

Salla Huuhilo & Tiina Hyrkäs

TOIMISTOTYÖNTEKIJÄN OPAS

Meranti Siivouspalvelut Ky

TOIMISTOTYÖTEKIJÄN OPAS

Meranti Siivouspalvelut Ky

Salla Huuhilo
Tiina Hyrkäs
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, taloushallinto

Tekijät: Salla Huuhilo ja Tiina Hyrkäs

Opinnäytetyön nimi: Toimistotyöntekijän opas, Meranti Siivouspalvelut Ky

Työn ohjaaja: Arja-Leena Itkonen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2019

Sivumäärä: 30+48

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajayrityksen käyttöön toimistotyöntekijän perehdytysopas. Toimeksiantajana on oululainen puhtausalan yhtiö Meranti Siivouspalvelut Ky. Opas tulee toimimaan uuden työntekijän perehdyttämisessä sekä nykyisten työntekijöiden muistin tukena työtehtävissä. Opas on tehty uuden työntekijän näkökulmasta, jotta se on selkeä ja helppolukuinen. Opinnäytetyössä käytetään termiä toimistotyöntekijä, joka kattaa eri työnimikkeet, joita yrityksen toimistossa työskentelee.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee perehdyttämistä sekä sähköisen taloushallinnon prosesseja. Prosesseista käsitellään myyntilaskutusta, ostolaskutusta, matka- ja kululaskutusta sekä palkanlaskentaa. Käsiteltävät prosessit on valittu sen mukaan, mitkä ovat yrityksen kannalta tärkeimpiä.

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä ja se on toteutettu laadullisia menetelmiä käyttäen. Oppaan tekemistä varten on haastateltu toimeksiantajayrityksen palvelukoordinaattoreita, jotta on selvitetty mitä oppaaseen on haluttu sisällyttää. Tietoperustan lähteinä on käytetty alan kirjallisuutta sekä aiheeseen liittyviä internetlähteitä.

Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena syntynyt toimistotyöntekijän opas toimii perehdyttämisen tukena. Opas käsittelee samoja sähköisen taloushallinnon prosesseja, kuin mitä on käsitelty tietoperustassa ja lisäksi siinä on myös muita yrityksen kannalta tärkeitä toimistotyöntekijän tehtäviä. Opinnäytetyön liitteenä julkaistaan oppaasta vain sisällysluettelo. Opas on tehty sellaiseen muotoon, jotta se on helposti muokattavissa myöhemminkin.

Toimistotyöntekijän opasta voisi kehittää lisäämällä siihen markkinoinnin työtehtäviä käsitteleviä ohjeita. Opinnäytetyö on taloushallinnon suuntautumisvaihtoehdon opiskelijoiden tekemä, joten opas on painottunut taloushallinnon työtehtäviin.

Asiasanat: perehdytys, sähköinen taloushallinto, palkanlaskenta, opas

ABSTRACT

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

Authors: Salla Huuhilo and Tiina Hyrkäs

Title of thesis: Guide for office worker, Meranti Siivouspalvelut Ky

Supervisor: Arja-Leena Itkonen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2019 Number of pages: 30+48

The aim of this thesis is to develop an orientation guide for new employees of the company. The thesis is commissioned by Meranti Siivouspalvelut Ky. The orientation guide is a part of new employees' orientation process and also works as a backup for current employees when doing rarely done work tasks. The guide has been made from a new employee's point of view, as it is simple and easy to read.

Theoretical part of this thesis deals with orientation and processes of electronic financial administration. The processes examined in theoretical part are sales invoicing, purchase invoicing, travel and expense claims and payroll computation. The processes chosen are the most important.

The thesis is executed as a project-based thesis and by using qualitative methods. Some of the company's employees have been interviewed to find out what information is wanted in the orientation guide. Literature and internet sources related to the subject have been used as sources for this thesis.

Orientation guide, which is created as the result of the thesis, examines the same processes as the theoretical part. Other important office worker tasks are also included in the guide. The orientation guide is comprehensible, and it is easily updateable when needed to.

The orientation guide focuses on electronic financial administration. It could be developed by adding marketing tasks.

Keywords: orientation, electronic financial administration, payroll computation, guide

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	MERANTI SIIVOUSPALVELUT KY	7
3	PEREHDYTTÄMINEN	8
3.1	Salassapitovelvollisuus.....	9
3.2	Nykytila yrityksessä	10
3.3	Suunnitelma ja toteutus	11
4	SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO	13
5	TALOUSHALLINNON PROSESSIT	17
5.1	Myyntilaskutus.....	17
5.2	Ostolaskut	19
5.3	Matka- ja kululaskut.....	21
5.4	Palkanlaskenta	23
5.4.1	Työehtosopimus.....	23
5.4.2	Työsopimus.....	24
5.4.3	Palkanlaskentaprosessi	24
6	OPPAAN LAATIMINEN	27
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
	LÄHTEET.....	30
	LIITTEET	31

1 JOHDANTO

Tarkoituksenamme on tehdä toimeksiantajan käyttöön toimistotyöntekijän perehdytysopas. Opas koostuu toimistotyöntekijän keskeisimmistä työtehtävistä. Opas tulee toimimaan uuden työntekijän perehdytyksen pohjana sekä muistin tukena ja apuna nykyisille työntekijöille. Opas käsittelee eri osa-alueita uuden työntekijän näkökulmasta, jotta sitä on mahdollisimman selkeä ja helppo käyttää apuna työssä. Valmis opas tulee olemaan opinnäytetyön liitteenä.

Toinen opinnäytetyön tekijä suoritti opintoihin kuuluvan harjoittelun toimeksiantajayrityksessä syksyllä 2018. Aihe tuli meille suoritetun harjoittelun myötä. Kokemuseräistä tietoa pystytään hyödyntämään opasta tehdessä ja osa yrityksestä kerrottavista asioista perustuu harjoittelun aikana tehtyihin havaintoihin. Harjoittelun aikana nousi esiin asioita, joihin tulisi paneutua paremmin perehdytysprosessissa. Suoritetun harjoittelun myötä yrityksen käyttämät ohjelmat ovat osittain tuttuja. Kun toinen opinnäytetyön tekijä tietää jo hieman mitä tehdään, on oppaan työstäminen siten helpompaa. Uuden työntekijän näkökanta säilyy oppaassa selkeänä, koska toiselle tekijöistä yrityksen toimintatavat ovat uusia.

Opinnäytetyötä tehdessä on käytetty laadullisia menetelmiä. Toimeksiantajayrityksen edustajia haastateltiin keväällä 2019 opinnäytetyöhön liittyen. Haastattelusta selvisi, mitkä asiat ovat tärkeimpiä toimistotyöntekijän työtehtäviä tarkastellessa ja mitkä tarvitsisivat tarkempaa opastusta. Toimistotyöntekijän työnkuva on monipuolinen. Näihin työtehtäviin ei ole tällä hetkellä yhtenäistä ja selkeää opasta, joten opinnäytetyön liitteenä oleva opas tulee tarpeeseen.

Teoriaosuudessa käsitellään oppaan kannalta oleellisimpia taloushallinnon prosesseja. Prosesseja käsitellessä kerrotaan samalla, miten toimeksiantajayritys toteuttaa kyseisen prosessin tällä hetkellä. Työsuhde alkaa aina perehdytyksellä, joten aluksi kerrotaan siitä hieman. Sähköinen taloushallinto -osiossa perehdytään yrityksen käytössä oleviin ohjelmiin ja niiden hyödyntämiseen. Taloushallinnon prosesseista keskitytään myyntilaskuihin, ostolaskuihin ja matka- ja kululaskuihin sekä palkanlaskentaan.

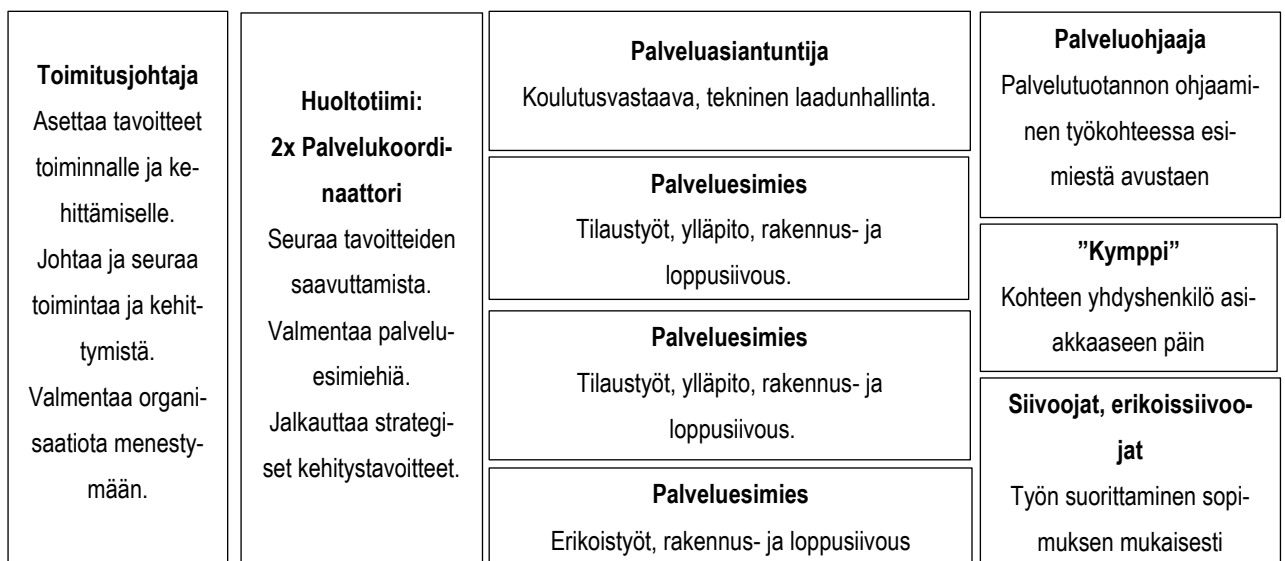
Lopuksi kerrotaan työskentelyprosessista. Tarkastellaan sitä mitä on tehty ja miten aikataulussa on pysytty. Pohditaan työn tärkeyttä yrityksen kannalta ja miten he hyötyvät oppaasta. Johtopäätöksissä pohditaan teorian ja yrityksen käytäntöjen yhteneväisyyttä.

2 MERANTI SIIVOUSPALVELUT KY

Meranti Siivouspalvelut Ky on oululainen puhtausalan yhtiö, joka toimii Oulussa ja sen lähialueella. Meranti on perustettu vuonna 1989 ja siellä työskentelee noin 100 työntekijää. Yrityksen liikevaihto oli yli 3 miljoonaa euroa vuonna 2018. Yrityksen päätehtävä on tuottaa laadukkaita puhtausalan palveluita asiakkaille ja sen tavoitteena on toimia puhtausalan edelläkävijänä. (Nissilä, haastattelu 28.10.2019.)

Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä kaksi toimistotyöntekijää ja osa yrityksen taloushallinnosta on ulkoistettu tilitoimistolle. Tilitoimisto toimii toimistotyöntekijöiden hyvänä yhteistyökumppanina. Paljon taloushallinnon tehtäviä tehdään osittain yrityksessä sisällä ja osittain ulkoistettuna. Esimerkiksi yrityksessä tehdään palkanlaskennan alustavia tehtäviä ja lopullinen palkanlaskenta tapahtuu tilitoimistossa. Ulkoistuksesta huolimatta, päävastuu asioiden sujumisesta on toimistotyöntekijöillä, koska he toimivat kontaktissa työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. (Nissilä & Määttä, haastattelu 27.3.2019.)

Kuviossa 1 hahmottuu, miten yrityksen vastualueet on jaettu. Yrityksen johtamisesta on vastuussa toimitusjohtaja. Palvelukoordinaattoreilla on merkittävä asema yrityksessä, sillä he seuraavat tavoitteiden saavuttamista sekä valmentavat palveluesimiehiä. Palveluesimiehiä on yrityksessä muutama ja jokaisella on omat vastualueet, joiden toteuttamisesta ja suunnittelusta he vastaavat. Kymppi ottaa vastaan palveluesimiehen ohjeistuksen ja huolehtii, että muutkin kohteessa työskentelevät toimivat annettujen ohjeiden mukaan. (Nissilä, haastattelu 28.10.2019.)



Kuvio 1. Organisaatiokaavio

3 PEREHDYTTÄMINEN

Jokainen organisaation uusi tai yksikköä vaihtava työntekijä tarvitsee perehdytystä. Perehdyttämisen avulla uusista työntekijöistä tulee osa organisaatiota ja heidät saadaan nopeammin tuottavaksi. Perehdyttäminen jää usein vajavaiseksi, eikä sitä koeta tärkeänä, vaikka se luo pohjan, jonka avulla uusi työntekijä pystyy suuntaamaan kohti organisaation tavoitteita. Hyvin perehdytetty työntekijä sisäistää nopeammin yrityksen toimintatavat ja kulttuurin. (Kjelin & Kuusisto 2003, 9,14–15.)

Hyvän kilpailuedun voi saada laadukkaalla perehdyttämällä. Perusteellisella perehdytyksellä vähennetään virheitä, jolloin asiakaspalvelun ja tuottavuuden laatu pysyy hyvänä. Vajavaisesti perehdytetty työntekijä hidastaa prosesseja ja tekee helposti virheitä. Virheistä aiheutuu reklamointia, jotka vuorostaan vaikuttavat suoraan välittömiin kustannuksiin. Asiakkaat kertovat huonoksi kokemastaan palvelusta toisilleen herkemmin kuin onnistuneesta palvelusta. Huonoimmassa tilanteessa laatuvirhe voi aiheuttaa isojakin taloudellisia vaikeuksia. Jatkuvat laatuvirheet, eivät yksinomaan vaikuta tuotteisiin ja asiakkaille, vaan myös työilmapiiri kärsii. Ammattitaitoiset työntekijät turhautuvat keskinkertaiseen laatuun, jolloin työhön sitoutuminen heikkenee. Motivoituneet työntekijät jaksavat pitkäänkin työskennellä laadun eteen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Toimeksiantajayritys arvostaa ammattitaitoista asiakaspalvelua. Hyvällä ammattitaidolla muodostuu tärkeää kilpailuetua muihin alan toimijoihin. Ammattitaidon kehittäminen alkaa jo perusteellisesta perehdyttämisprosessista. Yritys kannustaa työntekijöitä ylläpitämään ammattitaitoaan ja järjestää tarvittaessa koulutuksia. (Nissilä & Määttä, haastattelu 27.3.2019.)

Ammattitaitoisista työntekijöistä on pulaa, eikä tulevaisuuden tilanne näytä yhtään paremmalta. Oman ammattitaidon arvostaminen on noussut työnantajalojaaliuden edelle ja aiempaa herkemmin ollaan valmiita vaihtamaan työpaikkaa. Organisaation on oltava valmis osoittamaan työntekijälle hänen tärkeytensä osana työyhteisöä. Organisaation on panostettava perehdytysprosessiin ja taatava se, että uusi työntekijä kokee itsensä tervetulleeksi ja tärkeäksi. Hyvä perehdyttäminen luo pohjaa pysyvälle työsuhteelle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 23–24.)

Monissa yrityksissä perehdyttäminen pohjautuu vanhoihin ajattelumalleihin, vaikka yleisesti yrityksessä tiedetään mallin toimimattomuus. Perehdyttäessä kannustetaan omatoimisuuteen samalla kun painotetaan, että asiat tehdään tietyllä tavalla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 39.)

Perehdytyksen pituus määräytyy organisaation ja työtehtävän mukaan. Perehdytys päättyy, kun sille asetetut tavoitteet on saavutettu. Perehdyttämisessä käytettävät toimintatavat voivat olla monenlaisia. Oleellista perehdytyksen toimintatapoja miettiessä on pohtia, mikä on juuri kyseisessä organisaatiossa toimiva tapa. Tärkeää on huomioida se, että uusi työntekijä saa mahdollisimman laajan näkemyksen työstään. Perehdytykseen suunniteltu ja tehty tietopaketti kannatta pitää mahdollisimman lyhyenä ja yksinkertaisena, jolloin saadun tiedon sisäistäminen on helpompaa. Materiaalissa kannattaa hyödyntää käytännönläheisyyttä, jolloin niistä saadaan paras hyötysuhde. Materiaali täytyy pitää ajan tasalla, jolloin vanhentunut tieto ei sekoita tulokasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205–206.)

3.1 Salassapitovelvollisuus

Yrityksillä on tapana suojata luottamuksellisia tietoja sopimalla työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa salassapitosopimuksia. Salassapitosopimus on tärkein yksittäinen keino, jolla voidaan suojella liikesalaisuuksia. Yritysten tulee luovuttaa liikesalaisuuksia työntekijälle, jotta työntekijä voi tehdä työtehtäviään ja lisäksi liikesalaisuuksia syntyy työntekijöiden toiminnan tuloksena. Tästä syystä salassapitosopimuksen solmiminen on välttämätön varotoimi liikesalaisuuden varjelmiseksi. (Vapaavuori 2019, 29, 433–434.)

Toimeksiantajayrityksessä allekirjoitetaan vaitiolositoumus jo heti työsuhdetta solmiessa. Työntekijä allekirjoituksellaan sitoutuu siihen, ettei hän paljasta ulkopuolisille työnantajansa, työnantajan asiakkaiden tai liikekumppaneiden liike- ja ammattisalaisuuksia, turvajärjestelyitä tai muita sellaisia seikkoja, jotka voivat vahingoittaa liiketoimia. Työntekijä ei myöskään saa hyödyntää työssään tietoonsa saamiaan yksityisiä henkilötietoja, mukaan lukien työnantajansa johto, työntekijät, asiakkaat tai asiakasyritysten johto tai työntekijät. Sähköisten tallennusvälineiden käyttö on ehdottomasti kielletty asiakaskohteissa. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Mikäli työntekijä tahallisesti tai toiminnallaan rikkoo sopimusta, on hän velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon. (Meranti siivouspalvelut, työsopimus.)

3.2 Nykytila yrityksessä

Tällä hetkellä toimeksiantajayrityksen perehdyttämisprosessi on suunnitelmallista ja toimivaa. Ongelmana on se, ettei toimistotyöntekijän perehdyttämiseen ole omaa perehdytysaineistoa, vaan yrityksen kaikki uudet työntekijät perehdytetään samalla materiaalilla. Perehdytyksen apuna käytetään muistilistaa, jossa on lueteltu kaikki välttämättömimmät asiat, jotka tulee käydä läpi perehdytyksen aikana. Kun lista on käyty vaiheittain läpi, muistilista säilötään työntekijän työsopimuksen mukana arkistoon.

Kun uusi työntekijä tulee kirjoittamaan työsopimusta, annetaan hänelle jo siinä alkuperehdytys. Alkuperehdytyksestä huolehtii joko lähiesimies tai toimistotyöntekijä. Työntekijälle annetaan alkuperehdytyksen materiaali paperisena ja perehdyttäjä käy materiaalin läpi työntekijän kanssa. Alkuperehdytyksessä käydään läpi yleisimmät asiat liittyen työskentelyyn yrityksessä. Perehdytyksessä käsitellään läpi yrityksen arvot, tärkeimmät yhteystiedot, työaika, työvaatetus, sairastumistapaukset, ruokatauot, tietosuoja-asiat, palkanmaksu ja vakuutukset. Työturvallisuudesta huolehtiminen on tärkeää varsinkin siivoustyöntekijöillä ja siksi onkin huolehdittava, että kaikki oleelliset asiat tulee käytyä huolella läpi ja uusi työntekijä ymmärtää saamansa tiedon. Työskentelyn hyvästä ergonomiasta huolehditaan, jotta välttyttäisiin turhilta fyysisiltä rasituksilta. Hyvä työergonomia on erityisen tärkeää toimistotyössäkin. (Meranti siivouspalvelut, alkuperehdytys.)

Uuden työntekijän jatkoperehdytyksessä yritys hyödyntää selainpohjaista HappyWise-ohjelmaa. Yrityksessä on tehty ohjelmaan kursseja, jotka uudet työntekijät käyvät läpi osana perehdytystä. Ohjelman avulla työntekijä tutustuu erilaisiin ohjeistuksiin ja sääntöihin. Teoriaosuuksien jälkeen työntekijän osaamista testataan monivalintakysymyksillä sekä väittämillä, jotka ovat joko oikein tai väärin. (Nissilä & Määttä, haastattelu 27.3.2019.)

Työtehtäviin perehtyminen tapahtuu työkohteessa lähiesimiehen toimesta. Isoissa työkohteissa voi olla kokeneempia työntekijöitä, jotka ottavat vastuun uuden työntekijän opastamisesta työtehtäviin. Työtehtävän tai kohteen vaihtuessa työntekijä perehdytetään uudelleen uusiin toimintatapoihin. Jos työskennellessä ilmenee ongelmia, voi työntekijä aina kysyä lähiesimieheltä tai työkaverieltaan apua pulmaan.

3.3 Perehdytysuunnitelma ja toteutus

Perehdyttäminen on monialainen kokonaisuus, joten sitä on hankala lähestyä täysin valmiin pohjan kannalta. Perehdytyksen toteutukseen vaikuttaa perehdytettävän ja perehtyjän henkilökemiat, joten täytyy löytää oikea tasapaino henkilöiden kesken. On tärkeää yhdistää yksilöt yhdeksi kokonaisuudeksi, jotka työskentelevät yhdessä organisaation parhaaksi. Täytyy kuitenkin muistaa huomioida jokainen työntekijä yksilönä, hyödyntäen juuri hänen ammattitaitonsa. Ammattitaitoista henkilöä perehdyttäessä kannattaa miettiä henkilön perehtymistä. Uusi työntekijä perehtyy omaan työtehtäväänsä ja organisaatioon sekä vastaavasti organisaatio perehtyy uuteen työntekijään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 247–248, 250.)

Esimies on vastuussa uuden työntekijän perehdytyksestä ja käytännön järjestelyistä. Perehdyttäjä toimii tulokkaan tukihenkilönä organisaation tutustuessa. Oleellista on se, että perehdytykseen on nimetty henkilö, jonka puoleen tulokas voi kääntyä tarvittaessa. Ihanteellisimmassa tilanteessa yrityksessä vallitsee vankka yhteisvastuu, jolloin kaikki ottavat osaa perehdytykseen luontevasti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.)

Toimeksiantajayrityksessä toimistotyöntekijän perehdytyksestä on päävastuussa lähimmäinen kollega, jonka kanssa työtehtävät jaetaan. Toimistotyöntekijöiden vastuualueet on jaettu siten, että jokaisella on omat vastuualueensa. Tästäkin huolimatta toimistotyöntekijät tietävät mitä toinen tekee ja voivat tarvittaessa toimia sijaisena ja auttaa toisiaan. Päävastuullisen perehdyttäjän lisäksi prosessiin edetessä muut työntekijät avustavat perehdyttämisessä luontevasti. Monen henkilön osallistuessa perehdyttämiseen vältetään siltä, että perehdytys jää vaillinaiseksi yllättävän poissaolon vuoksi.

Perehdyttämisprosessin toteutusta pitää seurata, jotta voidaan arvioida perehtymisen onnistumista. Onnistumista voidaan arvioida yhdessä, jolloin on mahdollista muuttaa toimintatapoja tulevaisuutta silmällä pitäen. Arvioinnissa oleellista on perehdytetyn työntekijän kuuleminen omista kokemuksista. Arvioinnissa tarkastellaan perehtyjän sekä perehdyttäjän toimintaa. Perehdyttämistä on hyvä tarkastella kokonaisuutena, jossa huomioidaan organisaation tavoitteet. Perehdytyksen toteutusta ja siihen tyytyväisyyttä voidaan seurata erilaisin menetelmin, näistä tehokkaimpina on haastattelu tai lomakekysely. Kysymyksiä laatiessa on kuitenkin muistettava, että kysymyksien tulee olla tarpeeksi laajoja, jotta yrityksen ja työtehtävän tavoitteet tulevat ilmi. Pienissä yrityksissä

yksilön haastattelu on tehokas tapa kerätä palautetta, tällöin voidaan helposti saada laaja näkökanta uuden työntekijän kokemuksesta saamastaan perehdytyksestä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245–246.)

Perehdytyksen aikana toimeksiantajarytyksessä keskustellaan avoimesti eri työvaiheista, joten palautteenanto on jatkuvaa. Tällöin tulee luontevasti huomioitua koko prosessi kokonaisuutena. Perehdyttävä painottaa, ettei tyhmiä kysymyksiä ole, vaan aina on parempi kysyä kuin jäädä pohtimaan yksin ja mahdollisesti tehdä väärin. Toimeksiantajarytyksessä kannustetaan kysymään aina, jos mieleen tulee jotain. Kysymiseen kannustamisella työntekijä ei jää yksin pätkäilemään asioita pitkiksi ajoiksi. Virheitä ja tapaturmia ei synny yhtä helposti, kun väärät toimintatavat vältetään. Opas tullaan lisäämään osaksi perehdytysprosessia ja se on uuden työntekijän apuna, kun tarvitsee esimerkiksi tarkistaa, miten jokin työvaihe tehdään.

4 SÄHKÖINEN TALOUSHALLINTO

Sähköinen taloushallinto on keskeisessä roolissa yrityksen toiminnassa. Sähköisillä järjestelmillä voidaan helpottaa lakisääteisten asioiden hoitamista ja seurantaa. Toteuttaakseen sähköistä taloushallintoa yritys joutuu aloittaessaan tekemään erilaisia laitehankintoja, jotka ovat kalliita. Laittehankinnoissa ei kannata mennä halvimman perässä, vaan kannattaa ajatella asioita pitkällä tähtäimellä. Valinnoissa pitää huomioida yrityksen tarpeet ja mahdollisuus myöhempään päivittämiseen. Oikein valitut järjestelmät lisäävät yrityksen tehokkuutta ja siten tuottavuutta. (Lahti & Salminen 2014, 34–35.)

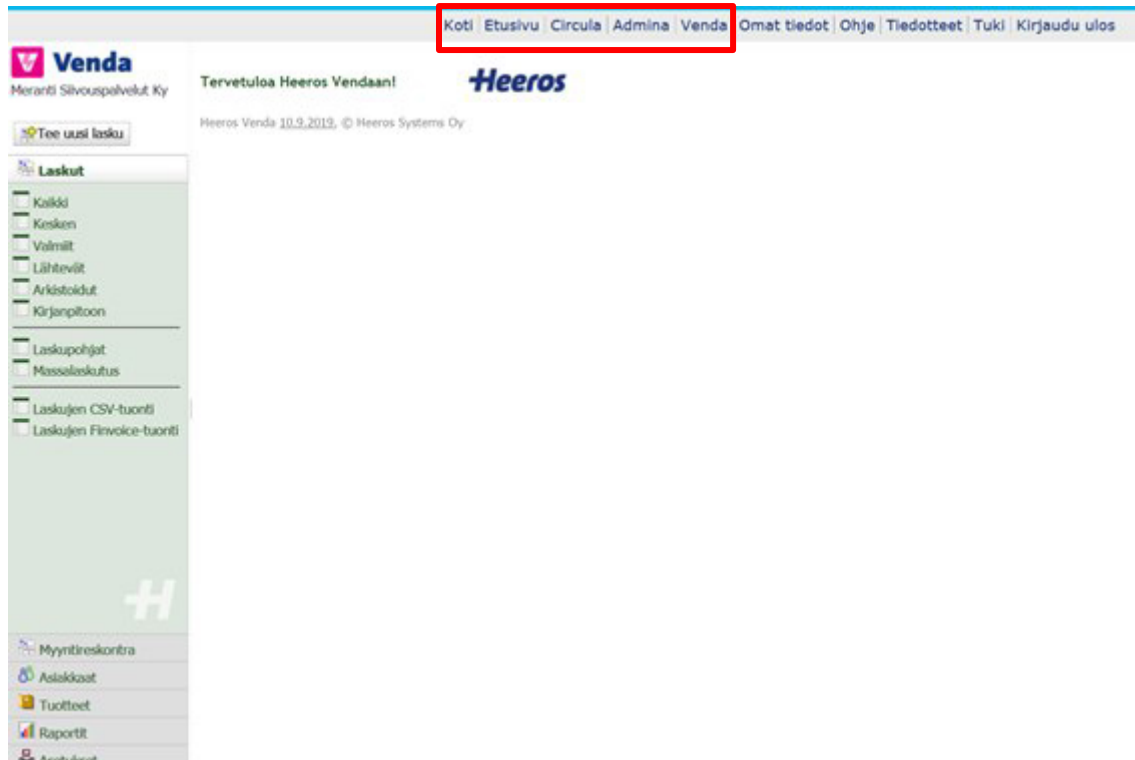
Sähköistä taloushallintoa suunnitellessa kannattaa huomioida yrityksen koko. Pienet yritykset ovat yleensä ulkoistaneet osan taloushallinnon toimistaan, jolloin heillä on mahdollisuus saada tilitoimiston kautta kirjanpitojärjestelmä pilvipalveluna. Pieni yritys pärjääkin hyvin yksinkertaisella kirjanpito-ohjelmalla, riittää että löytyy laskutus- ja myyntireskontraominaisuus sekä lakisääteiset kirjanpidot. Pienissä ohjelmissa on se ongelma, ettei niitä voi räätälöidä yksilöllisesti. Yritysten kasvaessa kasvaa myös järjestelmien tarpeet. Isommat yritykset hyötyvät ohjelmien muunneltavuudesta, jolloin ohjelmista saadaan yksilöllisiin tarpeisiin vastaavia. Suuremmat yritykset hyödyntävät yleensä juuri kyseiselle alalle suunniteltuja järjestelmiä, jolloin tarpeisiin vastataan helposti. (Lahti & Salminen 2014, 37–38.)

Toimeksiantajayrityksellä on useita taloushallinnon järjestelmiä tukemassa ammattitaitoista työskentelyä. Osa taloushallinnon töistä on ulkoistettu tilitoimistolle, joten on oleellista, että yritys ja tilitoimisto käyttävät samoja ohjelmia. Asioiden hoitaminen on limittäin sujuvaa, kun molemmat tahot käyttävät samoja ohjelmia. Yrityksessä alustetaan taloushallinnon tehtäviä ja ulkoistettu tilitoimisto hoitaa prosessit loppuun. Toisaalta taas yrityksen toimistotyöntekijät pääsevät tarkistamaan esimerkiksi onko tilitoimisto hoitanut jonkin laskun maksuun saakka. Näin myös ehkäistään asioiden päällekkäiset hoitamiset, ettei esimerkiksi asiakasta laskuteta useaan otteeseen.

Taloushallinnon järjestelmät ovat toimistotyöntekijän työn sujuvuuden kannalta erittäin tärkeitä ja turhat ohjelmat vuorostaan hidastavat toimintaa. On tärkeää, että yrityksessä on käytössä vain tarpeellisia ohjelmia. Turhat ohjelmat aiheuttavat ylimääräisiä kuluja ja hidastavat työntekoa, jos niistä aiheutuu työvaiheita, joita ei tarvita.

Heeros

Heeroksen toimialana on taloushallinnon prosessien ratkaiseminen pilvipalveluina. Heeros tarjoaa selainpohjaisia taloushallinnon ohjelmistoja. Ohjelma perustuu moduuleihin ja yritys voi valita käyttöönsä tarpeelliseksi kokemat moduulit. Heeroksen ohjelmistot voivat olla käytössä myös tilitoimistossa, joka vähentää turhaa viestiliikennettä ja epäselvyyksiä yrityksen ja tilitoimiston välillä. (Heeros 2019, viitattu 2.9.2019.)

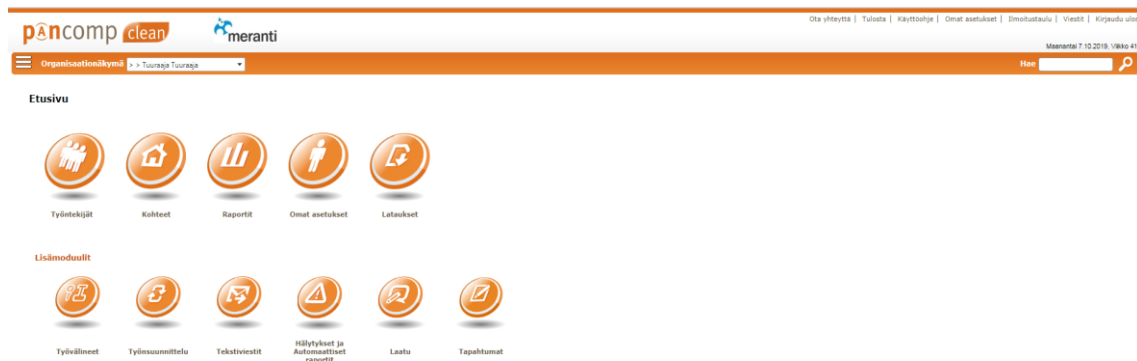


Kuvio 2. Heeroksen etusivu ja moduulit (Heeros 2019, 28.10.2019)

Toimeksiantajayrityksen taloushallinnon asioita hoitava tilitoimisto käyttää Heerosta, joten siksi myös yrityksen käytössä on sama järjestelmä. Saman järjestelmän käyttö helpottaa tiedonkulkua esimerkiksi laskutuksessa. Toimeksiantajayritys hyödyntää Heeroksen eri moduuleita laajasti. He hoitavat moduulien avulla muun muassa myynti- ja ostolaskut.

Pancomp

Pancomp tuottaa reaaliaikaisia työajanseurantajärjestelmiä siivous ja vartiointialan yrityksille. Pancompin palvelut tähtäävät asiakasyrityksen liiketoiminnan tehostamiseen. Pancomp Clean on online-työkalu siivousalan työajanhallintaan ja Pancomp Secure on vartiointialalle. (Pancomp 2019, viitattu 2.9.2019.)



Kuvio 3. Pancompin etusivu (Pancomp 2019, viitattu 28.10.2019)

Toimeksiantajayrityksessä käytetään Pancomp Clean ohjelmaa. Toteutunutta työaikaa seurataan työaikaleimojen avulla ja laskutus pohjautuu näihin tietoihin. Ohjelmasta saatuja työaikatietoja käytetään myös palkanlaskentaprosessissa.

Lime CRM

Lime CRM on asiakkaan tarpeisiin muokattavissa oleva asiakkuudenhallintajärjestelmä, joka räätälöidään jokaiselle asiakasyritykselle yksilöllisesti. Järjestelmä pitää sisällään asiakashallintaa ja siihen sisältyen yhteystiedot, kontaktihistorian, tehtävämuistutukset, tehtävien hallintaa, kauppojen tekemiset ja mahdolliset markkinointitoimenpiteet. (Lime CRM, 2019, viitattu 28.8.2019.)

Uusi (Asiakas)

Tallenna ja sulje Tallenna Luo kopio

Nimi Puhelin Kotisivut

Isännöitsijä/Emoyhtiö Asiakastyyppi

Osoitteet

Postiosoite Käyntiosoite

Postiosoite 2 Käyntiosoite 2

Postinumero Kaupunki Käyntipostinumero Käyntikaupunki

Maa

Laskutustiedot

Laskutusnimi Sivouspalvelut

Laskutusosoite Verkkolaskuosoite

Laskutuspostinro Laskutuskaupunki Operaattori Valittajätunnus

Hallinnolliset tiedot

Ei aktiivinen Y-tunnus ALV-tunnus Asiakasnumero

Segmentoidut tiedot

Vastuunmyyjä Palveluesimies Ostotilanne Asiakasluokka

Siivottavat pinnat Sopimusero (palvelumaksu/kk) Valtoarvo Asiakasluokittelu

Kuvio 4. Lime CRM asiakastietokortti (Lime CRM 2019, viitattu 28.10.2019)

Toimeksiantajayrityksessä ohjelmaa hyödynnetään asiakkaiden yhteystietojen ylläpitämisessä, so-
vittujen asioiden tallettamisessa, työtehtävien seurannassa, sopimusten tallettamisessa ja markki-
noinnissa. Kun kaikki asiakastiedot löytyvät yhdestä paikasta, se tehostaa työskentelyä.

5 TALOUSHALLINNON PROSESSIT

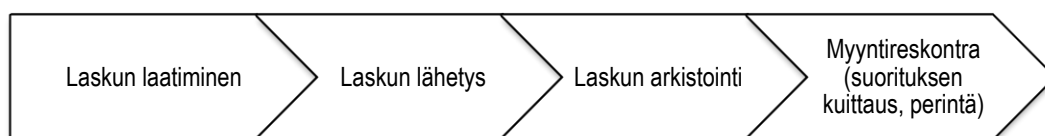
Termiä taloushallinto käytetään hyvin yleisesti määrittelemään yrityksen rahaa käsitteleviä prosesseja. Hyvin harvoin termiä on kuitenkaan määritelty tarkkaan, se johtunee siitä, että kyseessä on hyvin laaja kokonaisuus. Taloushallinto termillä tarkoitetaan toimia, joilla yritys voi seurata omia taloudellisia tapahtumia. (Lahti & Salminen 2014, 15–16.)

Taloushallintoa säätelevät hyvin pitkälle lait ja vakiotoimet. Kuitenkin eri toimialoilla ja yrityksillä voi olla keskenään hyvin poikkeavat toimintatavat. Yrityksen tilanne ja tarpeet määrittävät millaiset prosessit sopivat yritykselle parhaiten. Toimiala ohjailee hyvin hallitsevasti yrityksen talousprosesseja ja esimerkiksi teollisuudessa on eri painopiste kuin palvelualalla. (Lahti & Salminen 2014, 36.)

5.1 Myyntilaskutus

Toimiva laskutus on yrityksen maksuvalmiuden kannalta tärkeimpiä asioita. Jos laskutusprosessi viivästyy tai siinä on virheitä, voi maksuvalmius vaarantua. Hyvin toimiva laskutus on hyvää asiakaspalvelua ja siten kohentaa yrityksen imagoa. (Lahti & Salminen 2014, 78.)

Kuvio 5 havainnollistaa myyntilaskutusprosessin vaiheita. Prosessi käynnistyy siitä, kun lasku on muodostettu. Prosessi päättyy, kun maksusuoritus on saapunut sekä siitä on tehty kirjaukset pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2014, 78.)



Kuvio 5. Myyntilaskutusprosessi (Lahti & Salminen 2014, 79)

Ennen myyntilaskun lähettämistä on se laadittava jo olemassa olevan tiedon perusteella tai muodostettava syöttämällä uusia tietoja. On tärkeää, että asiakkaiden tiedot ovat oikein järjestelmissä, sillä se on tärkeä osa laskutusprosessia ja siten vältytään turhalta selvittelyltä. Laskujen laatiminen perinteisesti paperiseen muotoon on työlästä ja aikaa vievää ja sähköinen laatiminen nopeuttaa prosessia huomattavasti. Melko usein sähköistäminen on jätetty yrityksissä vaillinaiseksi, jonka

vuoksi laskua muodostaessa joudutaan hyppimään useamman ohjelman välillä etsien toisesta tietoja ja syöttäen ne toiseen. Tämän työvaiheen ollessa automatisoitu yhteen ohjelmaan prosessi nopeutuu. Sähköisessä prosessissa oleellista on saada tiedot siirtymään automaattisesti ja näin minimoida turha tiedon käsittely. (Lahti & Salminen 2014, 85–87.)

Lasku voidaan toimittaa vastaanottajalle useita eri väyliä käyttäen. Yleisimmät sähköiset laskun lähettämistavat ovat verkkolaskut, e-laskut, EDI-laskut ja sähköpostilaskut, mutta laskuja toimitetaan myös paperisesti edelleen. EDI-laskut ovat konekielisiä sähköisiä laskuja, jotka ovat olleet pisimpään käytössä sähköisenä laskutuksena varsinkin suurissa yrityksissä. Verkkolasku on lasku, joka luodaan sähköisesti ja välitetään vastaanottajalle sähköisessä muodossa. Jotta verkkolaskuja voi lähettää, tulee lähettäjän olla kytkeytynyt johonkin markkinoilla toimivista verkkolaskuoperaattoreista. E-laskua ja sähköpostilaskua ei luokitella paperittomaksi, koska ne edellyttävät paperisen laskun muodostamista tai tietojen syöttämistä manuaalisesti. Paperisen laskun lähettäminen on hidasta ja laskun perille meneminen on epävarmaa. (Lahti & Salminen 2014, 92; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 129–130.)

Yritys itse päättää huolehtiiko myyntilaskujen arkistoinnista itse vai ostaako se palvelun ulkopuoliselta taholta. Useimmat verkkolaskut voidaan laittaa suoraan arkistoitumaan, kun maksu on suoritettu. Lisäksi on mahdollista ostaa erillinen palvelu laskujen arkistointia varten. (Lahti & Salminen 2014, 98.)

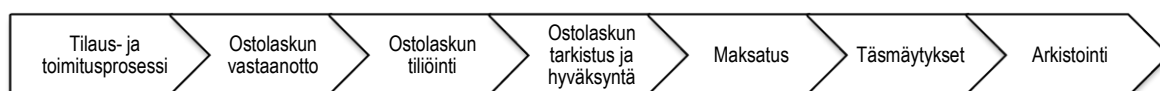
Myyntireskontra on hyvin pitkälle automatisoitu järjestelmä. Laskutusprosessissa valmis lasku muodostaa kirjauksen myyntireskontraan ja kirjanpitoon. Myyntireskontrassa seurataan laskun statuksen muutoksia. Suoritukset kohdistuvat oikeisiin avoimiin laskuihin viitenumeron avulla. Viitenumeron ollessa virheellinen tai summa väärin, joudutaan korjaus tekemään manuaalisesti. Suorituksen saapuessa eräpäivään mennessä on myyntilaskuprosessi saatu päätökseen. Mikäli laskua ei makseta, siirtyy se muistutustoimiin eräpäivän koittaessa. Tyypillisesti maksumuistutustoimenpiteisiin ryhdytään suorituksen ollessa myöhässä muutaman päivän. Yritys itse määrittelee millä viiveellä aloittaa maksumuistutusten lähettämisen ja lisäävätkö he huomautusmaksun. Jos maksumuistutuksesta huolimatta laskua ei makseta, siirtyy se perintään. (Lahti & Salminen 2014, 96–98.)

Toimeksiantajayrityksessä myyntilaskuja laatii sekä toimistohenkilökunta että ulkoistettu tilitoimisto. Toimistotyöntekijät laskuttavat itse asiakkaille tilatut tuotteet, mattojen pesulaskut ja isommat urak-

kakohteet. Laskutukseen käytetään Heeroksen Venda-ohjelmaa. Toimistohenkilökunta ja ulkoistettu tilitoimisto käyttävät samaa ohjelmaa ja siten kaikki laskut ovat nähtävissä myös toimistotyöntekijöille. Laskujen laatimista helpottaa edellisten laskujen käyttäminen pohjana, jolloin kaikki perustiedot ovat jo valmiina.

5.2 Ostolaskut

Ostolaskujen käsittely on yleensä yrityksissä eniten resursseja vievä prosessi. Joten jos ostolaskuprosessia tehostetaan ja automatisoidaan, saadaan suurimmat hyödyt verrattuna muiden prosessien tehostamiseen. Yrityksissä suurin osa laskuista tulee nykyään sähköisesti. Ennen ostolaskuprosessi tapahtui paperilaskuilla, mutta nykyään pienissäkin yrityksissä ostolaskut vastaanotetaan sähköisesti. Paperisessa prosessissa on erilaisia ongelmia. Laskujen kiertoaika on hitaampi, laskuja voi hävitä ja laskut näkyvät kirjanpidossa vasta hyväksymiskierron jälkeen. Laskujen tarkastelu jälkikäteen on hankalampaa, sillä laskut ovat fyysisesti arkistoituna mappiin, josta se pitää etsiä tositenumeron avulla. (Lahti & Salminen 2014, 52–54.)



Kuvio 6. Ostolaskuprosessi (Lahti & Salminen 2014, 53)

Kuvio 6 havainnollistaa ostolaskuprosessia. Taloushallinnon näkökulmasta prosessi alkaa siitä, kun ostolasku saapuu yritykseen ja päättyy siihen, kun se on maksettu ja arkistoitu. Kokonaisuuden kannalta prosessi alkaa kuitenkin jo ennen laskun vastaanottoa tilaus- ja toimitusprosessista. (Lahti & Salminen 2014, 53.)

Hankinnat voivat muodostua yrityksessä ostotilauksena tai perustua ostosopimukseen. Hankinnan ensimmäisenä vaiheena on yleensä ostoehdotus ja sen hyväksyntä, ostotilaus, sekä tavaran tai palvelun vastaanotto. Kun ostoehdotus on hyväksytty, siitä muodostetaan ostotilaus, joka lähetetään toimittajalle. Ostosopimukseen perustuvat laskut ovat yrityksessä useimmiten hallintoon ja kiinteistöihin liittyviä laskuja, kuten, vuokra-, siivous-, internet- ja puhelinlaskut. (Lahti & Salminen 2014, 55–57.)

Taloushallinnon näkökulmasta ensimmäinen vaihe on ostolaskun vastaanotto. Sähköiseen ostolaskujen käsittelyjärjestelmään ostolasku saapuu joko verkkolaskuna tai paperinen lasku skannataan järjestelmään. Verkkolasku on lasku, joka lähetetään ja vastaanotetaan sähköisessä muodossa ja se sisältää kaikki samat tiedot, kuin paperinenkin lasku. Monet yritykset lähettävät ja vastaanottavat laskunsa verkkolaskuina. Pienissä yrityksissä käytetään tyypillisesti sovelluksia tilitoimiston kautta tai verkkopankkisovellusta. Laskujen vastaanottaminen sähköpostiin ei ole kovinkaan kätevää, sillä lasku joudutaan tulostamaan tai tallentamaan ensin ja sitten siirretään järjestelmään. Edelleen monissa yrityksissä skannataan paljon laskuja järjestelmiin, mutta skannattujen laskujen määrä on vähenemään päin kuitenkin. Laskujen skannauksessa on virheriski, jos vertaa niitä verkkolaskuihin ja skannaus itsessään on turha vaihe prosessissa, jonka voisi välttää sillä, että yritys vastaanottaa verkkolaskuja. (Lahti & Salminen 2014, 61–64.)

Ostoreskontranhoitaja tarkistaa vastaanotetun ostolaskun tiedot, tiliöi laskun ja lähettää laskun hyväksymiskiertoon. Kyseiset työvaiheet voi olla kuitenkin kokonaan tai osittain automatisoitavissa. Laskuille luodaan yleensä oletustiliöintejä, jotta tiliöintiä ei tarvitse tallentaa joka laskulle erikseen ja se nopeuttaa prosessia. Lisäksi virheiden määrä vähenee, eikä laskuja tiliöidä väärille tileille. Oletustiliöinti voidaan luoda toimittajan perusteella, jos samalta toimittajalta vastaanotetaan toistuvasti samantyyppisiä laskuja. Tiliöinnin automatisointi voidaan toteuttaa myös esimerkiksi siten, että tiliöinti poimitaan ostotilauksesta. (Lahti & Salminen 2014, 66–67.)

Kirjanpitolaki ei säätele laskujen hyväksymismenettelyjä, joten asiatarvituksen ja hyväksymisen tavat ja säännöt päätetään yrityksissä itse. Hyväksymismenettely voi tapahtua sähköisesti, jolloin laskun lokitiedoista pystyy tarkastelemaan käyttäjätunnuksen perusteella ketkä laskua ovat käsitelleet ja hyväksyneet. Ostolaskujen hyväksymismenettely on usein kaksivaiheinen. Laskun tarkastaa ensin tilaaja ja sen jälkeen tilaajan esimies hyväksyy laskun. Sopimukseen perustuvien laskujen hyväksyntä kannattaa automatisoida, koska sopimukset on hyväksytty jo sopimuksen tekovaiheessa, eikä siksi laskuja ole tarpeellista hyväksyä uudelleen. (Lahti & Salminen 2014, 68.)

Laskujen hyväksynnän jälkeen on laskujen maksatus. Maksatusvaiheessa laskuja ei tarvitse hyväksyä enää, koska ne on hyväksytty jo aiemmin ostolaskuprosessissa. Uloslähteviä maksuja on useissa yrityksissä päivittäin. Jos maksukertojen määrä vähennetään 1–2 kertaan viikossa, säästetään työaikaa ja se helpottaa myös kassanhallintaa. Ostoreskontran täsmäytys pääkirjanpitoon

tapahtuu vertaamalla ostoreskontran avoimien ostolaskujen listausta kirjanpidon ostovelkatilin saldoon. Täsmäytys voi tapahtua joko automaattisesti tai manuaalisesti. (Lahti & Salminen 2014, 74–75.)

Ostolaskuprosessi päättyy laskujen arkistointiin. Arkistointi voi tapahtua paperisesti tai sähköisesti. Paperiset laskut arkistoidaan mappiin ja verkkolaskut tallennetaan sähköiseen arkistoon. Sähköisiä laskuja voi hakea arkistosta mm. toimittaja- tai tiliointitietojen perustella. Paperiset laskut pitää hakea mapista tositenumeron avulla, jos niitä haluaa tarkastella jälkikäteen. (Lahti & Salminen 2014, 53–54.)

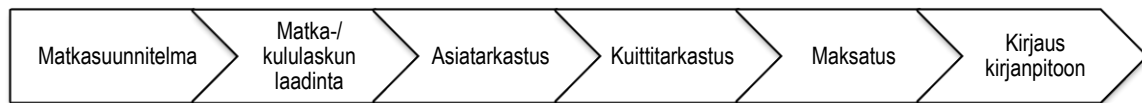
Toimeksiantajayrityksessä ostolaskut tulevat suurimmaksi osaksi verkkolaskuina. Verkkolaskuun laitetaan kustannuspaikka ja toimistotyöntekijä joko hyväksyy sen tai laittaa aihehyväksyttäväksi esimiehille tai toimitusjohtajalle. Toimistotyöntekijä voi hyväksyä laskun, jos se on selkeästi aiheellinen. Jos lasku on esimerkiksi tarviketilauks tai kokouskululasku, toimistotyöntekijä voi hyväksyä sen. Aihehyväksynnän jälkeen lasku lähtee maksatukseen tilitoimistolle, jolle prosessin vaihe on ulkoistettu. Tilitoimisto huolehtii laskujen maksamisesta, täsmäytyksestä sekä arkistoinnista.

5.3 Matka- ja kululaskut

Matka- ja kululaskuprosessi aiheutuu siitä, kun työntekijä matkustaa työnsä vuoksi ja hän on oikeutettu saamaan korvauksia aiheutuneista matkakustannuksista tai kun työntekijä aiheuttaa yritykselle kuluja tekemällä itse pienhankintoja. Verohallinto määrittelee vuosittain verovapaiden matkakustannusten korvausten enimmäisrajat. Yleisimpiä matka- ja kulukorvauksia, joita työntekijöille korvataan, on muun muassa kilometrikorvaukset, päivärahat, majoituskulut, matkaliput ja pysäköintikulut. Perinteisesti matkakorvaukset on maksettu palkanlaskennan kautta työntekijälle. (Lahti & Salminen 2014, 101, 108.)

Lähes jokaisessa yrityksessä maksetaan työntekijöille matka- ja kulukorvauksia. Hyvin usein prosessi on hankala ja työläs työvaihe sekä työntekijän että hallinnon näkökulmasta, mutta prosessin sähköistämisestä ei kuitenkaan yleensä ole välttämättä kovinkaan merkittävää hyötyä muuten kuin tilitoimiston kannalta. Matka- ja kululaskuprosessi jää yllättävän vähälle huomiolle myös monissa suurissakin yrityksissä, vaikka tapahtumia aiheutusikin usein. Tämä voi johtua siitä, että prosessin

merkitys on melko pieni yrityksen kokonaistehokkuuden kannalta verrattuna, vaikka osto- ja myyntilaskuprosessiin. (Lahti & Salminen 2014, 102–103.)



Kuvio 7. Matka- ja kululaskuprosessin vaiheet (Lahti & Salminen 2014, 102)

Matka- ja kululaskuprosessia havainnollistaa kuvio 7. Prosessi alkaa matkasuunnitelmasta ja päättyy siihen, kun tapahtuma on kokonaisuudessaan käsitelty taloushallinnossa ja korvaus on maksettu työntekijälle. Tässä välissä tapahtuu yrityskohtaisesti tarkistus- ja hyväksymistoimenpiteet ja tositteet arkistoidaan. (Lahti & Salminen 2014, 102.)

Matkasuunnitelma koostuu yleensä matkustajan arviosta matkan kestosta ja sen perusteella lasketuista päivärahoista, kilometrikorvauksista ja majoituskuluista. Kun suunnitelma on tehty, se lähetetään esimiehen hyväksyttäväksi. Kun työntekijä palaa matkalta, voidaan varsinaisella matkalaskulla hyödyntää tietoja, jotka oli jo aiemmin tallennettu suunnitelmaan. Useimmiten yrityksissä laaditaan matkalaskut excel-lomakkeiden avulla, joihin on sisällytetty joitain yksinkertaisia laskentakaavoja. Työntekijöillä voi kulua matkalaskun laatimiseen suhteellisen paljon aikaa erityistilanteissa, kuten silloin jos on matkustettu eri maiden välillä tai jos manuaalisesti tallennettavia kulutapahtumia ja kuitteja on erityisen paljon. Sähköisessä matka- ja kululaskuprosessissa koko prosessi pyritään hoitamaan mahdollisimman pitkälle sovelluksella, joka on tehty juuri sitä prosessia varten. (Lahti & Salminen 2014, 105–107.)

Valmis matka- tai kulukorvauslasku lähetetään hyväksyttäväksi oikealle henkilölle. Tyypillisesti tarkastus koostuu kahdesta vaiheesta, kun esimies tekee asiahyväksynnän ja taloushallinto tekee kuittitarkistuksen. Esimies pystyy usein hyväksymään matkalaskun aiheen ilman kuittejakin, kun laskulle on kirjattuna riittävät selvitykset matkan tarkoituksesta. Yrityksellä on useita vaihtoehtoja matkalaskun maksamiseen, mutta perinteisesti maksaminen hoidetaan palkanlaskentaprosessissa. Palkanlaskentajärjestelmästä löytyy henkilörekisteri ja pankkiyhteystiedot. Palkkajärjestelmän tuottamien raporttien avulla hoituu verottajan vaatima tulorekisteriin ilmoittaminen päivärahoista ja kilometrikorvauksista. Matka- ja kulukorvauslaskuihin liittyvät kuitit voidaan arkistoida sekä paperimuodossa että sähköisesti. Sähköinen prosessi sekä kuittien arkistointi on lähes aina kannattavampaa kuin paperisten kuittien arkistointi ja hyväksyntä. Mikäli sähköinen arkistointi ei

ole mahdollista skannaamalla, voidaan se toteuttaa mobiilisovelluksella. (Lahti & Salminen 2014, 108, 110.)

Toimeksiantajayrityksessäkin syntyy jonkun verran matka- ja kululaskuja, lähinnä siksi, että jotkut asiakkaat ovat kauempana. Yrityksessä prosessi alkaa matkasuunnitelmasta, kun työtilaus on vastaanotettu. Työntekijä ei tee itse matkasuunnitelmaa, vaan se tulee suunniteltuna työtehtävänä esimieheltä. Yrityksessä käytetään excel-pohjaa, kun tehdään matkalaskua. Exceliin syötetään kilometrit työntekijän ajopäiväkirjasta ja saadaan kilometrikorvauksien määrä. Yrityksen toimistotyöntekijät tekevät asiastarkistuksen ja kuittitarkistuksen. He katsovat, että ilmoitettujen kilometrien määrä ja muut kulut vaikuttavat aiheellisilta ja paikkaansa pitäviltä matkaan nähden. Kuitit ja päivärahat syötetään käsin Pancompiin ja sitä kautta tiedot noudetaan palkanlaskennan prosessiin. Matka- ja kulukorvaukset maksetaan yrityksessä palkanmaksun kautta. Kilometrikorvaukset maksetaan aina kuun lopussa olevana palkanmaksupäivänä ja muut kulukorvaukset maksetaan kaksi kertaa kuussa palkanmaksun yhteydessä. Ajopäiväkirjat arkistoidaan yrityksessä paperisessa muodossa, kulukuitit skannataan kirjanpitoon ja alkuperäiset säilytetään paperisena.

5.4 Palkanlaskenta

Velvoite palkanmaksuun syntyy aina, kun yrityksessä työskentelee työntekijöitä korvausta vastaan. Maksettava rahapalkka on iso kokonaisuus, johon vaikuttaa lainsäädäntö ja erilaiset työehtosopimukset. Yksinkertaisesti ajateltuna palkka on aikasidonnainen rahallinen korvaus tehdystä työstä. Tyypillisesti palkka on joko kuukausipalkka, tuntipalkka tai suoritepalkka. Raportointi ja ilmoitukset ovat merkittävä osa palkanlaskentaa. (Lahti & Salminen 2014, 136–137.)

5.4.1 Työehtosopimus

Useimmat yritykset joutuvat noudattamaan jotain työehtosopimusta. Työnantajaliittoon kuuluva yritys noudattaa jäsenyyden perusteella työehtosopimusta ja työnantajajärjestöön kuulumaton yritys noudattaa yleissitovaa työehtosopimusta. Työlainsäädäntö on yleensä pakottavaa lainsäädäntöä ja sen perimmäisenä tarkoituksena on suojella työntekijää. Sopimuksilla voidaan lisätä työntekijän oikeuksia ja etuja, mutta niitä ei voida yleensä vähentää. (Kondelin & Peltomäki, 2019, 74.)

Työsuhteen ehdot määräytyvät työehtosopimuksen mukaan. Käytännössä työehtosopimuksilla sovitaan sitovasti muun muassa maksettavasta palkasta ja työajoista. (Kondelin & Peltomäki, 2019, 74.)

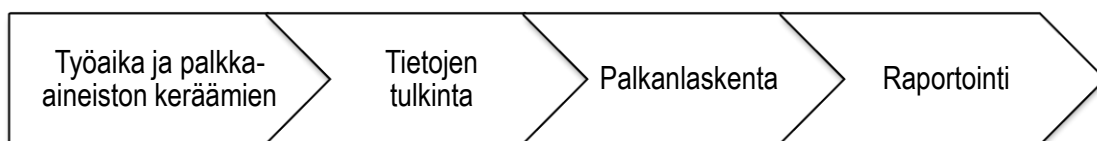
5.4.2 Työsopimus

Työsopimus on työntekijän ja työnantajan välinen sopimus, joka voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Yleisesti suositeltavaa on tehdä sopimus kirjallisesti, jolloin jälkikäteen voi kiistattomasti tarkistaa mitä sovittiin. Työehtosopimus voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Työsopimuksessa pitää tulla esille asiat, joista on sovittu. Oleellisimpia asioita, joita sopimuksessa tulee ilmi, on työn alkamispäivä ja mahdollinen loppumispäivä, koeaika, palkkaus ja irtisanomisaika. Työsopimuksen ollessa määräaikainen, tulee siitä ilmetä määräaikaisuuden peruste. Työsopimuksessa ei saa sopia mitään sellaista, joka vaarantaa työntekijän lainsäädännön tai työehtosopimuksen tuomaa suojaa. (Jylhä & Viitala 2010, 233; Työsuojeluhallinto 2019, viitattu 26.8.2019.)

Toimeksiantajayrityksessä on sekä määräaikaisia että toistaiseksi voimassa olevia työsuhteita. Työsopimukset laaditaan aina kirjallisena kaksin kappalein, jotta vältetään epäselvyyksiltä työsuhteen sisällöstä.

5.4.3 Palkanlaskentaprosessi

Palkanlaskentaprosessi on laaja kokonaisuus, joka sisältää muutakin kuin vain palkan laskentaa ja maksamista. Palkanlaskentaprosessi voidaan jakaa neljään osaan, joita kuvio 8 havainnollistaa. Palkanlaskenta alkaa palkka- ja työaika-aineiston keräämisestä, jonka jälkeen näitä tietoja tulkitaan ja sitten on varsinainen palkan laskeminen. Viimeinen vaihe on raportointi. (Lahti & Salminen 2014, 138.)



Kuvio 8. Palkanlaskentaprosessi (Lahti & Salminen 2014, 142)

Palkkatietojen ja työaikojen kerääminen on useimmiten haastavin osio koko palkanlaskentaprosessissa. Palkka-aineistoa kerätään työntekijöiden työsuoritteista ja muista tapahtumista. Muut tapahtumat voivat olla esimerkiksi sairauspoissaoloja. Palkka-aineiston kerääminen on palkanlaskentaprosessin tehokkuuden kannalta merkittävin vaihe. Tehdyt työtunnit ja työvuorot pitääkin saada kerättyä tehokkaasti ja oikein palkanlaskentaan. Esimies usein tarkistaa ja hyväksyy tiedot sähköisesti ennen kuin ne voidaan siirtää palkanlaskentaan. Prosessin sujuvuuden kannalta on tärkeää, että mahdolliset virheet saadaan oikaistua tässä vaiheessa pois tai jos tiedoissa on jotain täydennettävää. (Lahti & Salminen 2014, 138–139.)

Palkkatietojen keräämisen jälkeen seuraava vaihe prosessia on tietojen tulkinta, jossa tiedot muutetaan sellaiseen muotoon, jotta itse palkanlaskenta voidaan tehdä. Tämä vaihe on monesti haastava ja monimutkainen. Joissain yrityksissä käytetään prosessin apuna erillistä tulkintaohjelmistoa tai sellainen ominaisuus voi olla osana palkanlaskentaohjelmistoa. Tulkintaosuus voidaan tehdä myös joissain yrityksissä täysin manuaalisesti, mutta se kannattaisi saada digitalisoitua. Kun palkkatietoja tulkitaan, tunnit jaetaan eri kategorioihin. Työtunnit jaetaan esimerkiksi normaaleiksi työtunneiksi, lisätyötunneiksi tai ylitöiksi. (Lahti & Salminen 2014, 139.)

Kun tunnit on lajiteltu, on lopullisen palkanlaskennan aika. Lähtötietojen ollessa oikein, on palkanlaskenta hyvin tehokas ja automatisoitu vaihe palkanlaskentaprosessissa. Varsinainen palkanlaskenta on oikeastaan vain palkkahallinto-ohjelmistossa tehtävä ajo tai suoritus. Palkanlaskentaohjelmisto laskee palkasta tehtävät tarvittavat vähennykset ja ennakonpidätyksen sekä nettopalkan. Palkanlaskijan on helppo tehdä tarvittavat tarkastusrutiinit järjestelmässä ilman että tarvitsee tulostaa tositteita paperille. (Lahti & Salminen 2014, 140.)

Palkanlaskennan viimeinen vaihe on tarvittavien tietojen raportointia eri sidosryhmille. Tietoja toimitetaan palkansaajalle, viranomaisille sekä yrityksen sisäisille tahoille. Viranomaisraportointia pitää tehdä verottajalle, eläkeyhtiölle, vakuutusyhtiölle ja tilannekohtaisesti myös muille tahoille. Raportointi ja arkistointi tapahtuu nykyään yrityksissä useimmiten sähköisesti. Vuonna 2019 on otettu käyttöön tulorekisteri, johon tullaan ilmoittamaan kaikki palkkoihin liittyvät tiedot. Eri tahot saavat reaaliaikaisesti tietoja tulorekisteristä. (Kondelin & Peltomäki, 2019, 148; Lahti & Salminen 2014, 140–141.)

Yrityksen palkanlaskentaprosessi käynnistyy leimattujen työtuntien tarkistuksesta. Työtunneista tulee tarkistaa, että työkohteiden väliset siirtymäajat ovat kohtuullisia huomioiden työkohteiden välimatka. Työntekijä on velvollinen pitämään ruokatauon, jos päivän työaika on yli 6 tuntia. Kun järjestelmä huomaa leimoissa olevan puutteita, esimerkiksi jos aloitus- tai lopetusleimaus puuttuu, niin leimaus näkyy punaisena, jolloin puuttuvat tiedot tulee syöttää järjestelmään käsin. Puuttuvista leimauksista kysytään esimieheltä tai suoraan työntekijältä. Tuntien ollessa oikein tilitoimisto huolehtii työaikojen siirtämisen palkanlaskentajärjestelmään. Tilitoimisto lähettää yrityksen toimistotyöntekijälle listan tarkistettavaksi yli-, yö- ja iltatöistä sekä sunnuntaillisista. Listojen tarkistuksen jälkeen ne lähetetään takaisin tilitoimistoon palkanlaskijalle, joka muodostaa palkanlaskentaohjelmassa tilinauhhat. Vielä ennen palkkojen maksuun menoa yrityksen toimistotyöntekijä käy silmä- määräisesti läpi työntekijöiden tilinauhhat, jotta siellä ei ole mitään virheitä. Mikäli palkansaaja havaitsee palkassaan jotain virhettä, ottaa hän yhteyttä yrityksen toimistotyöntekijään, joka selvittää asian palkanlaskijan kanssa.

6 OPPAAN LAATIMINEN

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää toimeksiantajayrityksen käyttöön toimistotyöntekijän perehdytysopas. Oppaan sisältö perustuu tietoperustassakin käsiteltyihin osa-alueisiin. Oppaassa ohjeistetaan eri taloushallintoon liittyvien työtehtävien tekemistä. Opas painottuu myyntilaskutukseen, ostolaskutukseen ja työntekijöiden ja asiakkaiden hallintaan järjestelmissä.

Opinnäytetyön alustavat toimet aloitettiin keväällä 2019, jolloin otettiin toimeksiantajayritykseen yhteyttä ja kysyttiin aiheen sopivuutta. Opinnäytetyön tiedonhaussa käytettiin laadullisia menetelmiä ja sovittiin haastattelu aika yrityksen palvelukoordinaattoreiden kanssa. Haastattelutilanne oli rento keskustelutilanne, jossa käsiteltiin opinnäytetyön ja oppaan tulevaa sisältöä. Yrityksessä on tällä hetkellä käytössä huonohkoja ja epäselkeitä ohjeita, joita käytiin yhdessä läpi. Kuuntelimme heidän mielipiteitään, mihin osa-alueisiin erityisesti pitäisi painottaa oppaassa ja mitkä kohdat tarvitsevat selkeämpää ohjeistusta verrattuna nykytilanteeseen.

Haastattelutilanteen jälkeen alettiin suunnitella opinnäytetyön tietoperustan sisältöä, jotta se käsittelee samoja aihealueita kuin opas. Opinnäytetyönä laaditun oppaan perusteella päätettiin rajata tietoperusta käsittelemään myyntilaskutusta, ostolaskutusta, matka- ja kululaskutusta, palkanlaskentaa sekä perehdyttämistä. Tietoperustassa käsitellään myös perehdyttämistä taloushallinnon prosessien lisäksi, koska opas tulee olemaan merkittävä osa uuden työntekijän perehdytysprosessia.

Kun tietoperusta oli saatu valmiiksi, alettiin suunnitella tarkemmin oppaan sisältöä. Ensiksi hahmoteltiin ajatuskarttamaisesti ideoita ylös ja muodostettiin niistä alustava sisällysluettelo. Oppaan sisältöä suunnitellessa huomioitiin työvaiheiden looginen eteneminen. Kun ensimmäinen versio oppaan sisällysluettelosta oli suunniteltu, kysyttiin vielä yrityksen palvelukoordinaattoreilta muutosehdotuksia sekä mahdollisesti puuttuvia aihealueita ja lisättiin oppaaseen muutama lisäotsikko ja muokattiin järjestystä paremmaksi.

Oppaan alussa käsitellään uuden työntekijän ja asiakkaan lisäämistä ja myöhemmin sitten näihin liittyviä muita työvaiheita, kuten palkanlaskennan alustavia toimia ja laskutusta. Oppaan lopussa on käsitelty yleisiä toimistotyöntekijän työtehtäviä, jotka ovat harvinaisempia ja siksi loppupuolella.

Oppaan ulkonäköä suunniteltiin tarkasti, jotta se on mahdollisimman selkeä ja helppokäyttöinen. Sisällysluettelo etenee loogisessa järjestyksessä ja lisäksi tärkeimmistä otsikoista on mainittu mitä järjestelmää ne koskevat, siten tarvittavan ohjeen löytäminen helpottuu. Yrityksessä on kuitenkin käytössä eri järjestelmiä ja on selkeämpi, että jo otsikosta näkee mitä järjestelmää ohje käsittelee. Opas on pyritty tekemään niin, että mahdollisten muutosten tekeminen on helppoa. Oli tärkeää, että opas on helposti päivitettävissä, jotta tieto pysyy ajantasaisena ja siten opasta jaksetaan oikeasti myös päivittää.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Halusimme tehdä opinnäytetyön, josta on konkreettista hyötyä. Ehdotimmekin toimeksiantajayritykselle, että tekisimme heidän tarpeitaan vastaavan toimistotyöntekijän oppaan. Uskomme, että työstä on oikeasti hyötyä yritykselle ja se oli opettavainen projekti meille.

Teimme opinnäytetyön parityönä ja työnjako oli helppoa, sillä olemme työskennelleet jo aiemmin yhdessä monien projektien parissa. Meille on muodostunut selkeä käsitys toistemme toimintavoista ja vahvuuksista, joten pystyimme hyödyntämään molempien vahvuuksia.

Kun aloimme suunnitella opinnäytetyötä, mietimme, mitkä osa-alueet ovat tärkeimpiä. Valittujen osa-alueiden perusteella aloimme molemmat etsiä aihealueita käsittelevää kirjallisuutta. Opiskelun aikana olemme saaneet hyvät perusteet eri taloushallinnon prosesseista, joten tietoperustan kirjoittaminen oli luontevaa, kun asiat olivat jo entuudestaan jossain määrin tuttuja.

Oppaasta valmistui selkeä kokonaisuus, jota on helppo hyödyntää käytännön työtehtävissä. Pyrimme tekemään oppaan ohjeista helppolukuisia ja lisäsimme niihin havainnollistavia kuvia, jotta on selkeä edetä ohjeiden mukaisesti. Toiselle opinnäytetyön tekijöistä työvaiheet olivat entuudestaan tuttuja, mutta toiselle kaikki oli uutta. Kun teimme ohjeita oppaaseen, toinen meistä kysyi usein tarkentavia kysymyksiä, jolloin ohjeista tuli yksityiskohtaisempia. Tämän ansiosta mielestämme opas sopii hyvin myös juuri työt aloittaneelle toimistotyöntekijälle. Uskomme, että myös nykyiset työntekijät tulevat hyödyntämään opasta tehdessään harvemmin toistuvia työtehtäviä.

Opasta voisi mielestämme parantaa siten, että se käsittelee myös markkinoinnin näkökulmaa. Meillä ei kuitenkaan ole tietämystä markkinoinnin työtehtävistä, emmekä ole opiskelleet markkinointia peruskurssia enempää. Jätimme sen takia markkinoinnin käsittelyn oppaasta pois, koska emme olisi osanneet tehdä kattavia ohjeita. Opas on kuitenkin helposti päivitettävässä muodossa, joten yrityksen työntekijät voivat halutessaan lisätä itse markkinoinnin osuuden oppaaseen, jos kokevat sen tarpeelliseksi. Kuitenkin markkinoinnin työtehtäviä on heillä huomattavan vähän verrattuna taloushallinnon työtehtäviin, joten emme usko tämän olevan liian suuri puute. Myöskään haastattelussa ei korostettu markkinoinnin tärkeyttä, vaan juurikin taloushallinnon työtehtäviä.

LÄHTEET

Heeros 2019. Viitattu 2.9.2019, <https://www.heeros.com/yrityksille/>.

Jylhä, E & Viitala, R. 2010. Liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Edita.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Helsinki: Alma Talent.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kondelin, A. & Peltomäki, T. 2019. Palkkahallinnon säädökset 2019. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 26.8.2019, <https://fokus.almatalent.fi/teos/EAJBFXCTEB#>.

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

Lime CRM 2019. Viitattu 28.8.2019, <https://www.lime-crm.fi/>.

Meranti siivouspalvelut Ky 2019. Alkuperehdytys. Lomake. (Yrityksen hallussa.)

Meranti siivouspalvelut Ky 2019. Työsopimus. Lomake. (Tekijän hallussa.)

Nissilä, S. 2019. Palvelukoordinaattori, Meranti siivouspalvelut Ky. Haastattelu 28.10.2019. Tekijän hallussa.

Nissilä, S. Palvelukoordinaattori & Määttä, A. 2019. Palvelukoordinaattori, Meranti siivouspalvelut Ky. Haastattelu 27.3.2019. Tekijän hallussa.

Pancomp 2016. Yritys. Viitattu 2.9.2019, <https://www.pancomp.com/fi/yritys/>.

Työsuojeluhallinto 2019. Työsopimus. Viitattu 26.8.2019, <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuuhde/tyosopimus>.

Vapaavuori, T. 2019. Liikesalaisuudet ja salassapitosopimukset. Helsinki: Alma Talent.

1	TYÖNTEKIJÖIDEN HALLINTA	4
1.1	Check-lista	4
1.2	Työntekijän lisääminen: Pancomp	4
1.2.1	Piipparin poistaminen	5
1.2.2	Piipparin resetointi	6
1.3	Työntekijän poistaminen: Pancomp	7
1.4	Työntekijän palauttaminen: Pancomp	7
1.5	ID -kortin luominen	9
1.6	Valttikortti	10
1.7	Alkuperehdytys	11
1.8	Työsopimus	11
1.9	Uuden työntekijän lisääminen: MerantiTraining	12
1.10	Virikesetelit	14
2	ASIAKKAIDEN HALLINTA	15
2.1	Check-lista	15
2.2	Asiakassopimus	15
2.3	Uuden asiakkaan perustaminen: Heeros	15
2.4	Uuden asiakkaan perustaminen: Pancomp	17
2.4.1	Uuden kohteen perustaminen	19
2.4.2	Työmääräimen tekeminen	19
2.4.3	Työsuunnitelman ajastus	21
2.5	Asiakkuuden poistaminen: Pancomp	22
2.6	Asiakkuuden hallinta: LIME	23
2.7	Päättävä asiakkuus	24
2.8	Luottotietojen tarkistus	24
3	MYYNTELASKUT	25
3.1	Myyntilaskun muodostaminen: Heeros	25
3.2	Laskun kopioiminen pohjaksi: Heeros	26
3.3	Keikkatyön laskuttaminen: Pancomp	26
3.4	Isojen rakennuskohteiden laskutus	29
3.5	Laskun tulostaminen: Heeros	29

3.6	Kotitalousvähennys yhteenveto: Heeros.....	30
3.7	Hyvityslasku.....	32
3.8	Viiden Tähten mattohuolto.....	32
3.9	Parasta palvelua.....	33
3.10	Velimarkin laskutus.....	33
3.11	Tampuuri tilauksen vastaanotto ja kuittaus.....	34
3.12	Laskujen perintä.....	34
4	OSTOLASKUT.....	35
4.1	Ostolaskun hyväksyminen: Heeros.....	35
4.2	Kommenttien lisääminen.....	35
4.3	Velimarkin laskun tarkistaminen.....	36
5	MATKA- JA KULULASKUT.....	37
5.1	Kilometrikorvaukset.....	37
5.2	Kulukuitit.....	38
6	PALKANLASKENTA.....	39
6.1	Tuntien tarkistus ja muokkaaminen: Pancomp.....	39
6.2	Perehdytystuntien lisääminen: Pancomp.....	40
6.3	Sairaslomien merkkkaus.....	41
6.4	Palkka-aineiston muodostaminen ja sairaslomien käsittely.....	41
7	YLEISIÄ OHJEITA.....	42
7.1	Työsuunnittelu-excelin jakaminen.....	42
7.2	Parkman: Käyttäjien lisääminen.....	43
7.3	Parkman: Auton lisääminen.....	43
7.4	Parkman: Auton poistaminen.....	44
7.5	Velimark tilaus.....	44
7.6	Elisa-Ring pikaohje.....	45
	7.6.1 Vaihteen hoitajan kattava ohje.....	45
	7.6.2 Poissaolopalvelu.....	45
7.7	Toimistotarviketilaus.....	46
7.8	Meranti tarrojen tulostus.....	46
7.9	Faktanet.....	46
8	TUNNUKSET.....	47
	LÄHTEET.....	48