, jotka hidastavat ostolaskuprosessia. Näitä ovat ohjeiden puutteellisuus, ohjelma A:n tekniset ominaisuudet ja automaatioiden puuttuminen.

Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että ostolaskuprosessin haasteita voidaan vähentää sitouttamalla henkilöstöä ja ohjeistamalla heitä paremmin. Merkittävin kehitysehdotus on ohjelma B:hen siirtyminen. Tutkimuksen johtopäätöksissä havaittiin, että osa nykyisistä viiveistä on pienillä korjauksilla helposti poistettavissa tai minimoitavissa ohjelma A:ssa.

Asiasanat: sähköinen taloushallinto, ostolaskuprosessi, ostolaskujen käsittely

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

RAJALA, AINO:
Enhancing of the Invoice Process

Bachelor's thesis 38 pages, appendices 1 page
November 2019

The research problem in this thesis concerned the challenges identified in working life. Therefore, the aim of this thesis was to enhance the invoice process for company X as it is currently too time-consuming. The purpose of this study was to find out the reasons for delays and challenges in the invoice process and to provide propositions for improvement.

The theoretical framework of the thesis began by focusing on electronic financial administration and discussing its various features thoroughly. The second section consisted of the various stages of the invoice process.

The empirical section explored company X and its current invoice process. Consequently, the thesis was executed as a qualitative study. The data were collected by thematic interviews and participant observation. The interview questions focused on the satisfaction, challenges, and development suggestions of the current invoice process. Finally, the results and conclusions of the study were presented at the end of the empirical section.

The finance department of company X has already started to develop the invoice process. The results indicate that adjustments have had a positive impact on the invoice process, but the process still incorporates challenges and risks. The results of the study revealed the most important factors that retard the invoice process. These included lack of instructions, technical features of program A and lack of automation.

As a conclusion, the problems of the invoice process can be reduced by giving better instructions to the personnel. The most significant development suggestion was the transition to program B. The findings indicate that some of the current problem areas are easily eliminated or minimised with minor improvements in program A.

Key words: electronic financial administration, invoice process, invoice processing

SISÄLLYS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO | 6 |
| | 2.1 Sähköisen taloushallinnon määritelmä | 6 |
| | 2.2 Vahvuudet ja mahdollisuudet | 6 |
| | 2.3 Haasteet ja riskit..... | 7 |
| | 2.4 Prosessien hallinta ja kehittäminen | 8 |
| 3 | OSTOLASKUPROSESSI..... | 10 |
| | 3.1 Ostolaskuprosessin määritelmä | 10 |
| | 3.2 Ostolaskun vastaanottaminen | 10 |
| | 3.2.1 Skannauspalvelu | 10 |
| | 3.2.2 Verkkolasku | 11 |
| | 3.3 Ostolaskujen kierrätys, tiliöinti ja kustannuspaikkojen lisääminen | 12 |
| | 3.4 Ostolaskujen asiataarkastaminen ja hyväksyntä..... | 14 |
| | 3.5 Ostolaskujen maksatus ja täsmäyttäminen | 14 |
| | 3.6 Jaksotus | 16 |
| | 3.7 Sähköinen arkistointi | 16 |
| | 3.8 Toimittajarekisterin ylläpito | 17 |
| 4 | SÄHKÖINEN OSTOLASKUPROSESSI YRITYS X | 19 |
| | 4.1 Yritys X:n perustiedot | 19 |
| | 4.2 Ostolaskuprosessin nykytila ja havaitut ongelmat | 20 |
| | 4.3 Tutkimuksen toteutus | 22 |
| | 4.4 Tutkimusmenetelmät ja aineiston kerääminen | 22 |
| | 4.5 Tutkimustulokset teemoittain..... | 25 |
| | 4.5.1 Tyytyväisyys nykyiseen ostolaskuprosessiin | 25 |
| | 4.5.2 Haasteet ja riskitekijät nykyisessä ostolaskuprosessissa ... | 26 |
| | 4.5.3 Kehitysehdotukset | 27 |
| | 4.6 Johtopäätökset..... | 30 |
| 5 | POHDINTA | 34 |
| | LÄHTEET | 36 |
| | LIITTEET..... | 38 |
| | Liite 1. Teemahaastattelun aihealueet | 38 |

1 JOHDANTO

Tutustuin työelämässä yritys X:n ostolaskuprosessiin. Aihe opinnäytetyölle löytyi, kun toimin ulkoistettuna ostoreskontranhoitajana. Ostolaskuprosessista oltiin huomattu, ettei se ole niin tehokas kuin sen pitäisi olla. Ostolaskujen kierto on hidasta ja prosessi sisältää haasteita. Ostolaskuprosessia on tästä syystä lähdetty jo kehittämään yritys X:n talouden toimesta. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja tehostaa yritys X:n ostolaskuprosessia entisestään, sillä prosessi vie tällä hetkellä liikaa aikaa. Tarkoituksena on selvittää, mistä ostolaskuprosessin viiveet ja haasteet johtuvat ja löytää niihin kehitysehdotuksia. Yritys X:n ostolaskut voidaan jaotella kahteen luokkaan: hallinnollisiin- ja läpilaskutettaviin ostolaskuihin. Opinnäytetyössä aihe on rajattu yritys X:n läpilaskutettaviin ostolaskuihin, sillä niiden volyymi on suurempi.

Ostolaskuprosessiin tulisi kiinnittää erityisen paljon huomiota, sillä se on useimmiten työläin ja vaativin prosessi taloushallinnon näkökulmasta. Näin ollen sen tehostamisella on saavutettavissa suurimmat hyödyt. (Lahti & Salminen 2014, 52.) Kehitysehdotusten avulla yritys X:n on mahdollista kehittää edelleen ostolaskuprosessiaan ja tehostaa sitä. Kun aikaa vievät ongelmakohdat saadaan poistettua, ostolaskuprosessi tehostuu. Tehokkaamman ostolaskuprosessin ansiosta kustannukset laskevat eikä perintä- ja korkokuluja kerry yhtä paljon kuin aiemmin.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään sähköistä taloushallintoa ja prosessien hallintaa. Lisäksi käydään läpi, mikä ostolaskuprosessi on ja mitä toimintoja siihen kuuluu. Empiirinen osa perustuu laadulliseen tutkimukseen. Aineistoa kerätään teemahaastatteluilla ja osallistuvalla havainnoinnilla. Haastateltaviksi valikoitui ostolaskuprosessin parissa työskenteleviä henkilöitä. Tutkimuksessa tutkittavia teemoja ovat tyytyväisyys nykyiseen ostolaskuprosessiin, prosessin haasteet ja kehitysehdotukset. Tutkimustuloksia käsitellään haastattelun eri teemojen kautta ja lopuksi niistä kootaan yhteen kehitysehdotukset ja johtopäätökset.

2 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

2.1 Sähköisen taloushallinnon määritelmä

Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola ja Siivola (2013, 5, 13) kuvailevat sähköisen taloushallinnon olevan kokonaisuus, joka pitää sisällään taloushallinnon eri prosesseja, kuten ostolaskuprosessin. Sähköinen taloushallinto tarjoaa kustannustehokkaan ja ajantasaisemman vaihtoehdon taloushallinnon eri tehtäviä varten. Sähköisessä taloushallinnossa yrityksen taloushallinto viedään verkkoon, jossa pyritään hyödyntämään mahdollisimman paljon automaatioita. Tämän vuoksi sähköinen taloushallinto myös säästää aikaa. (Helanto ym. 2013, 14.) Sähköinen taloushallinto on esiaste digitaalisesta taloushallinnosta, jossa kaikki taloushallinnon tehtävät ja osa-alueet hoidetaan verkossa ja täysin paperittomassa muodossa (Lahti & Salminen 2014, 24).

Pääsääntöisesti ei vielä voida harjoittaa täysin digitaalista taloushallintoa, koska yritysten toimittajat eivät toimita verkkolaskuja, vaan ne täytyy yhä skannata ostoreskontraan. Tällöin puhutaan sähköisestä taloushallinnosta. Ala kuitenkin elää murroksesta ja tulevaisuudessa panostetaan täysin digitaaliseen taloushallintoon. (Lahti & Salminen 2014, 26.)

2.2 Vahvuudet ja mahdollisuudet

Sähköinen taloushallinto on niin tilitoimiston kuin asiakasyrityksen kannalta käytännöllisempi ratkaisu kuin perinteinen paperikirjanpito. Sähköinen taloushallinto on joustavampi ja ajantasaisempi käyttäjille. Verkossa olevaa taloushallinnon ohjelmistoa voi käyttää usea henkilö samaan aikaan missä päin maailmaa tahansa Internetin välityksellä. Tietoa on helppo jakaa eri osapuolten välillä. Sähköinen taloushallinto tuo yritykselle läpinäkyvyyttä, kun tiettyihin toimintoihin jää muokkauksesta jälki. Lisäksi käyttäjän tuuraaminen on helpompaa esimerkiksi loma-kausilla. (Helanto ym. 2013, 14.)

Sähköinen taloushallinto mahdollistaa automaattitiliöinnin ja dimensioinnin toistuvissa tapahtumissa, mikä on hyvin kustannustehokasta. Tilitoimiston tehtäväksi jää lähinnä tiliointien tarkistaminen. Lisäksi työtehtävien määrä vähenee, kun vältytään päällekkäisyyksiltä ja prosessit yksinkertaistuvat. Vapautuneita resursseja voidaan hyödyntää talouden ohjaukseen ja prosessien kehittämiseen. (Helanto ym. 2013, 15.)

Sähköinen taloushallinto voidaan järjestää pilvipalveluna, jolloin arkistointi on helppoa ja turvallista. Kaiken tarvitseman tiedon löytää samasta paikasta ja tiedon hakeminen on vaivatonta. (Helanto ym. 2013, 16–17.)

Sähköiset ratkaisut ovat myös ekologisia vaihtoehtoja paperille. Ympäristöystävällisyys näkyy vähentyneessä paperin kulutuksessa, mutta myös siinä, että tietoa voidaan siirtää internet-yhteydellä. Kustannuksissa on myös mahdollista säästää, kun arkistoinnille ei tarvitse varata ylimääräistä toimitilaa. (Lahti & Salminen 2014, 33.)

2.3 Haasteet ja riskit

Sähköinen tilitoimisto vaatii niin tilitoimiston työntekijöitä kuin asiakasyrityksen henkilökuntaa muuttamaan vanhoja työskentelytapoja. Uusien roolien ja työtapojen muuttaminen on suurin haaste. Tilitoimiston työntekijän keskiössä on nykyään automaatioiden ohjaaminen ja täsmäyttämistyö, tallennustyön sijaan. Uuden taloushallinto-ohjelman omaksuminen vaatii perehdytystä. Tilitoimisto voi kouluttaa myös asiakasyrityksen henkilöstöä tarvittaessa. Lisäksi kommunikoinnin tärkeys korostuu, sillä vuorovaikutus asiakkaan kanssa lisääntyy. Kirjanpitäjän on oltava palvelualtis lähes jatkuvasti ja pyyntöihin odotetaan vastausta vähintään 24 tunnin aikana. Riski siirtyessä sähköiseen taloushallintoon on, ettei prosesseja muuteta paperisesta taloushallinnosta tarpeeksi. Uudet toimintatavat vaativat suuria prosessimuutoksia, jotta sähköisen taloushallinnon etuja saadaan mahdollisimman paljon hyödynnettyä. (Helanto ym. 2013, 17.)

2.4 Prosessien hallinta ja kehittäminen

Prosessi on erilaisten toimintojen ja tehtävien ketju, jossa yritys muuttaa ulkoiselta toimittajalta saamansa syötteet tuotoiksi asiakkaalle. Prosessin toimintaketju voidaan mitata, sillä se on toistuva. (Lecklin 2006, 123–124.) Ostolaskuprosessi on yrityksen sisäinen tukiprosessi. Se tarkoittaa, että ostolaskuprosessi toimii tukena yrityksen ydinprosesseille ja takaa niiden onnistumisen. (Lecklin 2006, 130.) Tyypillisimpiä prosessien kehittämistavoitteita on kustannusten alentaminen, läpimenoajan minimoiminen ja laadun ja palvelun parantaminen (Lecklin 2006, 128).

Useissa suomalaisissa yrityksissä harjoitetaan funktionaalista organisaatiota, jossa on erilaisia tulosityksiköitä. Nämä tulosityksiköt yrittävät tehostaa erityisesti omaa toimintaansa. Liiketoimintaprosessit usein kuitenkin pohjautuvat osastojen yhteistyöhön, hyvän lopputuloksen takaamiseksi. Prosessia tulisi johtaa niin, että jokainen osasto sitoutuisi siihen, jotta prosessi olisi mahdollisimman nopea ja virheetön. (Lecklin 2006, 124–125.) Prosessinomistaja on henkilö, joka varmistaa tämän ja liiketoimintaprosessin suorituskyvyn. Prosessinomistaja on verrattavissa tulosityksikön johtajaan. Hänen vastuullaan on, että prosessinhenkilöstö toimii tehokkaasti ja että he omaavat tarvittavat tiedot ja taidot prosessin tuloksen varmistamiseksi. (Lecklin 2006, 130–131.)

Lecklin (2006, 134–135) esittelee prosessien kehittämismallin. Prosessien kehittäminen alkaa nykytilanteen kartoituksella. Kartoituksen tarkoituksena on selvittää, missä ollaan nyt ja kuvata prosessi mahdollisimman tarkasti. Apuna käytetään myös prosessikaaviota. Prosessia auditoidessa selvitetään nykyisten menettelyiden tehokkuus ja olennaisuus. Lisäksi huomiota kiinnitetään poikkeamiin. Näiden pohjatietojen perusteella prosessia voidaan aloittaa kehittämään. (Lecklin 2006, 145.)

Prosessianalyysi on seuraava vaihe. Vaiheen tarkoituksena on selvittää prosessin ongelmat ja ratkaista ne parhaimmilla katsotuilla keinoilla. Analyysia tehdessä luodaan mittareita, joilla mitata prosessia. (Lecklin 2006, 135.) Ostolaskuprosessin mittareiksi sopisivat esimerkiksi yhden ostolaskun kustannus, laskujen määrä

päivässä ja virheiden määrä per ostolasku (Lecklin 2006, 154). Lisäksi prosessi-analyysissä tehdään benchmarking-vertailuja sekä erilaisia kehittämiskeinoja tarkastellaan kriittisesti. Prosessianalyysi tehdään helpottamaan kehittämistavan valintaa. (Lecklin 2006, 135.)

Kun valinta kehittämistavasta on tehty, se toteutetaan. Luodaan prosessin parantamissuunnitelma, johon voidaan sisällyttää uusi prosessikuvaus, prosessikaavio, prosessihenkilöstön vastuut, yhteinen aikataulu ja prosessin vaatimat resurssitarpeet. Lisäksi avainmittareita määrittäessä tulee sopia, miten ja kuka niitä seuraa ja kenelle kuuluu raportointivastuu. (Lecklin 2006, 191.) Käyttöönotto-suunnitelma on myös tarpeen laatia ajaessa uutta suurta muutosta sisään. Siihen sisällytetään muun muassa seuraavia osa-alueita: prosessin dokumentointi, käyttöönoton kuvaus, vastuussa olevat henkilöt, käyttöönoton aikataulu, välitavoitteet ja mittarit, joilla näitä seurataan. Henkilöstö tulee myös kouluttaa tarvittavalla tavalla sitouttaakseen heidät toimintaan. (Lecklin 2006, 194.)

Prosessin kehittäminen ei kuitenkaan lopu siihen. Kun parannettu prosessi on otettu käyttöön, sen kehittämistä jatketaan aktiivisesti. Toimivuutta tulisi tarkastella säännöllisin väliajoin. (Lecklin 2006, 135.)

3 OSTOLASKUPROSESSI

3.1 Ostolaskuprosessin määritelmä

Lahti ja Salminen (2014, 16, 53) luonnehtivat ostolaskuprosessia kokonaisuudeksi, joka sisältää vaiheet ostotilauksesta maksuun. Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskuprosessi alkaa kuitenkin ostolaskun vastaanottamisesta ja päättyy maksatuksen kautta arkistointiin.

Ostolaskuprosessin vaiheita ovat ostolaskun vastaanotto, tiliöinti, ostolaskun asiataarkastaminen ja hyväksyminen, maksatus, täsmäyttäminen, jaksotus ja arkistointi. Lisäksi ostolaskuprosessiin sisältyy toimittajarekisterin ylläpito. (Lahti & Salminen 2014, 53.) Näitä vaiheita käsitellään seuraavissa kappaleissa.

Ostolaskuprosessiin tulisi kiinnittää erityisen paljon huomiota, sillä se on useimmiten työläin ja vaativin prosessi taloushallinnon näkökulmasta. Näin ollen sen tehostamisella on saavutettavissa suurimmat hyödyt. (Lahti & Salminen 2014, 52.)

3.2 Ostolaskun vastaanottaminen

Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskun vastaanottaminen käynnistää ostolaskuprosessin. Sähköiseen järjestelmään ostolaskut saapuvat joko paperisina skannauksen kautta tai verkkolaskuina. (Lahti & Salminen 2014, 61.) Sähköisiin taloushallinto-ohjelmiin laskut voidaan myös syöttää käsin, mutta se ei ole kustannustehokasta suurilla yrityksillä (Netvisor tukiportaali n.d.).

3.2.1 Skannauspalvelu

Skannauspalvelut ovat yhä suosiossa Suomessa, vaikka verkkolaskujen käyttö on yleistynyt laajasti. Yritykset voivat ostaa skannauspalvelun tai skannata laskut itse sähköiseen taloushallinto-ohjelmaan. (Koivumäki & Lindfors 2012, 78.)

Yrityksen valitessa skannauspalvelun se saa oman sähköpostiosoitteen, johon PDF-laskut lähetetään. Sähköpostiosoitteen avulla laskut siirtyvät taloushallinto-ohjelmaan. Lisäksi yritykset voivat ottaa käyttöönsä postitusosoitteen, jossa paperiset ostolaskut skannataan taloushallinto-ohjelmaan. (Finago Blogi n.d.)

Manuaalinen skannauspalvelu tarkoittaa, että taloushallinto-ohjelmaan skannataan ainoastaan laskun kuva. Ostolaskun perustiedot täydentää tällöin esimerkiksi tilitoimiston tai yrityksen edustaja. Automaattisessa skannauksessa taloushallinto-ohjelmaan skannataan ostolaskun kuva ja perustiedot. (Lahti & Salminen 2014, 64.) Perustietoihin kuuluvat yleensä ostolaskun päivämäärä, laskun numero, eräpäivä, valuutta, summa, viitenumero, IBAN-tilinumero, BIC, toimittajan nimi ja laskun tyyppi, joka tarkoittaa joko veloituslaskua tai hyvityslaskua. Lisäksi suomalaisilla toimittajilla perustietoihin sisältyy Y-tunnus. (Procountor Finago 2019; Lahti & Salminen 2014, 64.)

Perustiedot kerätään ja tunnistetaan käyttämällä optisia OCR-tiedon poimintaohjelmia (Optical Character Recognition). Älyskannaus nopeuttaa merkittävästi ostolaskuprosessia ja vähentää käsintehtyä työtä. Virheiden riski on kuitenkin olemassa, joten ostolaskujen käsittelijän pitää tarkistaa tietojen oikeellisuus. Verkkolaskuja käsitellessä skannausvaihe on tarpeeton.

Paperisia ostolaskuja tulisi säilyttää noin kaksi kuukautta virheiden varalta. Tämän jälkeen paperiset ostolaskut voidaan tuhota, koska niitä säilytetään sähköisesti. (Lahti & Salminen 2014, 64.)

3.2.2 Verkkolasku

Verkkolasku on sähköinen lasku. Verkkolaskua vastaanottaessa ostolaskun tiedot tuodaan sähköisesti taloushallinto-ohjelmaan ja samalla luodaan kuva laskusta. (Tieke n.d.) Samalla tiliointi tapahtuu automaattisesti. Yleisin tapa vastaanottaa verkkolaskuja on käyttää pankkia tai operaattoreita välitykseen. Verkkolaskujen käyttö on kustannustehokkain ja nopein keino vastaanottaa ostolaskuja, koska verkkolaskun käyttö on eniten automatisoitavissa. (Lahti & Salminen 2014, 62–63.)

Verkkolaskujen vastaanottaminen sopii parhaiten yrityksille, jotka vastaanottavat paljon ostolaskuja suurilta ja keskikokoisilta suomalaisilta yrityksiltä. Toimittajien paljous tai suuri määrä ulkomaalaisia toimittajia ovat hidaste verkkolaskuun siirtäessä. (Lahti & Salminen 2014, 52.) Suomessa sähköisiä laskuja käsittelee 82 % yrityksistä. Euroopan muiden maiden vastaava keskiarvo on 35 %. (Hallituksen esitys HE 256/2018 vp 2018.)

Vuoden 2019 huhtikuussa astui voimaan niin kutsuttu verkkolaskulaki, joka on Euroopan unionin asettamaan verkkolaskudirektiiviin perustuva. Lain tavoitteena on edistää verkkolaskujen käyttöä EU:n alueella velvoittamalla julkivaltioita vastaanottamaan verkkolaskuja. Lisänä laissa säädetään oikeus yrityksille saada verkkolaskuja. Lain tarkoituksena on siis myös yhdenmukaistaa eri maiden omia verkkolaskustandardeja ja siirtyä yhtenäiseen eurooppalaiseen standardiin. (Fredman 2019.) Yleisimmät verkkolaskun tiedostomuodot ovat TEAPPSXML ja Finvoice. Näitä verkkolaskuformaatteja miltei jokainen Suomessa markkinoilla oleva taloushallinto-ohjelma tukevat. (Maventa n.d.) Finvoice- ja TEAPPS-esitystapojen uusimmissa versioissa uusi eurooppalainen standardi on huomioitu (Fredman 2019).

Kun yritys on kykenevä vastaanottamaan verkkolaskuja, henkilöstön tulee aktiivisesti kannustaa toimittajia siihen. Jokaiselle toimittajalle tulee lähettää ilmoitus verkkolaskujen vastaanottomahdollisuudesta. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 12.)

3.3 Ostolaskujen kierrätys, tiliöinti ja kustannuspaikkojen lisääminen

Ostolaskujen saavuttua järjestelmään ennalta sovittu taho tarkastaa ostolaskun tietojen oikeellisuuden. Tämä taho on yleensä reskontranhoitaja. Reskontranhoitajan tehtävä on tarkastaa täsmävätkö ostolasku ja siltä tuodut tiedot järjestelmässä ja korjata mahdolliset virheet. Lisäksi puuttuvat tiedot tulee lisätä järjestelmään. Tietoja verrataan toimittajarekisterin tietoihin. Eritoten maksutiedot kuten pankkinumerot sekä maksuehdon oikeellisuus tulee tarkastaa. Osa laskujenkäsitteilyjärjestelmistä korostaa tiedot, joissa on havaittu muutoksia, esimerkiksi

muuttunut pankkitilin numero. Järjestelmät voivat myös huomauttaa, jos toimittaja on uusi ja luotu ostolaskun yhteydessä. (Koivumäki & Lindfors 2012, 78.)

Joissakin taloushallinto-ohjelmissa voivat tiliöinti ja alv-käsittely olla täysin tai osittain automaattinen esimerkiksi verkkolaskuja käyttäessä. Toistuville ostolaskuille voidaan asettaa oletustilit. (Lahti & Salminen 2014, 66–67.) Jollei vaihe ole automatisoitavissa, reskontranhoitaja voi lisätä tili- ja kustannuspaikkatiedot, jos ne ovat ostolaskulla. Toimittajilta tulisi vaatia ostolaskuille lisättäväksi tarvittavat kohdistustiedot ostolaskun viitteeseen. Tämä vaihe nopeuttaa huomattavasti ostolaskujen kierrätysprosessia sekä poistaa ylimääräisiä työvaiheita. Lähtökohtaisesti reskontranhoitaja ei voi ennalta tietää kohdistustietoja ilman, että ne ovat merkittynä laskulle. (Lahti & Salminen 2014, 68.)

Toinen keino, jolla ostolaskujen kierrätystä voidaan nopeuttaa, on automatisoida sopimuksiin perustuvat ostolaskut. Tällaisia laskuja ovat kiinteähintaiset toistuvat laskut, kuten vuokralaskut. Sopimukset hyväksytään usein tarvittavalla tavalla jo sopimuksentekovaiheessa. Tästä syystä jokaista laskua ei tarvitse kierrättää erikseen olettaen, että laskut täsmäävät sopimuksen kanssa. Sopimuksista voidaan luoda sopimustietokanta, johon kerätään toimittajan tiedot, maksuerän suuruus, maksuajankohdat ja sopimuksen päättymisajankohta. Lisäksi tiliöintitiedot merkitään tietokantaan. Jos saapunut ostolasku vastaa sopimustietokantaa, laskua ei tarvitse kierrättää, vaan se siirtyy suoraan maksatukseen. Myös ostotilaukseen perustuvilla ostolaskuille voidaan tehdä vastaavasti. Mikäli voidaan todentaa, että ostolasku vastaa tehtyä tilausta sekä että tavara tai palvelu on vastaanotettu, voidaan ostolasku siirtää suoraan maksatukseen. (Lahti & Salminen 2014, 68–69.)

Reskontranhoitajan tehtävään kuuluu myös huolehtia ostolaskujen kierrosta silloin, kun ne ovat asiatarkastuksessa ja hyväksynnässä. Laskujen etenemisestä täytyy huolehtia muistuttamalla laskujen tarkastajia. Tavoitteena olisi, että laskut päätyvät maksuun ennen niiden erääntymistä ja että käteisalennuksia voitaisiin hyödyntää. Myöhässä maksetuista laskuista seuraa viivästyskorkokuluja ja muita perintäkuluja. (Hakonen, Eklund & Roos 2016, 155.) Tietyissä laskujenkierrätysjärjestelmissä on mahdollistaa hyödyntää automaattista muistutustoimintoa. Muistutus lähetetään asiatarkastajille ja hyväksyjille, ellei laskua ole tarkastettu tietyssä ajassa. (Kurki ym. 2011, 26.)

3.4 Ostolaskujen asiatarkastaminen ja hyväksyntä

Toimittajarekisteriin on mahdollista määrittää, ketkä tarkastavat ja hyväksyvät tietyn toimittajan ostolaskut. Tällöin reskontranhoitajan ei tarvitse muistaa tai selvittää jokaista asiatarkastajaa ja hyväksyjää erikseen. (Lahti & Salminen 2014, 68.) Suurilla yrityksillä ostolaskujen asiatarkastajat ja hyväksyjät voivat vaihdella paljon, eikä niitä ole järjestelmällisesti ennalta sovittu. Silloin myös näiden merkintöjen on löydyttävä ostolaskulta. (Lahti & Salminen 2014, 68.) Laskun tietojen ollessa oikein ostolasku siirtyy asiatarkastettavaksi, joka on kaksiportaisen hyväksymiskierron ensimmäinen vaihe (Koivumäki & Lindfors 2012, 78). Asiatarkastaja saa viestin sähköpostiinsa, kun voi mennä asiatarkastamaan laskun (Lahti & Salminen 2014, 66).

Useimmiten laskun asiatarkastaja on tuotteen tai palvelun tilaaja (Lahti & Salminen 2014, 68). Ostolaskujen asiatarkastajan rooliin kuuluu tarkastaa, onko lasku aiheellinen ja vastaako se ostettua palvelua tai tuotetta. Ostolaskun tietoja verrataan ostotilauksen tietoihin. Tarkastelun kohteena ovat erityisesti määrä, laatu ja hinta. Lisäksi asiatarkastaja voi ottaa kantaa tiliöinti- ja kustannuspaikkatietoihin ja lisätä niitä tarvittaessa. Virheellistä laskua ei tule hyväksyä, vaan se reklamoidaan. Jos laskun tiedot ovat oikein, lasku hyväksytään, ja seuraavaksi lasku siirtyy hyväksyjälle. (Koivumäki & Lindfors 2012, 78–79.)

Laskun hyväksyjä on usein tilaajan esimies (Lahti & Salminen 2014, 68). Kaksiportaisen hyväksymiskierron on tarkoitus ylläpitää yrityksen sisäistä valvontaa. Näin myös varmistutaan, ettei laskulle ole jäänyt virheitä esimerkiksi asiatarkastajan sitä muuttaessa ja että lasku on yrityksen toimintatapojen mukainen. (Lindfors & Koivumäki 2012, 79; Hakonen ym. 2016, 154.)

3.5 Ostolaskujen maksatus ja täsmäyttäminen

Ostolaskujen hyväksynnän jälkeen ostolaskut päätyvät maksuun. Tällöin ei ole enää tapana tarkistaa ostolaskuja, vaan ostolaskun hyväksyntä tarkoittaa maksamisen hyväksymistä. Ostolaskuja ei tulisi maksaa joka päivä kustannustehok-

kuuden takia. Ostolaskuja olisi hyvä maksaa kaksi kertaa viikossa niin, että jokainen osapuoli tietäisi maksupäivät. (Koivumäki & Lindfors 2012, 86.) Tällöin myös asiataarkastajat ja hyväksyjät voivat ennakoida eräpäivät ja tarkastaa laskuja tehostetusti. Mikäli ostolaskuja maksetaan kaksi kertaa viikossa, maksaja laittaa kaikki ne ostolaskut maksuun, joiden eräpäivä on ennen uutta maksupäivää. Taloushallinto-ohjelma siirtää automaattisesti erääntyvät ostolaskut pankkiin niiden eräpäivien mukaan. Eri valuutoissa olevat maksut voidaan myös ohjata lähtemään ennalta määritetyiltä pankkitileiltä. Ostolaskujen maksaminen vain kahdesti viikossa auttaa hallitsemaan kassaa. Jos ostolaskuja maksetaan harvemmin, on kierrätyksen oltava tehokasta. Jos ostolaskujen kierrätys on hidasta, ostolaskut ehtivät erääntyä ennen maksatusta. Tästä seuraa perimiskuluja ja maksatusta joudutaan tekemään useammin kuin kahdesti viikossa. (Lahti & Salminen 2014, 74.)

Kun ostolaskut on maksettu, ne voidaan kohdentaa seuraavan päivän tiliotteelta (Koivumäki & Lindfors 2012, 87). Useimmissa taloushallinto-ohjelmissa tämä tapahtuu automaattisesti, eikä manuaalista työtä vaadita. Lahti ja Salminen (2014, 74) kertovat, että kansainvälisessä kaupassa syntyy valuuttakurssieroja, kun ostolaskut kirjataan eri kurssilla kuin, millä maksu toteutuu pankissa. Seuraavan päivän tiliotteelta nähdään maksun toteutunut kurssi, josta se viedään oikeasemaan maksua. Näin maksu saadaan täsmäämään tiliotteen kirjauksen kanssa.

Ostoreskontra täsmäytetään vertaamalla kaikkia avoimia ostolaskuja pääkirjanpidon ostovelkatilin saldoon. Täsmäyttäminen tehdään yleensä kerran kuukaudessa. Toimenpide voi olla automaattinen tai manuaalinen riippuen taloushallinto-ohjelmasta. (Lahti & Salminen 2014, 75.) Saldojen on täsmättävä keskenään eli huomattavat virheet oikaistaan (Koivumäki & Lindfors 2012, 87). Kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa (1.2.2011) todetaan, että täsmäytyksen tehtävänä on varmistaa, että pääkirjanpidossa on käsiteltyinä kaikki kirjanpitovelvollisen liiketapahtumat sekä niiden tositteiden ja kirjanpitomerkintöjen perusteella laadittu tilinpäätös on perusteltu ja luotettava.

Maksamisen voi suorittaa joko ulkoistetun palvelun tuottaja tai yrityksen työntekijä. Maksatusoikeudet tulisi olla vain niillä henkilöillä, jotka ovat vastuussa ostolaskujen maksatuksesta. (Taloushallintoliitto 2018.)

3.6 Jaksotus

Usein ostoreskontra täytyy sulkea hyvissä ajoin tiukkojen raportointiaikojen puitteissa. Tällöin osa ostolaskuista on vielä hyväksymiskierrossa tai kokonaan saapumatta. Näiden ostolaskujen osalta jaksotus voidaan kuitenkin automatisoida, jolloin säästetään aikaa.

Vielä hyväksymiskierrossa olevat laskut ovat useimmiten valmiiksi esitiliöity. Ostolaskujen kulutiliöinnit kerätään yhteen alv-summineen ja niistä luodaan automaattisesti jaksotus. Jaksotus puretaan seuraavalla kaudella. Lopullinen kulukirjaus syntyy, kun kierrossa olleet laskut siirretään ostoreskontraan hyväksytyinä.

Saapumatta olevat ostolaskut voidaan jaksottaa pääkirjanpitoon automaattisesti. Tämä kuitenkin vaatii ostotilausjärjestelmän, jossa on merkinnät tilauksiin täsmäytetyistä ostolaskuista. Jaksotustiedot saadaan ajamalla listaus ostotilauksista, jotka on vastaanotettu, mutta ei täsmäytetty.

Ne ostolaskut, jotka eivät ole vielä saapuneet ja, joista ei ole erillistä ostotilausta, täytyy mahdollisesti myös jaksottaa. Jaksotuspäätös riippuu summan olennaisuudesta. Niistä laskuista, jotka harvemmin ehtivät saapua kirjanpitoon ajallaan tulisi pitää kirjaa ja sen avulla tarkastaa, mitkä näistä laskuista on saapunut. Puuttuvat laskut jaksotetaan vakiosummalla. (Lahti & Salminen 2014, 75–76.)

3.7 Sähköinen arkistointi

Sähköiseen taloushallintoon kuuluu, että myös kirjanpitoaineistot säilytetään sähköisesti. Sähköisen arkistoinnin suurimmat hyödyt ovat arkistoinnin selaaminen ajankohdasta tai paikasta riippumatta. Tiedot ovat helposti löydettävissä ja hyödynnettävissä raporteja varten. Taloushallinnon ohjelmissa käyttäjille on mahdollista asettaa henkilökohtaiset oikeudet, joiden puitteissa käyttäjillä on valikoitu pääsy eri tositteille. (Lahti & Salminen 2014, 70, 200.)

Kirjanpitolain uudistuksen tultua voimaan 1.1.2016 arkistointivelvoitteet muuttuivat. Nykyään kaiken aineiston arkistointi onnistuu sähköisesti, niin tilikauden aikana kuin jälkeenkin. Vaatimuksena on, että aineisto on muutettavissa selkokieliseen muotoon kohtuullisessa ajassa. (Karkulahti 2016.) Sähköistä kirjanpitoaineistoa tulee säilyttää huolellisesti ja se voi sijaita maantieteellisesti missä vain, kunhan kirjanpitoaineistoon on pääsy Suomesta (Kuittinen 2016). Teija Kerbs (2017) painottaa, että tilinpäätöstä ja kirjanpitoja tulee säilyttää 10 vuotta tilikauden päättymisestä. Kirjanpidonaineistoa ja tositteita tulee säilyttää kuusi vuotta.

Kirjanpitoaineiston muodon muuttaminen on sallittua esimerkiksi säilyttämisen vuoksi. Tällöin tulee turvata kirjausketjun ja sisällön säilyminen. Kirjausketjun tulee säilyä joka tilanteessa. Sen on oltava eheä kokonaisuus, joka kattaa tositteen tiliöintimerkinnästä tilinpäätökseen sekä sen pitää olla tarkastettavissa kumpaansuuntaan tahansa. (Kuittinen 2016).

3.8 Toimittajarekisterin ylläpito

Toimittajarekisterin ylläpito on tärkeää onnistuneen ja tehokkaan ostolaskujen kierrätyksen takaamiseksi. Tietoa kerätään toimittajarekisteriin, jotta sitä voidaan hyödyntää ostolaskuja käsitellessä ja ostoreskontrassa. Tietojen tulisi olla oikeita ja ajantasaisia, koska tietoja hyödynnetään myös raporteilla, kuten ostoraporteilla. (Koivumäki & Lindfors 2012, 75–76.)

Toimittajarekisterin perustietoihin kuuluu toimittajan nimi, osoitetiedot ja maksutiedot. Maksutietoihin sisältyy pankkiyhteydet ja käytössä oleva maksuehto. Ostolaskun maksuajaksi voi olla merkitty toimittajan toimesta sovittua maksuehtoa lyhyempi aika, siksi on tärkeää päivittää oikea tieto toimittajarekisteriin. Tarvittaessa toimittajarekisterin perusteella laskulle osataan korjata oikea maksuaika. Näiden tietojen lisäksi toimittajarekisteriin merkitään toimittajan Y-tunnus ja toimittajanumero. Tällä tavoin ostolaskut kohdistuvat oikean toimittajan taakse, eikä tuplatoimittajia synny. (Koivumäki & Lindfors 2012, 76.) Jos toimittajarekisterissä on sama toimittaja useaan kertaan, myös tuplalaskujen riski kasvaa. Taloushal-

linto-ohjelmat varmistavat, ettei samaa laskua ole tallennettu ohjelmaan kuin ker-
ran. Tarkistus tapahtuu toimittaja- tai laskunumerolla. Jos toimittajarekisterissä
on tuplatoimittajia, ei tarkistus ole luotettava. (Lahti & Salminen 2014, 60.)

Toimittajarekisteriin voidaan merkitä toimittajakohtaiset tiliöintitiedot. Jos ostolas-
kuilla käytettävät tilit ovat lähes aina samat, ne kannattaa merkitä toimittajan ole-
tustileiksi. Näin säästetään aikaa, kun tilejä ei tarvitse lisätä manuaalisesti. Toi-
mittajan taakse voidaan merkitä myös oletuskustannuspaikat ja alv-status. (Koi-
vumäki & Lindfors 2012, 76.)

Toimittajarekisteriin voidaan merkitä oletukseksi myös asiatarkastajat ja hyväk-
syjät (Lindfors & Koivumäki 2012, 77). Tämä toimenpide kuitenkin vaatii, että
kaikki toimittajan lähettämät ostolaskut tarkastavat samat henkilöt, mikä ei ole
aina mahdollista isoissa yrityksissä. Lindfors ja Koivumäki (2012, 77) kuitenkin
huomauttavat, että taloushallinto-ohjelmaan voidaan ennen lomakausia merkitä
myös tavanomaisempien asiatarkastajien ja hyväksyjien tuuraajat, joten laskut
kiertävät myös loma-aikoina.

4 SÄHKÖINEN OSTOLASKUPROSESSI YRITYS X

4.1 Yritys X:n perustiedot

Salassapitosyistä toimeksiantajayrityksestä käytetään nimeä yritys X. Samasta syystä myös yritys X:n perustietoja käsitellään pintapuolisesti. Yritys X on palveluita tarjoava osakeyhtiö. Ostolaskuprosessi suoritetaan tällä hetkellä ohjelma A:ssa. Toimittajia on noin tuhat, joista ulkomaalaisia on noin kuusisataa.

Yritys X:n ostolaskut voidaan jakaa kahteen luokkaan: hallinnollisiin- ja läpilaskutettaviin ostolaskuihin. Hallinnon laskut liittyvät yrityksen rutiininomaisiin hallinnollisiin kuluihin. Ne ovat yleensä kuukausittaisia kiinteähintaisia ostolaskuja, kuten esimerkiksi vuokralaskuja. Hallinnollisilla laskuilla on useimmiten entuudestaan määritetyt asiatarkastajat, hyväksyjät ja oletuskustannuspaikat. Toinen luokka on läpilaskutettavat ostolaskut, jotka edelleen laskutetaan asiakkailta. Nämä ostolaskut ovat pääosin ulkomaisilta toimittajilta. Läpilaskutettavilla ostolaskuilla asiatarkastajat ja hyväksyjät vaihtelevat työn tilaajien perusteella. Samoin kustannuspaikkatiedot ovat yksilöityjä. Opinnäytetyössä keskitytään ostolaskuprosessin läpilaskutettaviin ostolaskuihin, sillä niiden volyyymi on suurempi.

Vuoden 2018 aikana ostolaskuja vastaanotettiin noin 11 000 kappaletta. Verkkolaskujen osuus vastaanotetuista ostolaskuista oli noin 2200 kappaletta, joista suurin osa oli hallinnollisia laskuja. Virheellisten laskujen osuus oli vuonna 2018 noin 300 ostolaskua. Ostoreskontranhoidajia on pääsääntöisesti yksi. Asiatarkastajia yritys X:ssä on noin 40 ja hyväksyjä 50 kappaletta.

Vuoden 2018 aikana yritys X maksoi myöhästyneiden maksujen takia perintä- ja korkokuluja noin 800 euroa. Vuoden 2019 aikana perintä- ja korkokuluja on kertynyt hieman vähemmän.

4.2 Ostolaskuprosessin nykytila ja havaitut ongelmat

Yritys X kehittää ostolaskuprosessia tällä hetkellä asteittain, koska tiedetään, että ostolaskuprosessi ei ole niin tehokas kuin pitäisi.

Kuviosta 1 nähdään, että ostolaskuprosessi yritys X:llä alkaa, kun ostolaskut saapuvat ohjelma A:han. 80 % ostolaskuista vastaanotetaan automaattisen skannauspalvelun avulla ja loput verkkolaskuina. Ostoreskontranhoitaja on ulkoisen palvelun tuottaja. Hän tarkastaa ostolaskun tiedot vertaamalla niitä toimittajarekisterin tietoihin ja täyttää puuttuvat tiedot ohjelma A:han. Tämä vaihe on hyvin aikaa vievä, sillä skannauspalvelu ei toimi odotetusti. Kun ostolaskut saapuvat ohjelmaan, ne eivät kohdistu toimittajille. Sen sijaan ohjelma A luo tuplatoimittajan, jolta laskut on kohdistettava oikealle toimittajalle ja sen jälkeen tuplatoimittaja on poistettava. Laskut kohdistuvat ohjelma A:ssa Y-tunnuksen tai pankkitilin avulla. Ulkomaalaisilla toimittajilla ei ole Y-tunnusta. Kaikki ulkomaalaiset toimittajat eivät myöskään käytä IBAN-muotoista tilinumeroa. Tämän takia ohjelma A ei onnistu kohdistamaan laskua.

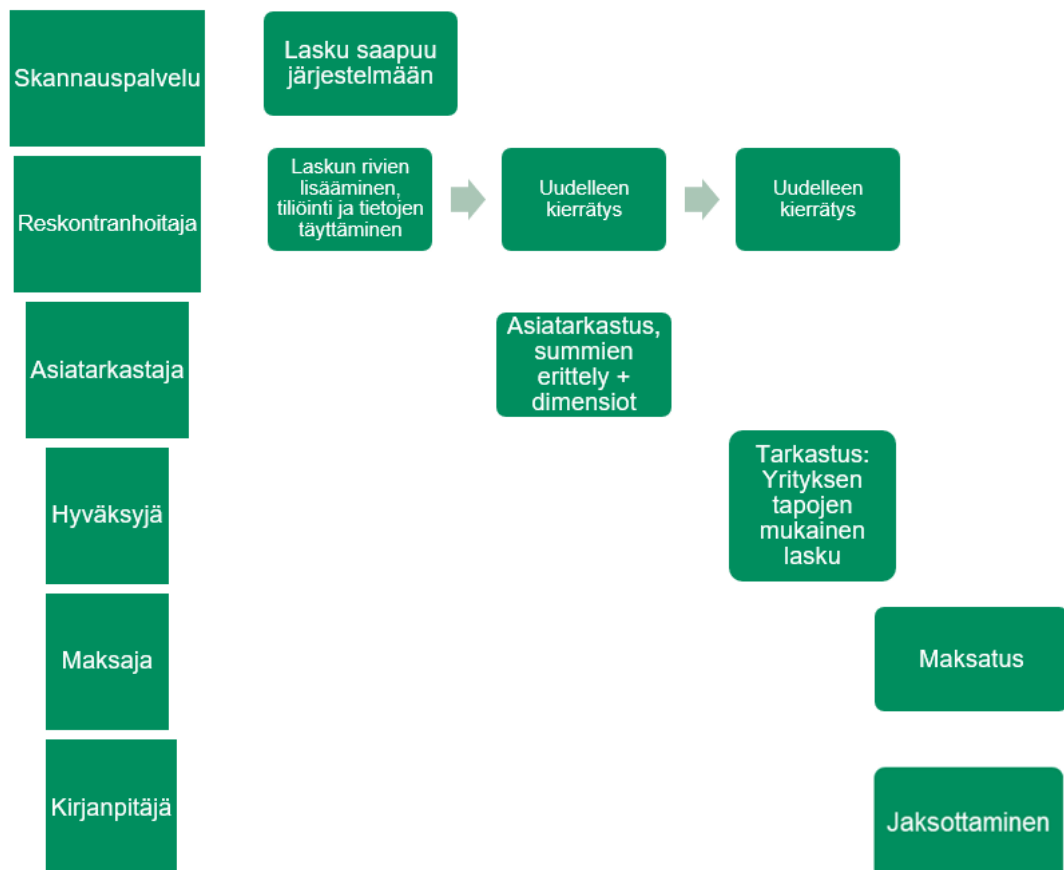
Lisäksi ostoreskontranhoitaja täydentää ostolaskun viitetiedoista ostolaskun asiatarkastajan ja hyväksyjän. Asiatarkastajat ja hyväksyjät vaihtelet paljon, eikä niissä ole aina olemassa johdonmukaisuutta. Ongelmana on, ettei jokaiselle laskulle ole merkittynä asiatarkastajaa tai hyväksyjää. Näiden tietojen lisäksi ostoreskontranhoitajan tehtävänä on lisätä läpilaskutettaville laskuille kaksi tuoteriviä, jotka sisältävät tiliöinnin ja oikean alv-kannan.

Asiatarkastaja on työn tilaaja. Hän tarkastaa ostolaskun asiasisällön. Lisäksi asiatarkastaja erottelee summat valmiina oleville tuoteriveille. Asiatarkastaja lisää kustannuspaikat ja luo uuden projektinumeron ohjelma A:han.

Seuraavaksi lasku siirtyy hyväksyjälle. Hän tarkastaa, että ostolasku on yrityksen toimintatapojen mukainen. Tämän jälkeen ostolaskut päätyvät maksatukseen. Ostolaskut maksetaan noin kahdesti viikossa.

Pääkirjanpitäjä on ulkoisen palvelun tuottaja. Hän käy isoimmat summat läpi hyväksynnän jälkeen ja tarkastaa ostolaskujen jaksotukset. Jaksotuksissa pystytään hyödyntämään automatisointia. Pääkirjanpitäjän kanssa on sovittu jaksotettavien summien suuruus. Kuukauden katkossa kaikki kesken -tilassa olevat laskut jaksotetaan. Eli ne ostolaskut, jotka ovat saapuneet siihen mennessä ohjelma A:han, mutta niitä ei ole ehditty vielä hyväksyä. Jaksotuksia seurataan taseessa. Ostoreskontra täsmäytetään päivittäin tiliotteita käsiteltäessä.

Ostolaskut arkistoituvat automaattisesti ohjelma A:ssa, kun ne saapuvat ohjelmaan. Sieltä niitä on helppo selata ja etsiä erilaisilla hakusanoilla. Myös mitätöidyt laskut säilyvät arkistossa. Kuviossa 1 esitetään yritys X:n nykyinen ostolaskuprosessi. Prosessikaavioon on sisällytetty muutokset, jotka yritys X:n talousosasto on jo tehnyt ostolaskuprosessiin (kuvio 1).



KUVIO 1. Prosessikaavio yritys X:n nykyisestä ostolaskuprosessista

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmä valittiin, koska ostolaskuprosessia halutaan tutkia kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan arvot vaikuttavat siihen, miten tutkittavaa ilmiötä ymmärretään. Kvalitatiivisen tutkimuksen eri lajeja ja tyyliuuntia on useita. Pääsääntöisesti tyyliuunnasta riippumatta, tutkimuksessa pyritään paljastamaan ja löytämään tosiasioita tutkittavasta ilmiöstä, pikemmin kuin todistaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 160–162.)

Tapaustutkimus kuvaa parhaiten toteutettavaa tutkimusta kaikista kvalitatiivisen tutkimuksen lajeista (Hirsjärvi ym. 2014, 162). Tapaustutkimuksessa eli case-tutkimuksessa keskitytään yksilölliseen tapaukseen. Rajattua kokonaisuutta pyritään selittämään ja kuvaamaan miten- ja miksi-kysymyksillä. Tietoa voidaan kerätä niin kvantitatiivisilla kuin kvalitatiivisilla menetelmillä. Kaiken keskiössä on kuitenkin yksilö. Menetelmä tulisi valita tutkimuskohtaisesti. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on kohteen syvälinen ymmärrys, jossa apuna käytetään kontekstin tuntemusta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Tutkimuksen toteutuksessa käytetään sisällönanalyysia. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 91–93) kertovat sisällönanalyysin olevan perusanalyysimenetelmä, jota käytetään usein kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Sisällönanalyysi voidaan nähdä väljänä viitekehyksenä, kun sillä tarkoitetaan kuullun tai kirjoitetun sisältöjen analyysia. Sisällönanalyysiin mahdutetaan vain ne asiat, jotka ovat olennaisia tutkimuksen kannalta. Tämän jälkeen aineistona toimivat haastattelut litteroidaan kirjalliseen muotoon. Litteroitu teksti luokitellaan saatujen vastausten ja teemojen perusteella.

4.4 Tutkimusmenetelmät ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyössäni aineistoa kerätään teemahaastatteluilla. Haastattelun yksi suurimmista eduista on joustavuus sitä tehdessä. Haastattelun etenemistä on helppo säädellä. Myös vastausten tulkitseminen voi olla moninaisempaa kuin esimerkiksi kyselyssä. (Hirsjärvi ym. 2014, 204–205.) Aineistonkeruumenetelmäksi

valittiin haastattelu, koska siinä haastateltavan on helppo tuoda omat mielipiteensä esille henkilökohtaisesta näkökulmastaan. Lisäksi tutkimuksessa oli useita aiheita, joihin tiedettiin etukäteen tarvitsevan tarkennuksia. Haastattelun huonoja puolia on, että haastateltava kokee painetta kertoa yleisesti hyväksytyjä vastauksia. Lisäksi haastattelu on hyvin aikaa vievä prosessi tutkimuksen toteutuksessa. (Hirsjärvi ym. 2014, 206.)

Erilaisista haastattelutyypeistä teemahaastattelu valittiin joustavuuden vuoksi. Teemahaastattelu vaatii aina tilannetuntemusta haastateltavilta. Haastateltaviksi tulee valita henkilöt, jotka tuntevat aiheen ja osaavat keskustella siitä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.) Haastatteluihin valitut henkilöt toimivat ostolaskuprosessin parissa, mutta eri rooleissa. Haastattelun teemoja käsiteltiin siis hieman eri näkökulmista.

Teemahaastattelussa on ominaisuuksia lomakehaastattelusta ja avoimesta haastattelusta. Teemahaastattelu muistuttaa vuoropuhelua, joka käsittelee ennalta asetettuja teemoja. Tyypillisesti varsinaisia kysymyksiä ei laadita ennalta, vaan vain teemat voidaan kirjata ylös. Lisänä kuitenkin voidaan käyttää apukysymyksiä herättääkseen keskustelua. Teemahaastattelun ei kuitenkaan tarvitse edetä tietyssä järjestyksessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Teemahaastatteluille oli asetettu ennalta neljä eri teemaa. Kuviossa 2 esitetään teemahaastattelun teemat sekä apukysymykset. Ensimmäisessä teemassa keskityttiin haastateltavan taustoihin ja perustietoihin. Muissa osioissa käsiteltiin enemmän itse ostolaskuprosessia. Toinen teema oli tyytyväisyys ostolaskuprosessiin. Käytössä oli kolme apukysymystä. Apukysymysten avulla pyrittiin selvittämään ohjelma A:n positiivisia ominaisuuksia ja automaatioiden osuutta ostolaskuprosessissa. Kolmas teema koski nykyisen ostolaskuprosessin haasteita ja riskejä. Keskustelua ruokittiin kahdella apukysymyksellä. Apukysymyksillä tiedusteltiin, mikä on ostolaskuprosessin aikaa vievin sekä haastavin tehtävä. Viimeinen teema käsitteli ostolaskuprosessin kehityskohteita- ja ideoita.

1. Teema Perustiedot ja taustat

2 Teema Tyytyväisyys nykyiseen ostolaskuprosessiin

- Mihin olet tyytyväinen nykyisessä ostolaskuprosessissa?
- Mihin ominaisuuksiin olet tyytyväinen ohjelma A:ssa?
- Automaatioiden osuus ostolaskuprosessissa?

3. Teema Haasteet nykyisessä ostolaskuprosessissa

- Mitkä ovat isoimmat haasteet ja riskitekijät ostolaskuprosessissa?
- Mikä prosessin vaihe on aikaa vievin?

4. Teema Kehitysehdotukset

KUVIO 2. Teemahaastattelun teemat ja apukysymykset

Teemahaastatteluja suoritettiin kaksi. Haastateltavat valittiin heidän asiantuntemuksensa perusteella. He kumpikin työskentelevät päivittäin ostolaskuprosessin parissa, joten ohjelma A ja prosessi ovat heille tuttuja. Haastattelut suoritettiin syyskuussa yksilöhaastatteluina. Haastattelut olivat kestoaltaan noin 20-30 minuuttia pitkiä ja ne nauhoitettiin. Haastattelun jälkeen aineistolle tehtiin sisälönanalyysi.

Työkokemukseni kautta havainnointi valikoitui luonnollisesti toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi. Ostoreskontranhoitajana työskentelin päivittäin ostolaskuprosessin parissa. Havainnointi jaetaan systemaattiseen- ja osallistuvaan havainnointiin. Tutkimuksessa sovelletaan osallistuvaa havainnointia. Havainnointi on tapa kerätä tietoa siitä, mitä oikeasti ostolaskuprosessissa tapahtuu. Havainnointi on hyvä tuki teemahaastattelulle, jossa riskinä on saada sosiaalisesti hyväksytyjä vastauksia.

Havainnoinnin suurimpana etuna on saada piilevää tietoa. Kääntöpuolena on, että havainnoitsija voi häiritä tilannetta. Lisäksi objektiivisuus kärsii, jos havainnoitsija antaa omien tunteidensa ja tulkintojensa vaikuttaa tilanteeseen tai tehtyihin havaintoihin. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu toimintaan samoin tavoin kuin muutkin ryhmän jäsenet. (Hirsjärvi ym. 2014, 212–214.)

4.5 Tutkimustulokset teemoittain

Opinnäytetyössä tutkimuksen tulokset ryhmitellään ja esitellään teemahaastattelun aihealueiden mukaisesti. Jotta haastatteluiden henkilöiden henkilöllisyys voidaan salata, käytetään heistä nimitystä henkilö 1 ja henkilö 2 heihin viitattaessa.

Ensimmäinen teema käsitteli haastateltavien taustoja. Henkilö 1 on kokenut ostoreskontranhoitaja. Hän on työskennellyt yritys X:n ostolaskuprosessin parissa noin viisi kuukautta ohjelma A:lla. Henkilö 2 on harjaantunut kirjanpitäjä. Hän on työskennellyt yritys X:n ostolaskuprosessissa noin 10 kuukautta. Hänellä on vankkaa aiempaa kokemusta ohjelma A:sta. Kumpikin haastatelluista toimii ulkoisen palvelun tuottajina.

4.5.1 Tyytyväisyys nykyiseen ostolaskuprosessiin

Haastattelun toinen teema käsitteli tyytyväisyyttä nykyiseen ostolaskuprosessiin. Tällä hetkellä yritys X:n taloushallinto on kehittämässä ostolaskuprosessiaan. Meneillään on siis murrosvaihe.

Henkilö 1 ja 2 olivat kummatkin mielissään, että ostolaskuprosessia on lähdetty yksinkertaistamaan ja kehittämään nopealla aikataululla. Ostolaskuprosessista on jätetty kokonaan pois ulkoisen palvelun tuottajan hyväksyjä, joten nyt prosessissa on yksi vaihe vähemmän. Tämä nopeuttaa ostolaskuprosessia huomattavasti. Ostolaskuprosessin tehostumisen ansiosta ostolaskut eivät ehdi erääntyä yhtä todennäköisesti kuin aiemmin. Lisäksi vältetään päällekkäisiltä työvaiheilta.

Kysyessäni tyytyväisyyttä ohjelma A:han, henkilö 1 mainitsi, että ostolaskut päivittyvät nopeasti. Ohjelma A:ssa ostolaskut tuodaan järjestelmään kolmesti päivässä, joten se on jatkuvasti ajan tasalla.

Henkilö 2 kertoi, että ohjelma A:an automaattista jaksotusta on voitu hyödyntää melko hyvin. Kun ostolaskut on tiliöity, ostoreskontranhoitaja on voinut merkitä ohjelmaan automaattisen palvelujakson.

4.5.2 Haasteet ja riskitekijät nykyisessä ostolaskuprosessissa

Haastattelun kolmas teema käsitteli nykyisen ostolaskuprosessin haasteita. Lisäksi tiedusteltiin riskeistä, mitä prosessi sisältää. Aihetta kartoitettiin kysymällä myös, mikä on ostolaskuprosessin aikaa vievin vaihe?

Henkilö 1 kertoi, että ostolaskujen saavuttua ohjelmaan skannauspalvelun kautta, ne eivät kohdistu automaattisesti toimittajille. Sen sijaan ohjelma A luo tuplatoimittajan jokaiselle kohdistamattomalle laskulle. Tuplatoimittajalta ostolaskut täytyy kohdistaa manuaalisesti toimittajalle. Kohdistaminen ei aina suju ongelmitta. Skannauspalvelu ei useimmiten lue toimittajan nimeä oikein ostolaskulta. Jos toimittaja ei ole tuttu, alkuperäisen toimittajan nimeä voi joutua etsimään kauan niin ostolaskulta kuin toimittajarekisteristäkin.

Kohdistamisen jälkeenkään toimittajan tietoja ei pysty tuomaan automaattisesti toimittajan takaa ohjelma A:ssa. Tästä seuraa ostolaskuprosessin aikaa vievin vaihe. Toimittajan nimi, osoitetiedot ja maksutiedot tulee kopioida toimittajarekisteristä käyttämällä kahta eri näyttöä. Kopioidessa voi käydä herkästi virheitä, joilla on seurauksia prosessin edetessä maksatukseen ja arkistointiin. Kohdistusongelman takia ostolaskuille ei voida myöskään asettaa oletustilejä, vaan ostoreskontranhoitajan on ne lisättävä.

Toinen ostolaskujen käsittelyyn liittyvä haaste on, ettei ostolaskujen mitätöinnille ole tarkkoja ohjeita. Ostolaskut mitätöidään tai asetetaan kesken -tilaan laskun ollessa aiheeton tai muutoin puutteellinen. Henkilö 1 nosti esiin, etteivät asiatarkastajat aina kirjoita syytä, miksi ostolasku on mitätöity järjestelmästä tai asetettu kesken -tilaan. Tästä voi seurata sekaannuksia ja turhia viivytyksiä, jollei asiaa ole selitetty.

Koska suurin osa toimittajista on ulkomaalaisia, ostolaskuja maksetaan monissa eri valuutoissa. Euromääräiset laskut ovat yritys X:lle luonnollisesti mieleisin vaihtoehto. Jos ostolaskuilla loppusumma on ilmoitettu euromääräisenä, niin silloin sitä tulisi käyttää. Havainnoin kuitenkin, että asiatarkastajilla on välillä haasteita summan erittelyssä, jos laskulla ei ole erittelyä euromääräisenä, vaikka loppusumma olisi euroissa ilmoitettu. Tällöin osa asiatarkastajista muuttaa ohjelma

A:han valuutan laskun erittelyn mukaisesti, mutteivat huomaa tarvittaessa muuttaa samalla pankkitiliä valuuttakurssia vastaavaksi. Maksatuksessa tästä seuraa ongelmia ja lisätyötä.

Asiatarkastajia ja hyväksyjiä toimii yritys X:ssä monta, joten lomakausilla ongelmia aiheuttaa tuuraaminen. Ohjelma A:ssa ei pysty automaattisesti asettamaan tuuraukseen tarkoitettua hyväksyjäkiertoa. Havainnoin, että tästä voi seurata viiveitä ostolaskuprosessissa.

Henkilö 2 nosti esiin, että joidenkin ostolaskujen jaksottaminen on hankalaa, jos asiatarkastaja ei ole maininnut, mihin laskulla oleva kulu liittyy. Näissä tapauksissa jaksottaminen on summittaista. Lisäksi kuukauden katkossa on tilanteita, ettei ostolaskuja ole asiatarkastettu tai hyväksytty. Näissä tapauksissa työmäärä voi olla hyvinkin iso ja aikaa vievä.

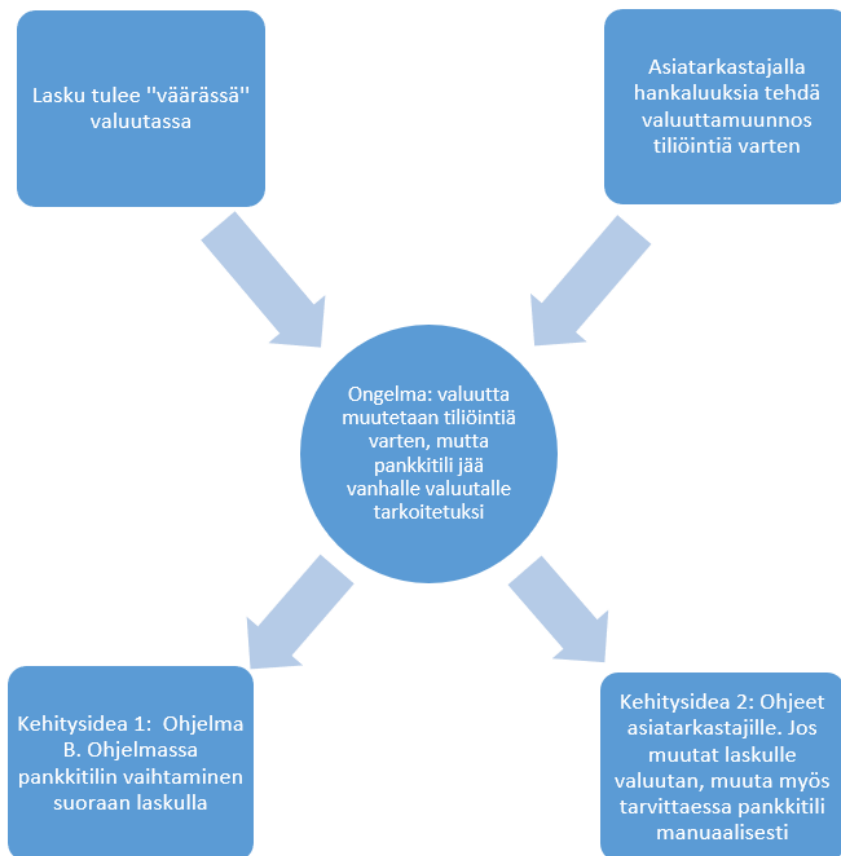
Havainnoin, että jokainen yritys X:n henkilöstöstä ei ole yhtä sitoutunut ostolaskuprosessiin. Tämä näkyy kuukauden katkossa ja, kun ostolaskuja lähetetään uudelleen kiertoon. Tästä syystä joka kuukausi, osa ostolaskuista ennättää erääntyä. Tämä on hyvin luonnollista, kun asiatarkastajia ja hyväksyjiä on useita. Lisäksi tilanteeseen vaikuttaa käynnissä olevat prosessimuutokset.

4.5.3 Kehitysehdotukset

Viimeisessä haastattelun aihealueessa kysyttiin, miten ostolaskuprosessia voitaisiin kehittää? Aikaa vievin tehtävä ostolaskuprosessissa on tällä hetkellä, ostolaskujen kohdistaminen ja siitä aiheutuvat ongelmat. Haastattelussa henkilö 1 toi esiin aiemmat kokemuksensa. Tuolloin hän työskenteli ostoreskontranhoitajana käyttäen ohjelma B:tä. Henkilö 1 kertoi, että myös tuolloin toimittajakannassa oli paljon ulkomaalaisia toimittajia, mutta ostolaskut kohdistuivat ilman lisätyötä. Ainoa tieto, mikä ulkomaalaisten toimittajan kohdalla tulee lisätä manuaalisesti, on SWIFT-koodi. Ohjelma B poistaisi siis kolme ongelmaa. Ostolaskujen kohdistamisen ja tietojen kopioimisen kahden näytön välillä, sekä tiliöinnin, sillä ohjelma B:ssä on mahdollista asettaa oletustilit toimittajien taakse.

Toimittajien verkkolaskutusmahdollisuutta olisi myös syytä selvittää. Verkkolaskut kohdistuvat ohjelma A:ssa moitteettomasti. Jos ulkomaalaiset toimittajat pystyisivät lähettämään verkkolaskuja, ostolaskuprosessi tehostuisi huomattavasti. Tällöin ostolaskuja ei tarvitsisi kohdistaa tuplatoimittajilta ja tietoja kopioida toimittajarekisteristä. Ostoreskontranhoitaja voi lähettää toimittajille tehostetusti ilmoituksia verkkolaskujen vastaanottomahdollisuudesta, joka aktivoisi toimittajia käyttämään verkkolaskuja.

Haastattelussa ilmeni myös muita ohjelma B:n ominaisuuksia, jotka säästäisivät aikaa nykyisessä ostolaskuprosessissa. Tällä hetkellä osa toimittajista lähettää ostolaskuja eri valuutoilla kuin on sovittu. Ohjelma B:ssä on mahdollista tallentaa eri valuutoille useita pankkitilejä toimittajarekisteriin, toisin kuin ohjelma A:ssa. Tämä helpottaisi ostoreskontran ja asiatarkestajien työtä, jos valuuttaa on tarve vaihtaa tiliöintiä helpottaakseen. Jos ohjelma A:sta ei haluta luopua, asiatarkestaja tulisi ohjeistaa. Heille voisi tehdä toimintaohjeen, miten toimia valuuttaa vaihtaessaan. Kuviosta 3 nähdään havainnoidut ongelmat liittyen valuuttamuunnoksiin ja siihen tarjotut kehitysehdotukset.



KUVIO 3. Valuuttamuunnoksista aiheutuvat ongelmat ja kehitysehdotukset

Ohjelma B:ssä on myös mahdollista tallentaa asiataarkastajille ja hyväksyjille automaattikierto tuurausten ajaksi. Loma-aikoina tämä toiminto on hyvin kätevä niin laskujen tarkastajien kuin ostoreskontranhoitajankin kannalta. Tarkastajat voivat lisätä ohjelma B:hen suoraan tuuraajansa, jota myös ostoreskontranhoitaja voi hyödyntää, kun laittaa laskuja kiertoon.

Omien havaintojeni kautta olen huomannut, ettei ohjelma A ilmoita tuplalaskusta ennen kuin olet lähettämässä laskua kiertoon. Tämä tarkoittaa, että ostolasku ehditään kohdistaa ja tarpeelliset tiedot kopioida kahdelta näytöltä ennen kuin ilmoitus tulee. Ohjelma B ilmoittaa tuplalaskusta välittömästi sen tullessa ohjelmaan. Ilmoituksen tullessa välittömästi säästetään aikaa, kun ei tarvitse tehdä turhia työvaiheita, vaan tuplalasku voidaan mitätöidä heti.

Henkilö 1 kertoi haastattelussa epämääräisyyksistä, jotka koskevat kesken -tilassa ja mitätöityjä laskuja. Epäselvyydet on helppo välttää merkitsemällä aina ostolaskun muistiinpanoihin syy, miksi se on mitätöity tai laitettu kesken -tilaan.

Henkilö 2 tarjosi muutamia kehitysehdotuksia, joilla jaksottamista saataisiin tehostettua. Tilikarttaa voitaisiin muokata lyhyemmäksi ja yritys X:n tarpeita paremmin palvelevammaksi. Lyhyempi tilikartta helpottaisi ostolaskujen tiliöintiä ja tätä kautta myös jaksottamista. Jaksotusta voitaisiin myös kehittää merkitsemällä laskulle, mitä kulu on tai mille kaudelle se kuuluu. Luonnollisesti kaikki laskujen tarkastajat eivät ole talousihmisiä, joten tämä voi tuntua haastavalta. Jaksotusta kuitenkin helpottaisi hyväksynnän yhteyteen kirjoitettu yksinkertainen selitys siitä, mitä ollaan ostettu.

Tiukkojen raportointiaikojen vuoksi kuukauden katkoon mennessä kaikkia ostolaskuja ei ole hyväksytty, jonka vuoksi kaikki vielä kierrossa olevat laskut jaksotetaan. Laskuja on määrällisesti paljon, joten jaksotus on ajoittain aikaa vievää. Tehostamalla ja sitouttamalla ostolaskujen tarkastajat hyväksymään ostolaskut ajoissa, jaksotettavien laskujen osuus vähenisi. Vaatimuksena on, että ostolaskut hyväksyttäisiin tehostetusti ennen kuukauden katkoa.

Nykyisin toimittajilta on vaadittu lisäämään ostolaskun viitteeseen tarkastajien nimikirjaimet, josta ostoreskontranhoitaja on ne lisännyt myös ohjelma A:han, kun

kierrättää ostolaskuja. Havainnoin, että toimittajilta voisi vaatia myös kustannuspaikkojen lisäämistä viitteeseen. Tällä hetkellä vain projektinnumero on ollut pakollisena tietona ostolaskulla. Jos toimittajat lisäisivät laskulle myös kolme muuta kustannuspaikkaa ostoreskontranhoidaja voisi lisätä ne välittömästi. Tällöin asiataarkastajan tehtäväksi jäisi vain niiden tarkastaminen. Jokaiselle läpilaskutettavien ostolaskujen toimittajalle voisi viestiä, että huomioisivat viitteen olevan vaatimusten mukainen. Näin ostoreskontranhoidajan ei tarvitsisi jälkikäteen enää kysyä puuttuvien tarkastajien perään sekä kenenkään ei tarvitsisi käydä myöhemmin niitä lisäämässä.

Automaatiota voitaisiin myös hyödyntää perustamalla ostotilaukanta. Jokainen ostotilaus vietäisiin kantaan, jonka perusteella voitaisiin selvittää vastaako saapunut ostolasku tehtyä tilausta. Näin riskit virheistä vähenisi ja aikaa saataisiin säästettyä, kun ostolaskua ei tarvitsisi kierrättää niin usealla henkilöllä. Ostotilauksinnan luominen voi olla aikaa vievää, mutta sen tuomat edut ovat pitkällä aikavälillä kannattavat.

4.6 Johtopäätökset

Tutkimustuloksista saadaan kokonaiskuva ostolaskuprosessista. Tällä hetkellä ostolaskuprosessissa ei onnistuta hyödyntämään kaikkia sähköisen taloushallinnon tuomia etuja. Tutkimuksen tuloksista voidaan tunnistaa merkittävimmät poikkeamat, jotka hidastavat ostolaskuprosessia. Ohjelma A:n tekninen haaste ostolaskujen kohdistamisessa on suurin hidaste ostolaskuprosessissa. Ongelmaa ei voida ratkaista ohjelma A:ssa, muutoin kuin lisäämällä verkkolaskujen vastaanottamista. Toimittajien verkkolaskutus mahdollisuutta tulisi tarkastella ja tutkia. Toinen vaihtoehto on harkita siirtymistä ohjelma B:hen.

Tutkimuksen tuloksista voitiin havaita, että automaatioiden puute on toinen syy, miksi ostolaskuprosessi on niin hidas. Automaatiot ovat yksi suurimmista eduista, joita sähköinen taloushallinto tarjoaa. Tällä hetkellä niitä ei voida kuitenkaan hyödyntää ostolaskuprosessissa. Ohjelma A:ssa ostolaskuille ei ole mahdollista asettaa oletustilejä. Ohjelma B:ssä oletustilien lisääminen olisi mahdollista. Muita

automaatioita lisääviä ominaisuuksia ohjelma B:ssä on useita, kuten asiatarkastajien tuurausominaisuus, useamman pankkitilin lisääminen toimittajan taakse ja välittömän ilmoituksen saaminen tuplalaskuista. Lisäksi ostotilaukanta automatisoi ostolaskuprosessia paljon ja nopeuttaisi sitä.

Kolmas ostolaskuprosessiin vaikuttava tekijä on ohjeiden puutteellisuus tai muutoin sitoutumattomuus ostolaskuprosessiin. Jotta ostolaskuprosessin läpimenoaika olisi mahdollisimman lyhyt, siihen tarvitaan jokaisen eri osastolla toimivan henkilön sitoutumista. Yritys X:n asiatarkastajia ja hyväksyjä voitaisiin ohjeistaa paremmin, jolloin kuukauden katkoon liittyvät ongelmat vähentyisivät huomattavasti. Jos kaikki ostolaskut olisivat hyväksytyt kuukauden katkoon mennessä, jaksotettavien ostolaskujen määrä vähenisi. Lisäksi välttyttäisiin perintä- ja korkokuluilta, joita myöhässä maksetuista ostolaskuista seuraa. Valuuttamuunnoksista aiheutuvat haasteet vähentyisivät myös ohjeistuksella. Lisäksi yritys X vastaanottaa tällä hetkellä noin 300 aiheetonta laskua vuosittain. Näistä ostolaskuista koituu ylimääräisiä kustannuksia yritys X:lle. Siksi toimittajikin tulisi ohjeistaa tehokkaammin siitä, että skannauspalveluun tulisi lähettää vain laskuja. Sillä ylimääräisten dokumenttien mitätöiminen hidastaa ostolaskuprosessia.

Kuviossa 4 esitellään tiivistetysti tutkimuksesta selvinneet ostolaskuprosessin haasteet ja niihin tarjotut kehitysehdotukset. Sähköisen taloushallinnon etuja ovat kustannussäästöt, työntekijöiden ajan säästäminen ja työmäärän vähentäminen. Tutkimuksesta saaduilla kehitysehdotuksilla nämä hyödyt ovat saavutettavissa ja ostolaskuprosessista on mahdollista saada nopeampi. Kustannussäästöjä voidaan saavuttaa tehokkaalla ostolaskuprosessilla, kun korko- ja perintäkuluja ei pääse kertymään. Yritys X maksaa tällä hetkellä tarpeettoman paljon niitä. Lisäksi selkeyttämällä ohjeistuksia henkilöstölle, ostolaskuprosessi ei pääse hidastumaan poikkeustilanteissa, vaan laskut kiertävät nopeasti. Huomattavin kehitysehdotus on ohjelma B:hen siirtyminen. Kuviossa 4 nähdään, että taloushallinto-ohjelman vaihtaminen ohjelma B:hen mahdollistaisi etenkin sähköisen taloushallinnon etujen hyödyntämisen ja tehostaisi ostolaskuprosessia. Huomionarvoista on kuitenkin, että kehitysehdotuksilla voidaan poistaa ostolaskuprosessin haasteita myös ohjelma A:ssa.

| Ostolaskuprosessin haasteet | Kehitysehdotukset |
|--|--|
| Laskujen kohdistaminen ja tietojen kopioiminen ohjelma A:ssa | Verkkolaskujen lisääminen ohjelma A:ssa tai siirtyminen ohjelma B:hen |
| Mitätöinnistä ja kesken -tilassa olevista laskuista johtuvat viiveet | Ohjeistus, miten toimia laskuja mitätöidessä tai asettaessa niitä kesken-tilaan |
| Valuuttakurssimuunnoksista aiheutuvat haasteet | Ohjelma B:n pankkitiliominaisuus tai ohjeistus käytettäväksi ohjelma A:ssa |
| Tuurausominaisuuden puuttuminen ohjelma A:ssa | Ohjelma B:n tuurausominaisuus |
| Jaksottaminen on aikaa vievää | Merkintä laskulle, mitä kulu on. Sitoutetaan laskujen tarkastajia hyväksymään laskut tehokkaasti ennen kuukauden katkoa ja lyhennetään tilikarttaa vastaamaan tarpeita |
| Tuplalaskuista ei tule ilmoitusta automaattisesti ohjelma A:ssa | Ohjelma B:ssä ilmoitus välittömästi laskun saavuttua |
| Ostolaskujen viitteet ovat vajaita. Laskun tarkastajatiedot puuttuvat. | Vaaditaan toimittajilta laskujen viitteeseen aina merkintä laskujen tarkastajista ja mahdollisesti dimensioista |
| Automatiikkaa ei hyödynnetä tarpeeksi | Ostotilauksikannan luominen |

KUVIO 4. Yhteenveto ostolaskuprosessin haasteista ja tarjotuista kehitysehdotuksista

Useimmat riskit ja ostolaskuprosessia hidastavat tekijät ovat minimoitavissa tai poistettavissa kokonaan keskittymällä edellä mainittuihin tekijöihin. Erityisesti ohjeistuksia parantamalla ja sitouttamalla ostolaskujen tarkastajia, ostolaskuprosessista on mahdollista saada pienelläkin vaivalla tehokkaampi. Kuviossa 5 kuvataan ostolaskuprosessi, joka on saavutettavissa muutosten avulla. Prosessi-kaavio kuvaa yksinkertaistettua ja tehokasta ostolaskuprosessia (kuvio 5).



KUVIO 5. Prosessikaavio tehokkaasta ostolaskuprosessista

Ostolaskuprosessi on kuitenkin tehostunut jo paljon suoritettujen prosessimuutosten vuoksi. Sähköisen taloushallinnon vahvuus on, että päällekkäisiltä työvaiheilta vältytään. Tutkimustuloksista selvisi, että juuri tähän yritys X:n talousosaston tekemät muutokset ovat vaikuttaneet. Koska prosessi on jo tehostunut, siitä on vapautunut resursseja. Resursseja tulisi hyödyntää prosessin aktiiviseen kehittämiseen jatkossakin.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää hidasta ostolaskuprosessia. Tarkoituksena oli selvittää, mistä ostolaskuprosessin haasteet ja viiveet johtuvat ja tarjota niihin kehitysedotuksia. Teoriaosuus pohjustaa hyvin tehtyä tutkimusta ja tukee saatuja tutkimustuloksia. Tutkimuksen tuloksista onnistuttiin löytämään tärkeimmät ominaisuudet, jotka hidastavat ostolaskuprosessia. Näiden ominaisuuksien pohjalta tunnistettiin kehitysehdotuksia, jotka poistavat tai minimoivat aikaa vievät haasteet. Täten ostolaskuprosessista on mahdollista kehittää nopeammaksi. Saadut kehitysehdotukset ovat käyttökelpoisia ja ovat osittain vähäiselläkin vaivalla toteutettavissa. Merkittävin kehitysehdotus on ohjelma B ja sen tuomat edut. Siirtyminen toiseen taloushallinto-ohjelmaan on suuri askel ja vaatisi mahdollisesti toisen tutkimuksen tekemistä.

Tutkimuksen toteutusta hankaloitti käynnissä olevat prosessimuutokset, sillä ostolaskuprosessiin tehtiin suuriakin muutoksia opinnäytetyön aikana. Tutkimuksesta saatuihin tuloksiin voidaan olla kuitenkin tyytyväisiä. Niissä ilmeni uutta tietoa koko ostolaskuprosessista eikä vain sen tietyistä tehtävistä. Tutkimuksessa käytetyt aineiston keruumenetelmät todettiin onnistuneiksi. Myös teemahaastattelussa käytetyt aiheet olivat sopivan laajoja. Niiden avulla onnistuttiin keräämään monipuolisesti tietoa, vaikka teemahaastatteluun valitut henkilöt jäivät määrällisesti vähäiseksi aikataulullisten haasteiden takia.

Haastatteluihin valitut henkilöt edustavat vain ulkoistetun palvelun tuottajia, eikä esimerkiksi yritys X:n sisäisiä asiattarkastajia tai hyväksyjä. Tästä syystä tutkimustulokset ovat yksipuolisia ja vaikuttavat tutkimuksen validiteettiin ja yleistettävyyteen. Haastattelemalla laskujen tarkastajia oltaisiin saatu myös tietoa, mitä he kokevat haasteiksi ostolaskuprosessissa. Tarkastajat olisivat voineet myös kertoa arvokasta tietoa siitä, miten ostolaskuprosessia voitaisiin kehittää heille sopivammaksi. Teemahaastatteluun osallistuneet valittiin kuitenkin hyvin perusteiden ja olivat tärkeitä opinnäytetyön reliabiliteetin kannalta. Lisäksi osallistuvasta havainnoinnista saatuihin tutkimustuloksiin ei katsota vaikuttaneen havainnoitsijan omat mielipiteet, mikä lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Jatkotutkimuksia voitaisiin suorittaa sen jälkeen, kun kehitysehdotuksia on toteutettu. Voitaisiin tutkia samoja aiheita kuin tässä opinnäytetyössä, mutta yritys X:n asiattarkastajia ja hyväksyjä otettaisiin myös huomioon. Asiattarkastajia ja hyväksyjä on määrällisesti paljon yritys X:ssä, joten kyselytutkimus voisi olla sopiva ratkaisu. Silloin saataisiin paljon tietoa pienellä työmäärällä. Lisäksi siirtymisen tarvetta ohjelma B:hen voitaisiin kartoittaa tutkimalla sitä. Otantaan voitaisiin ottaa niin ulkoisen palvelun tuottajia kuin yritys X:n henkilöstöäkin.

LÄHTEET

Finago blogi. N.d. Tuote-esittely. Luettu 30.8.2019. <https://finago.com/fi/tuotteet/procountor/ostolaskut/>

Fredman, J. 2019. Verkkolaskutukseen lisää puhtia. Tilisanomat 2/2019. Julkaistu 9.3.2019. Luettu 12.9.2019. <https://tilisanomat.fi/teknologia/verkkolaskutukseen-lisaa-puhtia>

Hakonen, M., Eklund, I. & Roos, M. 2016. Taloushallinnon taitajaksi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Hallituksen esitys HE 256/2018 vp. 2018. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta. Luettu 12.9.2019. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_256+2018.aspx

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Porvoo: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Procountor International Oy.

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

Karhulahti, M. 2016. Kirjanpitolaki 2016 – Mitä uudistus toi mukanaan? Blogikirjoitus: Suomen tilintarkastajat. Julkaistu 29.9.2016. Päivitetty 30.9.2016. Luettu 29.8.2019. <https://www.suomentilintarkastajat.fi/blogi/talouden-ammattilaisille/kirjanpitolaki-2016-mita-uudistus-toi-mukanaan>

Kerbs, T. 2017. Kirjanpitoaineiston säilytysajat. Kauppakamaritieto. Julkaistu 27.11.2017. Luettu 29.8.2019. <https://kauppakamaritieto.fi/fi/s/m/artikkelit/taloushallinto/kirjanpitoaineiston-sailytysajat-1/>

Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011. Luettu 28.8.2019. https://kirjanpitolautakunta.fi/documents/10197/10349155/KILA_menetelm_ohje_01_02_11_.pdf

Koivumäki, J. & Lindfors, H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Kuittinen, J. 2016. Uusi kirjanpitolaki säilyttämisen ja arkistoinnin kannalta. Finagon blogi. Julkaistu 16.2.2016. Luettu 29.8.2019. <https://blog.finago.com/fi/uusi-kirjanpitolaki-sailyttamisen-ja-arkistoinnin-kannalta>

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. painos. Helsinki: Talentum.

Maventa. N.d. Verkkolaskutus aloittelijoille. Verkkolaskutuksen peruskäsitteet. Luettu 12.9.2019. <https://maventa.com/verkkolaskutus/aloittelijoille/>

Netvisor tukiportaali. N.d. Ohjeet. Luettu 12.9.2019. <https://support.netvisor.fi/hc/fi/articles/235212888-Uuden-ostolaskun-luominen>

Procountor Finago. 2019. Ostolaskujen skannauspalvelu OpusCapita. Artikkel. Julkaistu 1.7.2019. Luettu 22.8.2019. <https://procountor.finago.com/hc/fi/articles/360000239258-Ostolaskujen-skannauspalvelu-OpusCapita>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV. Tapaustutkimus. Luettu 23.9.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV. Teemahaastattelu. Luettu 23.9.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. painos. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Taloushallintoliitto. 2018. Palveluista sopiminen. Ohjeistus. Luettu 30.9.2019. <https://taloushallintoliitto.fi/sv/node/247>

Tieke. N.d. Verkkolaskusanasto. Luettu 3.9.2019. <https://oma.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskusanasto>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun aihealueet

1. Perustiedot ja taustat
2. Tyytyväisyys nykyiseen ostolaskuprosessiin
 - Mihin olet tyytyväinen nykyisessä ostolaskuprosessissa?
 - Mihin ominaisuuksiin olet tyytyväinen ohjelma A:ssa?
 - Automatisaation osuus ostolaskuprosessissa?
3. Haasteet nykyisessä ostolaskuprosessissa
 - Mitkä ovat isoimmat haasteet ja riskitekijät ostolaskuprosessissa?
 - Mikä prosessin vaihe on aikaa vievin?
4. Kehitysehdotukset