

Tilauksellisten ostolaskujen käsittely- prosessi

Sara Laitinen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2019
Liiketalouden ala
Tradenomi (AMK)
Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Tekijä(t) Sara Laitinen	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2019
	Sivumäärä 35	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessi		
Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Kirsi Marjakoski		
Toimeksiantaja(t) Yritys X Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia toimeksiantajayrityksen tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessin tämänhetkistä toimivuutta. Tavoitteena oli tunnistaa prosessin mahdolliset kehityskohdat, joiden perusteella toimeksiantajayritys voi lähteä kehittämään ostolaskuprosessiaan.</p> <p>Tutkimus oli kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin puolistrukturoiduilla teemahaastattelulla. Haastatteluja oli yhteensä neljä. Haastattelut litteroitiin, jonka jälkeen saadulle aineistolle tehtiin sisällönanalyysi ja se ryhmiteltiin ennalta valikoituneisiin teemoihin. Teemojen pohjalta etsittiin tärkeimmät löydökset tutkimuksen kannalta.</p> <p>Tutkimuksessa saatiin kuvailtua tämänhetkinen prosessi käytännön tasolla. Tutkimuksessa toimeksiantajayritys nosti esille kehitysideoita ja korosti sitä, että yrityksellä on vahva tarve prosessin kehittämiseksi. Suurin osa kehitysideoista on toteutettavissa tämän hetkisinä resursseilla, sillä tutkimuksessa oli selvä yksimielisyys siitä, että ohjeistus ja perehdytys ovat avainasemassa prosessin sujuvuuden kannalta. Myös tietoisuus ja prosessin vaiheista tiedottaminen nousivat vahvasti esille.</p> <p>Toimeksiantajalle annettiin lähitulevaisuuden kehitysideat, jotka pystytään toteuttamaan jo olemassa olevilla resursseilla ja nopealla aikataululla. Toimeksiantajalle annettiin myös pitkän tähtäimen kehitysideoita, jotka vaativat kehitystyön pidemmälle viemistä ensin yrityksessä. Konkreettinen tulos oli prosessikaavio toimeksiantajayrityksen ostolaskuprosessista.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Sähköinen taloushallinto, tilauksellinen ostolasku, ostolaskuprosessi, prosessin kehitys		
<p>Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)</p> <p>Liite 2 on salassa pidettävä ja se on poistettu julkisesta työstä. Salassapidon perusteena on yksityisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) 24 §:n kohta 17: yrityksen liike- tai ammattisalaisuus. Salassapitoaika on 25 vuotta. Salassapito päättyy 11.11.2044.</p>		

Author(s) Laitinen, Sara	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2019 Language of publication: Finnish
	Number of pages 35	Permission for web publication: x
Title of publication Purchase invoice handling process		
Degree programme Bachelor of Business and Administration		
Supervisor(s) Marjakoski, Kirsi		
Assigned by Company X		
Abstract <p>Purpose of this thesis was to investigate the operability of client's purchase order invoice handling process. The target of this research was to identify possible improvements what client could start to develop.</p> <p>The research was conducted with qualitative research approach which was executed with half-structured theme interview. There were four interviews. Interviews were transcribed and then collected data was analyzed with content analyzing method. Data was grouped based on beforehand specified themes. Most important discoveries for this research were raised based on themes.</p> <p>Based on the research the current process could be specified on the practice level. Client brought up improvement ideas and emphasized the importance of process development. Most of the improvement ideas are able to achieve with current resources. There was consensus in the research about key element for flowing process to be well identified guides and diligent introduction. Awareness and sharing information stood out strongly in the answers.</p> <p>Short-term improvement ideas which were given to client which can be achieved with current resources and fast paced schedule. Long-term improvement ideas were also given for the client that require further development from the client's company. Concrete outcome was the process chart from client's purchase invoice process</p>		
Keywords/tags (subjects) Electric accounting, purchase order invoice, purchase invoice process, process development		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	2
2	Tutkimusasetelma	3
2.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset.....	3
2.2	Tutkimusote.....	4
2.3	Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmä	5
2.4	Luotettavuus.....	8
3	Ostolaskuprosessi	9
3.1	Sähköinen taloushallinto.....	10
3.2	Verkkolaskutus.....	11
3.3	Tilaukselliset ostolaskut	12
3.4	Toimittajatietojen ylläpito.....	14
3.5	Laskujen kiertoprosessi	15
3.6	Prosessin kehitys.....	18
	Lähteet	21
	Liitteet	23
	Liite 1. Teemahaastattelurunko	23
	Liite 2. Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset (salattu)	24

Kuviot

Kuvio 1 Tilauksellinen ostolaskuprosessi -kaavio..... 13

Kuvio 2 Toimeksiantajayrityksen tilauksellinen ostolaskuprosessi (salattu) . **Virhe.**

Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1 Johdanto

Taloushallinnon sähköistäminen on nykyaikainen ratkaisu taloushallinnon tehtävien hoitamiseen. Monet yritykset ajautuvat pohtimaan ja kehittämään tapoja, joilla voisivat tehostaa omaa taloushallintoaan, sillä myös yhteistyökumppanit vaativat nykyään yksinkertaista laskujen käsittelyä. Verkkolaskutuksen yleistyminen viime vuosina on myös kasvattanut yleisesti taloushallinnon laatu- ja tehokkuusvaatimuksia. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 13.)

Tässä työssä keskitytään taloushallinnon yhteen keskeisimmistä prosesseista eli ostolaskuprosessiin ja sen kehittämismahdollisuuksiin. Ostolaskujen käsittely on yleensä yrityksen taloushallinnossa eniten aikaa vievä prosessi, joten sitä kehittämällä ja automatisoimalla pystytään tehostamisesta hyötymään eniten (Lahti & Salminen 2014, 52). Prosessien kehittäminen tuo yritykselle taloudellisia hyötyjä, kuten esimerkiksi läpimenoaikojen lyhentymistä, tehokkuutta eri työ-vaiheisiin sekä laadun parane-
mista.

Toimeksiantajayritys on tunnistanut mahdollisuuden oman prosessinsa kehittämiseen, josta tarve tälle tutkimukselle syntyi. Samaan aihealueeseen on tehty aiemminkin tutkimuksia ostolaskuprosessin kehittämisestä, mutta niissä on keskitytty enemmänkin eri järjestelmien käyttöön ja hyödyntämiseen. Tässä työssä keskityn toimeksiantajayrityksen tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessiin sekä mitä kehittämismahdollisuuksia yrityksessä on jo olemassa olevilla resursseilla saavutettavissa.

Tämän työn tavoitteena on kartoittaa toimeksiantajayrityksen tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessin tämän hetkinen tilanne ja toimivuus sekä tunnistaa mahdolliset kehityskohdat prosessissa. Tutkimus toteutettiin tiiviissä yhteistyössä toimeksiantajan kanssa laadullisen tutkimuksen menetelmin. Ostolaskuprosessista nostettiin esille neljä keskeisintä teemaa, joiden avulla aineisto analysoitiin ja tärkeimmät kehitysehdotukset tunnistettiin. Työn teemat ovat toimittajatiedot, ohjeistus ja perehdytys, laskunkierto-prosessi sekä prosessin kehittäminen.

2 Tutkimusasetelma

2.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Tässä työssä tutkitaan, kuinka tilauksellisten ostolaskujen käsittely tehdään tällä hetkellä toimeksiantajayrityksessä ja mitä mahdollisia kehittämismahdollisuuksia prosessista löytyisi. Tarkoituksena on kuvata tilauksellisten ostolaskujen käsittelyprosessi tällä hetkellä ja teoriaan peilaten tunnistaa sieltä mahdollisuudet kehitykselle. Tutkimuksessa löytyneiden ehdotusten pohjalta toimeksiantajayrityksen olisi tarkoitus lähteä kehittämään omaa prosessiaan sisäisesti. Tämä tutkimus siis antaa toimeksiantajayritykselle työkalut ostolaskuprosessinsa kehittämiseksi.

Tutkimusongelmasta johdetut tutkimuskysymykset: Miten ostolaskuprosessi toimii tällä hetkellä? Millaisia kehityskohtia ostolaskuprosessissa on?

Toimeksiantajayrityksellä on tarve kyseiselle tutkimukselle, sillä suunnitelmissa on lähteä tekemään korjaavia toimenpiteitä mahdollisimman nopeasti. Yrityksessä on tunnistettu useamman tahon toimesta, ettei ostolaskuprosessi toimi niin sujuvasti kuin olisi tavoitteena. Ostolaskujen kierron automaation toimimattomuus aiheuttaa työntekijöille paljon ylimääräistä lisätyötä ja näin ollen lisää työkuormaa, jonka takia prosessin tehostamiseen olisi tarve löytää ratkaisu. Prosessin kuvaamisen avulla tämänhetkiset ongelmat pystytään tunnistamaan, jolloin yrityksen on mahdollista suorittaa tarvittavat toimenpiteet prosessin kehittämistä ajatellen.

Henkilöstömuutoksien takia yrityksellä ei ole ollut tarpeeksi aikaa eikä resursseja paneutua syvemmin tämän hetkisiin ongelmiin. Tilauksellinen ostolaskuprosessi ei toimi tällä hetkellä niin sujuvasti kuin on ollut tavoite ja se tuottaa erilaisia haasteita sisäisesti. Työn tavoitteena on kartoittaa prosessin tämänhetkinen tilanne ja toimivuus sekä tunnistaa mahdolliset kehityskohtat prosessissa. Tarkoituksena on tarjota toimeksiantajayritykselle kehitysehdotuksia, kuinka tehostaa ostolaskujen käsittelyprosessia olemassa olevilla resursseilla. Työssä keskitytään kotimaisten sekä ulkomaisten toimittajien lähettämiin laskuihin.

2.2 Tutkimusote

Tutkimusote käsitteenä tarkoittaa sitä menetelmäkokonaisuutta, jolla tutkimusongelma ratkaistaan (Kananen 2015, 24). Tutkimusotteet voidaan luokitella karkeasti kahteen luokkaan: kvalitatiiviset eli laadulliset tutkimukset sekä kvantitatiiviset eli määrälliset tutkimukset. Kvantitatiiviset tutkimukset käsittelevät lukuja ja niiden välisiä suhteita, kun sitten taas kvalitatiiviset tutkimukset ovat käytännössä kaikki näiden ulkopuolelle jäävät tutkimukset. (Kananen 2010, 37.)

Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisen tutkimuksen voidaan todeta etenevän prosessimaisesti vaihe vaiheelta eteenpäin. Kvantitatiivinen tutkimus nojautuu vahvasti olettamukseen, että todellisuus koostuu objektiivisesti havaittavista tosiasioista. Tämä tarkoittaa sitä, että kvantitatiivisessa tutkimuksessa kaikki tieto on peräisin suorasta aistihavainnoista tai loogisesta päättelystä, joka myös perustuu näihin havaintoihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135; Kananen 2010, 74.)

Kvantitatiivinen tutkimus perustuu lähtökohtaisesti muun muassa aiempiin oletuksiin ja teorioihin sekä johtopäätöksiin aiemmista tutkimuksista. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on myös oleellista, että tutkimusaineisto kerätään määrällisessä tai numeraalisessa muodossa, jotta sen analysointi kvantitatiiviselle tutkimukselle tarkoitetuilla menetelmillä on mahdollista. Aineistoa on tarkoitus tulkita taulukkomuodossa, josta pystytään tunnistamaan erilaisia muuttujia ja riippuvuussuhteita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 136; Kananen 2010, 74.)

Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus sopii uuden ilmiön tutkimiseen, sillä yksi laadullisen tutkimuksen määritelmistä on, ettei tutkittavasta aiheesta ole vielä tietoa. Tutkittava aihe tai ilmiö on tarkoitus määritellä laadullisen tutkimuksen avulla eli vastata kysymykseen "mistä tässä on kyse?". Vasta kun ilmiö on tiedossa, voidaan määrällisellä tutkimuksella tutkia lukuja ja niiden välisiä suhteita. Eli laadullinen tutkimus on kaikkien tutkimuksien lähtökohta. (Kananen 2010, 37.)

Kvantitatiivista tutkimusta käytetään, kun ilmiöstä ei ole tietoa, teoriaa tai tutkimusta, halutaan saada ilmiöstä syvälinen näkemys, luodaan uusia teorioita ja hypoteeseja, käytetään triangulaatiota eli ns. mixed-tutkimusstrategiaa tai halutaan ilmiöstä hyvä kuvaus (Kananen 2010, 41). Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavien objektien eli yksiköiden määrä on pienempi kuin määrällisessä. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään yhteen tai muutamaankin tutkimusobjektiin, kun taas määrällisessä niitä voi olla kymmeniä tai satoja. Koska määrällisen tutkimuksen tutkimusobjekteja on paljon, on silloin tuloksia mahdollista yleistää. (Kananen 2010, 38.)

Tämä tutkimus toteutetaan kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen menetelmin. Kvalitatiivinen tutkimus sopii työhön, sillä aihetta ei ole kohdeyityksessä aiemmin tutkittu, joten aiheesta ei ole olemassa teorioita tai dataa entuudestaan. Prosessista on tarkoitus saada syvälinen ymmärrys, ja tästä syystä laadullinen tutkimusmenetelmä soveltuu työhön parhaiten. Kvantitatiivista tutkimusta ei valittu, koska aiheesta ei ole mahdollista muodostaa sellaisia tarkennettuja kysymyksiä, joiden vastauksilla pystyttäisiin tutkimusongelma ratkaisemaan. Aihe on kohdeyityksessä vielä niin tutkimaton, että tutkimusmenetelmän täytyy antaa mahdollisuus laajemmalle lähestymistavalle.

2.3 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmä

Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmä määräytyy osin tutkimusotteen perusteella. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytetään havainnointia, haastatteluja sekä dokumentteja. (Kananen 2015, 24.) Laadullisessa tutkimuksessa ei voida esittää ennalta määriteltäviä tarkkoja kysymyksiä, sillä ilmiö on vielä tuntematon. Esimerkiksi haastattelulla on tarkoitus keskustelun avulla haastateltavan kanssa luoda kuva tutkittavasta ilmiöstä, joka pikkuhiljaa haastattelun aikana hahmottuu haastattelijalle. Vastauksien perusteella haastattelijan näkemys asiaan selkenee ja hän pystyy esittämään uusia kysymyksiä. (Kananen 2015, 35.)

Haastattelu tiedonkeruumenetelmänä on ainutlaatuinen aineistonkeruutapa, sillä siinä päästään olemaan suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan eli tutkittavan kanssa. Suorassa vuorovaikutuksessa oleminen tutkittavan kanssa tuo sekä hyötyjä

että haittoja. Suurin etu on se, että haastattelutilanne luo joustavuutta aineistoa kerätessä ja haastattelurunko voidaan räätälöidä kullekin haastateltavalle sopivaksi. Haastattelukysymyksien järjestystä on mahdollista muuttaa tilanteen vaatimalla tavalla. Haastattelun etu on myös se, että vastauksien tulkinta on vapaampaa kuin esimerkiksi kyselyssä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199–200.)

Kolikön kääntöpuoli haastatteluja tehdessä on se, että ne vievät paljon aikaa. Haastattelijan on valmistauduttava rooliinsa, mikä vie myös oman aikansa. Itse haastattelutilanne voidaan kokea epämiellyttävänä. Tämän takia virhelähteiden mahdollisuus on olemassa, jos esimerkiksi haastateltava ei uskalla ilmaista rehellistä totuutta, vaan haluaa vastata sosiaalisesti hyväksyttävästi. Tämä heikentää myös tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 201–202.)

Haastattelu valitaan yleensä tiedonkeruumenetelmäksi, jos jokin seuraavista toteutuu:

1. Ihmisen nähdään olevan tutkimustilanteen objekti, joten hänelle annetaan mahdollisuus tuoda esille mielestään tärkeitä asioita mahdollisimman vapaasti.
2. Aihealue on niin tuntematon, ettei vastauksien suuntaa osata ennalta arvata.
3. Halutaan päästä tulkitsemaan tutkittavan ilmeitä ja eleitä samalla kun hän vastaa, jotta saadaan laajempi kuva. Tutkittavan on myös mahdollista kertoa aiheesta laajemmin kuin tutkija osaa ennakoita.
4. Tiedetään, että vastaukset tulevat olemaan monitahoisia ja rönsyilevät moniin eri suuntiin.
5. Käsiteltäviä asioita halutaan selventää tutkittavalle.
6. Halutaan esittää mahdollisia lisäkysymyksiä ja vaatia perusteluita vastauksiin tutkittavalta.
7. Halutaan tutkia arkoja tai vaikeita asioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200–201.)

Haastattelumuotoja on monia, ja niitäkin käytetään vähän eri käyttötarkoituksella. Haastattelut voidaan tehdä strukturoidusti tai strukturoimattomasti tai pelkkien teemojen perusteella, mikä tuo eroja haastattelujen välille. Strukturointiaste tarkoittaa

sitä, kuinka tarkkaan seurataan ennalta valmisteltua haastattelua kysymys kysymykseltä, vai käydäänkö haastattelu avoimesti esimerkiksi teemoittain, ilman valmiita haastattelukysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 43–45.)

Teemahaastattelu on yksi haastattelumuodoista, jossa haastattelu etenee aihe tai teema kerrallaan. Haastattelija on miettinyt teemat etukäteen perustuen ennakkokäsityksiin ilmiöstä. Haastattelun aikana haastattelijan tehtävänä on esittää tarkentavia kysymyksiä aiheesta perustuen haastateltavan kertomaan. (Kananen 2014, 83.) Teemahaastattelu voidaan toteuttaa myös verkkohaastatteluna. Verkkohaastattelun hyviä puolia on sen joustavuus aikataulujen suhteen sekä maantieteellinen vapaus, sillä haastattelu voidaan toteuttaa missä vaan. Verkkohaastattelun ainut ero perinteiseen kasvotusten käytävään haastatteluun on se, ettei kehonkieltä ole mahdollista tulkita, mutta tämä mahdollistaa myös haastateltavalle vapauden puhua avoimemmin. (Kananen 2015, 86.)

Aineiston analyysimenetelmiä on monia, jotka sopivat erilaisiin tilanteisiin ja erilaisien aineistojen tulkintaan. Laadullisen tutkimuksen aineiston analysointiin käytetään yleensä laadullisen analyysin menetelmiä, joita ovat muun muassa teemoittelu, tyyppittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi sekä keskusteluanalyysi. Teemoittelu analyysimenetelmänä on luonteva tapa analysoida teemahaastatteluista saatua aineistoa. Haastatteluun valitut teemat löytyvät yleensä haastatteluista, joten litteroinnin jälkeen aineisto voidaan järjestää näiden teemojen mukaisesti. Useasti aineistosta löytyvät teemat muistuttavat haastattelurunkoa, mutta joskus aineistosta löytyy myös uusia teemoja alkuperäisten lisäksi. Litteroitua aineistoa tuleekin tarkastella ennakkoluulottomasti parhaimman tuloksen saamiseksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytetään haastatteluja, koska tutkittava aihe on monitahoinen. Haastattelut toteutetaan puolistrukturoituna teemahaastatteluina, joissa haastateltaville esitetään teemoittain muutamia ennalta mietittyjä kysymyksiä mahdollisesti eri järjestyksessä. Haastattelut toteutetaan verkkohaastatteluina pitkän välimatkan takia. Haastattelut eivät tule olemaan liian ohjat-

tuja, jotta haastateltavalla olisi mahdollisuus tuoda esiin omia havaintojaan myös kysymysten ulkopuolelta. Haastattelut ovat puolistrukturoituja, sillä aiheesta tiedetään jo jotain, joten joitain tarkkoja kysymyksiä on mahdollista esittää. Vastauksien halutaan kuitenkin olevan mahdollisimman avoimia, sillä ongelmakohtat ovat etsinnässä. Kerätty aineisto analysoidaan teemoittelun avulla, sillä näin voidaan keskittyä tärkeimpiin kehityskohtiin prosessissa.

2.4 Luotettavuus

Virheiden määrä tutkimuksissa pyritään saamaan minimiin, mutta silti tutkimusten tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Tästä syystä tutkimusten tulosten luotettavuus eli reliabelius ja pätevyys eli validius pyritään mittaamaan.

Reliabiliteetti kuvaa, kuinka luotettavasti ja toistuvasti mittarit mittaavat haluttua ilmiötä. Reliabelius tarkoittaa siis tutkimuksen tai mittauksen kykyä antaa ei-satunnaisia tuloksia. Reliabeliutta voidaan mitata monella tavalla. Tulosta voidaan pitää reliabelina, jos esimerkiksi kaksi eri arvioijaa päätyy samaan tulokseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226.)

Validiteetilla tarkoitetaan, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetyt mittarit mittaavat juuri sitä ilmiön ominaisuutta, mitä on tarkoituskin mitata. Jos esimerkiksi tutkittava ymmärtää kyselylomakkeen kysymyksen väärin ja vastaa kysymykseen omalla ymmärtämällään tavalla, jonka jälkeen tutkija analysoi vastausta oman alkuperäisen ajatuksen mukaan, ei voida vastausta pitää validina. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 226–227.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus on huomattavasti vaikeampi mitata kuin määrällisen tutkimuksen. Validiteetti ja reliabiliteetti ovat kehittyneet luonnontieteissä eivätkä suoranaisesti sovi yhteiskuntatieteisiin, joissa tutkimuskohteina on ihminen. Tällöin ilmiön luotettavuuden mittaaminen on haasteellista, sillä ihminen ei aina toimi samalla tavalla, vaan pystyy yksilönä muuttamaan mieltään tunteiden ja ajatusten pohjalta. Tällöin sattuma vaikuttaa ilmiöön. (Kananen 2010, 68.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden mittaamiseen oivallisia keinoja ovat dokumentaatio, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus tutkittavan kannalta sekä saturaatio. Dokumentaatiolla tarkoitetaan sitä, että mahdollisimman paljon kaikista työvaiheista kirjoitetaan ylös. Kaikille valinnoille ja ratkaisuille tulisi löytyä kirjallinen selitys, mistä syystä tutkimuksen tekijä voi esimerkiksi pitää päiväkirjaa kaikesta tutkimukseen liittyvästä. Tulkinnan ristiriidattomuus tarkoittaa kahden eri tutkijan tuleamista samaan lopputulokseen. Luotettavuus tutkittavan kannalta puolestaan tarkoittaa aineiston ja analyysin luetuttamista sekä vahvistuksen hakemista tutkittavalta kohteelta. Näin saadaan varmistus, että tutkija ja tutkittava ovat asiasta samaa mieltä. Saturaatiota käytetään, jos havaintoyksiköitä on enemmän kuin yksi. Aineiston saturaatio kertoo, kuinka monta havaintoyksikköä on otettu tutkimukseen mukaan, ennen kuin on saavutettu kylläätymispiste. Uusia havaintoyksiköitä otetaan tutkimukseen mukaan niin kauan, kun niillä on jotain uutta annettavaa tutkimukselle, jonka jälkeen saavutetaan edellä mainittu kylläätymispiste. (Kananen 2010, 70.)

Tässä laadullisessa tutkimuksessa tuodaan systemaattisella dokumentoinnilla, haastatteluiden nauhoittamisella ja litteroinnilla sekä hyvillä perusteluilla uskottavuuden työlle. Tutkimus tehdään tiiviissä yhteistyössä kohdeyrityksen kanssa, jolloin yrityksen henkilöt pääsevät lukemaan ja antamaan palautetta työstä. Saturaation avulla pyritään saamaan mahdollisimman kattavan tulos.

3 Ostolaskuprosessi

Taloushallinnolla tarkoitetaan organisaation toimintaa, jolla muutetaan toiminta taloudelliseen muotoon ja sitä raportoidaan. Taloushallinto koostuu datasta, ihmisistä, tietojärjestelmistä sekä useista prosesseista, joista yksi on ostolaskuprosessi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 93.)

Prosessi tarkoittaa toistuvia ja toisiinsa liittyviä toimintoja sekä resursseja, jotka toiminnallaan tähtäävät prosessin kokonaistehtävän suorittamiseen. Prosessi on looginen kokoanisuus, jolla on alku ja loppu, mutta jonka toiminta on jatkuvaa. (Laamanen 2007, 19.) Prosessin karkeaan kuvaukseen kuuluu prosessin vaiheiden, keskeisten

päättösten ja vaihekohtaisten tuotosten tunnistaminen, joiden sisältö täytyy myös karkeasti kuvata. Näiden lisäksi täytyy myös tunnistaa ja kuvata rajapinnat, resurssit, tuen ja järjestelmien merkitys prosessissa. Prosesseja täydennetään sitten tarkemmillä vaihe- ja osaprosessikuvauksilla. (Martinsuo & Blomqvist 2010,10.)

Osto eli hankinta tarkoittaa ostotilauksen tekemistä toimittajalle ja ostolasku puolestaan tarkoittaa tästä tilauksesta aiheutunutta laskua (Iloranta & Pajunen-Muhonen 2018, 49). Ostolaskuja hallinnoidaan ostoreskontran kautta, sillä laskut merkataan ja maksetaan reskontran kautta. Ostoreskontralla kuuluu olla hoitaja, jonka tehtäviin kuuluu toimittajien tietojen ylläpito (esimerkiksi tilinumero), ostolaskujen kirjaus, hyväskymiskierroksen valvominen, maksamattomien ostolaskujen seuranta sekä tietenkin ostolaskujen maksaminen. (Eklund & Hakonen 2018, 112.)

3.1 Sähköinen taloushallinto

Sähköinen taloushallinto tarkoittaa taloushallinnon hoitamista paperittomasti eli sähköisin menetelmin. Se on laaja käsite, joka sisältää muun muassa verkkolaskutuksen, automaattiset tiliöinnit ja sähköisen arkistoinnin. Verkkolaskutus mielletään yleisesti sähköiseksi taloushallinnoksi, mutta on hyvä ymmärtää, että sähköinen taloushallinto tarkoittaa kaikkien taloushallinnon ja kirjanpidon materiaalien käsittelyä sähköisesti ja mahdollisimman automaattisesti. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 28.)

Sähköisen taloushallinnon avainasemassa ovat sähköisessä muodossa olevat tositteet ja aineistot. Tästä päästään sähköisen taloushallinnon hyötyihin: tositteet ja aineistot arkistoidaan ja käsitellään sähköisesti, jolloin työvaiheita on mahdollista automatisoida. Tämä tehostaa työntekoa ja tietenkin säästää aikaa rutiininomaisissa työtehtävissä. Myös tositteiden ja aineistojen etsiminen sähköisistä arkistoista on huomattavasti helpompaa kuin paperisten. Tämän lisäksi sähköinen taloushallinto antaa myös yrityksen johdolle paremman mahdollisuuden seurata esimerkiksi yrityksen kassavirtaa, kannattavuutta tai yleisesti talouden kehittymistä. (Helanto ym. 2013, 28.)

Tiivistettynä voidaan sanoa, että kaikki yrityksen talouteen liittyvät toiminnot kuuluvat sähköiseen taloushallintoon. Näitä ovat myyntilaskutus, ostolaskujen käsittely, palkanlaskenta, matka- ja kulutuslaskutus, reskontrat, kirjanpito, raportointi ja viranomaisilmoitukset. (Helanto ym. 2013, 28.)

Kun aineisto on sähköisessä muodossa, on se mahdollista saada siirtymään automaattisesti järjestelmästä toiseen. Tämä poistaa suuren määrän aikaa vieviä manuaalisia työvaiheita, mutta myös vähentää virheiden määrää ja niistä aiheutuvaa selvittelytyötä. Laskutuksen, myyntireskontran ja kirjanpidon välille tulisi rakentaa mahdollisuus automaattiseen tiedonsiirtoon, esimerkiksi toimintoon sopivalla järjestelmällä. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 18–19.)

3.2 Verkkolaskutus

Yhä useammassa yrityksessä verkkolaskutus nähdään laajempänä mahdollisuutena eikä vain osana taloushallinnon tehostamista. Verkkolaskutus nimittäin tuo tullessaan mahdollisuuksia uudenlaiseen informaation välitykseen sekä luo mahdollisuuksia uusien suhteiden luomiseen sidosryhmien kanssa. Verkkolaskutuksen hyödyntäminen vaatii loppuun asti vietyä suunnitelmallisuutta. Jos verkkolaskutusprosessi vaatii edes yhden vaiheen, jossa ihminen joutuu manuaalisesti tekemään toimenpiteitä, jotta laskutusprosessi etenisi, voi se jo aiheuttaa verkkolaskutuksen hyödyttömyyden. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 7–8.)

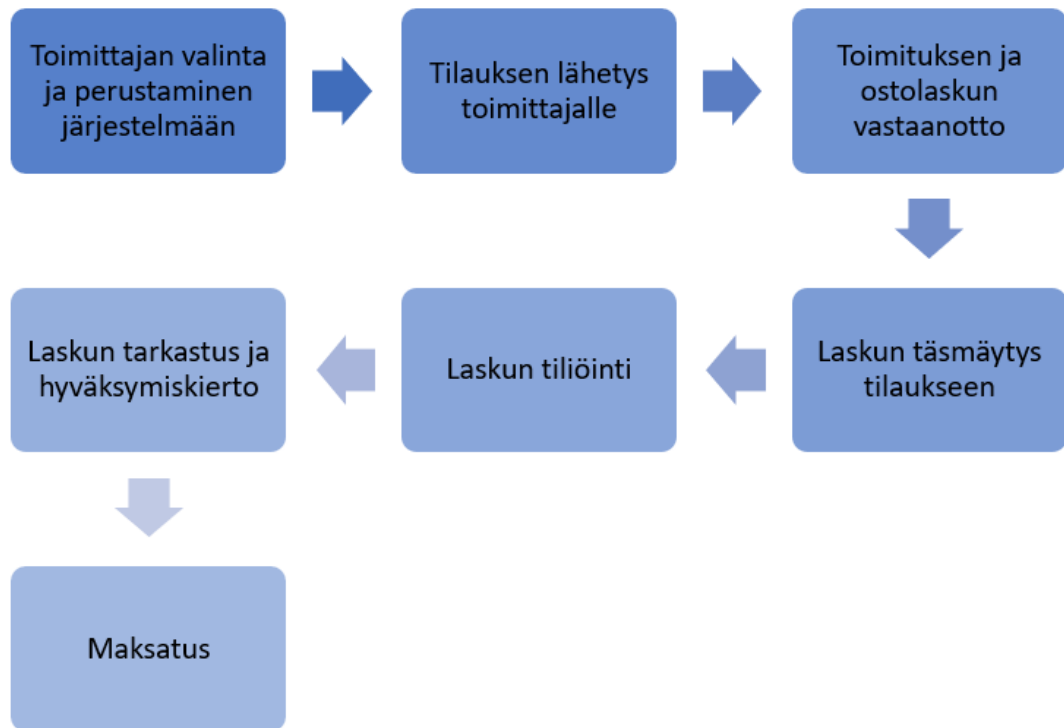
Suurissa laskumassoissa automaattisuus tuo ison rahallisen edun, mutta jos kyseessä on pieni yritys, on niiden laskuvirta yleensä sen verran pienempi, ettei automatisaatioon kannata investoida. Isot yritykset, jotka pyörittävät suuria laskumassoja, hyötyvät verkkolaskutuksesta ja sen automatisoinnista. Kun laskuja on paljon, vie niiden käsittelykin paljon työaika, mutta aikahyödyn lisäksi tulee myös kustannushyöty. Jo pelkästään paperin ja postimaksujen säästö tuo osan rahallisesta hyödystä, mutta myös työvoimakustannukset laskuja käsittelevistä työntekijöistä tuovat säästöjä isossa mittakaavassa. Pienillä yrityksillä on punnittavaa sen kanssa, onko automaatiota järkevää rakentaa, jotta siitä hyödyttäisiin rahallisesti. Nykypäivänä yhä use-

ampi yritys siirtyy automaattiseen verkkolaskutukseen, mikä pakottaa myös pienemmät toimijat siirtymiseen, vaikka heille siitä ei välttämättä koituisi kustannushyötyä, vaan päinvastoin. Automaattinen verkkolaskutus tulisikin rakentaa yritysten yhteistyössä ja sopia, kuinka hyödyt voitaisiin kohdentaa molempia osapuolia koskeviksi. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 8.)

Verkkolaskun tulee täyttää tietyt kriteerit, jotta lähettävän ja vastaanottavan tietojärjestelmät ymmärtävät toisiaan. Arvonlisäverolaissa on määritelty laskulle tietyt laskumerkintävaatimukset, jotka laskun tulee täyttää. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 9; Eklund & Hakonen 2018, 59.)

3.3 Tilaukselliset ostolaskut

Tilauksellinen ostolaskuprosessi alkaa tarjouspyynnön tekemisestä toimittajalle, jota seuraa tarjous ja sopimuksen tekeminen toimittajan kanssa. Toimittajatiedot perustetaan järjestelmään, jonka jälkeen ostotilaus voidaan tehdä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 97.) Ostotilaus tehdään perustuen ostoehdotukseen, minkä nykypäivänä hyvin monet järjestelmät tarjoavat automaattisesti esimerkiksi tuotannossa tarvittavien raaka-aineiden pohjalta, kun varastosaldot laskevat määritellyn rajan alle. Kun ostoehdotus on hyväksytty, siitä muodostuu ostotilaus, joka välitetään toimittajalle. (Lahti & Salminen 2014, 55.)



Kuvio 1 Tilauksellinen ostolaskuprosessi -kaavio (mukaillen Lahti & Salminen 2014, 55)

Tilauksiin perustuville ostolaskuille tulee tehdä numerotarkastus. Se tarkoittaa tulleiden ostolaskujen oikeellisuuden varmistusta. Laskua tulee verrata tehtyyn ostotilaukseen sekä konkreettisesti saapuneeseen tavarahan eli esimerkiksi sen toimituksen lähetysluetteloon. Näin varmistutaan, että vastaanotettu määrä on oikea eli sama kuin tilattu määrä sekä hinta on sama kuin tilausta tehdessä. Numerotarkastuksen tekee yleensä joko varaston henkilö, joka vastaanottaa toimituksen tai ostoreskontran hoitaja. (Eklund & Hakonen 2018, 113.)

Ostolaskuprosessia on mahdollista tehostaa hyvällä tietojenhallinnalla. Jos ostotilaukselle on tallennettu suurin osa tarvittavista tiedoista, järjestelmän on mahdollista löytää tulleista ostolaskuista tilausta vastaava lasku. Ostotilauksen ja ostolaskun täsmäys on myös mahdollista automatisoida, mutta se edellyttää sitä, että sekä laskulle että tilaukselle on tallennettu toisiaan vastaavat tiedot, eikä niitä tarvitse manuaalisesti mennä täydentämään. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 100.)

Laskun vertaaminen tilaukseen sekä toimitukseen voidaan tehdä joko automaattisesti järjestelmän toimesta tai sitten manuaalisesti. Manuaalisesti laskua verrataan esimerkiksi kahdella näytöllä siten, että toisella näytöllä on joko tilaus tai toimitus ja toisella näytöllä tilauksesta tullut ostolasku. Jos lasku, tilaus ja toimitus täsmäävät, voidaan lasku tiliöidä ja hyväksyä maksatukseen. Jos lasku ja tilaus/toimitus eivät täsmää, lähtee lasku normaalisti manuaaliseen hyväksymiskiertoon. (Lahti & Salminen 2014, 69.)

3.4 Toimittajatietojen ylläpito

Toimittajatietojen ylläpito on osa ostolaskuprosessia, joka kuuluu ostoreskontran hoitajalle. Toimittajan tiedoista kuuluu ylläpitää vähintään Y-tunnus, toimittajan nimi, osoite, yhteystiedot, sovittu maksuehto sekä pankkitili. Y-tunnuksen ylläpito mahdollistaa kotimaisten toimijoiden tarkastuksen automatisoinnin. Y-tunnuksen perusteella voidaan tarkistaa ennakkoperintä- sekä alv-rekisteröinnin tilanteet ytj-rekisteristä sekä tilaajavastuulain rekisteristä tilaajavastuulain mukaisten velvoitteiden hoitotilanne. (Eklund & Hakonen 2018, 113; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 89.)

Toimittajien tietoja ylläpidetään usein myös tuoterekisterissä olevien tuotteiden tiedoissa (Eklund & Hakonen 2018, 113). On kuitenkin tärkeää ylläpitää myös jonkinlaista tarkistusprosessia, jolla varmistutaan, ettei samoja tietoja toimittajista ylläpidetä useaan kertaan. Samojen toimittajien tietojen tallentaminen rekisteriin paisuttaa rekisteriä turhaan sekä vaikeuttaa tietojen raportointia, sillä isosta tietomassasta on vaikea varmistua tietojen oikeellisuudesta. Ostoreskontrajärjestelmät pystyvät yleensä tarkistamaan tulevasta laskusta, ettei toimittajanumerolle ole samalla laskunumerolla toista laskua. Jos samoja toimittajia löytyy rekisteristä useampi, ei tarkistus ole enää toimiva. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 89.)

Toimittajarekisteri kannattaa luoda koko yritykselle yhteiseksi, jotta vältetään tietojen tuplatallentamista. Varsinkin konserneissa, joissa jokainen konserniyrittäjä on samassa taloushallinnon järjestelmässä, on yhteinen toimittajarekisteri suositeltavaa, jotta tietoja ei ylläpidettäisi moneen kertaan. Se myös mahdollistaa koko konsernin

laajuisten toimittajaraporttien tekemisen. Jotta toimittajatiedot saataisiin yhteneväisesti yrityksen rekisteriin, on toimittajatietoja kerätessä hyvä olla standardoitu lomake toimittajille. Standardoitu lomake mahdollistaa myös toimittajan tietojen automatisoidun tallentamisen suoraan lomakkeelta. Toimittajien automatisoitu perustaminen rekisteriin onnistuu myös suoraan ostolaskulta, sillä laskun tulee sisältää kaikki toimittajan perustiedot, joita perustamiseen vaaditaan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 89–90.)

3.5 Laskujen kiertoprosessi

Laskujen vastaanotto

Ostolaskut vastaanotetaan ostolaskujen käsittelyjärjestelmään verkkolaskuna tai paperiversiot sähköiseen muotoon skannattuna. Vastaanotossa käytettäviä ohjelmistoja ovat esimerkiksi erilaiset taloushallinnon järjestelmät tai ERP-sovellukset, joilla on mahdollista käsitellä ostolaskuja. Sähköposti ei sovellu verkkolaskujen välitykseen taloushallinnon ohjelmien välille, sillä se on suunniteltu ihmisten väliseen kommunikointiin. Sähköpostitekniikka ei siis tue erilaisten liittymien rakentamista taloushallinnon järjestelmien välille. Sähköpostin välityksellä vastaanotetut laskut joudutaan käsittelemään manuaalisesti joko tulostamalla lasku tai tallentamalla se kuvana, joten tällä tavalla verkkolaskutuksesta koituvia hyötyjä ei pystytä saavuttamaan. (Lahti & Salminen 2014, 61.)

Ennen laskujen käsittelyä reskontrassa laskut täytyy tarkastaa ja hyväksyä. Tähän prosessin vaiheeseen on käytössä sähköinen kierrätysjärjestelmä. Kun lasku saapuu järjestelmään tarkistettavaksi sekä hyväksyttäväksi, siitä lähtee yleensä ilmoitus sähköpostitse tarkastajille, joka on tavaran tai palvelun tilannut henkilö ja/tai hänen esimiehensä. Laskun tarkastamisen ja hyväksymisen voi tehdä ajasta ja maantieteellisestä paikasta riippumatta, kunhan on pääsy internetin kautta kierrätysjärjestelmään. Laskulta tulee tarkistaa, että se sisältää sopimuksen mukaiset maksuehdot, toimituskustannukset ja ostohinnat. Tarkastuksen ja hyväksymisen aikana laskua on myös mahdollista muokata esimerkiksi kirjanpidon tilien tai kustannuspaikkojen osalta. Laskujen hyväksyminen kuuluu esimiehelle, jotta hän voi varmistua laskun

olevan yrityksen hyväksytyjen toimintatapojen mukainen. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 26; Eklund & Hakonen 2018, 118.)

Kierrätysjärjestelmässä on helppo seurata laskujen etenemistä sekä lähettää automaattiset muistutusviestit henkilöille, joilla laskuja on vielä tarkastamatta tai hyväksymättä. Ostoreskontranhoitajan tulisi valvoa laskujen kiertoa, jotta laskut saataisiin tarkistettua ja hyväksytyä reilusti ennen laskun eräpäivää, jotta maksaminen onnistuu ajallaan ja vältetään turhilta korko- ja maksumuistutuskuluilta. Tarkastuksen ja hyväksymisen jälkeen laskut siirretään kirjanpitoon. Siirto voidaan tehdä joko automaattisesti tai erillisen siirron kautta. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 27; Eklund & Hakonen 2018, 119.)

Laskujen tiliöinti

Ostoreskontranhoitaja ja/tai laskujen hyväksyjä tiliöi laskut ostoreskontraan. Tiliöinti tehdään yleensä toimittajan eli lähettävän yrityksen mukaan (Helanto yms. 2013, 45). Tiliöinnin tekijän on tunnettava tililuettelon sisältö, jotta hän osaa valita oikeat tilit sekä arvonlisäveroprosentti, jota tiliöinnissä käytetään. Tiliöintiin tulee myös merkintä mahdollisesta projektinumerosta ja kustannuspaikasta. (Eklund & Hakonen 2018, 119.) Jos samalta toimittajalta tulee useita ostolaskuja, kannattaa tälle asettaa oletustili. Näin vältetään manuaalitentamentamiselta jokaiselle ostolaskulle erikseen sekä pienennetään riskiä väärin tiliöidyille laskuille. (Lahti & Salminen 2014, 67.)

Parhaimmillaan automatisaatio tässä prosessissa toimii niin, että laskun saapuessa järjestelmä vertaa sen tietoja ostotilaukseen sekä tilauksen vastaanoton tietoihin, jos tiedot täsmäävät, järjestelmä tiliöi laskun automaattisesti. Tällöin lasku ei vaadi erillistä hyväksyntää vaan se on valmis maksettavaksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 100.)

Laskujen maksatus

Pienemmissä yrityksissä laskujen maksu käy helpoiten verkkopankin tarjoamien palveluiden kautta, sillä maksettavien laskujen määrä on pieni. Laskut on mahdollista pyytää suoraan verkkopankkiin e-laskuina ja laittaa ne suoraan maksuun sitä kautta.

Isommille yrityksille on suositeltavaa ottaa käyttöön ostoreskontran maksuominaisuudet. Niiden avulla suurempia laskumassoja saadaan maksuun kerralla. Järjestelmästä haetaan maksuluettelo laskujen eräpäivän perusteella, joka sitten välitetään pankkiin, ja maksetaan konkreettisesti. Jotkut järjestelmät osaavat tehdä pankkiin lähetettävän maksuluettelon automaattisesti. Seuraavana päivänä maksetuista laskuista saadaan sähköinen palauteluettelo, joka voidaan lukea ostoreskontraan automaattisesti. Näin saadaan reskontra ajan tasalle maksetuista ja edelleen avoimista laskuista. (Eklund & Hakonen 2018, 124.)

Monissa yrityksissä maksuja tehdään kerran päivässä. Jos mahdollista, tätä sykliä olisi kuitenkin hyvä harventaa yhdestä kahteen kertaan viikossa, sillä tämä säästäisi työaikaa sekä helpottaa kassanhallintaa. Tämä kuitenkin edellyttää sen, että laskujen tarkistus- ja hyväksymiskierto sujuu ripeästi. Laskuja joudutaan laittamaan useamman kerran viikossa maksuun sen takia, että lasku on ollut kierrossa jumiin syystä tai toisesta. Lasku saatetaan hyväksyä ja tiliöidä vasta eräpäivän tienoilla, jolloin se on laitettava saman tien maksuun ja tästä koituu ”turhia” maksatuksia pitkin viikkoa. (Lahti & Salminen 2014, 74.)

Maksatusprosessiin ei lähtökohtaisesti tarvitse nimetä enää erikseen ketään hyväksyjää, sillä ostolaskut on jo tässä kohtaa kertaalleen hyväksytyt perustuen tilaukseen tai toimitukseen. Kuitenkin kontrollisyistä laskujen maksatuksen tekijä ei saa olla sama henkilö, joka ylläpitää toimittajatietoja. (Lahti & Salminen 2014, 74.)

Arkistointi

Sähköiseen taloushallintoon kuuluu, että kaikki tositteet käsitellään sähköisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että myös laskut arkistoidaan sähköisessä muodossa ja esimerkiksi laskujen skannaus sähköiseen muotoon on hyväksyttävää vain, jos lasku on alun perin tullut paperisena.

Arkistoinnille on olemassa kirjanpitolain mukaisia vaatimuksia, joista tärkeimpänä on se, että sähköisen arkistoinnin vaatimukset eivät enää eroa paperisen arkistoinnin vaatimuksista. Eli kirjanpitoon tarvittavat materiaalit on mahdollista arkistoida sähkö-

köisesti, mutta niiden muuttumattomuus on edelleen varmistettava tavalla tai toisella. Paperisena aineiston muuttumattomuus on ollut helpompi varmistaa, mutta nykyään sähköisen aineiston muuttumattomuuteenkin on useampia keinoja, ja esimerkiksi kirjanpitojärjestelmässä suljetun kauden lukitus riittää muuttumattomuuden varmistukseksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 90.)

Sähköisen arkistoinnin hyötyjä on monia. Yksi niistä on se, ettei arkistoja tarvitse ylläpitää enää kuin yhdessä arkistointijärjestelmässä, esimerkiksi cd-levyllä tai intrassa. Sähköinen arkisto voi siis sijaita missä vaan, mikä mahdollistaa joustavan työnteon, sillä tietojen hakeminen on helppoa ja nopeaa, koska tiedostoihin pääsee käsiksi ajasta ja paikasta riippumatta. Sähköisessä muodossa oleva aineisto mahdollistaa myös parempaa taloushallinnon läpinäkyvyyttä sekä aineisto on helposti käytettävissä erilaisiin raportointitarpeisiin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 91–92.)

3.6 Prosessin kehitys

Ostolaskujen käsittely on useimmissa yrityksissä taloushallinnon eniten aikaa ja resursseja vievin prosessi. Laskujen käsittely työllistää myös yrityksen muita osastoja laskujen tarkastuksen, täsmäytyksen ja hyväksynnän osalta. Ostolaskuprosessi onkin hyvä kehityskohde, sillä siinä prosessissa löytyy paljon osa-alueita, joita pystytään automaation avulla tehostamaan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 96.)

Prosessia määriteltäessä on tärkeää tietää, että nykytilan ja tavoitetilan prosessit voivat ja mahdollisesti poikkeavatkin toisistaan. Tämä mahdollistaa sen, että prosessin nykytilan määrittelyssä pystytään paremmin paikantamaan kehityskohdat prosessissa. (Martinsuo & Blomqvist 2010,13.) Prosessin kehityksen lähtökohtana on yleensä toiminnan tehostaminen, toiminnan laadun ja palvelutason parantamiseen sekä kustannussäästöjen saavuttaminen. Käytännön tasolla tämä voi tarkoittaa esimerkiksi työtehtävien uudelleen organisointia, päällekkäisten työvaiheiden poistamista tai vastaavasti rinnakkaisvaiheiden lisäämistä toiminnan tehostamiseksi. Lähtökohtaisesti prosessin kehittämisen laajuus riippuu havaitusta ongelmasta, minkä seurauksena prosessia lähetään kehittämään. (Prosessien kuvaaminen 2012.)

Hyvä lähtökohta prosessin kehitykselle on se, että prosessi on dokumentoitu. Proses-
sikuvaukset toimivat tukena niin johdolle kuin kehittäjille ja palvelusta vastaaville.
Prosessikuvauksen avulla voidaan esimerkiksi kuvata organisaation sisäisiä toiminta-
tapoja, jonka pohjalta voidaan kehittää yhteistyötä toisten organisaatioiden kanssa.
Prosessikuvaus toimii myös muun muassa muutosjohtamisen apuvälineenä, työteh-
tävien selkeyttämisessä, työn kuormituksen arvioinnissa, ongelmatilanteiden ja pää-
lekkäisyyksien selvittämisessä, tietoturvariskien kartoittamisessa sekä laadun arvioin-
nissa. (Prosessien kuvaaminen 2012.)

Prosessit tulisi kuvata yleisellä tasolla ja niin, että kaikki prosessiin osallistuvat pääse-
vät käsiksi näihin prosessikuvauksiin. Prosessikuvauksissa olisi hyvä olla mainittuna
henkilöt, järjestelmät sekä prosessin manuaaliset ja automaattiset vaiheet. Yleisellä
tasolla olevaa prosessikuvausta pystytään käyttämään perehdyttämisessä, mutta ku-
vausta tulisi täydentää myös työohjeilla, joissa on sanallisesti kerrottu aikataulut, vas-
tuuhenkilöt ja kontrollit tarkalla tasolla. Tarkat työohjeet mahdollistavat sovittujen
toimintatapojen kertaamisen, perehdyttämisen sekä yhtenäisten toimintatapojen
varmistamisen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 171.)

Perehdytyksessä sekä työhönopastuksessa käytetään tukena erilaisia dokumentteja
perehdytettävästä asiasta. Esimerkiksi käsikirjat, manuaalit, kaaviot, opastusohjeet,
prosessikuvaukset ja valokuvat sekä videot ovat tärkeä osa perehdytystä. Kun erilai-
sia työtehtäviä ja prosesseja on dokumentoitu, päästään niistä hyötymään mahdolli-
simman paljon, kun ne voidaan ottaa mukaan perehdytykseen. (Työhön perehdyttä-
minen ja työnopastus n.d.)

Dokumentaatiolla on myös iso merkitys yleisellä tasolla yrityksen riskienhallintaan,
tiedon jakamiseen, toiminnan tehokkuuteen sekä laadun varmistamiseen. (Kaarle-
järvi & Salminen 2018, 169.) Riskienhallinnan näkökulmasta hyvällä prosessin doku-
mentoinnilla voidaan välttyä ikäviltä yllätyksiltä esimerkiksi äkillisten poissaolojen
sattuessa. Vaikka jokin työtehtävä olisikin automatisoitu ja järjestelmän kuuluisi hoi-
taa se automaattisesti voi myös teknologia pettää, jolloin hyvin dokumentoiduilla oh-
jeilla voi ihminen hoitaa työtehtävän manuaalisesti. Hyvä dokumentointi tuo myös

läpinäkyvyyttä yrityksen toimintaan ja edesauttaa tiedonjakamista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 170.)

Dokumentoinnilla parannetaan työn tehokkuutta monella tavalla. Hyvät dokumentoinnit työtehtävistä ja prosessista auttavat uusien ihmisten perehdytys vaiheessa, tilintarkastajat voivat perustaa tarkastustehtävänsä dokumentaatioon sekä prosessista vastaava henkilö pystyy tehostamaan omaa ajankäyttöään varsinkin jos jotkut työtehtävät ovat sellaisia, joita tehdään harvemmin. Hyvillä ohjeilla saadaan minimoitua pohtimisaika, että kuinka tietty asia kuuluikaan hoitaa, sillä asia voidaan tarkistaa ohjeista ja jatkaa saman tien töitä. Hyvä dokumentaatio toimii myös laadunvarmistajana tasalaatuisen työhön, koska sillä voidaan varmistua toimintatapojen olevan yhtenevät kaikkien tekijöiden kesken. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 170.)

Lähteet

- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15. – 16. p. Helsinki: Tammi. Eklund, I. & Hakonen, M. 2018. Laskutuksen taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro.
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: Procountor.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Iloranta, K. & Pajunen-Muhonen, H. 2018. Hankintojen johtaminen. Ostamisesta toimittajamarkkinoiden hallintaan. Helsinki: Tietosanoma.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Automaation aika. Helsinki: Alma Talent.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- KPI-mittarit ovat yrityksen markkinoinnin kojelauta. 2017. Viitattu 6.11.2019. <https://matter.fi/kpi-mittarit-markkinoinnin-kojelauta/>
- Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsinki: Kauppakamari.
- Laamanen, Kai. 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. 7. painos. Helsinki: Laatukeskus.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro.
- Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto. Teknis-taloudellinen tiedekunta. Opetusmoniste. Viitattu 26.01.2019.
- Prosessien kuvaaminen. 5.10.2012. JHS-suositukset. Viitattu 8.10.2019. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.html>

- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.10.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.
- Työhön perehdyttäminen ja työnopastus - Työturvallisuuskeskus. N.d. Viitattu 7.10.2019. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ ja_ veloitteet/tyohon_perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus
- Varova. Kuljetusalan sanasto. N.d. Viitattu 21.10.2019. <https://varova.fi/tietopalvelut/kuljetusalan-sanasto/>

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko

Teema 1: Toimittajatiedot

- Miten toimittajatietoja perustetaan ja ylläpidetään?
- Onko toimittajayhteistyössä parannettavaa?

Teema 2: Laskunkiertoprosessi

- Miten laskujen vastaanotto ja kierrätys tapahtuu?
- Miten laskujen tiliöinti- ja maksatusprosessi toimii?

Teema 3: Ohjeistus ja perehdytys

- Onko prosessin vaiheisiin liittyvää ohjeistusta ja perehdytystä tarpeeksi?
- Ovatko kaikki ostolaskuprosessiin osallistuvat tietoisia rooleistaan?
- Miten varmistutte, että olette vastaanottaneet tilatun määrän komponentteja/raaka-aineita?

Teema 4: Prosessin kehitys

- Mitkä ovat yleisimmät ongelmat mitä kohtaavat prosessin edetessä?
- Mikä on tärkein asia, mitä parantamalla prosessi sujuisi jouhevammin?
- Hyödynnetäänkö yrityksessänne sähköisiä järjestelmiä ja automaatiota?

Liite 2. Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset (salattu)