

Onnistunut sähköisen laskutuksen
käyttöönotto
Case Smilehouse-konserni



Kankkunen, Maija

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Onnistunut sähköisen laskituksen käyttöönotto Case Smilehouse-konserni

Maija Kankkunen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2008

Maija Kankkunen

Onnistunut sähköisen laskutuksen käyttöönotto case Smilehouse -konserni

Vuosi 2009 Sivumäärä 102

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kertoa, kuinka yrityksen tulisi ottaa käyttöön sähköinen myyntilaskutus, jotta käyttöönottoprojekti onnistuisi mahdollisimman hyvin yrityksessä. Opinnäytetyöni taustalla on Smilehouse-konsernin toimeksianto toteuttaa sähköisen myyntilaskutuksen käyttöönottoprojekti onnistuneesti. Onnistuneen verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin kuvaamisen lisäksi opinnäytetyöni päämääränä on patistaa yrityksiä siirtymään rohkeasti verkkolaskutukseen. Siten opinnäytetyöni tavoitteena on toimia myös oppaana sellaisille yrityksille, jotka suunnittelevat verkkolaskutuksen käyttöönottoa.

Opinnäytetyöni tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka yrityksen tulisi toimia, jotta sähköisten myyntilaskujen käyttöönottoprojekti onnistuisi mahdollisimman hyvin yrityksessä. Lisäksi olen käsitellyt verkkolaskutukseen ja sen käyttöönottoon liittyviä ongelmakohtia, jotta verkkolaskutukseen siirtymistä suunnittelevat yritykset osaisivat välttää nämä ongelmakohdat ja varautua niihin omassa verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektissaan. Lisäksi pyrin työssäni selvittämään verkkolaskutuksen merkitystä nyky-yhteiskunnassa, jotta yritykset yhä rohkeammin ja nopeammin siirtyisivät verkkolaskun käyttäjiksi.

Opinnäytetyössäni esittelemäni esimerkkikuvaus onnistuneen verkkolaskutuksen käyttöönottamisesta yrityksessä perustuu aktiivisella tiedonhankinnalla saatuihin tietoihin ja Smilehousessa käytännössä toteuttamaani verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektiin ja sen tuomiin kokemuksiin. Lisäksi toteutin verkkolaskutuksen parissa työskenteleville henkilöille teemahaastattelun, joka käsitteli opinnäytetyössäni selvittettäviä aihealueita verkkolaskutukseen ja sen käyttöönottoon liittyen.

Opinnäytetyössäni käsittelemäni esimerkkikuvaus onnistuneesta verkkolaskutuksen käyttöönotosta toteutui Smilehousessa erittäin hyvin. Smilehouse saavutti asettamansa tavoitteet verkkolaskutusprojektille kokonaisuudessaan. Tavoitteiksi yritys oli asettanut toimintojen tehostamisen, kustannus- ja työaika säästöt sekä asiakaspalvelun laadun parantaminen. Opinnäytetyössäni selvitin myös verkkolaskun merkitystä yritysmaailmassa.

Yritysten on tulevaisuudessa siirryttävä verkkolaskutukseen, koska muun muassa verkkolaskun käytöllä saavutettavat kustannussäästöt ja yleinen väestönkehitys suorastaan pakottavat siihen. Verkkolaskutuksen ongelmakohtia selvitetäessä pääsyy verkkolaskun hitaalle edistymiselle on se, että verkkolaskun käyttöönotto on tehty yrityksille liian monimutkaiseksi ja hankalaksi toteuttaa erilaisten verkkolaskuformaattien ja standardien takia. Lisäksi verkkolaskusta ja sen käytöstä tiedetään vielä hyvin vähän. Todellisista verkkolaskuasiantuntijoista, jotka voisivat olla avainasemassa selvitetäessä yritysten ongelmakohtia verkkolaskutukseen ja sen käyttöön liittyen, on pulaa.

Opinnäytetyössäni käsiteltävät aiheet ja niiden tulokset osoittavat selvästi, että yritysten tulisi siirtyä verkkolaskutukseen mahdollisimman pian. Opinnäytetyöni kertoo yrityksille, kuinka verkkolaskutuksen käyttöönottoprojekti tulisi käytännössä toteuttaa, jotta se onnistuisi mahdollisimman hyvin.

Asiasanat: verkkolasku, sähköinen taloushallinto, digitaalinen taloushallinto, sähköinen lasku, operaattori, sähköinen myyntilaskutus, verkkolaskutusratkaisu

Maija Kankkunen

The successful e-invoicing introductory project in Smilehouse concern

Year	2009	Pages	102
------	------	-------	-----

The purpose of this thesis was to describe how a company realizes a successful e-invoicing introduction project. In the background of this thesis is the Smilehouse concern commission to execute an e-invoicing introductory project for the company. The purpose of this thesis was to motivate companies to introduce e-billing and officiate as a handbook for companies which are planning to introduce e-invoicing.

The research problem of this thesis was to solve how the company should operate that the project would be most successful for the company. This thesis also analyses problems in e-invoicing and the importance of e-invoicing in society.

The process description of how to introduce the e-invoicing to a company was based on active acquisition of information and the practical experience in the e-invoicing project in the Smilehouse concern. This thesis contains also an interview with the employees who work with e-invoicing. The interview generally discuss e-invoicing, its problematic nature and how companies should introduce e-invoicing.

The e-invoicing introductory project in the Smilehouse concern was very successful. Smilehouse reached all the objectives which were intensifying functions, saving costs, working hours and quality improvement in customer service of the e-invoicing project.

This thesis also defined the importance of e-invoicing. In the future companies must transfer to e-invoicing because the cost savings and depopulation require that.

The problematic nature in e-invoicing is that the introduction of the e-invoicing to companies has been made too complicated and difficult to implement. That is the result from several e-invoicing standards and formats. E-invoicing as a subject and how to use it is still rather unknown in companies. When companies need help to solve problems in e-invoicing there are some e-invoice experts and they are the ones in key positions.

The result of this thesis expresses clearly that companies should introduce e-invoicing as soon as possible. This thesis describes to companies how to realize a successful e-invoicing introductory project.

Key words: e-billing, e-invoice, electric financial administration, digital financial administration, operator, e-invoice solution

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Aiheen rajaus ja työn rakenne.....	7
1.2	Toteutus	8
1.3	Tavoitteet	9
2	Verkkolaskutus ja sen merkitys yritystoiminnassa.....	10
2.1	Muuttunut toimintaympäristö	10
2.2	Sähköinen taloushallinto	11
2.3	Verkkolaskutuksen merkitys sähköisessä taloushallinnossa.....	13
2.3.1	Sähköisen laskun edut lähettäjälle	14
2.3.2	Sähköisen laskun edut vastaanottajalle	16
2.3.3	Verkkolaskun asettamat vaatimukset ja vaikutukset yrityksen muihin toimintoihin	17
2.4	Mikä on verkkolasku ja kuinka se toimii?.....	20
2.5	Verkkolaskutusratkaisut	22
2.5.1	Operaattorit	25
2.5.2	Pankki e-lasku operaattorina.....	26
2.5.3	Operaattoreiden tarjoamat e-lasku palvelut	27
2.6	Nykytilanne sähköisessä taloushallinnossa ja verkkolaskutuksessa.....	29
2.6.1	Verkkolaskutusta edistävät tekijät	31
2.6.2	Viisi megaluokan syytä verkkolaskutukseen siirtymiseksi	33
2.6.3	Syyt verkkolaskutuksen hitaalle edistymiselle	35
2.7	Tutkimus sähköisen laskun käytöstä pk-yrityksissä 2008.....	41
2.8	Sähköinen laskutus Euroopassa ja muualla maailmassa.....	43
3	Sähköisen laskutuksen käyttöönotto yrityksessä.....	44
3.1	Yrityksen tarpeiden ja tavoitteiden selvittäminen	44
3.1.1	Projektin käynnistäminen.....	45
3.1.2	Nykytilan kartoitus	46
3.1.3	Toimintamallin valinta	47
3.2	Verkkolaskujen lähettäminen.....	48
3.2.1	Operaattorin valinta.....	49
3.2.2	Ohjelmistojen päivitykset	52
3.2.3	Verkkolaskujen lähettämiseen siirtyminen ja siitä tiedottaminen....	52
3.2.4	Testaaminen	53
3.3	Seuranta	55
4	Sähköisen laskutuksen käyttöönottoprojekti Smilehouseessa	56
4.1	Käyttöönottoprojektin toteutus ja tavoitteet	58
4.1.1	Laskutusprosessi Smilehouse-konsernissa	59

4.1.2	Tausta ja selvitystyö sekä suunnittelu	61
4.2	Verkkolaskutusratkaisun valinta	62
4.3	Tiedottaminen sekä asiakkaiden verkkolaskuosoitteiden kerääminen	64
4.4	Ohjelmistopäivitykset	65
4.5	Lopputulokset	69
4.5.1	Ongelmakohta verkkolaskituksen käyttöönotossa	70
4.5.2	Sähköisen laskun käyttöönoton vaikutukset yrityksen toimintaan	71
4.5.3	Kehittämisehdotukset	74
5	Kuinka onnistua sähköisen laskituksen käyttöönotossa?	75
5.1	Verkkolaskutukseen siirtymisen tärkeimmät elementit	75
5.1.1	Motivaatio	75
5.1.2	Perehtyminen verkkolaskutukseen	76
5.1.3	Tiedottaminen ja viestintä	77
5.2	Verkkolaskutusratkaisun käyttöönotto prosessina	78
6	Lopputulokset ja päätelmät	81
	Lähteet	85
	Kuviot	88
	Taulukot	88
	Liitteet	89
	Liite 1 Verkkolaskusanasto	90
	Liite 2 Tarjouspyyntömalli: Osto/Myyntilaskujen verkkolaskuvälityspalvelun hankkiminen	93
	Liite 3 Esimerkki E-lasku	96
	Liite 4 Case Smilehouse - asiakastiedote verkkolaskutukseen siirtymisestä	97
	Liite 6 Case-Smilehouse -verkkolaskituksen selvitystyöhön liittyvät laskelmat	99
	Liite 7 Teemahaastattelun kysymyspatteristo verkkolaskituksen parissa työskenteleville henkilöille	101

1 Johdanto

Sähköinen laskutus on noussut jälleen puheenaiheeksi yritysmaailmassa muutaman vuoden hiljaiselon jälkeen. 2000-luvun alussa, kun verkkolaskutus niin sanotusti lanseerattiin kaikkien yritysten saataville, silloin oltiin varmoja siitä, että yritykset siirtyvät verkkolaskutukseen vauhdilla. Näin ei kuitenkaan käynyt, koska yritysten käyttämät ohjelmistot ja verkkolaskutusoperaattorit eivät pystyneet vastaamaan yritysten asettamiin vaatimuksiin ja tarpeisiin. (Sipilä 2008; Metsäaho 2008.)

Nyt on kuitenkin päästy siihen tilanteeseen, että ohjelmistoja on pystytty kehittämään yhä paremmin verkkolaskutuksen käyttöä tukeviksi. Lisäksi operaattorit ovat alkaneet tehdä enemmän yhteistyötä ja kilpailu palveluntarjoajien välillä on vähentynyt. Tällä hetkellä yritysten siirtyminen verkkolaskutukseen on tehty jo suhteellisen helpoksi toteuttaa. (Suomalainen 2008.)

Yritykset ovat kuitenkin edelleen hyvin epävarmoja siirtymään verkkolaskutukseen, koska sen käytössä ja käyttöönotossa yrityksissä on aiemmin ilmennyt ongelmia. Tällä hetkellä ohjelmistot ja operaattorit uskovat kuitenkin olevansa valmiimpia tukemaan yrityksiä verkkolaskutuksen käyttöönottamisessa ja ratkaisemaan ongelmakohdat. (Sipilä 2008; Metsäaho 2008.)

Monet tahot pyrkivät edistämään verkkolaskutusta ja sen käyttöä, koska sen merkitys yritysmaailmassa on niin suuri. Suomessa lähetetään vuosittain noin 400 miljoonaa laskua, joista noin puolet kulkee yritysten välillä (Lahti & Salminen 2008). EU on laskenut, että pelkästään laskujen käsittelykustannuksissa voitaisiin säästää 238 miljardia euroa vuodessa, jos kaikki siirtyisivät verkkolaskutuksen käyttöön Euroopassa. Suomessa yritysten välisen laskutuksen on arvioitu kustantavan 2,8 miljardia euroa vuodessa.

Toinen merkittävä tekijä verkkolaskutuksen edistämiseksi on väestökehitys. 2020-luvun alussa Euroopassa on 35 miljoonaa työntekijää vähemmän kuin tällä hetkellä ja vuonna 2050 määrä on laskenut jo 130 miljoonalla. Tämä tarkoittaa yksinkertaisuudessaan sitä, jotta jäljellä olevat työntekijät pystyvät tekemään kaikki työnsä, tulee kaikki ylimääräinen syöttö- ja paperipöritystyö automatisoitava yrityksissä. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

Verkkolaskutuksen suuren merkityksen myötä osa yrityksistä sekä Suomen valtio ovat ryhtyneet yhteisvoimin edistämään sähköistä laskutusta. Suomen valtio pyrkii siihen, että kaikki valtiolle osoitetut ja lähetetyt laskut ovat vuoteen 2010 mennessä ainoastaan verkkolaskuja. Myös muutamat suuret yritykset Suomessa ovat siirtyneet käyttämään ainoastaan verkkolaskuja. (Metsäaho 2008.)

Yritysten on muutettava toimintatapojaan tehokkaammaksi sekä suoraviivaisemmaksi. Sähköinen lasku ja sen käsittely ovat tärkeimpiä ja merkittävimpiä kohtia yrityksen taloushallinnon prosesseja sähköistettäessä. Sähköinen lasku säästää niin yrityksen kustannuksia, työaikaakin kuin tehostaa toimintaa (Lahti & Salminen 2008).

Yritykset ovat tiedostaneet, että verkkolaskutukseen on siirryttävä jollain aikavälillä. Tällä hetkellä monissa yrityksissä pohditaan sitä, kuinka verkkolaskutus tulisi ottaa käyttöön ja miten projekti kannattaisi toteuttaa, jotta verkkolaskutuksen käyttöönotto onnistuisi mahdollisimman hyvin. (Metsäaho 2008.)

Verkkolaskutuksen käyttöönottoprojekti jää usein yrityksissä vain suunnitteluasteelle, koska projekti koetaan hankalaksi ja aikaa vieväksi toteuttaa, verkkolaskun tuomiin hyötyihin nähden. Tämän vuoksi yritykset siirtävät käyttöönottoprojektia joskus tulevaisuudessa toteutettavaksi. Tosi asia kuitenkin on, että yritysten tulee siirtyä verkkolaskutukseen mahdollisimman pian. (Jokinen 2008; Metsäaho 2008.)

1.1 Aiheen rajaus ja työn rakenne

Opinnäytetyöni käsittelee sähköistä myyntilaskutusta ja sen käyttöönottoa yrityksessä. Opinnäytetyöni pureutuu ajankohtaiseen aiheeseen verkkolaskutuksen ongelmakohtia selvittäen ja niitä kartoittaen. Opinnäytetyöni taustalla on Smilehouse-konsernin, jatkossa Smilehouse, toimeksianto toteuttaa sähköisen laskutuksen käyttöönottoprojekti yritykselle mahdollisimman onnistuneesti.

Opinnäytetyöni voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen:

- 1 Sähköinen taloushallinto ja sen merkitys
- 2 Verkkolaskutus ja sen käyttöönotto yrityksessä
- 3 Sähköisen myyntilaskutuksen käyttöönottoprojekti case Smilehouse
- 4 Kuinka onnistua sähköisessä laskutuksessa ja kuinka vältetään sudenkuopat

Ensimmäisessä osiossa kerron yleisesti sähköisestä taloushallinnosta ja sen merkityksestä yritykselle. Käsittelen aihetta hyvin ajankohtaisesta näkökulmasta ja tuon esille syitä, miksi yritysten tulisi siirtyä verkkolaskutukseen ja mitä vaikutuksia se tuo yrityksen käyttämiin taloushallinnon prosesseihin. Kerron verkkolaskutuksen nykytilasta niin Suomessa kuin muuallakin Euroopassa. Olen rajannut opinnäytetyöni käsittelemään verkkolaskutusta lähinnä pk-yrityksien näkökulmasta. Lisäksi olen rajannut työni käsittelemään ainoastaan yritysten välisiä verkkolaskutusta ja jättänyt kuluttajaverkkolaskutuksen aiheena käsittelemättä.

Toisessa osiossa kerron, mitä verkkolaskutus käytännössä tarkoittaa ja mitä se vaatii yritykseltä. Kuvaan verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektia vaiheittain, aina suunnittelusta, toteutusvaiheeseen ja seurantaan. Kerron selkeästi, mitä yrityksen tulisi tehdä ja ottaa huomioon ennen verkkolaskutukseen siirtymistä ja kuinka projekti tulisi toteuttaa, jotta verkkolaskutuksen käyttöönotto olisi mahdollisimman onnistunut.

Olen rajannut opinnäytetyöni käsittelemään ainoastaan myyntilaskujen lähettämistä sähköisesti. Tämä sen vuoksi, että molempien sekä osto- että myyntilaskutuksen sähköistämisen kuvaaminen yrityksessä on aiheena hyvin laaja. Syvälinen perehtyminen molempiin aihealueisiin olisi ollut hankalaa. Lisäksi Smilehouseessa toteuttamani verkkolaskutusprojekti liittyi juuri myyntilaskujen sähköistämiseen. Ostolaskujen sähköistämisyhteinen projekti on yrityksessä vielä kesken.

Kolmannessa osiossa kuvaan Smilehousen verkkolaskutusprojektia vaiheittain. Toimin yrityksessä sähköisen myyntilaskutuksen käyttöönottoprojektin päävastuuhenkilönä. Kuvaan opinnäytetyössäni Smilehousen verkkolaskutusprojektin eri vaiheet, tavoitteiden asettamisesta ja suunnittelusta aina käyttöönottoon. Lisäksi arvioin työssäni Smilehousen verkkolaskutukselle asettamien tavoitteiden toteutumista sekä sitä, mitä vaikutuksia sen käyttöönotosta syntyi yritykselle.

Neljännessä osiossa kerron tiiviisti kaikki ne pääkohdat, jotka yrityksen tulee huomioida siirtäessään verkkolaskutukseen, jotta käyttöönottoprojekti onnistuisi mahdollisimman hyvin ja vastaisi yrityksen asettamiin tavoitteisiin. Lisäksi käyn lävitse verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin eri vaiheet prosessin omaisesti kuvaten.

1.2 Toteutus

Opinnäytetyöni toteuttamiseksi olen perehtynyt verkkolaskutuksesta kertovaan kirjallisuuteen, erilaisiin artikkeleihin, aikaisemmin verkkolaskutuksesta tehtyihin tutkimuksiin, gradu- ja opinnäytetöihin. Lisäksi toteutin kokonaisuudessaan Smilehouseessa verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin, joka antoi käytännössä kuvaa siitä, mitä verkkolaskutus on ja mitä se vaatii yritykseltä.

Smilehouseessa toteuttamani verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin ja aktiivisen tiedonhankinnan lisäksi toteutin teemahaastattelun verkkolaskutuksen parissa työskenteleville henkilöille. Haastattelun tavoitteena oli selvittää verkkolaskutuksen nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä ja sitä, kuinka verkkolaskutuksen käyttöönotto onnistuisi mahdollisimman hyvin yrityksissä. Haastattelun tavoitteena oli myös kuulla verkkolaskutuksen parissa työskentelevien henkilöiden näkökanta verkkolaskutuksen edistymisestä ja siihen liittyvistä eri tekijöistä.

Toteutin haastattelun 8 eri henkilölle, jotka edustivat operaattoreiden, pankkien ja ohjelmistotoimittajien työntekijöitä. Haastateltujen henkilöiden nimet ja ammattinimikkeet löytyvät lähdeluettelon lopusta, kohdasta haastattelut. Osa haastatteluista toteutettiin kokonaisuudessaan sähköpostitse, yksi puhelimitse ja osa Smilehousen saamien tarjousten esittelytilaisuuksien yhteydessä. Osa haastatteluiden tuloksista on täysin kirjallisena, mutta pääasiassa tulokset perustuvat tekemiini muistiinpanoihin haastatteluiden aikana.

Teemahaastattelun tavoitteena ei ollut tehdä tarkkaa tutkimusta ja analysoida saatuja tuloksia, vaan saada tukea verkkolaskutuksesta kertoviin kirjallisiin lähteisiin ja selvittääkseni opinnäytetyössäni käsittelemiäni ongelmakohtia. Haastatteluissa käytetty kysymyspatteristo on liitteenä 7. Lisäksi esitin haastatteluiden edetessä aina useita täydentäviä kysymyksiä. Teemahaastattelusta saamiani tuloksia olen käsitellyt pääasiallisesti kohdassa 2.6.3 Syyt verkkolaskutuksen hitaalle edistymiselle sekä luvussa 5 Kuinka onnistua sähköisen laskutuksen käyttöönotossa. Olen käyttänyt haastatteluiden pohjalta saamiani tietoja verkkolaskutuksesta läpi työn.

1.3 Tavoitteet

Opinnäytetyöni tavoitteena on kertoa, kuinka yrityksen tulisi ottaa käyttöön sähköinen myyntilaskutus, jotta käyttöönottoprojekti onnistuisi mahdollisimman hyvin. Lisäksi opinnäytetyöni päämääränä on patistaa yrityksiä siirtymään rohkeasti verkkolaskutukseen ja kertoa verkkolaskutuksen merkityksestä ja sen tuomista vaikutuksista nyky-yhteiskuntaan ja yritysten toimintoihin.

Moni yritys kokee verkkolaskutukseen siirtymisen hyvin hankalana, kalliina ja resursseja sitovana projektina. Lisäksi yritykset miettivät verkkolaskutusratkaisun käyttöönoton tuomia hyötyjä itse yritykselle. Onko verkkolaskutuksesta oikeasti niin paljon hyötyä yritykselle, että käyttöönottoprojekti kannattaisi toteuttaa? Monet yritykset edelleen ajattelevat, että ovat hankalasti tähänkin mennessä kulkeneet paperilla, miksi toimintatapoja tulisi muuttaa. Opinnäytetyöni tavoitteena on kertoa juuri verkkolaskutuksen tuomista hyödyistä ja sen merkityksestä yritykselle, jotta yritykset uskaltaisivat yhä rohkeammin muuttaa toimintatapojaan sekä siirtyä verkkolaskutukseen.

Kuvaan opinnäytetyössäni verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektia vaiheittain. Kerron mitä yrityksen tulisi huomioida, selvittää ja tehdä ennen verkkolaskutukseen siirtymistä, jotta sen käyttöönotto onnistuisi mahdollisimman hyvin yrityksen asettamien tavoitteiden mukaisesti. Lisäksi kerron työssäni, kuinka Smilehousessa toteutettiin onnistunut verkkolaskutuksen käyt-

töönottoprojekti, jotta lukijat saisivat myös kuvaa siitä, kuinka verkkolaskutuksen käyttöönottoprojekti yrityksessä käytännössä toteutetaan.

Opinnäytetyöni päämääränä on kertoa lukijoille verkkolaskutuksesta ja sen merkityksestä nyky yhteiskunnassa ja kuvata, kuinka yritys pystyy verkkolaskutuksen käyttöönoton avulla tehostamaan ja suoraviivaistamaan taloushallinnon prosessejaan.

2 Verkkolaskutus ja sen merkitys yritystoiminnassa

Verkkolaskutuksesta on puhuttu jo pitkään, varsinkin 2000-luvun alussa, kun verkkolaskutus niin sanotusti lanseerattiin kaikkien yritysten saataville. Tällöin oltiin varmoja siitä, että yritykset siirtyvät verkkolaskutukseen vauhdilla ja laskut liikkuvat yritysten välillä pääasiallisesti vain sähköisesti. Näin ei kuitenkaan käynyt, koska yritysten käyttämät ohjelmistot ja verkkolaskutusoperaattorit eivät pystyneet vastaamaan yritysten asettamiin vaatimuksiin ja tarpeisiin. (Sipilä, 2008.)

Muutaman vuoden hiljaiselon jälkeen verkkolaskutus on noussut jälleen puheenaiheeksi yrity maailmassa. Ohjelmistotalot ovat kehittäneet ohjelmistojaan yhä paremmin verkkolaskutuksen käyttöä tukeviksi ja operaattorit ovat pystyneet yhdentämään ja kehittämään verkkolaskutuspalveluitaan. Nyt on vihdoin päästy siihen tilanteeseen, että verkkolaskutukseen siirtyminen alkaa olla jokaisen yrityksen huulilla ja sen käyttöönotto ei vaadi yrityksiltä enää niin mittavia investointeja kuin aikaisemmin (Metsäaho, 2008).

Seuraavissa luvuissa käyn lävitse yritysten muuttunutta toimintaympäristö ja sähköisen taloushallinnon kehittymistä ja sen merkitystä yritystoiminnassa.

2.1 Muuttunut toimintaympäristö

Nopeasti tapahtunut tietotekninen kehitys on olennaisesti ja pysyvästi muuttanut niin yritysten liiketoimintaympäristöä kuin myös kuluttajien käyttämistä ja tottumuksia. Yritysten kanalta nopea tietotekninen kehitys on asettanut tiukempia vaatimuksia liiketoiminnalle. Kilpailu on koventunut kansainvälisten markkinoiden myötä. Kauppakumppanin vaihtaminen on helpompaa, joten toiminnan tulee olla kustannustehokasta ja virheetöntä. (Lahti & Salminen 2008.)

Yritysten tulee löytää kilpailuetua muuttuneessa toimintaympäristöstään pärjätäkseen markkinoilla. Aiemmin yritysten toiminta perustui pitkälti manuaalisiin, paljon työvoimaa vaatineisiin prosesseihin. Yritysten järjestelmät olivat erillisiä ja työvoimaa tarvittiin päivittämään tietoja eri järjestelmiin. Yritysten palvelut olivat hyvin pitkälti aikaan ja paikkaan sidottuja

ja tietojen päivitys tapahtui pitkällä viiveellä. Tietoteknisen kehityksen myötä yrityksissä on entistä enemmän kiinnitetty huomiota prosessien tehostamiseen. Työnkulkua on yhtenäistetty ja työtapoja tehostettu. (Lahti & Salminen 2008.)

Yritysten tietojärjestelmiä on pyritty yhdistämään, jolloin sama tieto on helpommin käytettävissä monessa eri paikassa samaan aikaan. Yritysten toiminnanohjausjärjestelmien kehittymisen myötä on päästy reaaliaikaisiin ratkaisuihin, jotka ovat ajasta ja paikasta riippumattomia. Yksi hyvä esimerkki tällaisesta palvelusta on verkkolaskutus. (Metsäaho 2006; Lahti & Salminen 2008.)

2.2 Sähköinen taloushallinto

Sähköinen taloushallinto on Suomessa noin kymmenen vuoden ikäinen. Taloushallinnoksi kutsutaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. Sähköisestä taloushallinnosta ollaan siirtymässä digitaaliseen taloushallintoon. Digitaaliseksi taloushallinnoksi voidaan kutsua taloushallintoa, jossa tietovirtoja ja käsittelyvaiheita automatisoidaan sekä käsitellään digitaalisessa muodossa. Digitaalisesta taloushallinnosta seuraava askel on niin kutsuttu automaattinen taloushallinto. (Sallinen 2008.)

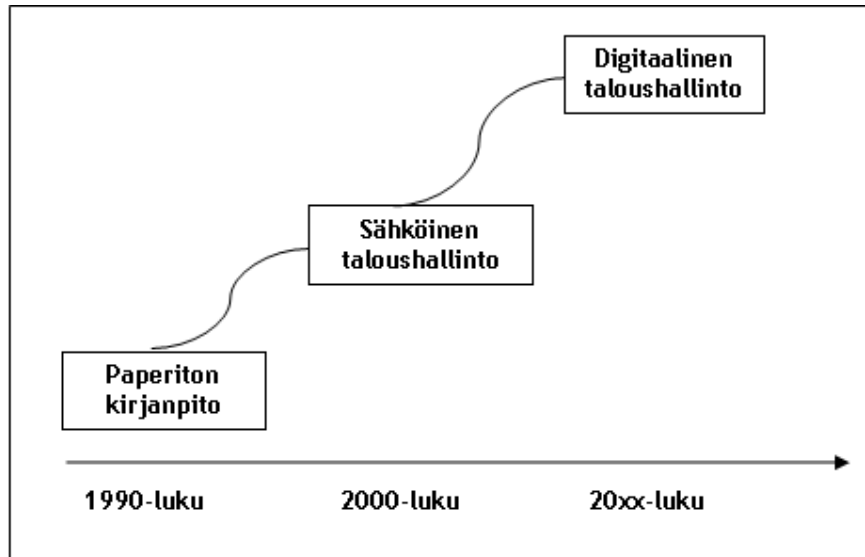
Sähköisen taloushallinnon pääperiaatteita on, että asiat tehdään vain yhden kerran ja tieto on ajantasaista jatkuvasti. Tietojen tulee siten olla myös luotettavia. Sähköinen taloushallinto mahdollistaa sen, että tietoja voidaan hyödyntää helposti ja taloushallinto on ajasta ja paikasta riippumatonta. Sähköinen taloushallinto sisältää monia eri osa-alueita ja toimintoja, kuten liiketoimintadokumenttien lähettäminen ja vastaanottaminen, laskujen käsittely, lomakkeiden tallennus, maksuliikenne, raportointi ja arkistointi. Kaikki toiminnot ovat mahdollisimman pitkälle automatisoituja. Tämän mahdollistaa toimivat internet- ja etäyhteydet. Sähköinen taloushallinto muuttaa taloushallintoprosesseja täysin ja se johtaa taloushallinnon prosessien uudelleenorganisointiin. (Lahti & Salminen 2008.)



Kuvio 1. Digitaalisessa taloushallinnossa prosesseja tarkastellaan yli yritys ja sidosryhmärajojen.

(Lahti & Salminen 2008.)

Taloushallinto on menossa siihen, että kaikki tietotyö digitalisoidaan ja siirretään verkkoon. Tietotyötä yritetään mahdollisuuksien mukaan standardisoida sekä pilkkoa osiin ja lisäksi töiden ulkoistamista pyritään hyödyntämään mahdollisimman tehokkaasti. Tietojärjestelmät tulevat toimimaan niin sanotusti liukuhihnoina, koska liiketoiminta tapahtuu sähköisesti ja asiointi tapahtuu myös sähköisesti. Tämän myötä perinteinen toimistotyö tulee katoamaan ja etätyö tulee yleistymään yhä enemmän. Tämä taas tulee näkymään joustavina työaikoina yrityksissä ja yritysten tavalliset työntekijät tulevat päättämään asioista yhä enemmän. Siksi yrityksiltä tullaan vaatimaan tulevaisuudessa sellaista yrityskulttuuria, jossa kaikki pelaavat yhteen. (Leinonen 2007.)



Kuvio 2. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa.

(Lahti & Salminen 2008.)

2.3 Verkkolaskutuksen merkitys sähköisessä taloushallinnossa

Digitaalisuuden ja automaation myötä taloushallinnon työt tehostuvat merkittävästi. Talous- ja palkkahallinnon ulkoistuspalveluita tarjoavan Pretaxin tekemien arvioiden mukaan Suomesta katoaa digitalisoitumisen myötä jopa yli 25 000 työpaikkaa alalta, joka työllistää tällä hetkellä 60 000 ihmistä. Organisaatioissa, joissa on siirrytty sähköisiin prosesseihin ja muutettu toimintaa samalla muutenkin, tukevat arviota organisaatiokohtaisesti yli kolmanneksen henkilövähennyksestä. Nykyaikainen talousorganisaatio pystyy toimimaan parhaimmillaan yli puolet pienemmillä resursseilla kuin vielä 5-10 vuotta sitten. Sähköinen lasku ja sen käsittely ovat tärkeimpiä ja merkittävimpiä kohtia yrityksen taloushallinnon prosesseja sähköistettäessä. (Lahti & Salminen 2008.)

Keskuskaupakamarin laskelmien mukaan sähköiseen laskutukseen siirtyminen voisi tuoda suomalaisille yrityksille jopa 2,8 miljardin euron vuotuiset säästöt. Toiminnan tehostaminen on tärkeää erityisesti juuri nyt, kun kustannukset ovat muutenkin nousussa ja kaikessa toiminnassa on otettava huomioon kustannukset. (Verkkolasku Forum 2008 - seminaari, 2008.)

Euroopan mittakaavassa mitattuna verkkolasku voi säästää jopa 238 miljardia euroa. Säästöä syntyy juuri prosessien virtaviivaistamisesta, kassavirran parantumisesta ja luottoriskien pienentymisestä. Verkkolaskuun siirtyminen tulee olemaan välttämätöntä tulevaisuutta ajatellen, sillä kahdentoista vuoden kuluttua Euroopassa on noin 50 miljoonaa ihmistä vähemmän kuin nyt. TietoEnatorin johtajan Bo Haraldin mukaan yhteiskunnalla ei kerta kaikkiaan ole työaikaa käytettäväksi laskujen näpräämiseen. (Verkkolasku Forum 2008 - seminaari, 2008.)

Verkkolaskutus muuttaa yrityksen toimintaprosesseja paljon. Saavutettuina hyötyinä verkkolaskutuksen käyttöönotosta yritykset pitävät erityisesti työn tehostumista, laskutuksen helpottumista sekä parempaa asiakaspalvelua. Toiminnan tehostumisen parantuminen näkyy verkkolaskutuksen myötä yrityksen arkistoinnissa, sillä arkistoinnin tarve vähenee entisestään ja arkistointi toteutetaan myös sähköisesti. Verkkolaskutus tehostaa huomattavasti työntekijän ajankäyttöä. Turhat työvaiheet jäävät pois ja asiat tehdään vain yhden kerran. Laskujen läpimenoaika yrityksessä nopeutuu, koska verkkolasku mahdollistaa laskun tarkastus- ja hyväksyntämahdollisuuden etäyhteyksien avulla. Laskujen tietosisältö paranee, sillä laskujen perustiedot on oltava oikein verkkolaskuissa. Nämä ovat vain muutamia verkkolaskun tuomia etuja, mutta niistä merkittävämpiä. (Lahti & Salminen 2008.)

Verkkolaskujen myötä kirjanpidossa voidaan suuntautua jatkossa enemmän tulevaisuuteen, kun kirjanpilotapahtumiksi saadaan samalla teknologialla toteutettuna kaikki sähköinen tiedonsiirto yrityksen ja sen liikekumppanien välillä, voidaan menneen tuloksen ja tämän hetken taseen lisäksi laskea tulevat kassavirrat. Verkkolaskutus tulee siten vähentämään tarvetta budjetointiprosesseihin yrityksissä. Tulevien tapahtumien laskeminen ja ennakoiminen on jatkossa ja tälläkin hetkellä yritysmaailmassa entistä kriittisempää ja tärkeämpää. (Vahtera 2002.)

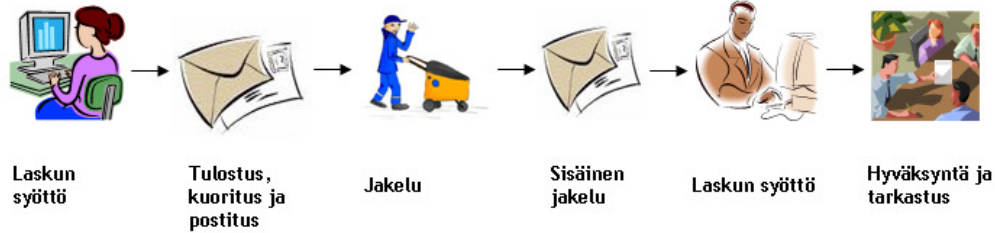
2.3.1 Sähköisen laskun edut lähettäjälle

Yrityksen lähettäessä kaikki laskunsa sähköisesti syntyy huomattavia säästöjä ja etuja yritykselle. Sähköinen myyntilaskujen lähetys on huomattavasti nopeampaa sekä kustannustehokkaampaa, kuin paperisen laskun lähettäminen. Säästöjä syntyy niin tulostus kuin postituskuiluista, sillä laskutusprosessista jää kokonaan sähköistä laskua käytettäessä pois laskun tulostus, kuoritus ja postitusvaihe, jolloin taas saavutetaan myös selkeää työajan säästöä. Suurikin laskumäärä voidaan lähettää yhdellä kertaa, niin sanotusti yhdellä napin painalluksella. Lisäksi myyntilaskujen virheet vähenevät, jolloin myös itse selvitystyön määrä vähenee. Sähköinen myyntilasku voi parhaimmassa tapauksessa olla perillä asiakkaan reskontrassa valmiiksi kirjatuna ja kierrätys ja hyväksyntä valmiudessa. Tämä edellyttää kuitenkin, että laskun vastaanottavalla yrityksellä on verkkolaskun vastaanotto mahdollisuus taloushallinnon ohjelmistossaan. (Metsäaho 2006.)

Mikäli yritykselle lähetetään tavallinen paperinen lasku, vie prosessi huomattavasti enemmän aikaa. Lasku tulostetaan, kuoritetaan ja postitetaan lähettävän yrityksen päässä. Vastaanotavassa yrityksessä lasku vastaanotetaan, mahdollisesti skannataan, tiloidaan ja sitten vasta lasku lähtee hyväksyntään ja kierrätykseen, lopuksi vasta maksuun. Prosessi on paljon monimutkaisempi ja hitaampi. On laskettu, että yhden B2b - laskun välittömät käsittelykustannuk-

set ovat yli 20 euroa, kun yhteen lasketaan sekä lähettäjän että vastaanottajan kustannukset mukaan lukien yrittäjän työaika. Lisäksi kustannuksia aiheuttavat monimutkaiset hyväksymis- ja käsittelyrutiinit, jotka esimerkiksi julkishallinnossa moninkertaistavat laskujen aiheuttamat menot. Verkkolaskutuksella voidaan paperilaskutukseen verrattuna vähentää jopa 80 - 90 prosenttia kustannuksista. (Lahti & Salminen 2008.)

Paperinen lasku



Verkkolasku



Kuvio 3. Paperisen ja sähköisen laskun prosessit ja niiden eroavaisuudet.

Laskun läpimenoaika yrityksissä lyhenee huomattavasti, kun lasku lähetetään asiakkaalle sähköisesti. Tällöin myös laskun lähettäjä saa varmemmin rahansa ajoissa. Laskun lähettäminen sähköisesti parantaa myös lähettävän yrityksen asiakaspalvelua, varsinkin jos vastaanottavalla yrityksellä on valmius vastaanottaa verkkolaskuja. Tällöin vastaanottavan yrityksen ei tarvitse enää käsitellä laskua yhtä pitkän kaavan mukaisesti, vaan se on valmiina yrityksen käyttämässä järjestelmässä. (Metsäaho 2006.)

Mahdollisuus toimittaa laskut sähköisesti yrityksille synnyttää merkittävää kilpailuetua varsinkin suurista yrityksistä puhuttaessa. Monet suuret yritykset vastaanottavat laskunsa mieluiten sähköisinä, juuri siitä syystä, että laskun käsittely, kierrätys ja hyväksyntä ovat huomattavasti tehokkaampaa ja nopeampaa. Tällä hetkellä Suomen valtio on siirtymässä vastaanottamaan laskuja ainoastaan verkkolaskuina, paperisia laskuja ei enää hyväksytä. Siirtymävaiheen tulisi päättyä vuoteen 2010 mennessä. (Metsäaho 2008.)

Verkkolaskutusta edistäväksi yhdeksi merkittävämmäksi tekijäksi on mainittu, se että yritysten, joilla on mahdollisuus vastaanottaa verkkolaskuja, tulisi jopa vaatia kaikkia laskuja sähköisinä, eikä suostua paperiseen laskuun. Tällä hetkellä suuret yritykset pyrkivätkin vastaanottamaan ainoastaan verkkolaskuja. (VerkkolaskuForum 2008 - seminaari 2008.)

Sähköisten myyntilaskujen etuna lähettäjälle voidaan mainita myös yrityksen imago. Yrityksen lähettäessä laskunsa sähköisesti, antaa se ulkopuoliselle kuvan edistyksellisistä toimintatavoista itse yrityksessä. Paperisella laskulla on pitkät perinteet, mutta sähköisen liiketoiminnan hallitseminen on kuitenkin yrityksen imagoa nostattava tekijä nyt ja tulevaisuudessa. (Lahti & Salminen 2008.)

2.3.2 Sähköisen laskun edut vastaanottajalle

Perinteisen paperisen ostolaskuprosessin ongelmia ovat muun muassa hidas laskun kierto, laskujen häviäminen, laskun näkyminen kirjanpidossa vasta hyväksymiskierroksen jälkeen, manuaaliset työvaiheet ja tallennus. Sähköinen ostolasku on ratkaisu kaikkiin näihin ongelmiin. Lisäksi paperiset ostolaskut on hankala arkistoida ja sen käyttö on hyvin hankalaa. Jos laskua halutaan tarkastella jälkikäteen, se täytyy etsiä mapista tositenumeron avulla. Tämä taas osaltaan johtaa siihen, että ostolaskujen tarkastajat ja hyväksyjät pitävät usein omia arkistojaan ostolaskuista ottamalla niistä kopioita omiin tarpeisiinsa. Tulos on, että paperia kuluu entistä enemmän ja samoja asioita tehdään useaan kertaan ja päällekkäin. (Lahti & Salminen 2008; Metsäaho 2006.)

Ostolaskujen käsittelyn sähköistämällä tehostetaan ostolaskun yleistä käsittelyä ja kierrätystä, nopeutetaan ostolaskun läpimenoaikaa ja parannetaan niiden kontrollia. Lisäksi laskun perustietoja ei tarvitse enää tallentaa manuaalisesti, vaan ne voidaan lukea automaattisesti niin sanotulla älyskannauksella, joko laskulomakkeelta tai sähköisestä laskusta järjestelmään. Lisäksi laskut ovat yrityksen tietokannassa jo saapumisestaan lähtien. Laskut tallennetaan sähköiseen arkistoon, josta niitä voidaan hakea muun muassa toimittaja- tai tiliointitietojen perusteella. Ostolaskujen tarkastajilla ja hyväksyjillä on käytössä sähköinen arkisto laskuistaan, joten laskukopioita ja omia paperiarkistoja ei tarvita. (Lahti & Salminen 2008; Metsäaho 2006.)

Sähköisellä laskulla on monia merkittäviä etuja, mutta myös heikkouksia ja ongelmakohtia on ilmennyt. Verkkolaskun ongelmakohtia olen käsitellyt luvussa 2.6.3 Syyt verkkolaskun hitaalle edistymiselle.

2.3.3 Verkkolaskun asettamat vaatimukset ja vaikutukset yrityksen muihin toimintoihin

Verkkolaskutus muuttaa yrityksen toimintaprosesseja merkittävästi. Kuitenkaan verkkolaskutus ei aiheuta muutoksia varsinaiseen kirjanpitoon eikä muihin taloushallinnon tehtäviin, ainostaan toimintatavat laskujen käsittelyssä suoraviivaistuvat. Laskut kirjataan normaalisti myynti- tai ostoreskontraan ja pääkirjaan, joko manuaalisesti tai sitten verkkolaskutuksessa käytettävien ohjelmien avulla. Myös arkistoinnin järjestäminen ja selväkielisyyden toteuttaminen ovat merkittäviä tekijöitä, jotka helpottuvat verkkolaskutuksen käyttöönoton myötä. Lisäksi ohjelmistojen rajapintojen toimivuus ovat suurimpia muutoksia verkkolaskutuksen käyttöönotossa. (Verkkolaskutuksen käyttöönotto kirjanpidon näkökulmasta 2007.) Verkkolasku asettaa erityisvaatimuksia laskujen arkistointiin ja tietoturvan hyvään hallintaan. Käsitellen aiheita tässä luvussa yhdessä muiden verkkolaskun käyttöönoton tuomien vaikutusten kanssa.

Parhaiten verkkolaskut arkistoidaan siten, että laskut ovat internetissä saatavilla ja haettavissa erilaisilla kriteereillä, kuten asiakas/toimittajan nimi/Y-tunnus, tuote, laskun suuruus, laskun päiväys, kirjauskausi, laskutusvaluutta. Laskut tulee löytää myös pääkirjan tai päiväkirjan kautta suoraan. Vuosittain laskut kannattaa muuntaa pdf-muotoon ja arkistoida sekä datana että kuvana. Tiedot voivat olla käytetyn laskustandardin mukaan XML-muodossa, jolloin laskujen katsominen on mahdollista pelkällä selaimella. Myös pääkirjat ja päiväkirjat kannattaa arkistoida pdf-muodossa sen lisäksi, että kirjoista voidaan tehdä otantoja eri kriteereillä suoraan internet tai muusta verkkopalvelusta. Verkkolaskut kantaa arkistoida pdf-muodossa järjestelmän käyttämän layoutin mukaisesti. Niiden rinnalla kannattaa arkistoida myös myyjän lähettämä pdf-muotoinen rinnakkaislasku, koska laskulla saattaa olla tietoa, jota verkkolaskulla ei ole. (Vahtera 2002; Fredman 2009.)

Verkkolaskuista tulee ottaa päivittäin varmistukset. Yksinkertaisimmin tämän hoitaa internet palveluissa, joissa palveluntuottaja hoitaa kaikista tapahtumista varmistukset keskitetysti. Tositteista on vuosittain tehtävä pysyväisarkisto kahtena kappaleena. Laskut voidaan arkistoida myös verkkolaskuoperaattorin palvelussa, jos ne saadaan myyjän ja/tai ostajan kirjanpidossa näkyville. Osa ostolaskuista tulee vielä pitkään olemaan paperilla tai skannattuna ja tämän vuoksi kannattaa kaikki ostolaskut arkistoida ostajan/tilitoimiston kirjanpidossa, tai käytettävässä Internet palvelussa. (Vahtera 2002; Fredman 2009.)

Verkkolaskujen arkistoinnissa on kiinnitettävä erityistä huomiota liitteiden käsittelyyn. Liitteiden käsittelyssä verkkolaskutuksessa on haasteita, koska pankkien järjestelmät eivät tue liitteiden lähetystä. Tämän vuoksi yritykset lähettävät usein tarkemman erittelyn ja muut mahdolliset laskuliitteet laskun asiatarkastajalle erikseen. Tällöin laskun vastaanottajan tulee arkistoida liite yhdessä varsinaisen laskun kanssa. Ostolaskun kierrätysjärjestelmiin on kuitenkin

kin kehitetty ominaisuuksia, joiden avulla laskun kierrossa siihen voidaan liittää liitteitä tarkastusta ja arkistointia varten. Laskuja vastaanottavan yrityksen vastuulla on valvoa, että liitteet tallennetaan järjestelmään asianmukaisesti. (Fredman 2009.)

Verkkolaskutus asettaa myös erilaisia vaatimuksia yrityksen tietoturvan ylläpitämiseen. Verkkolaskutusmallit perustuvat olemassa oleviin EDI-ratkaisuihin. EDI-lyhenne tarkoittaa kaupallisen ja hallinnollisen tiedon siirtoa tietokoneelta tietokoneelle käyttäen sovittua standardia. EDI-tiedonsiirto kattaa siis niin EDIFACT-sanomat kuin XML-sanomat sekä muut standardoidut sanomat ja niiden välityksen. Verkkolaskuratkaisuissa turvallisuus ja luottamuksellisuus ovat erittäin tärkeitä ominaisuuksia. Palveluoperaattori hoitaa laskujen välityspalvelun ja tyypillisesti myös tuottaa laskuttajan laskuaineistosta standardin muotoista aineistoa. (Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot 2008.)

Suomalainen verkkolaskutus perustuu ennen kaikkea sopimukseen. Paperilaskujen välitykseen verrattuna verkkolaskujen välitykseen liittyy usein tahoja, jotka paperilaskujen välityksessä eivät ole osallistuneet laskujen välitykseen. Kun laskujen hallintaan liittyvät toiminnot ovat yrityksen taloushallinnon ydinaluetta, on toimintaan osallistuvien tahojen tehtävät ja niiden liittyvät vastuut ja kustannukset syytä arvioida verkkolaskutukseen siirryttäessä toimintaa koskevien sopimusten valossa. Sopimukset ovat siten osa yrityksen taloushallinnon riskienhallintaa.

Välitykseen liittyy usein laskujen tietoteknistä käsittelyä tai välitystä hoitavien operaattoreiden kanssa tehtyjä palvelusopimuksia. Sopimuksista on syytä tarkastaa se, kuka huolehtii laskuaineistojen muunnoksista, arkistoinnista ja varmistuksista sekä miten turvallisuus, mahdolliset varajärjestelyt ja virheiden selvittely on huomioitu. Etenkin silloin jos toimintaa koskevia ehtoja on useamman palveluntarjoajan kanssa tehdyissä sopimuksissa, kannattaa tarkistaa, ettei toimintoja koskevat kustannukset ole eri sopimuksissa päällekkäisiä. (Verkkolaskutuksen käyttöönotto kirjanpidon näkökulmasta 2007.)

Silloin, kun laskuja välitetään Finvoice-välityspalvelun kautta, kuuluvat laskut pankkialaisuuden piiriin ja välittäjäpankilla on velvollisuus varmistua siitä, ettei niitä luovuteta tahoille, joilla ei niitä ole oikeus saada. Tämän takia välittäjäpankki tunnistaa laskun lähettäjän ja vastaanottajan ja sopii siitä, kellä on oikeus noutaa aineisto pankista. Siksi Finvoice-välityspalvelu ei sisällä laskujen muunnospalveluja tai niiden pitkäaikaista säilytystä. Näistä palveluista laskuttajan ja vastaanottajan on sovittava erikseen, ellei näitä toimintoja hoideta itse. (Verkkolaskutuksen käyttöönotto kirjanpidon näkökulmasta 2007.)

Laskun lähettäjän vahva tunnistaminen voidaan tehdä käyttäen VPN-protokollaa eli Virtual Private Networkia. Tätä käyttäen voidaan varmistaa, että sanoma on alkuperäinen, muuttu-

maton ja luottamuksellinen. Lisäksi FTP-tietoliikenneyhteyksissä käytetään aina käyttäjätunusta ja salasanaa. Pankit edellyttävät asiakkailtaan PATU suojausta, joka kattaa yritysten ja yhteisöjen sekä pankin välisten suojauksen. (Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot 2008.)

Sähköpostin luotettavuus ei ole liiketoiminnan kannalta riittävän korkealla tasolla. Tämän vuoksi myöskään verkkolaskuja ei pitäisi koskaan lähettää sähköpostin kautta tietoturvakysymysten vuoksi. Sähköpostin osoitejärjestelmä ja perusteknologia on tarkoitettu ihmisten välistä viestintää varten. Liiketoiminnalle tärkeän tiedon välityksessä tähdätään täydelliseen käytettävyyteen. Sähköpostiratkaisujen käytettävyys ei siten täytä laskujen välityksessä vaadittavaa tasoa muun muassa teknisistä syistä. Sähköpostipalvelimet voivat olla ruuhkaisia, kokonaan poissa käytöstä tai sähköpostiviestien maksimikoko on voitu määrittää laskujen kannalta liian pieneksi. Myös sähköpostien suodatusohjelmistot voivat estää roskapostin lisäksi tärkeiden laskujenkin perille menon. Verkkolaskujen välitys on salaukseltaan huomattavasti korkeammalla tasolla kuin sähköpostiviestit. Sähköpostissa useimpien salausmenetelmien käyttö on hyvin hankalaa. (Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot 2008.)

Kirjanpitolautakunnan yleisohjeessa todetaan: ”Hyvän kirjanpitotavan mukaan kirjanpitolautakunnan seurauksena säännöllisesti koneellisen kirjanpidon sisällön täydellisyyttä ja oikeellisuutta olennaisella tarkkuudella.” (Kirjanpitolautakunta 2000). Verkkolaskutuksen myötä tämä velvoite tulee helpottumaan huomattavasti.

Verkkolaskun lähettäjän tulee ottaa huomioon erityisesti kirjanpidollisesta näkökulmasta katsottuna, että laskun muotovaatimukset ja selväkielisyys täyttyvät ja kirjausketjun tulee olla aukoton. Verkkolaskut tulevat ainakin alussa, tai järjestelmän muutosten jälkeen täsmäyttää asiakkaan kanssa, jotta varmistaudutaan verkkolaskujärjestelmän toimivuudesta. Ongelmat tulevat esille viimeistään siinä vaiheessa kun asiakas ei maksa laskuja. Laskuja lähettävän yrityksen tulee siten tarkkailla, että kaikki laskut lähtevät yrityksestä eteenpäin laskun vastaanottajalle. (Verkkolaskutuksen käyttöönotto kirjanpidon näkökulmasta 2007; Verkkolasku ja lainsaadanto 2008.)

Verkkolaskutuksen käyttöönotto ei tule muuttamaan saatavan perintää millään tavalla. Käytännössä verkkolaskun käyttö helpottaa usein laskun lähettämisen ja vastaanottamisen toden-tamista edellyttäen, että välittäjien järjestelmät ovat kunnossa. Verkkolaskutuksen avulla lähetetty lasku on nopeammin perillä kuin esimerkiksi postitettu. Perintään liittyvien ongelmien ja väitteiden määrä on suoraan riippuvainen siitä, miten hyvin laskuttaja ja vastaanottaja ovat testanneet verkkolaskujen välittämiseen käytettävät järjestelmänsä ja siitä, että verkkolaskutukseen siirtymisestä on sovittu selkeästi laskuttajan ja vastaanottajan kesken. Verkkolaskutukseen siirtyminen yleensä nopeuttaa yrityksen myyntisaamisten kiertonopeutta merkittävästi. (Verkkolaskutuksen käyttöönotto kirjanpidon näkökulmasta 2007.)

2.4 Mikä on verkkolasku ja kuinka se toimii?

Vaikka verkkolaskutuksesta puhutaan paljon, on tietämys itse verkkolaskusta sen toiminnasta usein puutteellista tai hyvin vähäistä. Tämän osion tarkoituksena tutustuttaa lukija verkkolaskutuksen peruskäsitteistöön sekä kertoa kuinka verkkolasku kulkee yritysten välillä.

Verkkolaskutuksesta on olemassa useita erilaisia ja vielä toisistaan poikkeavia määritelmiä. Verkkolaskuista ja sähköisistä laskuista puhutaan usein samassa yhteydessä ja niillä tarkoitetaan samaa asiaa. Sähköinen lasku on kuitenkin käsitteenä laajempi. Sillä voidaan viitata varsinaisen verkkolaskun lisäksi myös kuluttajaverkkolaskuun tai verkkopankkilinkkiin, EDI-laskuihin, sähköisiin kirjeisiin (eKirje) ja sähköpostilaskuihin. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Verkkolaskutuksessa lasku liikkuu täysin sähköisesti laskuttajan ja laskun saajan ohjelmistojen välillä. Verkkolaskulla tarkoitetaan laskua, jonka myyjä toimittaa järjestelmään ostajalle täysin sähköisesti automatisoitua kirjausta ja käsittelyä varten ja joka voidaan visualisoida tietokoneen näytölle paperilaskun näköiseksi selailua, kierrätystä ja hyväksyntää varten. Verkkolaskusta käytetään useita erilaisia termejä, kuten e-lasku, e-bill, e-invoice ja sähköinen lasku. Laskut välittyvät pankin tai muun operaattorin välityksellä. Laskujen liikkuminen sähköisesti perustuu kattavaan välitysverkostoon ja verkkolaskuosoitteisiin. (Metsäaho 2006; Vallenius 2005.)

Sähköinen lasku sisältää lähettäjän ja vastaanottajan verkkolaskuosoitteet sekä välittäjän tunnuksen. Perinteisesti laskutus hoidetaan yrityksissä siten, että ensin laskun lähettävä yritys syöttää laskun omaan tietokantaan ja laskutusohjelmaan, tulostaa sen paperille, kuorittaa ja toimittaa postitettavaksi. Vastaanottaja avaa kuoren ja sen jälkeen lasku lähtee yrityksessä pitkälliseen kierrätykseen. Aivan lopuksi lasku syötetään laskun vastaanottavassa yrityksessä taas järjestelmään ja lopulta maksetaan. (Vallenius 2005.)

Verkkolaskuformaatiksi kutsutaan verkkolaskun yksilöivää esitystapaa. Verkkolaskuformaatteja on useita, mutta Suomessa yleisimmin käytettyjä ovat Finvoice, elnvoice ja TEAPPS. Pankit eivät muokkaa laskuaineistoa, vaan tukevat ainoastaan Finvoice-muotoista verkkolaskusanomaa. Operaattorit kuitenkin hakevat aineiston pankkien järjestelmistä ja muokkaavat sen asiakaskohtaisesti toiseen formaattiin tai - suuremman yrityksen ollessa kyseessä - käytössä olevan taloushallinnon järjestelmän tuottamaan dataan. Tämä mahdollistaa laskujen välityksen eri toimijoiden välillä, vaikka useamman formaatin käyttö on myös ajoittain hidastunut verkkolaskutuksen etenemistä. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Finvoice on pankkien yhteinen verkkolaskustandardi, joka sai alkunsa vuosituhatluvaihteessa. Finvoice on suositus verkkolaskun tietosisällölle sekä soveltamisohje yhteiseksi toimintamalliksi. Toimintamallissa määritellään eri osapuolten roolit ja vastuut sekä annetaan ohjeet laskujen osoitteiden muodostamiseen sekä välitettävän datan hyödyntämiseen ohjelmistoissa sekä visualisoinnissa. (Finvoice-verkkolasku yritysten välillä 2007; Paasikallio 2007.)

Erityisen tärkeää Finvoicen kehittämisessä on ollut yhteistyö ohjelmistotoimittajien kanssa, jonka myötä on saatu aikaan integroituja ja valmiita pakettiratkaisuja. Finvoicella ylläpidetään ja jatkokehitetään säännöllisesti Finanssialan Keskusliiton verkkolaskujaostossa, jossa on jäseniä Suomen suurimmista pankeista. Nykyinen versio 1.3 ilmestyi vuonna 2007. Finvoice on Suomen käytetyimpiä verkkolaskuformaatteja. (Finvoice-verkkolasku yritysten välillä 2007; Paasikallio 2007.) Esimerkki Finvoice-laskusta on liitteenä 3.

TEAPPSXML-kuvaus on TietoEnatorin luoma rakenteinen XML-teknologiaan perustuva esitystapa laskusanomasta. TEAPPSXML on osoittautunut sisällöltään kattavaksi yleiskuvaustavaksi laskusanomasta ja se sopii kaikenlaisiin laskutyyppeihin. Sanomakuvauksen lähtökohtana ovat liiketoimintaprosessien sekä talousohjauksen ja -hallinnon tarpeet. (Ensiasteleita verkkolaskutukseen 2005.)

eInvoice on entisen Pohjoismaisen verkkolaskukonsortion sopima yhteinen määrittely, joka mahdollistaa verkkolaskujen luotettavan vastaanoton ja lähettämisen runkoverkossa. eInvoice'n kanssa yhteensopivia ohjelmistorajapintoja on olemassa parikymmentä. eInvoice-verkkolaskuformaattia käyttää operaattorina toimiva Itella Oyj. (Ensiasteleita verkkolaskutukseen 2005.)

Verkkolaskuosoite on laskun vastaanottajan operaattorinsa kanssa sopima tieto, jolla lasku reititetään vastaanottajalle. Verkkolaskuosoite voi olla muotoa OVT-tunnus, IBAN-tunnus, Verkkolaskutili tai Verkkopalvelutunnus. Tieto löytyy useimmissa tapauksissa verkkolaskuosoitteistosta tai se saadaan laskun vastaanottajalta. (Ensiasteleita verkkolaskutukseen 2005.)

Verkkolaskuosoitteena käytetään yleisimmin yrityksen tilinumeroa IBAN-muodossa tai OVT-tunnusta. OVT-tunnus muodostetaan y-tunnuksesta lisäämällä alkuun Suomen maatumus 0037 ja loppuun, väliviivattoman y-tunnuksen jälkeen, vapaaehtoinen 1-5 merkkiä pitkä lisäosa esimerkiksi eri organisaatioyksikköjen erottamiseksi. Välittäjä-tunnus on yleensä joko pankin BIC-koodi tai operaattorin OVT-tunnus. (Metsäaho 2006.)

Verkkolaskuosoitteisto on palvelu, joka tarjoaa tietoa verkkolaskuja lähettävistä ja/tai vastaanottavista yrityksistä. Osoitteiston tavoitteena on helpottaa ja edistää verkkolaskutuksen

käyttöönottoa tuomalla esille verkkolaskua käyttäviä kauppakumppaneita. Palvelun tuottaa Verkkolaskufoorumi, jonka toimintaa valvoo TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry. Verkkolaskuosoitteiston käyttö yrityksille on maksutonta. Yrityksien on mahdollista ladata TIEKE:n ylläpitämä verkkolaskuosoitteisto omaan toiminnanohjausjärjestelmäänsä. Tällöin yritys saa tarvittavat tiedot asiakkaiden verkkolaskuosoitteista suoraan järjestelmäänsä, eikä niitä tarvitse erikseen ja yksitellen syöttää yrityksen käyttämään järjestelmään. (Ensiaskelita verkkolaskutukseen 2005.)

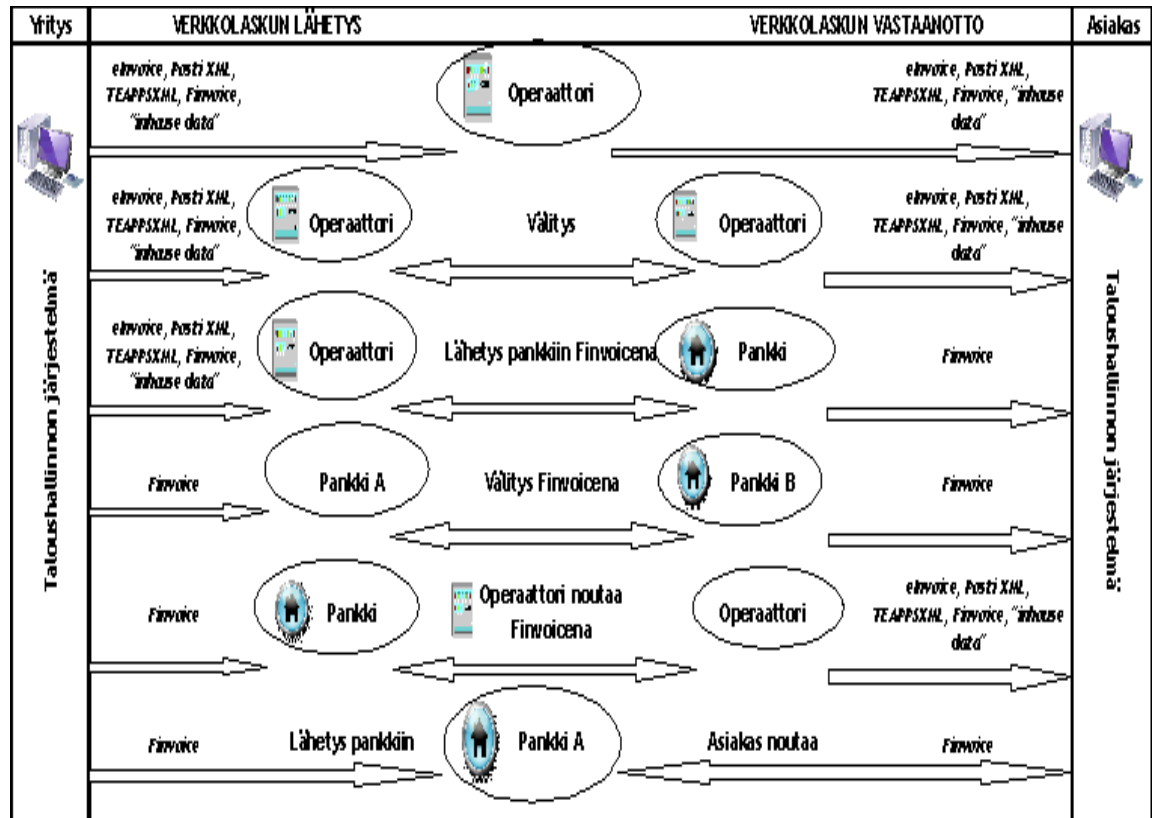
Tästä palvelusta voi kuitenkin olla enemmänkin haittaa kuin hyötyä itse yrityksille. Verkkolaskuosoitteisto sisältää myös sellaisia verkkolaskuosoitteita, joita yrityksillä ei todellisuudessa ole edes käytössä. Nämä ongelmat tulevat esille yleensä siinä vaiheessa, kun yritys alkaa lähettää verkkolaskuja. Siksi suositus onkin, että yritys keräisi kaikki verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen tarvittavat tiedot itse asiakkailta ja toimittajilta. (Metsäaho 2006.)

Operaattori vastaa laskuttajan laskuliikenteestä, laskujen esitystapamuunnoksista ja kanavoinnista laskujen vastaanottajille. Operaattorin käyttö mahdollistaa sekä laskujen lähettäjälle että vastaanottajalle yhden kanavan periaatteen operaattorin muuntaessa eri muodoissa tulevat ja lähtevät laskut yhdenmukaisiksi. (Lahti & Salminen 2008.)

Lisää verkkolaskutukseen liittyvää sanastoa sekä käsitteistöä on liitteenä 1.

2.5 Verkkolaskutusratkaisut

Verkkolaskutusratkaisuvaihtoehtoja on monia ja niiden käyttötapa vaihtelee paljon yritysten kesken. Myyntilaskun toimitus laskun vastaanottajalle voidaan toteuttaa eri kanavavaihtoehtojen avulla, jotka poikkeavat olennaisesti toisistaan muutenkin kuin tekniseltä formaatiltaan. Tämän vuoksi yrityksille ja yhteisöille voi olla hyvin vaikeaa tunnistaa parhaiten sopiva vaihtoehto. Merkittävimpiä ja laajimmin käytössä olevia laskukanavia lähettäjälle ovat EDI-laskut, verkkolaskut, e-kirje-laskut ja sähköpostilaskut. Tämän lisäksi verkkolaskuja on käytössä ainakin kolmea eri standardia. (Lahti & Salminen 2008.)



Kuvio 4. Verkkolaskutusratkaisut.

(Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen tarvitaan ohjelmisto ja operaattori. Alkuvaiheessa verkkolaskujen välityspalveluiden tarjoajina oli ainoastaan operaattoreita, mutta tällä hetkellä myös pankit tarjoavat verkkolaskun välitystä. Lasku voidaan lähettää suoraan kirjanpito-ohjelmasta asiakkaalle ilman, että käytetään ulkopuolisia e-laskupalvelun tuottajia. Toinen tapa lähettää lasku on lähettää se kirjanpito-ohjelmasta ulkopuolisen e-laskupalvelun tuottajan palveluja käyttäen asiakkaalle. Lisäksi lasku voidaan lähettää myös käyttäen asiakkaan kotisivuillaan tarjoamaa laskutuslomaketta tai käyttäen e-laskupalveluja tarjoavan yrityksen nettilomaketta. Näiden vaihtoehtojen lisäksi on mahdollista lähettää lasku suoraan sähköpostissa sen liitteenä olevalla pdf-muotoisella laskulla. (Suominen 2008.)

Verkkolaskutusratkaisuja ja niiden eri vaihtoehtoja esitellessä on helpointa jakaa eri vaihtoehdot yrityskoon mukaisesti. Mitä suurempi yritys on kyseessä, sitä enemmän verkkolaskutus vaatii itse yritykseltä ja sen järjestelmiltä. (Louho 2008.)

Pienille alle 10 hengen yrityksille ja vähän laskuttaville yrityksille sopiva vaihtoehto voi olla verkkolaskujen yksinkertainen lähetyksen ja vastaanotto operaattorin välityksellä niin, että las-

kut lähetetään syöttämällä tiedot operaattorin lomakkeelle. Yrittäjän ostolaskut saapuvat samaa kanavaa pitkin odottamaan maksamista. Tämä vaihtoehto sisältää siten ohjelmisto sekä aineistojen välityspalvelun. Ratkaisu on yleensä hyvin edullinen ja soveltuu pienten laskumäärien käsittelyyn ja satunnaiseen laskuttamiseen. Tämä vaihtoehto kuitenkin vaatii laskujen kaksinkertaisen kirjaamisen, sekä laskutusjärjestelmään että pankin järjestelmään. Pienemmät yritykset toimittavat yleisesti laskunsa sähköpostin liitteenä ja kutsuvat tätä tapaa sähköiseksi laskuksi, mitä se ei todellisuudessa kuitenkaan ole. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Mikäli yritys käyttää tilitoimistoa taloushallinnon rutiinien hoitamiseen voi tilitoimisto tarjota käytännössä internet-pohjaisen ohjelmiston laskujen vastaanottoon, lähetykseen, kierrätykseen ja hyväksyntään. Pk-yritysten taloushallintoa hoidetaan myös kokonaisuudessaan itse yrityksessä. Tällöin taloushallinnon ohjelmisto vaatii verkkolaskutusvalmiuden. Päivitetyn ohjelmiston käytettävyyden selvittäminen vaatii yleensä hieman enemmän paneutumista verkkolaskutukseen itse yrityksen sisällä, kuin tilitoimistoa käyttävältä yritykseltä. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Taloushallinnon ohjelmistopäivityksen jälkeen on syytä varmistaa, että pystytään toimittamaan aineistoja yleisesti hyväksytyssä laskuformaatussa ja täyttämään minimitietosisällön vaatimukset. Osa taloushallinnon sovelluksista on vuokrattavissa ASP-palveluna. Palvelun toimittajana voi olla operaattori tai joku muu taho, jolla on verkkolaskuratkaisu ja sopimus laskuoperaattorin kanssa. Verkkolaskutusratkaisut eri operaattoreiden välillä vaihtelevat merkittävästi, mutta eri ratkaisujen kapasiteetti riittää yleensä suurtenkin laskumäärien käsittelyyn. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Suurimmille yrityksille voi olla tarkoituksenmukaista räätälöidä verkkolaskujen lähetyks- ja vastaanottovalmiudet suoraan laskutus- ja reskontraohjelmistoihin. Lisäksi yritys tarvitsee operaattorin aineistojen siirtämiseen ja tiedostojen konvertointiin. Verkkolaskun lähettäjän on sovittava operaattorin kanssa laskutusaineiston muokkaamisesta verkkolaskuaineistoksi ja toimittamisesta edelleen asiakkaille tai asiakkaiden operaattoreille. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Verkkolaskun välitysaika myyjältä asiakkaalle riippuu verkkolaskuratkaisusta. Jos laskujen vastaanottaja on samassa palvelussa, ostajan kirjanpito on valmis samalla sekunnilla kuin myyjä lähettää laskun. Jos laskujen vastaanottaja on eri operaattoria tai eri palvelua käyttävä asiakas, ostajan kirjanpidon viive on muutama minuutti silloin, kun kirjanpito on internetissä tai liittymä taloushallinnon järjestelmään toimii jatkuvasti. Jos laskut vastaanotetaan pankin kautta, ostajan kirjanpito on käytännössä valmis ennen aamua, jos kaikki tapahtumat vastaanotetaan aamuyöllä. Pankit toimivat normaalina verkkolaskuoperaattorina ja voivat vä-

littää laskuja säännöllisin väliajoin monta kertaa päivässä. Periaatteessa on mahdollista välittää laskuja suoraan operaattoripalvelun ohi, mutta tätä ei kannata tehdä, koska se edellyttäisi välityksen hallinnan rakentamista ja ylläpitämistä jokaiselle osapuolelle erikseen. (Vahtera 2002.)

Mikäli laskun vastaanottavalla yrityksellä ei ole verkkolaskun vastaanottovalmiuksia, on myyjä yrityksen lähettämä e-lasku asiakkaalla muutaman päivän kuluttua. Verkkolasku, jota ei voi toimittaa asiakkaalle sähköisesti siirtyy yrityksen käyttämään tulostuspalveluun, jossa lasku tulostetaan, kuoritetaan ja lähetetään asiakkaalle. Toinen vaihtoehto on, mikäli yrityksellä ei ole käytössään operaattorin tarjoamaa tulostuspalvelua, että myyjä yritys itse tulostaa, kuorittaa sekä lähettää laskun vastaanottajalle. (Louho 2008.)

Verkkolaskujen vastaanotto edellyttää, että yritys sopii operaattorin kanssa laskujen vastaanottamisesta sähköisesti. Välittävä operaattori tekee laskun vastaanottajalle tarvittavat muutokset aineistoon. Helpoimmillaan kyse on laskujen vastaanotto-osoitteen muuttamisesta verkkolaskuosoitteeksi ja sen tiedottamisesta laskuttaville yrityksille. (Lahti & Salminen 2008.)

Verkkolaskuratkaisua valitessa ei ainakaan aluksi kannata valita monimutkaisinta ratkaisua ja olettaa, että muut yritykset muokkaavat järjestelmänsä kyseisen yrityksen tarpeita vastavaksi. Järjestelmämuutosten aiheuttamat kustannukset voivat olla korkeita. Lisäksi kuluja tuovat esimerkiksi verkkolaskuoperaattoriin luotava tietoliikenneyhteys sekä laskukohtaiset lähetys- ja vastaanottokulut. Laskutuskohtaisia hintoja pitää vertailla paperilaskuun. Verkkolaskun välityshinnan tulee olla keskipitkällä aikavälillä paperilaskuja edullisempaa. (Lahti & Salminen 2008.)

2.5.1 Operaattorit

Verkkolaskuoperaattorina voi toimia operaattori tai sitten pankki. Operaattorit ja pankit tarjoavat erityyppisiä ratkaisuja kuluttajille ja yrityksille.

Operaattoreiden tarjoamat palvelut ovat yleensä kattavampia sekä pidemmälle vietyjä verkkolaskupalveluita, kuin pankkien tarjoamat palvelut. Operaattoreita käyttää pääasiassa suuret yritykset, joiden laskutusvolyymit ovat suuret ja palveluiden tulee olla tehokkaita. Perinteiset operaattorit pyrkivät madaltamaan verkkolaskutukseen siirtymisen kynnystä keskittymällä tehokkaaseen laskutustiedon siirtoon ja järjestelmäintegraatioon. Valtaosa operaattoreista tarjoaa myös muita palveluita ja tuotteita kuin verkkolaskujen välitystä asiakkaille. (Ensiaskelita verkkolaskutukseen 2005; Lahti & Salminen 2008.)

Suomalaisten pankkien etu operaattorina on laskun ja eri maksutapojen yhdistäminen. Yritysasiakkaat voivat käyttää samaa pankkia niin verkkolaskujen välittämiseen kuin maksuliikenteeseen. Kuluttajat vastaavasti voivat käyttää pankin verkkopankki- ja tilipalveluita laajemminkin kuin pelkästään verkkolaskujen vastaanottoon ja hyväksymiseen. Myös pankkien asiakaina on suuria yrityksiä, mutta pääasiakasryhmä on sijoittunut pienempiin yrityksiin. Pankit ovat kehittäneet huomattavasti verkkolaskupalveluitaan viime vuosien aikana. Kilpailu siten operaattoreiden ja pankkien välillä on kiristynyt entisestään. (Reinikainen 2006.)

Olen jaotellut operaattorit ja verkkolaskupalveluita tarjoavat pankit seuraavasti:

Operaattori	Verkkolaskupalveluita tarjoava pankki
Basware Invoices Oy	Handelsbanken
Enfo Oyj	Nordea
Itella Information Oy	OP-ryhmä
Liaison Technologies Oy	Paikallisosuuspankit
TeliaSonera Finland Oyj	Sampo Pankki
TietoEnator Oyj	Säästöpankit, Aktia, Säästöpankki Oyj
Logiga	

Taulukko 1. Verkkolaskuoperaattorit.

2.5.2 Pankki e-lasku operaattorina

Lähes kaikki pankit Suomessa tarjoavat yrityksille kattavia verkkolaskupalveluita. Palvelut ovat lähes identtisiä pankista riippumatta, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta.

Pankkien e-laskupalvelut ovat hyvin kattavia ja erivaihtoehtoja on useita. Pankin palveluilla yritys voi sekä lähettää että vastaanottaa laskuja sähköisesti yritysten välillä. Pankin tarjoamat palvelut pohjautuvat normaalisti Finvoice-standardiin. Yritys voi lähettää ja vastaanottaa laskuaineistoa tiedostoina eräsiirtopalvelun avulla, joka edellyttää toiminnanohjaus- tai taloushallinnon järjestelmää. Tai sitten toinen vaihtoehto on, että yritys voi lähettää ja vastaanottaa laskuaineistoa verkkopankkipalvelun avulla yrityksen omia tunnuksia käyttäen. (E-lasku eräsiirtona 2006; E-lasku verkkopankissa 2005.)

E-laskun eräsiirtopalvelussa asiakas muodostaa omissa laskutusjärjestelmässään Finvoice-standardin mukaisen laskuaineiston, joka lähetetään maksuliikeaineistojen tapaan pankin järjestelmään. Pankin omille asiakkaille lähetetyt laskut asetetaan saataville eräsiirtoon tai verkkopankkiin. Mikäli vastaanottaja on muun pankin tai verkkolaskuoperaattorin asiakas, vä-

litetään verkkolaskuaineisto toiseen pankkiin tai operaattorille, joka toimittaa laskut edelleen laskujen vastaanottajalle. (E-lasku eräsiirtona 2006.)

Pankkiin toimitetun Finvoice-muotoinen verkkolaskuaineisto voidaan ohjata myös pankin omaan tai asiakkaan valitsemaan tulostuspalveluun tulostettavaksi ja sieltä edelleen postitettavaksi. Muiden pankkien kautta ja operaattoreilta tulevat verkkolaskut ohjautuvat yrityksen verkkolaskuosoitteeseen. Asiakas noutaa laskut pankin järjestelmästä maksuliikeaineiston taapaa käyttäen eräsiirtoyhteyttä ja pankkiyhteysohjelmia. (E-lasku eräsiirtona 2006)

Ostolaskujen käsittely tapahtuu siten, että laskut noudetaan normaalisti pankkiyhteydellä, jonka jälkeen laskut käsitellään ostolaskujen sähköisessä käsittelyjärjestelmässä ja toiminnanohjaus- tai taloushallinnon järjestelmässä. (E-lasku eräsiirtona 2006)

Laskujen lähettäminen ja noutaminen on tehty yhtä turvalliseksi kuin maksujen lähettäminen tai tiliotteiden noutaminen. Pankki tunnistaa asiakkaansa ja yritys saa tiedon laskujen toimitamisesta. Aineistojen välityksessä voidaan hyödyntää jo maksuliikeaineistojen välityksestä tuttuja ohjelmistoja ja yhteyksiä. Tämän vuoksi monet yritykset valitsevat pankin verkkolaskuoperaattorikseen, koska se on varsin helppo ratkaisu. Verkkolaskupalvelun käyttöönotto ei vaadi mittavia investointeja yhteyden rakentamiseksi uusiin osapuoliin. (E-lasku eräsiirtona 2006)

2.5.3 Operaattoreiden tarjoamat e-lasku palvelut

Operaattoreiden tarjoamat palvelut verkkolaskutukseen ovat kattavampia sekä enemmän muokattavissa yrityksen tarpeen mukaan, kuin pankkien tarjoamat palvelut. Yleensä laskutusvolyymiltaan suuret yritykset valitsevat operaattorikseen e-laskupalveluita tarjoavan operaattorin. Suomessa merkittävämpiä e-lasku operaattoreina toimivia yrityksiä ovat Basware, Itella, Enfo, Tietoenator sekä Logica. Kaikki nämä verkkolaskuoperaattoreina toimivat yritykset ovat kooltaan merkittäviä ja tarjoavat yritykselle useita muita ohjelmistoja ja ratkaisuja yritysten toiminnan tehostamiseksi ja sähköistämiseksi. (Jokinen 2008.)

Operaattorit tarjoavat yrityksille sellaisia verkkolaskupalveluita, joiden tavoitteena on sähköistää ja automatisoida koko yrityksen myyntilaskuprosessi. Palveluiden avulla voidaan sähköistää kokonaisuudessaan myös viestintä, tiedottaminen sekä markkinointi laskuttajan asiakkaille. Myyntilaskujen välityspalvelussa voidaan vastaanottaa yrityksille, yhteisöille tai kuluttajille edelleen välitettävää aineistoa riippumatta siitä, toimitetaanko aineisto loppuasiakkaalle sähköisenä vai paperilla. (Louho 2008; Verkkolaskutuksen ja sähköisen asioinnin kokonaisratkaisu 2008.)

Yrityksen operaattorille toimittama sähköinen laskuaineisto muunnetaan operaattorin myyntilaskujen välityspalvelussa vastaanottajan operaattorin tai välittäjäpankin tukemaan aineistomuotoon. Laskutusjärjestelmän tuottama sähköinen aineisto voidaan muuntaa esimerkiksi Finvoice, elnvoice, Teappsxml tai tulostuspalvelun tukemaan formaattiin. Yritys pystyy siten lähettämään kaikki laskunsa verkkolaskuina asiakkailleen, riippumatta siitä mitä verkkolaskuformaattia tai operaattoria asiakas käyttää verkkolaskujen vastaanottoon. (Louho 2008; Verkkolaskutuksen ja sähköisen asioinnin kokonaisratkaisu 2008)

Paperilaskuina edelleen välitettävä aineisto taas reititetään tulostuspalveluun ja sieltä edelleen postitse laskun vastaanottajalle. Operaattorit tarjoavat yrityksille myös erilaisia laskun visualisointiin liittyviä palveluita. Yritys pystyy lähettämään e-laskut juuri sen näköisenä asiakkaille, kuin on määritellyt. Sähköisestä aineistosta muodostetaan usein myös PDF-kuva. Lisäksi PDF- ja TIFF-muotoiset liitteet voidaan koostaa mukaan myyntilaskujen välityspalvelussa muodostettavaan laskuun jatkosivuksi. Näin laskun liitteet jatkavat matkaansa yhdessä laskun mukana niin paperi- kuin sähköisiin kanaviin. Ainoan poikkeuksen tähän muodostavat pankkiverkossa olevat yritysasiakkaat, mihin laskun kuvaa ei voida välittää. (Verkkolaskutuksen ja sähköisen asioinnin kokonaisratkaisu 2008.)

Operaattorit tarjoavat myös erilaisia asiakasliittymiä yrityksille, joissa voi tarkastella lähetettyjen laskuaineistojen tilaa aina laskutasolle asti. Palvelussa on selattavissa ja haettavissa kaikki välitetyt laskut, hyvityslaskut ja suoraveloitukset. Lisäksi asiakasliittymissä on saatavilla erilaisia raportteja ja tilastoja. Verkkolaskuoperaattorit tarjoavat myös laskujen arkistointipalvelua, joka täyttää kirjanpitolain vaatimukset. Operaattori siirtää vastaanottamansa myyntilaskuaineiston arkistoon, josta laskuttaja voi hakea ja selailla lähetettyjä laskuja. Arkistointipalveluita käytetään usein selaimella, jolloin laskuttajan ei tarvitse asentaa itselleen mitään ohjelmistojakaan. (Louho 2008; Verkkolaskutuksen ja sähköisen asioinnin kokonaisratkaisu 2008.)

Verkkolaskuoperaattorin tarjoamat palvelut soveltuvat parhaiten sellaisille yrityksille, joilla on erityisiä vaatimuksia laskun ulkomuodon suhteen tai laskun mukana lähetetään usein liitteitä. Pankki verkkolaskuoperaattorina ei pysty näitä palveluita yrityksille tuottamaan. Verkkolaskuoperaattorit mahdollistavat yrityksille myös uudenlaisen markkinointi ja viestintäkanavan, verkkolaskun visualisoinnin ja laskun liitteiden avulla. Verkkolaskusta voidaan saada hyvinkin näyttävä kokonaisuus juuri näiden tekijöiden myötä. (Louho 2008.)

Verkkolaskuoperaattorin palvelut on kehitetty yleisesti sellaisten yritysten tarpeisiin, joiden laskutusvolyymit ovat suuret. Laskun käsittelyn tulee olla erityisen helppoa sekä yrityksessä kaikkien saatavilla. Tämän vuoksi yrityksille, joiden laskutusvolyymit ovat suuret, suositellaan operaattoriksi juuri verkkolaskuoperaattoria. Verkkolaskuoperaattorin palvelut ovat katta-

vampia ja hienompia, mutta myös kalliimpia kuin esimerkiksi pankin tarjoamat elaskupalvelut. (Jokinen 2008.)

2.6 Nykytilanne sähköisessä taloushallinnossa ja verkkolaskutuksessa

Sähköinen laskutus on mennyt huomattavasti eteenpäin muutamien vuosien aikana, mutta ajankohtaista tietoa verkkolaskutuksesta on vielä kohtuullisen vähän. Sähköisestä laskutuksesta puhuttiin paljon 2000-luvun alussa, nyt sähköinen laskutus tulee jälleen. Tällä hetkellä lehdistä saa lukea paljon artikkeleita verkkolaskutuksesta ja sen merkityksestä yrityksille. Yrityksiä suoraan sanoen patistetaan verkkolaskutuksen käyttöönottoon.

Digitaalisuus on kaikkein pisimmällä suomalaisissa suuryrityksissä. Suurimmalla osalla Suomen TOP 500 -yrityksistä on jo käytössä jokin ostolaskujen sähköinen käsittely- ja kierrätyssovellus. Lisäksi suuret laskuttajat ovat siirtyneet myyntilaskujen lähettämiseen verkkolaskuina. Myös muu taloushallintoon liittyvä automaatio on suuremmissa yrityksissä selvästi pidemmällä kuin pk-yrityksissä. Yritykset ovat pyrkineet ERP- ja muissa talousjärjestelmissään automatisoimaan eri prosessien manuaalisia vaiheita, tekemään integraatiota yli yritys- ja organisaatio-rajojen sekä ottaneet sovelluksia käyttöön myös muissa osa-alueissa kuin laskujen käsittelyssä. (Lahti & Salminen 2008.)

Kuitenkin digitaalinen taloushallinto on yleistynyt Suomessa lähes kaikkia ennusteita hitaammin. Suomella on hyvin edistyksellinen maksuliikenneinfrastruktuuri, joka on edellä esimerkiksi Ruotsia ja Norjaa, mutta verkkolaskuliikenteessä Ruotsi ja Norja tulevat aivan Suomen perässä. Yritysten välisessä verkkolaskutuksessa Suomi on selvästi ykkönen, mutta kuluttajalaskutuksessa Suomi on vasta alkutekijöissä. Julkishallinnon puolelta esimerkkinä voidaan mainita Tanska, jossa koko valtion hallinto on siirtynyt sähköiseen taloushallintoon ottamalla vastaan ainoastaan sähköisiä laskuja. Myös Ruotsissa ollaan käynnistämässä samaa toimintamallia kuin Tanskassa laskutuksen suhteen. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

Verkkolaskutuksen toimintakenttä on varsin hajanainen. Tärkeimpiä toimijoita verkkolaskumarkkinoilla ovat operaattorit, pankit, suuret laskuttajat mukaan luettuna valtio ja julkinen sektori sekä taloushallinnon ohjelmistojen kehittäjät. Tahoja jotka myös vaikuttavat verkkolaskumarkkinoilla ovat TIEKE ja EU, joilla on omat merkittävät roolinsa. (Sipilä 2008.)

Pankit ovat olleet avainasemassa sähköistämässä yritysten liiketoimintaa ja kuluttajien asiointia. Verkkolaskutuksessa pankit ovat olleet mukana vuodesta 1999, jolloin pankit ainoastaan välittivät laskuja vastaanottaville asiakkailleen ja verkkolaskuoperaattoreiden katsottiin ratkaisevan kattavasti asiakkaiden tarpeet. Käytännössä toiminta eri osapuolten välillä oli enemmän kilpailua kuin yhteistyötä. Laskujen tietosisältöä ei saatu standardoitua ja tämän li-

säksi toimintamalleissa oli - ja on edelleen selviä eroja eri operaattoreiden kesken. Operaattoreiden ratkaisut perustuvat pitkälti EDIFACT-maailman toimintamalliin, jotka ovat asiakas-kohtaisesti räätälöityjä ja vaativat siten suurempia investointeja ja ne toimivat parhaiten vain rajatun piirin kesken. (Sipilä 2008; Reinikainen 2006.)

Suuremman käyttäjäkunnan ja varsinkin pienien ja keskisuurten yritysten tavoittamiseksi pankit aloittivat yhteisen toimintamallin rakentamisen. Laskut ja laskujen käsittely on kuitenkin pankkien ydinliiketoimintaa, koska laskut liittyvät kiinteästi maksamiseen. Pankkien tavoitteena oli tuoda maksuliikenteen kautta saatuja etuja myös laskutukseen ja hyödyntää pankki-palveluiden yhteydessä käytettävää viestien välitysverkostoa, turvatekniikkaa ja ennestään tuttuja toimintamalleja. Pankkien tavoitteena oli erityisesti tavoittaa kaiken kokoiset yritykset, jotta verkkolaskutus olisi kaikkien saatavilla, aikaisemmin vain suuret yritykset pystyivät investoimaan verkkolaskun käyttämiseen merkittävän suurista investointikustannuksista johdun. (Sipilä 2008; Reinikainen 2006.)

Verkkolaskutuksen käyttöönottoa on tukenut suuresti se, että Suomen laki ei aseta verkkolaskutukselle mitään esteitä. Suomi mahdollisti lainsäädännöllään sähköisen taloushallinnon ja paperittoman kirjanpidon jo vuonna 1997. Sähköisessä laskutuksessa noudatetaan laskutuksen osalta normaalia, voimassa olevaa lainsäädäntöä laskujen sisällön ja kirjanpidon osalta. EU:n alv-direktiivi mahdollistaa sähköisen laskun käytön ja Suomen kirjanpitolaki sallii tositteiden sähköiset arkistot. (Lahti & Salminen 2008; Reinikainen 2006; Verkkolasku ja lainsäädäntö 2008.)

Myös monet muut asiat vauhdittivat sähköiseen taloushallintoon siirtymistä kuten se, että Suomi on Internetin käytön ykkösmaa. Lisäksi Suomessa oli saavutettu yhtenäiset pankkistandardit, jotka mahdollistivat nopean pankkien välisen maksuliikenteen lisäksi edistyksellisesti maksutapahtumien automaattisen käsittelyn viitteiden avulla. (Reinikainen 2006.)

Lakimuutoksen ja Internetin mahdollistamien uusien toimintamallien myötä sähköiseen taloushallintoon kehittyi uusi innovaatio, verkkolaskustandardi tai oikeastaan useita eri standardeja. Alkuvaiheessa ilmeni monia hankaluuksia, mutta merkittävänä kehityksenä voidaan pitää sitä, että eri standardit on operaattoreiden toimesta saatu vihdoin ”keskustelemaan” keskenään. Suomessa lähetetään vuosittain noin 400 miljoonaa laskua, joista noin puolet kulkee yritysten välillä. (Lahti & Salminen 2008; Sipilä 2008; Reinikainen 2006.)

Sähköisiä laskuja käsitellään niitä vastaanottavissa yrityksissä sähköisesti kuitenkin huomattavasti suurempi määrä, kuin niitä lähetetään. On arvioitu karkeasti, että 25 % kaikista yritysten laskuista käsitellään ja kierrätetään sähköisesti vastaanottajapäässä, sillä paperilla saapuvat laskut skannataan sähköiseen muotoon, mikäli yrityksessä on käytössä ostolaskujen kierrätys.

Suuremmissa yrityksissä laskujen käsittely on kuitenkin paljon kehittyneempää kuin pienemmissä yrityksissä. Tätä voidaan selittää osin sillä, että verkkolaskun tuomat hyödyt tulevat parhaiten esille juuri laskutusvolyymiltaan suurissa yrityksissä. (Lahti & Salminen 2008.)

Tällä hetkellä on kuitenkin huomattavissa sellainen trendi, että pienet ja keskisuuret yritykset aloittavat verkkolaskutuksen juuri myyntilaskujen lähettämällä enemmän kuin niitä vastaanottamalla. Tämä johtuu yleisesti siitä että pienet ja keskisuuret yritykset lähettävät enemmän laskuja kuin vastaanottavat niitä. Lisäksi myyntilaskujen lähettäminen on yrityksille halvempi ja helpompi tapa aloittaa verkkolaskutus, kun sähköisten ostolaskujen vastaanottaminen. (Haapaniemi 2008.)

Pienillä ja keskisuurilla yrityksillä on usein asiakkanaan myös suuria yrityksiä, jotka haluavat laskunsa mielellään juuri verkkolaskuina, koska niiden käsittely on paljon helpompaa, kuin paperisten laskujen. Pienillä ja suurilla yrityksillä paperisten ostolaskujen käsittely, kirjaaminen, tarkistus ja hyväksyntä voidaan vielä hallita, jos laskujen määrä ei ole suuri. Suurissa yrityksissä, joissa vastaanotetaan paljon ostolaskuja, on paperisten laskujen käsittelyprosessi paljon monimutkaisempaa sekä työläämpää toteuttaa kuin pienemmissä yrityksissä. (Lahti & Salminen 2008.)

Tämän myötä verkkolaskumarkkinoilla pienet ja keskisuuret yritykset enemmän lähettävät kuin vastaanottavat verkkolaskuja, kun taas suuret yritykset mielellään juuri vastaanottavat laskut sähköisesti sekä myös lähettävät ne. Tästä tilanteesta on seurannut se, että pienten ja keskisuurten yritysten välinen laskutus on niin sanotusti vain puolinaisesti sähköistynyt, kun sekä toimittajat että asiakkaat lähettävät laskunsa sähköisesti mutta eivät kuitenkaan vastaanota sähköisiä laskuja. Laskut liikkuvat todellisuudessa kuitenkin operaattoreiden tarjoamien tulostuspalveluiden myötä paperilla yritysten välillä. (Salminen 2008.)

2.6.1 Verkkolaskutusta edistävät tekijät

Lähtökohdat sähköisen taloushallinnon räjähdysmäiselle kasvulle olivat olemassa jo 1990-luvun lopulla, mutta kehitys on ollut lähes kaikilla osa-alueilla hitaampaa. Tällä hetkellä esteet sähköiselle taloushallinnolle on jo pääosin poistettu tai ainakin ne ovat merkittävästi madaltuneet. Ohjelmistojen ominaisuudet ovat kehittyneet ja lähetysvalmiudet ovat parantuneet. Eri standardit ja operaattorit on saatu toimimaan paremmin yhteen, vaikka ongelmia ilmenee paikoitellen edelleenkin. Myös pienille yrityksille on mahdollistettu sähköiseen taloushallintoon siirtyminen. Pienille yrityksille tarjotaan ilmaisia Internet-palveluita, jossa voi lähettää laskut verkkolaskuina. Esimerkkinä tällaisesta palvelusta on www.verkkolaskut.fi. (Lahti & Salminen 2008.)

Verkkolaskutuksen on todettu olevan yksi eniten yritysten prosesseja tehostava tekijä. Esimerkiksi Suomen Valtio vauhdittaa verkkolaskutusta aktiivisesti ja pyrkii kasvattamaan sähköisten laskujen osuutta nopeaa tahtia. Tavoitteena on sähköistää kaikki valtion laskut vuoteen 2010 mennessä. Valtio tulee olemaan lähivuosina myös suurimpia kuluttajalaskuttajia sähköisessä muodossa. (Metsäaho 2006.)

Myös Liikenne- ja viestintäministeriö haluaa edistää sähköistä laskutusta. Tavoitteena on nostaa Suomi EU:n kärkimaihin sähköisten laskujen käytössä julkisella ja yksityisellä sektorilla. Sähköisen laskutuksen vauhdittaminen on tietoyhteiskuntapolitiikan kärkihankkeita. Teknologiset edellytykset e-laskun laaja-alaiseen käyttöönottoon ovat jo olemassa. Käyttöönottoa tukee myös se, että suomalaisilla on pitkäaikainen käyttötottumus sähköisistä pankkipalveluista. Ministeriö on asettanut työryhmän esittämään keinoja, joilla sähköinen laskutus yleistyisi huomattavasti vuoteen 2011 mennessä. (Sähköistä laskutusta vauhditetaan 2008.)

Euroopan komissio on perustanut Bo Haraldin johtaman asiantuntijaryhmän, johon kuuluu 30 jäsentä. Työryhmän pyrkimyksenä on edistää ja vauhdittaa e-laskujärjestelmän käyttöönottoa koko Euroopan alueella. Työryhmän tavoitteena on, että vuoteen 2012 mennessä valtaosa yrityksistä ja hyvin suuri osa yksityishenkilöistä käyttää maksuliikenteessään ainoastaan sähköistä laskutusjärjestelmää. Konkreettisesti työryhmä pyrkii poistamaan rajoja ylittävän verkkolaskutuksen kehityksen esteitä muun muassa lainsäädännön ja verotuksen alueelta sekä luomaan mahdollisimman käyttökelpoista standardia ja verkostoa koko Eurooppaan. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

Eurooppalaiset pankit, Euroopan keskuspankki ja kansalliset keskuspankit sekä Euroopan komissio ovat parhaillaan luomassa yhtenäistä euromaksualuetta (Single Euro Payments Area, SEPA). SEPA:n maksuliikennealueeseen kuuluvat EU- ja ETA - maat sekä Sveitsi. Tavoitteena on, että kuluttajat, yritykset ja yhteisöt voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksiin riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen tai maiden välinen. SEPA:n päämääränä on luoda maksamisen peruspalveluille yhtenäiset käytännöt ja standarditaso. Ensimmäiset yhtenäisen euromaksualueen peruspalvelut tulivat käyttöön 28.1.2008. Nykyiset suomalaiset maksuliikennepalvelut korvautuvat asteittain uusilla palveluilla siirtymäajan kuluessa. (Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa 2008.)

Euroopassa on kova tahto toteuttaa elektroninen laskutus mahdollisimman nopeasti osana vuonna 2009 käynnistynyttä SEPA, yhtenäinen euromaksualue, -kehitystä. Bo Harald mainitsee, että ”SEPAsta ei saada kannattavaa investointia ilman elektronisen laskun käyttöönottoa” (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008).

Euroopan Unionin alueella monet valtiot ovat lähteneet edistämään elektronisen laskun asiaa. Tanskan valtio ei ole vastaanottanut muita kuin verkkolaskuja vuodesta 2005 lähtien ja Suomessa sama käytäntö alkaa vuoden 2009 lopussa. Tämä siis tarkoittaa sitä, että mikäli yritys alkaa käydä kauppaa Suomen valtiosektorin kanssa, sen tulee pystyä lähettämään laskunsa e-laskuna tai sitten laskutusta ei voi toteuttaa lainkaan. Myös jotkut suomalaiset yritykset ovat siirtyneet samaan järjestelmään. Esimerkkeinä voidaan mainita Nordea, TietoEnator ja Lindström. (Lahti & Salminen 2008.)

Monet pienyrittäjät voivat tässä tilanteessa joutua paniikkiin, kun aletaan miettiä e-laskun vaatimia investointikustannuksia. Bo Harald kuitenkin vakuuttaa, että ”Investointikustannus on tasan 0 euroa ja riittää kun osaa täyttää lomakkeen tietokoneella. E-laskutuksen käyttöönottamiseksi ei tarvita muuta kuin sopimusvalmiutta ja sormet” (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008).

Sähköinen laskutus on suhteellisen kallis- sekä työläs toteuttaa, ja yritysten täytyy rahoittaa hanke aina jollakin tavalla. Suomessa muutamat suuret yritykset ovat käyttäneet erilaisia toimia sähköisen laskutuksen käyttöönoton tehostamiseksi ja leviämiseksi. Esimerkiksi Elisaan kuuluva matkapuhelinoperaattori Saunalahti otti käyttöönsä toimintamallin, jossa uudet asiakkaat joutuvat maksamaan paperilaskusta 95 senttiä. Myös TeliaSonera on ottanut samantapaisen käytännön, laskuttamalla laajakaistalaskun paperiversiosta asiakkaita eurolla. Pankit yrittävät houkutellessa asiakkaita sähköisen laskun piiriin maksamisen helppoudella. Kun sähköistä laskua maksettaessa ei tarvitse näppäillä tili- ja viitenumeroita, eikä arkistoida paperilaskuja. (Sähköinen lasku yleistyy hitaasti 2008; Miksi vielä käytetään paperisia laskuja? 2008.)

”Verkkolaskutuksen laaja käyttöönotto vaatii yhteiset standardit, jotka kelpaavat sekä pienille että suurille yrityksille. Tämä vaatii yrityksiltä kokonaisuuden hahmottamista, jolloin jokin ei voi vaatia erilaista formaattia tai erilaisia tietokenttiä, jotka lähtevät vain yrityksen omista tarpeista. Suomessa kehitetty Finvoice-standardi toimii hyvänä pohjana kansainväliselle standardointityölle. Elektroninen laskutus on tietoyhteiskunnassa keskeisin seuraava askel, koska se koskettaa jokaista kansalaista ja usein sen avulla voi oppia ottamaan seuraavia askeleita portaissa kohti reaaliaikaista taloutta”, Bo Harald korostaa. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

2.6.2 Viisi megaluokan syytä verkkolaskutukseen siirtymiseksi

EU:n asiantuntijaryhmän puheenjohtaja Bo Harald ei näe paperilaskulla mitään tulevaisuutta. Näin näyttävästi otsikoitiin vuoden 2008 viidennessä Tilisanomassa. Artikkelissa kerrottiin Bo Haraldin nimeämää viisi megaluokan syytä, miksi verkkolaskutukseen on siirryttävä mahdollisimman pian. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

1. Raha
2. Väestökehitys
3. Ympäristö
4. Askel kohti reaaliaikaista taloutta
5. Kustannukset

Mielestäni nämä viisi syytä ovat juuri ne miksi yritysten on havahduttava käyttämään verkkolaskuja ja lopetettava paperisen laskun käsittely.

Ensimmäinen Bo Haraldin megaluokan syy on raha. EU on laskenut, että pelkästään käsittelykustannuksissa säästettäisiin 238 miljardia euroa vuodessa, jos kaikki siirtyisivät verkkolaskutuksen käyttöön. EK:n arvio mukaan Suomen yritysten välisen laskutuksen maksavan 2,8 miljardia vuodessa. Toinen megaluokan syy on väestökehitys. 2020-luvun alussa Euroopassa on 35 miljoonaa työntekijää vähemmän kuin tällä hetkellä ja vuonna 2050 määrä on laskenut jo 130 miljoonalla. Jotta jäljellä olevat työntekijät pystyvät tekemään kaikki työnsä, tulee kaikki ylimääräinen syöttö- ja paperipyöritystyö automatisoitava ja siten pitkälti eliminoidava. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

Verkkolaskutus on myös ympäristökysymys. Verkkolaskutuksen käyttöönotolla pystytään vaikuttamaan myös ympäristön kuormituksen pienenemiseen. Vuosittain paperisten laskujen käsittelyyn kuluu esimerkiksi 400 000 tonnia paperia, 2 700 tonnia mustetta, 160 000 miljoonaa litraa öljyä ja 15 miljoonaa puuta. Lisäksi Euroopan kaikki 28 miljardia laskua kuormittavat ilmaa 2 800 000 hiilidioksiinitonnilla vuodessa. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

Neljäntenä syynä Bo Harald muistuttaa, että verkkolaskutus ei ole mikään itsetarkoitus tai pääteasema, vaan se on askel kohti jatkoinnovaatioita ja reaaliaikaista taloutta. Viides syy liittyy oppimiseen. Nyky-yhteiskunnassa ei ole varaa enää opetella asioita Just In Case, eli jos niitä joskus sattuisi tarvitsemaan asenteella, vaan on siirryttävä Just In Time -malliin, jossa opitaan tekemällä. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

EU:ssa ja Suomessa ollaan sitä mieltä, että jokaisen pitäisi henkilökohtaisesti vaatia kaikilta laskuttajilta elektronista laskua. Suomessa pelkästään kuluttajille menevät paperilaskut aiheuttavat käsittely- ja materiaalikuluja vuosittain arviolta noin 400 miljoonaa euroa. Tämän summan maksavat itse kuluttajat, jotka tuskin tietävät, että maksavat tällä hetkellä turhaan 400 miljoonaa euroa. Verkkolaskua käytettäessä kuluja ei syntyisi lähes lainkaan. Harald uskookin, että mikäli jokaisen paperisen laskun yhteydessä ilmoitettaisiin konkreettisesti se summa, joka kuluttajalta tuon laskun maksamisesta veloitetaan, voisi verkkolaskun käyttöönotto nopeutua huomattavasti. (Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta 2008.)

2.6.3 Syyt verkkolaskutuksen hitaalle edistymiselle

Esteitä ja syitä verkkolaskun hitaalle kehitykselle ja edistymiselle on kuitenkin monia. Seuraavassa osiossa käsittelen syitä verkkolaskun hitaalle edistymiselle. Lähteinä olen käyttänyt kirjallisuuden lisäksi toteuttamani teemahaastattelun tuloksia. Toteuttamassani teemahaastattelussa verkkolaskun parissa työskenteleville henkilöille, oli yhtenä osa-alueena etsiä syitä verkkolaskun hitaalle edistymiselle.

Syitä verkkolaskun hitaalle edistymiselle on monia, mutta selvästi haastatteluissa nousi esille seuraavat asiat: kilpailu operaattoreiden ja pankin välillä, verkkolaskuratkaisuvaihtoehtojen suuri määrä, koko yritystä koskeva toimintatavan muutos sekä kalliit perustamiskustannukset. Lisäksi muita merkittävimmiä syiksi mainittiin vähäinen tietämys verkkolaskutuksesta, tiedottamisen puute sekä paperilaskun vanha perinne. (Louho 2008; Jokinen 2008; Metsäaho 2008; Sairanen 2008; Haapaniemi 2008; Suomalainen 2008.)

Koko verkkolaskutuksen historian ajan operaattorit sekä pankit ovat kilpailleet keskenään. Nyt kilpailu on hieman jo laantunut ja operaattoreiden ja pankkien verkkolaskuratkaisut toimivat jo lähes samalla periaatteella sekä pystyvät kommunikoimaan keskenään. Haasteita kuitenkin löytyy vielä välittäjien sopimusmalleihin ja hinnoitteluun liittyvistä kysymyksistä. Teknisesti välittäjien välinen yhteistyö alkaa olla kunnossa ja ongelmakohtiin tartutaan yhä tarkemmin. (Metsäaho 2008.)

Ongelmat sähköisen laskutuksen käyttöönotossa yleisimmin johtuvat toimijoiden lukumäärästä, sillä projektiin osallisuus yleensä pari-kolme ohjelmistotoimittajaa ainakin jonkinlaisella pannotuksella sekä verkkolaskuoperaattori (Suomalainen 2008.)

Verkkolaskuja lähettävä tai vastaanottava yritys käyttää yleensä vain yhden verkkolaskuoperaattorin palveluita. Operaattorin valintaan vaikuttaa aina tarjottu kokonaispalvelu ja se, kuinka paljon muita verkkolaskutusasiakkaita operaattorilla oli yrityksen omasta asiakaskunnastaan (Jokinen 2008.)

Verkkolaskumarkkinoiden alkuvaiheessa operaattorien välinen yhteistyö ei ollut sujuvaa lainkaan. Verkkolaskujen välitys eri operaattoreiden välillä oli hyvinkin rajallista. Verkkolaskuformaattien erilaisuuden vuoksi, laskulla olevat tiedot saattoivat kadota välityksen aikana. Lisäksi operaattoreiden hinnoittelumallit ohjasivat yrityksiä käyttämään vain yhtä operaattoria. Operaattorit jopa pyrkivät siihen, että yritys koettaisi ohjata asiakkaitaan käyttämään oman operaattorinsa palveluita. Jos yritys olisi aikaisemmin halunnut vaihtaa operaattoria, olisi yrityksen pitänyt varautua tekemään sovitustyöt omiin perusjärjestelmiinsä uudelleen verkkolas-

kuformaatin muuttuessa. Operaattorin vaihtaminen ei siten ollut helppoa ja se tarkoitti yritykselle huomattavia lisäkustannuksia sekä selvittelytyötä. Tänä päivänä kilpailu operaattoreiden välillä on jo hieman helpottunut. (Metsäaho 2008; Reinikainen 2006; Sipilä 2008.)

Ensimmäisinä markkinoille tulleet verkkolaskuoperaattorit saivat huomattavan kilpailuedun, koska saivat suurimmat yritykset verkkolaskuasiakkaiden heti alusta alkaen (Reinikainen 2006). Uudenlainen kilpailu operaattoreiden välillä alkoi, kun pankit halusivat ryhtyä operaattoreiksi, tuomalla oman yhteisen Finvoice - standardin verkkolaskumarkkinoille. Verkkolaskujen välitykseen operaattoreiden ja pankkien välillä tarvittiin alkuvaiheessa asiakkailta erillisiä pankkisopimuksia ja välitykseen liittyi lisäkustannuksia. Lisäksi asiakastunnistamiseen pankkien ja verkkolaskuoperaattoreiden välillä liittyi ongelmakohtia. Monet yritykset edelleenkin kokevat operaattoreiden ja pankkien yhteistyön puutteen lähinnä kiusantekona (Metsäaho 2008; Louho 2008.)

Pankit voivat periaatteessa välittää kaikille yrityksille verkkolaskuja, mikäli yritysten, pankkien ja operaattoreiden väliset sopimukset ovat täysin kunnossa. Mikäli laskuja vastaanottavan yrityksen operaattorina toimii jokin muu operaattori kuin pankki, tulee vastaanottavan yrityksen tehdä sopimus tai valtuutus lähettävän yrityksen operaattorina toimivan pankin kanssa verkkolaskujen välittämisestä edelleen operaattorille. Muuten laskuja ei voida toimittaa vastaanottavalle yritykselle. (Haapaniemi 2008.)

Sopimusten paljouden takia, monet yritykset, joilla on käytössään verkkolaskuoperaattori pääasiallisena operaattorinaan, on myös toisena operaattorina pankki. Tämä johtuu osaltaan siitä, jos molemmilla yrityksillä, sekä laskun lähettäjällä ja vastaanottajalla, on voimassa oleva sopimus pankin kanssa, on välitettävien laskujen toimittaminen kitkattomampaa yritysten välillä, kuin taas siinä tapauksessa, jos vain toisella yrityksellä on verkkolaskuoperaattorinaan pankki. (Metsäaho 2008.)

Operaattorit aloittivat yhteistyön käytännössä vuoden 2003 lopussa, kun Tieken Verkkolasku Forum-seminaarissa esitettiin perustettavaksi tekninen alatyöryhmä ja sen tavoitteeksi asetettiin operaattoreiden välisen yhteistyön parantaminen. Verkkolaskufoorumiin tulleiden toimien perusteella tekninen työryhmä teki formaattien vastaavuustaulukon ja siihen liittyvän ohjeen. Työryhmässä sovittiin lisäksi verkkolaskun minimitietosisältö, joka kattaa kaikista käytössä olevista formaateista löytyvät yhteiset tiedot, jotka voidaan konvertoida eri laskumallien välillä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tietoja liikkuu enemmän operaattoreiden välillä kahdenkeskisten sopimusten mukaisesti. Lisäksi työryhmän mielestä pakollisia tietoja tulisi olla mahdollisimman vähän, sillä liian laajojen tietojen vaatiminen vaikeuttaa verkkolaskutukseen siirtymistä. (Verkkolasku Forum 2008 seminaari 2008.)

Yritys, joka haluaa automatisoida saapuvien laskujen käsittelyn mahdollisimman pitkälle, voi edellyttää laskujen lähettäjältä niin monipuolisia tietoja sähköisesti, että laskuttaja ei pysty näitä tuottamaan esimerkiksi perusjärjestelmän tai verkkolaskuformaatin asettamien rajoitteiden vuoksi. (Vahtera 2002.)

Tarjonta verkkolaskumarkkinoilla on hyvin laaja ja toimintatavat ja -periaatteet vaihtelevat aina yrityksen mukaan ja siten myös verkkolaskuratkaisut ovat hyvinkin räätälöityjä yrityksille. Verkkolaskutusratkaisujen suuri määrä onkin yksi merkittävin syy verkkolaskutuksen hitaalle edistymiselle (Suomalainen 2008.)

Verkkolaskutusta voidaan toteuttaa monella eri tapaa ja palvelun tarjoajia on useita. Ratkaisuvaihtoehtojen suureen määrään vaikuttaa myös se, että yrityksillä on käytössään laaja kirjo erilaisia toiminnanohjaus ja taloushallinnon ohjelmistoja, jotka kaikki toimivat hieman eri tavoin ja aina yrityskohtaisesti. Vaikka monet yritykset käyttävät esimerkiksi Sonettia toiminnanohjausjärjestelmänään, ovat ohjelman käyttömahdollisuudet kuitenkin niin laajat, että vain harvat yritykset käyttävät ohjelmaa samalla tavalla. (Jokinen 2008; Suomalainen 2008.)

Usein yrityksillä on monia rinnakkaisia toiminnanohjaus järjestelmiä käytössään ja lisäksi vielä oma pankkiohjelmansa. Tämän vuoksi myös ohjelmistotoimittajilla on monia eri ratkaisuja yrityksille verkkolaskutuksen toteuttamiseksi, jotta lähes kaikille yrityksille löytyisi jokin so-
piva ratkaisu, verkkolaskutuksen toteuttamiseksi (Louho 2008.)

Tämä johtaa taas siihen, että yritykset jotka ovat siirtymässä verkkolaskutukseen, on vaikea tehdä päätös oikeasta vaihtoehdosta. Ratkaisuvaihtojen vertaileminen on kohtuullisen työlästä ja sen vuoksi, juuri sen oikean ja parhaimman vaihtoehdon löytäminen yritykselle on hyvin vaikeaa. Olen käsitellyt verkkolaskutusratkaisun ja operaattorin valintaa tarkemmin luvussa 3 Sähköisen laskutuksen käyttöönotto yrityksessä, kohdassa 3.3.1.

Puutteellisen ja vähäisen verkkolaskutusratkaisujen vertailun myötä yritykset voivat valita verkkolaskutusratkaisuksi hyvinkin väärän vaihtoehdon, jolloin verkkolaskutukseen siirtyminen voi olla hyvin hankalaa ja epäedullista itse yritykselle. (Suomalainen 2008.) Ylimääräisiä kustannuksia syntyy esimerkiksi kun ohjelmistoihin täytyy asentaa erilaisia liittymiä tai yrityksen tulee ottaa käyttöön täysin uusi ohjelmisto ja toimintamalli, jotta verkkolaskutusta ylipäänsä pystytään toteuttamaan yrityksen valitsemalla verkkolaskutusratkaisulla (Metsäaho 2008.)

Vaihtoehtoja on kuitenkin markkinoilla niin paljon, että verkkolaskutusta tulisi pystyä toteuttamaan yrityksestä riippumatta vain pienin ohjelmistomuutoksinkin. Tämä kuitenkin riippuu pitkälti siitä, mitä vaatimuksia yritys on itse asettanut verkkolaskutukseen liittyen ja kuinka perusteellisesti tiedonhankintaa sekä nykytilankartoitusta yrityksessä on tehty, ennen verkko-

laskutusratkaisun valintaa. Hankaluuksien myötä yrityksille syntyy huonoja kokemuksia verkkolaskuun liittyen ja asiasta kerrotaan eteenpäin muille yrityksille, jotka taas tekevät päätelmän muiden kertoman perusteella ja päättävät taasen siirtää verkkolaskutukseen siirtymisen myöhemmäksi. Kierre on valmis. Huonot kokemukset etenevät yrity maailmassa nopeammin, kuin taas monet hyvät kokemukset. (Metsäaho 2008.)

Sähköisen laskutuksen käyttöönottoon liittyvät kustannukset voidaan usein kokea yrityksessä merkittävänä tekijänä, kun yrityksessä on tehtävä päätös verkkolaskutukseen siirtymiseksi. Yrityksissä koetaan, että kyllähän laskutus on aikaisemminkin toiminut ihan hyvin, miksi siihen tulisi investoida nyt näin huomattavia summia? Fakta kuitenkin on, että verkkolasku säästää niin työaika kuin kustannuksiakin. Niitä yritykset eivät vaan osaa huomioida, kun totuus perustamiskustannuksista tulee ilmi ohjelmistotoimittajien tarjouksia tarkastellessa. (Louho 2008.)

Ohjelmistoihin tehtävät alkuinvestoinnit, tarvittavat asennus- sekä konsultointityöt voivat kasvaa hyvinkin suuriksi, riippuen aina siitä mitä vaatimuksia yritys on asettanut verkkolaskutukselle sekä millä tasolla yrityksen käyttämät ohjelmistot ovat. Verkkolaskutusta pystytään toteuttamaan myös hyvin pienin perustamiskustannuksin, varsinkin pienille yrityksille, joiden laskutusvolyymit ja tarpeet eivät ole niin mittavat kuin suuremmilla yrityksillä. (Metsäaho 2008; Jokinen 2008.)

Yritysten ei kuitenkaan pidä säästää ja karsia investointikustannuksia valitsemalla se niin sanottu toiseksi paras vaihtoehto. Tyytymällä huonompaan ja yritykselle sopimattomampaa vaihtoehtoon, tulee toiseen ratkaisuun tyytyminen tuottamaan yritykselle yleensä tulevaisuudessa vain lisää ongelmia ja kustannuksia. (Louho 2008; Suomalainen 2008.)

Verkkolaskutusratkaisuvaihtoehtoja ja niiden hintoja vertailtaessa kannattaa huomioida myös oleellisesti yrityksen tulevaisuuden näkymät. Tällöin vältetään siltä, että yrityksen ei tarvitse heti verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen lähteä uudestaan miettimään uutta sopivampaa verkkolaskutusratkaisua, kun yrityksen toiminta kehittyy tai muuttuu. Yrityksen kannattaa heti valita sellainen verkkolaskutusratkaisu, joka vastaa yrityksen tarpeita myös tulevaisuudessa, vaikka ratkaisu olisikin kalliimpi, kuin toinen vaihtoehtoista, joka riittäisi varsin hyvin tällä hetkellä yritykselle. Verkkolaskutusratkaisun muuttaminen myöhemmässä vaiheessa voi olla hyvinkin työläs ja kallis toteuttaa. (Louho 2008.)

Ohjelmistotoimittajat osaavat rahastaa hyvin tarjoamistaan ohjelmistoista sekä niihin tehtävistä asennus sekä konsultointitöistä. Tämän vuoksi yritysten tuleekin olla tarkkana tarjouksia vertaillessaan, jotta eivät maksa ns. turhista ohjelmistoon liittyvistä lisäominaisuuksista, joita ohjelmistotoimittajat tarjoavat yrityksille hyvin hanakasti. (Metsäaho 2008.)

Verkkolaskutusratkaisujen vertaileminen on helpointa toteuttaa, kun yritys on laatinut yksityiskohtaisen ja selkeän tarjouspyynnön ohjelmistotoimittajalle. Kun tarjouspyyntö laaditaan hyvin, on myös vastatarjous kattava ja tarpeeksi informaatiota sisältävä. (Ensiasteleita verkkolaskutukseen 2005; Metsäaho 2008.) Olen käsitellyt ohjelmistotoimittajille sekä operaattoreille lähetettävän tarjouspyynnön tärkeyttä ja sisältöä tarkemmin luvussa 3 Sähköisen laskutuksen käyttöönotto yrityksessä, kohdassa 3.3.1.

Lisäksi verkkolaskutukseen siirtyvän yrityksen kannattaa olla hyvin aktiivinen, tiedustella sekä kysyä etukäteen ennen tarjousten hyväksymistä, ohjelmistojen asennuksia ja päivityksiä. Koskaan kysyminen ja etukäteen valmistautuminen ei ole turhaa, vaan ennen kaikkea säästää aikaa ja ylimääräistä työtä. (Sairanen 2008; Haapaniemi 2008.)

Vaikka verkkolaskusta puhutaan paljon ja sen merkitys sähköisessä taloushallinnossa on suuri, puuttuu verkkolaskumarkkinoilta todellista asiantuntemusta (Metsäaho 2008). Törmäsin tähän ongelmakohtaan juuri Smilehousen siirryessä verkkolaskutukseen. Verkkolaskusta tiedetään vähän ja oikeita asiantuntijoita on harvassa. Monet ohjelmistotoimittajien edustajat tietävät ne perusasiat tarjoamastaan ohjelmistosta, mutta heti kun lähdetään kysymään hieman syvällisempää tai yksityiskohtaisempaa tietoa, vastauksen saa vasta sen jälkeen, kun asiaa on selvitetty jossain muualla, jos sittenkään.

Vähäistä tietämystä voidaan kuitenkin selittää sillä, että verkkolaskutus sisältää monia yksityiskohtaisia asioita aina yrityksestä ja sen ohjelmistoista riippuen (Metsäaho 2008). Kaikkien ohjelmistojen ja toimintamallien, sopimusten, standardien ja ratkaisujen tunteminen on mahdotonta. Lisäksi verkkolasku on edelleen uusi ja tuntematon asia monelle yritykselle, vaikka siitä on puhuttu yli vuosikymmenen.

Verkkolaskutuksesta, sen eri käytänteistä, toimintavoista, ongelmakohtista oppii yleensä vain kokemuksen kautta. Ajan kuluessa verkkolaskutuksesta tiedetään huomattavasti enemmän, niin kuin asiantuntemus on todennettavasti kasvanut tässä vuosikymmenen ajan merkittävästi. (Metsäaho 2008.) Vastauksia erilaisiin ongelmakohtiin on löydetty jo monia ja asiantuntemus verkkolaskutuksesta on kasvanut. Loogisesti ajatellen, jos verkkolaskutuksesta ei tiedetä mitään, niin on sitä vaikea lähteä edistämäänään.

Yrityksen siirryessä verkkolaskutukseen tulee myös tiedottamisen oltava kunnossa. Yrityksen tulee lähettää tiedote niin asiakkaille kuin toimittajilleen, riippuen siitä siirtykö yritys lähettämään vai vastaanottamaan verkkolaskuja. Yrityksen lähettämä tiedote tulee olla hyvin selkeästi ja tietosisällöltään täysin oikein laadittu. (Sairanen 2008; Metsäaho 2008.) Tiedote verkkolaskujen lähettämiseen siirtymisestä kannattaa lähettää mielestäni kirjeitse sekä säh-

köpostin välityksellä. Näin tieto saadaan varmasti kerrottua vastaanottavalle yritykselle tai henkilölle.

Törmäsin Smilehouseessa moneen virheelliseen verkkolaskutukseen siirtymisestä kertovaan tiedotteeseen, jotka olivat hyvin huolimattomasti ja epäselkeästi laadittuja. Tämä kertoo mielestäni hyvin siitä, että yrityksillä ei ole verkkolaskutuksen siirtymävaiheessa tarpeeksi tietoa itse verkkolaskusta sekä sen vaatimuksista. Liitteessä 4 on esimerkkinä Smilehouseessa lähettämämme tiedote verkkolaskutukseen siirtymisestä, joka kuvastaa mielestäni selkeää ja hyvää verkkolaskutustiedotetta. Lisäksi pankit ja operaattorit tarjoavat asiakkailleen valmiita tiedote pohjia, joita yritysten kannattaa hyödyntää.

Verkkolaskutukseen siirryttäessä kannattaa vielä tiedotteen lisäksi olla henkilökohtaisesti yhteydessä verkkolaskua lähettävään tai vastaanottavaan yritykseen. Henkilökohtaisen kontaktin avulla pystytään vielä varmistamaan, että laskulle tarvittavat tiedot ovat varmasti oikein ja lasku on varmasti mennyt perille tai vastaanotettu oikein tiedoin. Vaikka verkkolaskutukseen siirtymisestä tiedottaminen vie paljon aikaa sekä vaivaa, tuottaa se jatkossa pelkästään etua. Laskut kulkevat kitkatta perille niin laskuja lähettävän kuin vastaanottavan yrityksen välillä ja vältetään ”laskun katoamisilta” sekä muilta ongelmilta. Verkkolaskutuksen siirtymävaiheeseen tulee siten varata aikaa ja resursseja. (Sairanen 2008; Haapaniemi 2008; Metsäaho 2008.)

Paperinen lasku on paperinen lasku ja moni yritys sekä kuluttaja mieltävät laskun oikeana vain jos se on paperilla eikä verkossa. Paperilaskulla on niin pitkä historia, että laskun mieltäminen jossain muussa muodossa kuin paperilla on hyvin hankalaa. Vielä näinä päivinä taloushallinnossa työskentelee paljon iäkkäitä henkilöitä, jotka ovat nähneet koko taloushallinnon kehityksen. Tämän vuoksi luottamus pelkästään sähköiseen asiakirjaan voi olla heikkoa, koska asiakirjan säilymiseen tai sen haettavuuteen järjestelmässä ei luoteta. Tämän vuoksi jotkut voivat tulostaa sähköisistä asiakirjoista ns. varmuuskopioita, joten sähköisen asiakirjan tuoma säästö paperinkulutukseen ei välttämättä toteudu. (Miksi vielä käytetään paperisia laskuja 2008; Metsäaho 2008; Suomalainen 2008.)

Sähköisten asiakirjojen ongelmina voidaan pitää myös tietoliikenneyhteyksistä syntyviä haittoja, jotka voivat haitata sähköisen asiakirjan käyttöä. Sähköisellä asiakirjalla, kuten verkkolaskulla on kuitenkin mielestäni paljon enemmän positiivisia ominaisuuksia kuin negatiivisia. Sähköisen asiakirjan hakeminen on helpompaa ja nopeampaa kuin paperiasiakirjan hakeminen, tämän mahdollistavat erilaiset hakuohjelmistot. Sähköinen asiakirja voi olla kaikkien sen käyttöön oikeutettujen henkilöiden saatavilla tietoverkon välityksellä, joten maantieteelliset etäisyydet menettävät merkityksensä. Sähköiseen asiakirjaan tehdyt muutokset päivittyvät

välittömästi, joten se on helppo pitää ajan tasalla. Sähköinen asiakirja ei myöskään vie arkistointitilaa lainkaan. (Reinikainen 2006; Metsäaho 2008.)

Syitä verkkolaskun hitaalle edistymiselle on siten monia. Teemahaastattelussa nousseet syyt verkkolaskun hitaalle edistymiselle olivat hyvin yhteneväisiä keskenään ja eriäviä syitä verkkolaskutuksen hitaalle edistymiselle ei ilmennyt. Myös verkkolaskutuksesta kertova muu kirjallisuus sekä artikkelit, joissa on selvitetty syitä verkkolaskutuksen hitaalle edistymiselle, päättyvät samoihin lopputuloksiin, kuin teemahaastatteluni tulokset.

Tämä miestäni kuvastaa hyvin sitä, että verkkolaskun ongelmakohtat ja syyt hitaalle edistymiselle on hyvin kartoitettu. Nyt on aika ryhtyä selvittämään ja tutkimaan ongelmakohtia, verkkolaskutuksen edistämiseksi ja kehittämiseksi. Ja näihin toimenpiteisiin onkin jo ryhdytty.

2.7 Tutkimus sähköisen laskun käytöstä pk-yrityksissä 2008

Suomen Yrittäjät tiedusteli jäseniltään sähköisen laskun käyttöä ja näkymiä suomalaisissa pk-yrityksissä liittyen Euroopan komission käynnistämään asiantuntijaprojektiin, jonka tavoitteena on kehittää Euroopan laajuinen sähköisen laskun standardi ja markkinat (Suominen 2008). Halusin ottaa tämän tutkimuksen mukaan opinnäytetyöhöni, koska se on ajankohtaisin tutkimus verkkolaskun käyttöön liittyen, mitä Suomessa on tehty. Tutkimus antaa myös mielestäni hyvin kuvaa siitä ”Missä mennään verkkolaskutuksessa Suomessa?”.

Selvitys tehtiin lähettämällä vajaalle 5000 yrittäjälle sähköpostilla kysymyslomake, joista 698 lomakkeeseen vastattiin. Tutkimuksessa todettiin, että vastanneissa on suhteellisesti hieman enemmän sellaisia yrittäjiä, jotka omassa työssään ovat tottuneet käyttämään tietokonetta ja sähköisiä tietoliikennejärjestelmiä. Kyselyyn vastanneista yrityksistä noin 60 % lähettää laskuja 100 - 5000 kappaletta vuodessa. (Suominen 2008.)

Tutkimuksen mukaan sähköpostilaskuja lähettävien yritysten määrä on kaksinkertaistunut vuoden 2005 syksyn tasosta. Tämän lisäksi vajaa kolmannes kyselyyn vastanneista yrityksistä suunnittelee aloittavansa sähköisten laskujen lähettämisen asiakkailleen. Tämä ennakoi sitä, että lähivuosinakin sähköisen laskun käyttö pk-yrityksissä tulee merkittävästi lisääntymään. (Suominen 2008.)

Merkittävin havainto tutkimuksesta nousi, että lähes puolet pk-yrityksistä, jotka joko käyttävät tai suunnittelevat ottavansa käyttöön sähköisen laskun, toteuttaa verkkolaskutusta lähettämällä laskun tavallisen sähköpostin liitteenä pdf-muodossa. Tämän jälkeen seuraavaksi yleisin toimintapa oli sähköisen laskun lähettäminen suoraan kirjanpito-ohjelmasta asiakkaalle.

Sen sijaan sähköisten laskujen lähettäminen kirjanpito-ohjelmasta ulkopuolisen e-laskupalvelun kautta asiakkaille on selvityksen mukaan selvästi vähäisempää. (Suominen 2008.)

Tutkimuksen mukaan yleisin sähköisen laskutuksen laskutustapa on normaalin sähköpostin liitteenä oleva pdf-muotoinen dokumentti. Tällainen sähköisten laskujen lähettämistapa, täysin suojaamattomasti sähköpostin yhteydessä, periaatteessa sisältää riskejä siitä, että tiedot joutuvat ulkopuolisten haltuun. Tutkimuksessa mukana olleille yrityksille tällaista ei kuitenkaan ole tapahtunut ja tätä riskiä ei pidetty merkittävänä. Yrittäjät perustelivat tämän vaihtoehdon käyttämistä sillä, että lasku voidaan lähettää ilman operaattorin tai pankin kustannuksia suoraan asiakkaalle. Tällä toimintatavalla saadaan kuitenkin merkittävimmät sähköisen laskun edut hyödynnetyksi. Muutoinkin lähes kaksi kolmasosaa vastanneista piti sähköisen laskun eduista tärkeimpänä kustannusten vähenemistä. Laskujen lähettäminen ulkopuolisen e-laskupalveluja tarjoavan tahon kautta asiakkaalle on vasta kolmanneksi suosituin vaihtoehto tutkimuksessa tarjolla olevista vaihtoehdoista. Selkeästi merkittävin vaihtoehto oli pankkien tarjoama Finvoice-verkkolasku. (Suominen 2008.)

Selvityksessä ilmenneitä suurimpia ongelmina verkkolaskutuksessa vastaajat pitivät sähköisen laskun yhteensopivuusongelmia asiakkaiden järjestelmien kanssa sekä asiakkaiden haluttomuutta ottaa vastaan sähköisiä laskuja. Yhteensopivuus niin asiakkaan järjestelmien kanssa kuin yrityksen oman kirjanpito-ohjelmiston kanssa on tärkeätä siitä syystä, että näin voidaan saada irti kaikki mahdolliset verkkolaskun tuomat hyödyt. Sähköisesti siirtyvien laskujen skannaaminen yrityksissä niitä siirrettäessä laskutusjärjestelmästä kirjanpito-ohjelmistoihin tai muihin taloushallintojärjestelmiin on luonnollisesti yrityksistä turhauttavaa ja vie osan verkkolaskun saavutetuista hyödyistä paperiseen laskuun verrattuna. (Suominen 2008.)

Tärkeimpinä sähköisen laskun ominaisuuksina tutkimukseen vastanneista yrityksistä pitivät laskun luomista ja tallentamista sähköisessä muodossa. Lisäksi sähköisen laskun etuina pidettiin laskun muokkaamista sekä mahdollisuutta lähettää lasku sähköisesti. Tutkimuksessa kysyttiin yrityksiltä myös sitä, mikä edistäisi sähköisen laskutuksen käyttöönottoa. Merkittävimpinä tekijöinä yritykset mainitsivat ilmaiset työkalut ja ohjelmat sähköisen laskutuksen käyttöönottoon. Lisäksi muita tärkeitä tekijöitä verkkolaskun edistämiseksi olivat hyvät käyttöohjeet sekä, että laskutuspalvelu täyttää lainsäädännön laskuille asettamat vaatimukset. (Suominen 2008.)

Suomen Yrittäjien tekemä tutkimus kuvastaa mielestäni hyvin verkkolaskutusmarkkinoita Suomessa. Suomen yrityssektori koostuu juuri pääasiallisesti tutkimukseen vastanneista yrityksistä.

2.8 Sähköinen laskutus Euroopassa ja muualla maailmassa

Euroopan maista Ruotsi, Norja ja Viro ovat kuluttajaverkkolaskutuksessa Suomen edellä. Näissä maissa järjestelmät luotiin alusta alkaen täyttämään tavallisten kuluttajien tarpeet. Tanskassa järjestelmää kehitellään edelleen, sillä julkinen hallinto siirtyi käyttämään verkkolaskua vuonna 2006. EU:n komissio pyrkii nyt nopeuttamaan sähköistä laskutusta myös muualla Euroopassa, sillä se tehostaisi pankkien yhteistoimintaa rajojen yli ja leikkaisi tuntuvasti kustannuksia. Komissio näkee verkkolaskut ja muut sähköiset palvelut osana Lissabonin strategiaa, jonka tavoitteena on tehdä EU:sta maailman kilpailukykyisin talousalue. Suomea ja muita pohjoismaita pidetään EU:ssa sähköisen laskutuksen edelläkävijöinä. Itävallan, Italian ja Belgian pankeissa on kehitetty kansallisia ratkaisuja. Muissa EU-maissa on käytössä lähinnä yksittäisten pankkien omia järjestelmiä. (Tiilikainen 2007.)

Euroopassa on 24 miljoonaa pienyritystä, joten pankkien rooli on entistä tärkeämpi. Hollanti, Irlanti ja Slovenia ovat jo ilmoittaneet, että paikalliset pankit ottavat vastuulleen pienyritysten verkkolaskutuksen tukemisen. Myös kuluttajalaskutus tullaan huomioimaan näissä maissa (VerkkolaskuForum 2008 - seminaari 2008). Norjassa lähetettiin vuonna 2007 noin 13,5 miljoonaa verkkolaskua. Toimintaympäristö on Norjassa Suomea selkeämpi, sillä Norjassa verkkolaskupalveluita tarjoaa vain yksi palveluntarjoaja. (Lahti & Salminen 2008.)

Saksalaiset yrittäjät sekä kuluttajat ovat kuitenkin epävarmempia, kuin yleisesti muut eurooppalaiset yrittäjät ja kuluttajat verkkolaskun käytön suhteen. Tätä voidaan selittää sähköisistä laskuista alkuvaiheessa saatuihin huonoihin kokemuksiin. Saksassa suurin osa yrityksistä haluaa käyttää vain paperisia laskuja. Suomen Posti-konsernin Itella-ryhmän tekemästä neljän maan sähköistä laskutusta koskevasta vertailututkimuksessa Saksan tulokset poikkeavat muista maista. Tutkimuksen mukaan saksalaisista vain 18 % valitsee sähköisen laskun mieluisammaksi vastaanottokanavaksi. Saksassa myös pääosa sähköistä laskutusta kokeilleista on tyytymättömiä saamiinsa palveluihinsa. (E-invoicing in four countries 2006.)

Euroopassa yksi merkittävimmistä henkilöistä, joka haluaa edistää verkkolaskutusta, on Bruno Koch. Koch on erilaisia elektronisia ratkaisuja yrityksille tarjoavan Billentis yrityksen toimitusjohtaja. Koch tekee myös erilaisia konsultointitöitä liittyen e-laskutukseen sekä johtaa vuosittaista EXPP huippukokousta, jossa yritykset ympäri Eurooppaa kokoontuvat keskustelemaan e-laskutuksesta, sekä sen takana olevasta teknologiasta. (E is for Invoicing 2007.)

E-laskutus etenee eri tahtia maailman eri alueilla. Verkkolaskutukseen siirtymiseen liittyvää edistämistä ja kehittämistä on toteutettu eri tavoin eri alueilla maailmalla. Esimerkiksi USA:ssa noin 65 % laskuista maksetaan shekeillä, kun taas Suomessa shekkejä käytetään maksuvälineenä hyvin harvoin, tuskin koskaan. (E is for Invoicing 2007.)

Euroopassa verkkolaskutus etenee siten hyvin eri tavoin ja eri tahtia. Ainoa oikea ratkaisu, jotta verkkolaskutusta voitaisiin toteuttaa eri maiden välillä EU:ssa, on yhteisen verkkolaskustandardin kehittäminen. Yhteisen standardin kehittäminen ja sen käyttöönotto EU:ssa nähdään kuitenkin vasta pitkällä tulevaisuudessa toteuttavana, koska siinä ilmeneviä ongelma-kohtia on monta. Maiden välillä on suuria eroavaisuuksia niin, erilaisten lakien, säännösten, standardien sekä yleisten toimintapojen suhteen. Uuden ja käyttöönotettavan standardin tulisi olla hyvin yksinkertainen ja kaikille yhdenvertainen, sekä mahdollisimman helposti toteutettavissa oleva. (E is for Invoicing 2007.)

Merkittävimpiä tekijöinä ja verkkolaskutuksen edistäjinä EU:ssa nähdään yritykset, jotka käyvät aktiivisesti ulkomaan kauppaa ympäri Eurooppaa. Näiden yritysten tulisi käyttää verkkolaskutusta ja kehittää sitä mahdollisuuksien mukaan eteenpäin. Vain yritysten omien kokemusten myötä yhteistä standardia ja toimintamallia pystytään kehittämään eteenpäin. Lisäksi Eurooppalaiset pankit ovat avainasemassa kehitettäessä Euroopan laajuista verkkolaskutusta. Pankkien, operaattoreiden ja ohjelmistotalojen tiiviillä yhteistyöllä pystyttäisiin edistämään verkkolaskutusta Euroopan alueella huomattavasti eteenpäin. (E is for Invoicing 2007.)

3 Sähköisen laskutuksen käyttöönotto yrityksessä

Verkkolaskutuksen käyttöönotto vaatii yritykseltä aina projektinsa, jonka toteuttamiseksi tulee laatia oma projektisuunnitelmansa sekä valita projektin osalliset. Verkkolaskutuksen käyttöönotto sitoo yrityksen resursseja ja muuttaa yrityksen toimintamallia merkittävästi, tämän vuoksi yrityksen tulee olla motivoitunut toteuttamaan oma verkkolaskutusprojektinsa. Seuraavissa kappaleissa kuvaan verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektia vaiheittain, eli mitä yrityksen tulisi tehdä, jotta verkkolaskutuksen käyttöönotto onnistuisi mahdollisimman hyvin yrityksessä. Kuvaus verkkolaskutuksen onnistuneesta käyttöönotosta perustuu lukemaani lähdekirjallisuuteen, toteuttamaani teemahaastatteluun sekä Smilehousessa käytännössä toteuttamaani verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektiin.

3.1 Yrityksen tarpeiden ja tavoitteiden selvittäminen

Yrityksen miettiessä vaihtoehtoa verkkolaskutusratkaisun käyttöönottamiseksi, tulee ensin kartoittaa yrityksen nykytila sekä miettiä mihin suuntaan yrityksen toiminta on kehittymässä. Koska verkkolaskutuksen käyttöönotto vaatii aina yritykseltä oman projektinsa ja se sitoo resursseja sekä aiheuttaa investointikustannuksia, on päätöksen oltava hyvin harkittu, jotta verkkolaskutuksen käyttöönotosta on oikeasti hyötyä itse yritykselle. (Metsäaho 2006.)

Ensinnäkin yrityksen tulee kartoittaa verkkolaskutustarpeensa, esimerkiksi esittämällä seuraavaanlaisia kysymyksiä lähtötilanteensa selvittämiseksi:

- Kuinka paljon yritys lähettää laskuja ja kenelle laskuja lähetetään?
- Kuinka paljon yritys vastaanottaa laskuja?
- Haluavatko asiakkaat laskunsa sähköisinä vai paperisina?
- Onko verkkolaskutukseen siirtyminen tulevaisuuden kannalta välttämätöntä?
- Kuinka suuria investointeja ja muutoksia yrityksen tulee tehdä verkkolaskutukseen siirtymiseksi?
- Mitä hyötyjä yritykselle syntyy?
- Millaiset tavoitteet yrityksellä on verkkolaskutukselle?

Vastaamalla yllämainittuihin kysymyksiin voi yritys asettaa omat tavoitteensa verkkolaskutuksen suhteen. Yrityksen on tärkeää asettaa omat tavoitteensa verkkolaskutukselle, koska ne tulevat vaikuttamaan merkittävästi operaattorin ja toimintatavan valinnassa. Samalla yritys pystyy rajaamaan tarjolla olevien verkkolaskutusratkaisujen määrää merkittävästi heti projektin alussa. Kun nämä sekä monet muut seikat on kartoitettu perusteellisesti yrityksessä, voidaan projektia alkaa viedä eteenpäin. (Metsäaho 2006; Ensiaskelaita verkkolaskutukseen 2005; Lahti & Salminen 2008.)

3.1.1 Projektin käynnistäminen

Yrityksen on tärkeää heti projektin käynnistyessä päättää projektin vastuuhenkilö tai henkilöt ja muut osalliset, jotta projektin läpivienti olisi mahdollisimman sujuvaa. Projektin edetessä on tärkeää aina tietää kuka tekee mitäkin ja kenen vastuulla asiat ovat. Erityisesti verkkolaskutusprojektin vastuuhenkilön tulee perehtyä verkkolaskutukseen perusteellisesti heti projektin käynnistyessä. Verkkolaskutuksessa tiedon eteenpäin vieminen ja ongelmiin perehtyminen sekä niiden ratkaiseminen on erityisen tärkeää. Mikäli kenelläkään yrityksessä ei ole perusteellista kokemusta ja tietämystä verkkolaskutuksesta, on yritykselle erittäin hankalaa toteuttaa verkkolaskutusta, koska esiintyviä ongelmakohtia ei osata ratkaista yrityksen sisällä. (Metsäaho 2008.)

Verkkolaskutuksen käyttöönotto tulee vaikuttamaan koko yrityksen toimintatapoihin ja prosesseihin. Yrityksen tulee tiedottaa siirtymisestä niin yrityksen sisäisesti kuin sidosryhmille. Yrityksen on tärkeää tiedottaa henkilöstölle avoimesti ja tarpeeksi usein tulevista muutoksista, koska henkilöstön on tärkeää sisäistää, että verkkolaskutukseen siirtyminen vaatii toimintataprosessien muutoksia. Pelkät taloushallinnon ohjelmistot ja uudet ratkaisut eivät tuo hyötyjä, vaan niiden aktiivinen hyödyntäminen koko organisaatiossa. (Lahti & Salminen 2008; Metsäaho 2008; Suomalainen 2008.)

Tämän vuoksi verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin alkuvaiheessa on hyvä saada koko yritys projektin kannattajaksi. Tämä voi näkyä esimerkiksi siinä että tilaamisten ja pitkien hankintasopimusten yhteydessä suositetaan sähköisesti laskuttavia yrityksiä, koska ne tuovat kumppanille taloudellisia säästöjä sähköisiä toimintatapoja hyödyntämällä. Verkkolaskujen lähettäminen edellyttää, että laskuttajat opastetaan uuteen laskujen lähetystapaan ja sen erityispiirteisiin. Myyjien on myös hyvä tietää, miten sähköinen laskutus toimii, jotta he voivat kertoa siitä asiakkaille ja käyttää sitä myös markkinointi valttinaan. (Lahti & Salminen 2008; Metsäaho 2008; Suomalainen 2008.)

3.1.2 Nykytilan kartoitus

Yrityksen tulee valmistautua hyvin verkkolaskutuksen käyttöönottoon. Verkkolaskun käyttöönottoprojektia aloittaessa yrityksen tulee selvittää nykyiset toimintatavat ja järjestelmät taloushallinnossa sekä verkkolaskutuksen tuomat muutokset työprosesseihin. Hyvällä suunnittelulla pystytään välttämään monet ongelmakohdat sekä onnistumaan projektissa mahdollisimman hyvin. (Ensiaskleita verkkolaskutukseen 2005; Lahti & Salminen 2008.)

Yrityksen tulee selvittää niin toiminnalliset kuin tekniset valmiutensa verkkolaskutukseen siirryttäessä. Teknisillä valmiuksilla tarkoitetaan taloushallinnon- ja laskutusohjelmistojen mahdollisuuksia tuottaa e-laskujen siirtotiedoston muodostamiseen tarvittavat tiedot. Yritysten tulee siis selvittää nykyisten laskutusjärjestelmiensä mahdollisuudet, rajoitukset ja vaatimukset verkkolaskutukseen liittyen. Usein järjestelmiin vaaditaan erilaisia liittymiä, joita voi olla valmiina, tai sitten niitä tulee räätälöidä erikseen yritykselle sopivaksi. (Lahti & Salminen 2008.)

Ohjelmiston verkkolaskutusvalmiuksien selvittämiseen kannattaa käyttää aikaa, jotta vältetään virheratkaisuilta ja ylimääräisiltä kustannuksilta projektin edetessä. Ohjelmistotoimittajat ovat hyvä tietolähde ja tietysti muut yritykset ja heidän kokemukset, joilla on käytössään esimerkiksi vastaavanlainen verkkolaskutusratkaisu. (Metsäaho 2008.)

Erialaisten haastatteluiden ja kokemusten vaihdon avulla voidaan mahdollisesti välttää ainakin ne virheet, joita toinen yritys on joutunut kokemaan. Aktiivisella kysymysten esittämisellä myös ohjelmistotoimittajalle, pystytään kartoittamaan kaikki ohjelmistoon liittyvät tarpeelliset tiedot verkkolaskutuksen toteuttamiseksi. Yrityksen oman aktiivisuuden ja perusteellisen tiedonhankinnan avulla pystytään välttämään virheratkaisuja. (Sairanen 2008.)

Verkkolaskutukseen siirryttäessä on ohjelmiston tai partnerin hankinnassa huomioitava yrityksen tarpeita vastaava ratkaisu, jotta valinnassa onnistuttaisiin mahdollisimman hyvin. Yrityksen ei kannata tyytyä välttämättä helpoimpaan ja halvimpaan ratkaisuun, vaan kannattaa va-

lita sellainen ratkaisu, joka tukee yrityksen toimintaa myös jatkossa mahdollisimman hyvin, eikä vain juuri sillä hetkellä, kun verkkolaskutukseen ollaan siirtymässä. (Louho 2008.)

3.1.3 Toimintamallin valinta

Kun yritys tekee päätökseen verkkolaskutukseen siirtymisestä, tulee yrityksen miettiä aloit- taako verkkolaskutuksen niitä lähettämällä tai sitten vastaanottamalla. Yritys voi aloittaa verkkolaskujen lähettämisen ja vastaanottamisen myös samanaikaisesti. Verkkolaskujen lä- hettäminen ja vastaanottaminen asettaa yritykselle erilaisia vaatimuksia, joihin tulee tutus- tua tarkkaan. (Ensiaskelaita verkkolaskutukseen 2005.)

Aloitusvaiheessa on hyvä selvittää yrityksen lähettämien- sekä vastaanottamien laskujen mää- rät ja kuinka ne jakaantuvat. Tämä antaa kuvaa siitä onko verkkolaskut alussa vain rinnakkai- nen prosessi vai voidaanko toimintatavat muuttaa suurelta osin sähköisiksi. Yrityksen tulee myös päättää aloitetaanko verkkolaskutus laskujen vastaanotolla vai lähettämisellä vai yhtä- aikaisesti. (Ensiaskelaita verkkolaskutukseen 2005.)

Yritykset mieltävät kuitenkin enemmän verkkolaskujen lähettämiseen, kuin vastaanottami- seen. Tämä johtuu yleensä siitä, että verkkolaskujen lähettämisen aloittaminen ei vaadi yri- tykseltä niin suuria panostuksia kuin verkkolaskujen vastaanottaminen. Verkkolaskujen vas- taanottaminen on kuitenkin nyt muutosvaiheessa. Esimerkiksi Suomen valtio on siirtymässä vastaanottamaan ainoastaan verkkolaskuja, lisäksi monet suuret yritykset ovat mukana tässä muutoksessa. (Metsäaho 2008.)

Monilla pk-yrityksillä voi olla myös sellainen tilanne, että ostolaskujen vastaanottamista säh- köisesti ei pidetä niin hyödyllisenä ja tarpeellisenä kuin laskujen lähettämistä sähköisenä. Jo- ko yrityksen toimittajilla ei yleisesti ole käytössä verkkolaskujen lähetysmahdollisuutta, jol- loin vastaanottavan yrityksen tulisi skannata suurin osa laskuista järjestelmänsä, josta syntyy huomattavaa lisätyötä. Tai sitten yritys vastaanottaa suhteessa huomattavasti vähemmän las- kuja kuin itse lähettää niitä. (Haapaniemi 2008.)

Lähetettävien laskujen määrällä on luonnollisesti merkitystä silloin, kun yritys suunnittelee sähköisten laskutusjärjestelmien käyttöönottoa. Jos määrät ovat hyvin pieniä, on myös saavu- tettavissa oleva hyöty vähäinen, jolloin investointi- ja käyttökustannukset saattavat olla liian suuret saavutettavissa olevaan hyötyyn nähden. Juuri tämän vuoksi on tärkeää selvittää yri- tyksen laskutusvolyymit sekä asiakkaiden että toimittajien valmiudet sekä vaatimukset, jotta osataan tehdä oikeat ratkaisut verkkolaskutukseen siirtymiseksi. (Lahti & Salminen 2008.)

Yhteistyökumppaneiden eli asiakkaiden ja toimittajien merkitystä ei voi myöskään väheksyä, kun yritys on valitsemassa verkkolaskutusvaihtoehtoaan. Asiakkaiden ja toimittajien käyttämällä operaattorilla ja ohjelmilla on vaikutusta siihen, millä tavoin verkkolaskutus käytännössä tapahtuu yritysten välillä, vai onko se lainkaan mahdollista. (Sipilä 2008.)

Vielä tänäkin päivänä yrityksillä, joilla molemmilla on verkkolaskutusvalmiudet, eivät pysty lähettämään toisilleen verkkolaskuja, koska yritysten käyttämien operaattoreiden sekä laskujen verkkolaskuformaattit ovat toisilleen epäsovia. Tätä ongelmakohtaa verkkolaskutusmarkkinoilla on kuitenkin huomattavasti pystytty parantamaan vuosien aikana, mutta ongelmia esiintyy edelleenkin. (Metsäaho 2008.)

Suurin osa laskutusohjelmistoista tukee nykyään yleisintä verkkolaskuformaattia, eli Finvoice verkkolaskua, mutta eivät kaikki. Laskulla olevat tiedot voivat olla myös eri kentässä yrityksen käyttämästä ohjelmasta riippuen. Ongelmia voi myös syntyä erikoismerkkien sekä ä ja ö kirjaimien käsittelyssä, varsinkin ulkomailla kehitetyissä ohjelmistoissa tämä ongelma on yleinen. Tämän vuoksi verkkolaskujen vastaanottajalla ja laskuttajalla on monia yhteisiä kysymyksiä, jotka tulee selvittää ennen verkkolaskutuksen käyttöönottoa. (Metsäaho 2006; Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

3.2 Verkkolaskujen lähettäminen

Seuraavissa kappaleissa kuvaan tarkemmin sitä, mitä yrityksen tulee tehdä ja toimia aloittaessaan lähettämään verkkolaskuja. Sähköisten ostolaskujen vastaanottaminen on lähes täysin oma prosessinsa verrattuna sähköisten myyntilaskujen käyttöönottoon. Eroavaisuuksia on paljon ja tämän vuoksi olenkin rajannut opinnäytetyöni käsittelemään pääasiassa sähköisten myyntilaskujen käyttöönottoa.

Myyntilaskutuksen kokonaisprosessi käynnistyy laskun laatimisesta. Prosessi päättyy siihen, kun vastaanottajan maksusuoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. Samalla myyntilasku arkistoidaan sähköisesti. Laskun laatimista edellyttää usein esimerkiksi myyntilaus, jonka olen rajannut myyntilaskutuksen kokonaisprosessin ulkopuolelle. Puhuttaessa sähköisestä laskutuksesta, käsitellään aihetta suppeasti vain laskun lähetysvaiheena ja laskun välityskanavasta. (Lahti & Salminen 2008.)

Sähköistä myyntilaskutusprosessia kannattaa kuitenkin tarkastella laskuttajan näkökulmasta koko prosessin osalta alkaen aina laskujen muodostamisesta ja päättyen maksun vastaanottoon ja kuittaukseen. Laskuja lähettävälle yritykselle merkittävämpi asia tehokkuuden kannalta on, että lasku luodaan mahdollisimman automaattisesti ja tehokkaasti kuin se, mitä kanavaa pitkin lasku lähetetään vastaanottajalle. Sähköinen myyntilaskuprosessi voidaan jakaa

neljään päävaiheeseen: laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskont-ra, joka sisältää suorituksen kuittauksen ja mahdolliset perintätoimet. Täydelliseen laskutuk-sen kokonaisprosessiin päästään siinä tilanteessa, jossa myös laskun vastaanottaja pystyy vas-taanottamaan ja käsittelemään ostolaskunsa sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008.)

Verkkolaskujen lähettämistä voidaan toteuttaa monella eri tapaa yrityksissä. Tämän vuoksi yrityksen tuleekin päättää kuinka verkkolaskujen lähetys olisi paras toteuttaa.

- Lähettääkö yritys kaikki laskunsa sähköisinä eteenpäin vai vain osan laskuistaan?
- Tarvitseeko yrityksen lähettää liitteitä usein laskujen mukana?
- Mitä ominaisuuksia yritys vaatii lähetettävältä laskulta? Tarkka yrityksen omien tar-peiden ja vaatimusten määrittäminen auttaa verkkolaskuratkaisun ja operaattorin va-linnassa merkittävästi. (Ensiaskelaita verkkolaskutukseen 2005.)

3.2.1 Operaattorin valinta

Operaattoreina voi toimia joko pankki tai operaattori. Operaattoria valittaessa yrityksen on kiinnitettävä moneen eri asiaan huomiota, jotta löydetään juuri omalle yritykselle paras vaih-toehto verkkolaskutuksen toteutukseen. Operaattoreiden toimintaan voi tutustua esimerkiksi ottamalla yhteyttä heidän asiakkaisiinsa ja tiedustelemalla heiltä operaattorista ja sen toimi-vuudesta. Tietoyhteyksiä ja eri toimijoiden välisen yhteistyön toimivuudesta kannattaa kysyä asiakasreferenssejä, sillä laskuformaattien väliset muunnokset ja verkkolaskujen esitystapo-jen erot saattavat tuoda ongelmia. Verkkolaskuformaattien kustannuksia pitää vertailla mo-nelta eri näkökannalta. Huomioitavia asioita ovat ainakin palvelun perustamiseen liittyvät kustannukset, palvelun ylläpitokustannukset ja palvelun lasku- tai sivukohtaiset välityskustan-nukset. (Ensiaskelaita verkkolaskutukseen 2005.)

Karkeasti voi sanoa, että pankki operaattorina on helppo ja toimiva ratkaisu niin pienille kuin suhteellisen suurillekin yrityksille. Pankin e-lasku palvelua ei pysty kuitenkaan muokkaamaan yrityskohtaisesti niin paljoa kuin operaattorin e-laskupalveluita. Verkkolaskuoperaattori sovel-tuu parhaiten sellaisille yrityksille, joiden laskutusvolyymit ovat suuret, tai laskulta vaaditaan joitain tiettyjä ominaisuuksia joita pankki operaattorina ei pysty tarjoamaan. (Jokinen 2008.)

Operaattorin tarjoamat e-laskupalvelut räätälöidään aina hyvin yrityskohtaisesti, jolloin lähes kaikki yrityksen vaatimukset ja tarpeet laskuun ja laskutukseen liittyen saadaan täytettyä. Mikäli yritys ei vaadi laskutukseen mitään erikoisuutta, niin pankki operaattorina on perintei-sin, helpoin ja halvin ratkaisu. Jos yritys kuitenkin tarvitsee lähetettävälle laskulleen esimer-kiksi liitteen, tai muita lisäominaisuuksia, on verkkolaskuoperaattori oikea ratkaisu. Operaat-

toreiden tarjoamat palvelut ovat pankkia kattavampia, mutta myös kalliimpia. (Jokinen 2008.)

Yrityksen tulee sopivan verkkolaskutusratkaisun löytämiseksi vertailla eri operaattoreita ja niiden palveluita. Operaattoreiden vertaileminen on paras toteuttaa siten, että lähettää yksityiskohtaisen tarjouspyynnön usealle eri operaattorille. Tarjouspyyntö tulee laatia huolellisesti, jotta tarjousten vertaileminen on helpompaa. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005). Opinnäytetyöni liitteenä 2 on TIEKE:n laatima tarjouspyyntömalli, joka mielestäni kuvaa hyvin yksityiskohtaista tarjouspyyntöä.

Hyvin laadittu tarjouspyyntö on oleellinen osa verkkolaskutusratkaisujen vertailussa sekä valinnassa. Kun tarjouspyynnöissä on selkeästi ja yksityiskohtaisesti kerrottu itse yrityksestä, sen laskuliikenteen nykytilasta sekä yrityksen omista tavoitteista ja tarpeista sen parantamiseksi, osaavat palveluntarjoajat vastata myös yrityksen tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Verkkolaskutusratkaisut toteutetaan periaatteessa jokaiselle yritykselle omana projektinaan. Johtuen siitä, että jokaisella yrityksellä on omat tavoitteensa verkkolaskutukselle sekä eroavaisuudet niin yritysten käyttämissä laskutusjärjestelmissä kuin laskutusprosessissa ovat suuria. Tämän vuoksi palveluntarjoajan on hyvä tietää lähes kaikki yksityiskohdat yrityksen laskuliikenteeseen liittyen mahdollisimman tarkasti. (Louho 2008; Jokinen 2008.)

Palveluntarjoajien tarjouksia vertailtaessa on hyvä kiinnittää erityistä huomiota yrityksen asettamiin tavoitteisiin ja verrata niitä tarjouksen sisältöön. Hyvin laaditun tarjouspyynnön avulla pystytään heti karsimaan sellaiset tarjoukset pois, jotka eivät pysty vastaamaan yrityksen asettamiin tavoitteisiin. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005). Hyvin laaditun tarjouspyynnön myötä palveluntarjoajat eivät pysty niin sanotusti peittämään omia heikkouksiaan, vaan niiden tulee kertoa tarkasti mitä juuri he pystyvät tarjoamaan kyseiselle yritykselle. Jos tarjouspyyntö laaditaan huolimattomasti, on palveluntarjoajien tarjousten vertaileminen hankalaa. Tarjoukset voivat olla hyvin ympäröidyllä laadittuja sekä epäselviä, ja eivätkä ne kerro koko totuutta palveluntarjoajan palveluista.

Vertailtaessa eri operaattoreita on erityisen tärkeää kiinnittää huomioita seuraaviin kohtiin:

- operaattorin tekninen osaaminen ja luotettavuus
- laskuttajan oman asiakaskunnan sijoittuminen operaattoreiden markkinaosuuksiin
- operaattoriin liittyvät aiemmat kokemukset tai sitoumukset
- oman laskutus- tai reskontrajärjestelmän vaikutukset
- palvelun ylläpitoon liittyvät tekniset asiat, käyttöönotto- ja käyttökustannukset
- perustamiskustannukset, palvelun hinnoittelu ja kehityskustannukset

Lisäksi operaattoria valitessa kannattaa ottaa huomioon myös se kuinka hyvää tukea operaattorilta saa esimerkiksi ongelmatilanteissa. Asiakaspalvelun toimivuus on erityisen tärkeää juuri verkkolaskutuksen käyttöönottovaiheessa. Lisäksi operaattorin tekninen osaaminen ja luotettavuus sekä laskuttajan oman asiakaskunnan sijoittuminen operaattoreiden markkinaosuudessa, on tärkeitä huomioida operaattoria valitessa. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.)

Operaattorin kanssa on tärkeää sopia etukäteen projektimenetelmistä sekä tehtävä selväksi se, mihin sitoudutaan niin teknisesti, sopimuksellisesti kuin ohjelmistollisestikin. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005).

Verkkolaskutuksen onnistumiseksi yksi tärkein ja merkittävin asia on sopimukset. Koska operaattoreilla ja pankeilla ei ole edelleenkään yhteistä standardia verkkolaskutuksen toteuttamiseksi, on turvauduttu erilaisiin sopimuksiin, ongelmakohtien selvittämiseksi. Sekä vastaanottavalla että lähettävällä yrityksellä tulee olla voimassa olevat sopimukset eri pankkien ja operaattoreiden kanssa, jotta ne voivat lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja vapaasti, ilman esteitä. Yrityksen teknisten edellytysten ollessa kunnossa, on yrityksellä oltava sopimus operaattorin kanssa verkkolaskujen lähettämisestä ja/tai vastaanotosta. Yritys saa operaattorilta verkkolaskuosoitteen sekä välittäjä tunnuksen. Verkkolaskuosoite vastaa paperilaskussa ollutta postiosoitetta siinä mielessä, että verkkolaskuosoitteen ja välittäjä tiedon perusteella lasku voidaan ohjata oikeaan paikkaan. (Sipilä 2008; Metsäaho 2006.)

Lopuksi vielä lista tärkeimmistä yksityiskohdista, jotka tulee selvittää ennen verkkolaskuratkaisun tekemistä tai operaattorin valintaa.

- Miten yhteistyö järjestelmätoimittajan ja operaattorien välillä toimii?
- Kuinka operaattorit pystyvät muuntamaan laskutusaineiston verkkolaskutukseen sopivaksi formaatiksi?
- Puuttuuko laskuaineistosta jotain verkkolaskutuksessa olennaisia tietoja tai tietokenttiä?
- Sisältävätkö eri operaattoreiden verkkolaskustandardit laskulla vaadittavat tiedot?
- Tarvitseeko vastaanottaja laskun kuvaa vai riittääkö pelkkä XML-aineisto? Pystyykö laskun vastaanottaja asia tarkastamaan ja hyväksymään laskun ilman laskun kuvaa?

Kun nämä asiat on selvitetty, on operaattorin valinta helpompi tehdä sekä yritys päättyy todennäköisesti oikeaan ratkaisuun. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005; Metsäaho 2006; Sipilä 2008.)

3.2.2 Ohjelmistojen päivitykset

Verkkolaskutusratkaisun ja -operaattorin valinnan jälkeen, yrityksen on aika päivittää ohjelmistonsa verkkolaskuvalmiuteen. Ohjelmistoon tarvittavien päivitystöiden laajuus riippuu hyvin paljon siitä, kuinka hyvin yrityksen ohjelmistot tukevat valittua verkkolaskutusratkaisua. Usein yritykset kuitenkin päätyvät sellaiseen verkkolaskuratkaisuun, joka ei vaadi hyvin mitattavia ohjelmistomuutoksia vaan verkkolaskuvalmius ohjelmistoihin saadaan päivitettyä muutamien ohjelmistoon tehtävien liittymien avulla. (Lahti & Salminen 2008; Jokinen 2008.)

Yrityksen tulee valmistautua päivitystöihin huolella, jotta vältetään useilta ohjelmistopäivityksiltä. Erityisen tärkeää on miettiä etukäteen missä järjestyksessä ohjelmistot kannattaa päivittää, jotta ohjelmistoon tehtyä päivitystä voi testata heti asennuksen yhteydessä. Yleisesti ottaen ohjelmistopäivitysten yhteydessä on tärkeää aina testata ohjelmiston toimivuus. (Metsäaho 2008.)

Yrityksen kannattaa kysellä mahdollisista etukäteisvalmisteluista ohjelmistotoimittajaltaan ennen päivitystä. Lisäksi yrityksen kannattaa listata mahdollisia esiin tulleita kysymyksiä ja ongelmakohtia, joita voi sitten tiedustella ohjelmiston asiantuntijalta päivityksen yhteydessä. Rohkeasti kysymyksiä esittämällä sekä olemalla aktiivinen, pystyy yritys välttymään monilta ongelmakohdilta ja lisäselvittelyiltä. (Metsäaho 2008; Sairanen 2008.)

3.2.3 Verkkolaskujen lähettämiseen siirtyminen ja siitä tiedottaminen

Yrityksen tulee selvittää aina valitsemansa operaattorin mukaisesti, mitä tietoja yritys tarvitsee lähettämälleen laskulle, jotta voi lähettää laskun asiakkaalle sähköisesti. Verkkolaskuoperaattorit pystyvät yleensä muuntamaan laskuaineistonsa, juuri yrityksen asiakkaan mukaiseen formaattiin, joten laskuja voidaan verkkolaskuoperaattorin avulla toimittaa kaikille asiakkaille. Mikäli yritys on valinnut operaattorikseen pankin, tulee yrityksen selvittää seuraavat asiat ennen kuin voi alkaa lähettämään asiakkailleen verkkolaskuja:

- voiko yritys vastaanottaa Finvoice-laskuja?
- ottaako vastaanottaja laskuja vastaan pankkiverkon kautta
- mikä on vastaanottajan verkkolaskuosoite
- mikä on vastaanottajan välittäjä tunnus
- mitä muuta tietoa vastaanottaja tarvitsee laskulle, esim. OVT-tunnuksen

(Metsäaho 2006.)

Näiden tietojen selvittämiseksi yrityksen tulee aktiivisesti ottaa yhteyttä omiin kauppakumppaneihinsa. Verkkolaskuosoitetietojen selvittäminen on ensisijaisen tärkeää. Hyvä keino yritykselle, joka on siirtymässä verkkolaskujen lähettämiseen, on lähettää kaikille asiakkailleen tiedote verkkolaskutukseen siirtymisessä. (Metsäaho 2008; Sairanen 2008.)

Tiedotteessa voidaan pyytää asiakasta ilmoittamaan tarvittavat laskutustietonsa yritykselle sekä muut erityisvaatimukset laskulle, jos sellaisia asiakkaalla on. Yrityksen tulee laatia selkeä ja täysin oikeata tietoa sisältävä tiedote verkkolaskutukseen siirtymisestään, joka lähetetään joko kirjeitse tai sitten sähköpostitse yrityksen kaikille sidosryhmille. Tiedottamista ei tapahdu koskaan liikaa, joten sekä sähköpostitse että kirjeitse tiedottaminen yhtäaikaaisesti voi olla paras ja tehokkain ratkaisu. (Metsäaho 2006.; Metsäaho 2008.)

Liitteessä 4 on esimerkki Smilehouse Oy:ssa käyttämästämme verkkolaskujen lähettämiseen kertovasta tiedotteesta. Kaikille yrityksen sidosryhmille lähetettävä tiedote verkkolaskutukseen siirtymisestä on myös merkittävässä osassa, kun puhutaan verkkolaskutusprojektin onnistumisesta.

3.2.4 Testaaminen

Verkkolaskun lähettämistä tulee aina testata ennen kuin alkaa lähettää varsinaisia laskuja sähköisesti asiakkaille. Ohjelmistopäivitykset ovat voineet epäonnistua tai laskulla olevat tiedot voivat näkyä väärässä kohdassa tai väärällä tavalla vastaanottavassa yrityksessä. (Vahtera 2002.)

Verkkolaskujen lähettämisen testausta kannattaa toteuttaa esimerkiksi konsernin sisäisten yritysten kesken, tai sopia jonkun verkkolaskuja vastaanottavan toisen yrityksen kanssa testilaskujen lähettämisestä. Myös pankit tarjoavat testiryhmiä, joihin voi lähettää verkkolaskuja testausta varten. (Metsäaho 2008.)

Lisäksi yrityksen kannattaa olla aktiivisesti yhteydessä laskun vastaanottaviin yrityksiin ainakin ensimmäisiä laskuja lähetettäessä, jotta varmistutaan laskulla olevien tietojen oikeellisuudesta vastaanottavassa yrityksessä. Yhteyden pidolla pystytään heti vaikuttamaan siihen, että laskut varmasti menevät vastaanottavaan yritykseen oikein, ilman ongelmia. Sillä, kun verkkolasku saadaan yhden kerran onnistuneesti välitettyä vastaanottavaan yritykseen, tulee se jatkossakin menemään oikein. (Metsäaho 2008.)

Verkkolaskuosoite, välittäjä ja operaattoritiedot, sekä muut pakolliset tietokentät, joita vastaanottava yritys vaatii laskuttajalta, ovat juuri niitä ongelmakohtia jotka vaikuttavat verkkolaskun onnistuneeseen perille menoon. Jos nämä reititystiedot ovat laskulla väärin, ei lasku

mene perille. Yhteydenpito on ainoa ratkaisu tähän ongelmaan. (Metsäaho 2008.; Ensiaskelita verkkolaskutukseen 2005.)

Parhaiten verkkolaskutuksen saa toimimaan kun pitäytyy pelkistetyssä verkkolasku-mallissa, eikä ryhdy kehittelemään verkkolaskuun logoja, värejä, ääniä, omia rivejä, erityistä rivilogiikkaa, vaikka tekniikka sen mahdollistaisikin. Pelkistetyt laskut toimivat parhaiten ilman erillisiä liitetiedostoja. Vaikka markkinoinnista vastaavat haluaisivat tehdä laskusta yrityskuvamarkkinointia, kannattaa asiaa harkita tarkasti. Lasku on kuitenkin vain lasku ja tuskin kukaan maksaa laskua ennenaikaisesti, korotettuna ja mielellään sen takia, että lasku on erityisen hieno. Mitä hienempi verkkolaskukokonaisuus on, sitä enemmän yritys aiheuttaa vaikeuksia omille asiakkailleen, jotka joutuvat erityispiirteiden takia tuskailemaan aivan tarpeettomasti. (Vahtera 2002.)

Verkkolaskutuksen tavoitteena tulee olla, että kaikki laskut ovat samannäköisiä riippumatta siitä, mikä tekninen muoto niillä on. Kun kaikki myyntilaskut on standardoitu, ovat myös kaikki ostolaskut samannäköisiä. Mutta myös kaikki ostotilaukset, myyntitarjoukset, proformalaskut, verot, korkolaskut, matka- ja kululaskut ja palkat kannattaa laatia samaan formaattiin yrityksissä. Laskun layoutin tulisi olla sama niin pitkälle kuin mahdollista riippumatta siitä katsotaanko verkkolaskua tietokoneen näytöltä tai paperille tulostettua laskua. Yhdenmukaisuus vähentää sekä suunnittelu- että käyttökustannuksia olennaisesti, vähentää virheitä ja yksinkertaistaa prosesseja. Verkkolaskujen layout tulee olemaan vielä pitkään ongelma, koska laskujen tietosisältö on vaikeasti harmonisoitavissa. Standardoitu laskumalli sopii käytännössä useimmille yrityksille, mutta asenteet estävät yhdenmukaistamisen. Etenkin pienyritysten kannattaa tyytyä standardoituun tietosisältöön, koska yrityskohtaiset tietotarpeet tulevat aiheuttamaan tarpeettomia käsittelyongelmia laskun vastaanottopäässä. (Vahtera 2002; Lahti & Salminen 2008.)

Mikäli yritys on valinnut verkkolaskuoperaattorikseen pankin, voi yritys seurata laskujen lähettämisen onnistumista pankin toimittaman verkkolaskupalautteen avulla. Yrityksen tulee muistaa noutaa hylätyt ja virheelliset laskut aina seuraavana päivänä pankkiohjelmaa käyttäen. Virhepalautteen myötä yritys saa tietoonsa aina hylkääntyneet laskut ja syyn laskujen hylkääntymiselle. Virheellinen aineisto tulee korjata ja lähettää uudelleen, sillä virhepalautteelle tulostuneet laskut eivät ole menneet laskun vastaanottajalle. Mikäli yritys käyttää operaattorinaan verkkolaskuoperaattoria, on laskujen lähettämiseen liittyvä seuranta yleensä toteutettu selainpohjaisella seurantaohjelmistolla. Ohjelman avulla yritys voi seurata reaaliaikaisesti laskujen lähettämistä asiakkailleen, jolloin myös epäonnistuneet verkkolaskujen lähetykset voidaan hallita. (E-lasku eräsiirtana 2005; Verkkolaskutuksen ja sähköisen asioinnin kokonaisratkaisu 2008.)

Yrityksen kannattaa aloittaa verkkolaskujen lähettäminen vaiheittain. Heti ei kannata ruveta lähettämään kaikkia laskuja verkkolaskuina, sillä yrityksen pitää ensin niin sanotusti tutustua verkkolaskun lähetykseen liittyviin ongelmakohtiin ja oppia tulkitsemaan noutamia verkkolaskupalautteita. Ensimmäisten verkkolaskujen perille meno asiakkaille voi olla hyvinkin työlästä, koska verkkolaskuosoitetiedot ja muut vastaanottavan yrityksen päässä vaadittavat tiedot eivät täsmää laskuja lähettävän yrityksen kanssa. Siksi verkkolaskujen lähettäminen voi vaikuttaa hyvinkin vaikealta, koska ongelmakohtien selvittämiseen kuluu paljon aikaa. Kun verkkolasku on yhden kerran saatu vastaanottavaan yritykseen onnistuneesti, tulee se jatkosakin menemään perille ilman ongelmia. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005.; Metsäaho 2006.; Metsäaho 2008.)

Verkkolaskujen lähettämisestä tulevat hyödyt tulevat ilmi vasta sen jälkeen, kun yritys on jo jonkin aikaa lähettänyt verkkolaskuja. Alussa laskujen lähettäminen verkkolaskuina voi olla jopa työläämpää kuin paperisten laskujen, koska ongelmakohtien selvittäminen vie niin paljon aikaa. Verkkolaskutus muuttuu kuitenkin hyvin nopeasti rutinoituksi, jolloin työaikaa laskujen lähettämiseen kuluu huomattavasti vähemmän kuin aikaisemmin. Investoinnin aiheuttamat kustannukset tasoittuvat, kun postituskuluja ei synny enää lainkaan laskujen lähettämisestä.

3.3 Seuranta

Yrityksen kannattaa verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen seurata sitä, kuinka paljon yrityksen lähettämistä laskuista lähtee aitoina verkkolaskuina suoraan asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmään ja kuinka moni lasku lähtee edelleen paperilaskuna asiakkaalle, joko yrityksen itse postittamana tai sitten operaattorin tulostuspalvelun avulla. Yrityksen kannattaa olla yhteydessä sellaisiin asiakkaisiin, jotka vastaanottavat laskut edelleen paperisina, ja kertoa verkkolaskun tuomista hyödyistä yritykselle ja kannustaa vastaanottavaa yritystä siirtämään verkkolaskujen vastaanottamiseen.

Lisäksi, jos yrityksellä on sellaisia asiakkaita, joilla on verkkolaskuvalmiudet laskujen vastaanottamiseksi, mutta lähettävä yritys ei pysty verkkolaskuja syystä tai toisesta kuitenkaan asiakkaalle toimittamaan, on ongelmakohtaan syytä tarttua. Erityisesti pankkien ja operaattoreiden sopimukset verkkolaskujen välittämisestä kannattaa näissä tilanteissa tarkastaa, sillä ongelman voi ratkaista pelkästään sillä, että sopimukset päivitetään. Yleisesti pelkkä ongelmakohtaan tarttuminen auttaa verkkolaskumarkkinoita kehittämään toimintaansa yhä toimivammaksi. (Ensiaskeleita verkkolaskutukseen 2005; Metsäaho 2008.)

Verkkolaskumarkkinat kehittyvät jatkuvasti ja yhä useampi yritys vastaanottaa ja lähettää verkkolaskuja, tämän vuoksi säännöllinen tietojen tarkistaminen ja päivittäminen on tärkeää, jotta lähettävä yritys tavoittaa varmasti kaikki verkkolaskuja vastaanottavat yritykset. Tämän

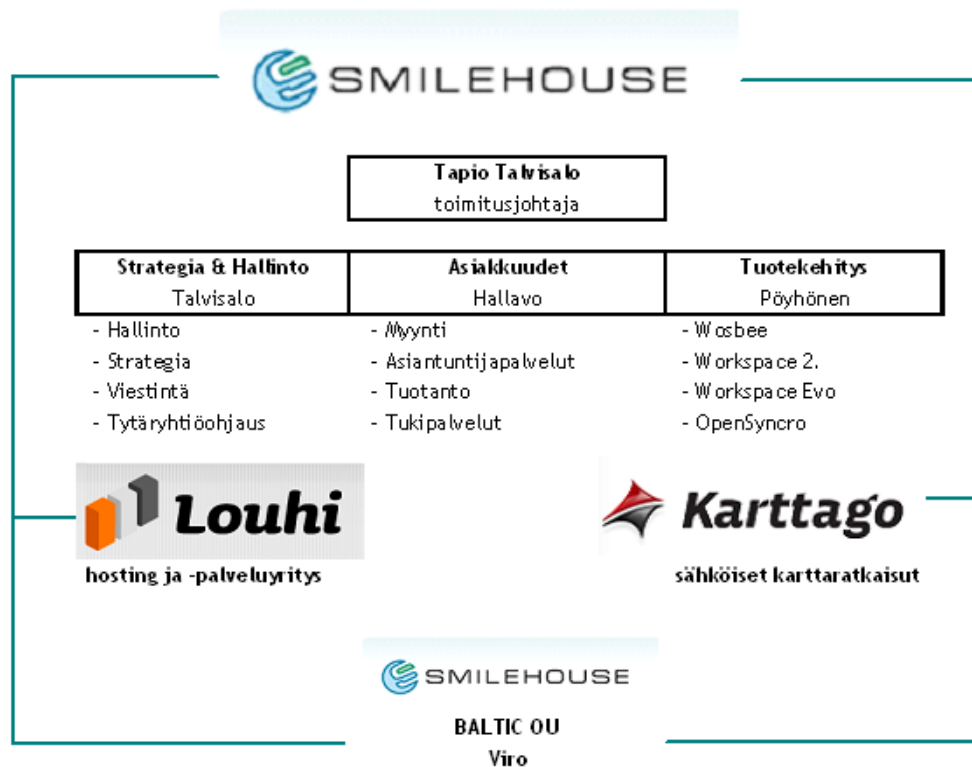
vuoksi asiakkaaseen, jolle yritys ei pysty toimittamaan verkkolaskuja, kannattaa vielä jälkikäteen ottaa yhteyttä ja varmistaa, että yrityksellä ei varmasti ole valmiuksia vastaanottaa laskuja verkkolaskuina. (Metsäaho 2008.)

4 Sähköisen laskutuksen käyttöönottoprojekti Smilehouseessa

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on Smilehouse, jossa toteutin sähköisten myyntilaskujen käyttöönottoprojektin vuonna 2008. Seuraavissa kappaleissa kuvaan Smilehousen verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektia vaiheittain, kerron Smilehousen asettamista vaatimuksista ja tavoitteista verkkolaskuun liittyen.

Smilehouse on sähköisen kaupan asiantuntijayritys, jolla on erityisesti kokemusta integroiduista verkkokaupoista. Smilehouse on perustettu 1999 ja konsernissa työskentelee noin 70 sähköisen kaupan asiantuntijaa. Smilehousen pääkonttori sijaitsee Helsingin Lauttasaarella. Lisäksi yrityksellä on konttorit Virossa ja Hollannissa. Smilehouseella on oman toiminnan lisäksi kolme 100 % omistettua tytäryhtiötä. Baltian liiketoiminnasta vastaa Tallinnassa toimiva Smilehouse Baltic Oü. Toinen tytäryhtiö on suomalainen Louhi Networks Oy, joka tarjoaa IT-yrityksille hosting-, ulkoistus- ja tietoturvapalveluita Suomessa. Kolmas tytäryhtiö on kartta- ja paikkatietoratkaisuja tarjoava Karttago Oy. Smilehouse kasvaa kannattavasti. (Smilehouse 2009.)

Konsernin vuoden 2007 liikevaihto oli yli 3,5 miljoonaa euroa ja vuoden 2008 liikevaihtotavoite on 5,5 miljoonaa euroa. Kannattavuus on kasvuun suhteutettuna hyvä. Smilehouse kuuluu D&B AAA-luokkaan. Vuodesta 2003 lähtien Smilehouse on kasvanut vuosittain keskimäärin 55 %. Kasvu jatkui vahvana myös vuonna 2008. (Smilehouse 2009.)



Kuvio 5. Smilehouse Oy:n organisaatiokaavio.

Smilehousessa on ollut pitkään suunnitteilla ottaa käyttöön sähköinen laskutus. Yritys on kasvanut voimakkaasti vuosien aikana ja samalla myös yrityksen laskutusvolyymit ovat kasvaneet. Yrityksellä ei vain ole ollut resursseja eikä aikaa aloittaa sähköisen laskutuksen käyttöönotto-projektia. Sähköisen laskutuksen käyttöönottoprojekti vaatii yritykseltä suhteellisen paljon työtä ja perehtymistä aiheeseen, jotta käyttöönotto saadaan toteutettua mahdollisimman onnistuneesti.

Pääsyyinä projektin aloittamiselle on se, että Smilehouse toimii IT-alalla ja päätuotteena ovat erilaiset verkkokaupparatkaisut. Jo pelkästään yrityksen toiminnan luonne vaatisi myös yrityksen taloushallinnolta kehittyneitä ratkaisuja. Mutta, kuten sanonta kuuluu; ”Suutarin lapsilla ei ole kenkiä”, vaikka yritys itse tuottaa asiakkailleen kehittyneitä sähköisiä ratkaisuja, ovat yrityksen omat toimintatavat vielä alkutekijöissä. Smilehousen sähköisen laskutuksen käyttöönotto tulee siten, myös parantamaan koko yrityksen kuvaa ja brändiä sähköisen kaupan käynnin asiantuntijana ja osajana, tarjoamalla asiakkailleen ja toimittajilleen sähköisen laskutuksen mahdollistamia ratkaisuja.

Toisena pääsyyinä voidaan pitää kustannus- sekä työaikasäästöt. Smilehousen laskutusvolyymit kasvavat vuosivuodelta ja siten myös laskutuksen vaatima työmäärä ja siihen tarvittava aika

on kasvanut huomattavasti. Sähköinen laskutus on vastaus myös tähän ongelmaan. Lisäksi yrityksen asiakkaat ovat olleet aktiivisesti yhteydessä yritykseen verkkolaskujen lähettämiseen liittyen. Yhä useampi yritys haluaa laskunsa sähköisinä eikä kirjeitse.

4.1 Käyttöönottoprojektin toteutus ja tavoitteet

Sähköisen laskutuksen käyttöönottoprojekti tulee vaikuttamaan koko yrityksen toimintaan. Smilehouseessa laskutuksessa työskentelee ainoastaan kaksi henkilöä, Hanna Maskulin ja minä, joten me toimimme sähköisten myyntilaskujen käyttöönottoprojektin vastuuhenkilöinä. Hanna Maskulin hoitaa pääasiallisesti Smilehousen laskutusta ja minä avustan häntä aina tarpeen mukaan laskutuksessa. Lisäksi tehtäviini kuuluu myynti- sekä osto- ja myynti- sekä Louhi Net Oy:n kirjanpito.

Ennen projektin alkua tulee laatia selkeä projektisuunnitelma ja kartoittaa yrityksen nykytila, sekä selvittää yrityksen tarpeet ja vaatimukset verkkolaskutukselle. Minulle annettiin tehtäväksi selvittää, suunnitella ja toteuttaa verkkolaskutusprojekti lähes kokonaisuudessaan Smilehouseessa. Muita projektiin osallistuvia henkilöitä oli muutamia. Hallintopäällikkö Ulla Jauhiainen, joka toimi läpi projektin päättävänä ja ohjaavana tahona. Lisäksi hyväksyimme projektin käynnistämisen toimitus- sekä varatoimitusjohtajalla. Verkkolaskutusprojektiin osallistui myös Louhi Net Oy:n IT-tukihenkilöitä sekä Smilehouse Oy:n oman tuotanto-osaston henkilöitä, joilla on kokemusta eri ohjelmistoista.

Aloitin Smilehouseessa verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin sillä, että keskustelin hallintotiimimme kanssa verkkolaskutuksesta ja sen tuomista mahdollisuuksista Smilehouseelle. Keskusteluissa kävimme lävitse myös sitä, mitä vaatimuksia ja tavoitteita yrityksellä on verkkolaskutukseen liittyen.

Asetimme tavoitteeksi sen, että yritys tulee syksyllä 2008 siirtymään verkkolaskujen lähettämiseen, ostolaskujen sähköistämisestä puhuttiin vain alustavasti vielä keväällä 2008. Tämä siksi, että yritys vastaanottaa vielä kohtuullisen vähän ostolaskuja, kun taas lähetettävien laskujen määrä on huomattavasti suurempi. Smilehouse Oy, yhdessä Louhi Net Oy:n ja Kartta-go Oy:n kanssa lähettää vuosittain noin 2800 laskua Sonet käyttäjärjestelmää käyttäen, noin 1000 eri asiakkaalle. Lukumäärissä ei ole huomioitu Louhi Net Oy:n käyttämiä kahta muuta toiminnanohjausjärjestelmää, joista yritys lähettää myös laskuja asiakkailleen. Tämä siksi, että verkkolaskujen sähköistämiprojekti tulee aluksi koskemaan ainoastaan Sonet toiminnanohjausjärjestelmää.

Smilehousen asiakaskunta on hyvin vaihteleva aina pienistä pk-yrityksistä suuriin pörssiyrityksiin. Asetimme siis tavoitteeksi, että Smilehouse konsernin kaikki laskut lähetettäisiin asiakkaille syksyyn 2008 mennessä sähköisesti.

Smilehouse konsernilla on käytössään taloushallinnon ohjelmat Opus Capita sekä Sonet. Sonet ohjelma on Logigan ylläpitämä ja valmistama järjestelmä. Rauhala Yhtiöt on Logican auktorisoima Sonet- ja Status kumppani. Rauhala Yhtiöt on toiminut Smilehousen ohjelmistotoimittajana, yhdessä Opus Capitan kanssa. Opus Capita on yritysten rahaprosessien hallinnan asiantuntija ja automatisoija ja yrityksen ydinosaamista ovat keskitetyt likviditeetin hallinnan järjestelmät sekä niitä tukevat rahoituksen ja sähköisen laskunkäsittelyn ratkaisut.

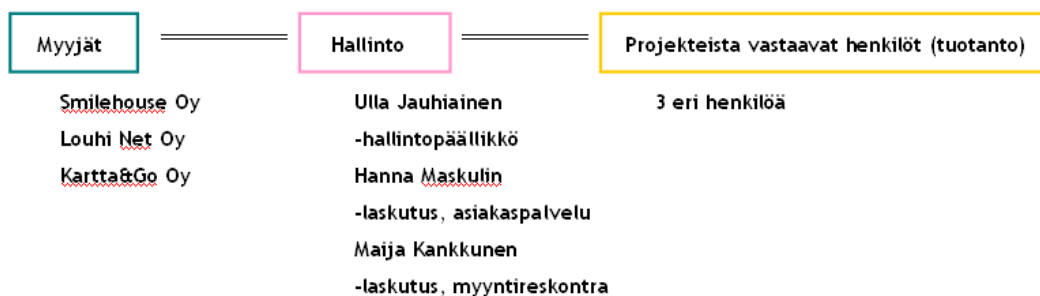
Smilehouse käyttää Sonetia pääasiallisesti toiminnanohjausjärjestelmänään ja OpusCapitaa pankkiohjelmanaan. Sonet on Suomessa paljon käytetty yritysohjelmisto, joka soveltuu hyvin pk-yritysten ja yhteisöjen talouden-, henkilöstön-, ja toiminnanohjaukseen. Sonet järjestelmä voidaan integroida muihin järjestelmiin. Sonetia voidaan hyödyntää yrityksen toiminnoissa niin, että kerran syötetty tieto on käytettävissä kattavasti läpi koko ohjelmiston. Ohjelmisto soveltuu niin teollisuuden, kaupan kuin palvelun tarpeisiin. Sonet toimii standardien mukaisissa tietokanta-, käyttöjärjestelmä ja tietoliikenneympäristöissä. Sonettiin on toteutettu useita sähköistä liiketoimintaa tukevia lisäarvotarkoituksia. Niitä ovat muun muassa Finvoice-, EDI- ja TYVI-viranomaisliittymät, sähköinen työpöytä sekä arkisto. Sähköiseen arkistoon voidaan tallentaa Sonetista tulostettuja raportteja sekä ulkopuolisia dokumentteja. (Sonet 2009.)

Molemmilla Smilehousen käyttämillä ohjelmistoilla Sonetilla sekä OpusCapitalla on hyvät valmiudet verkkolaskutuksen toteuttamiseksi. Ohjelmistot tukevat hyvin eri verkkolaskutusratkaisuja ja toimintayhteydet ohjelmistojen välillä ovat suhteellisen hyvät. Suuriin ohjelmistomuutoksiin ei ollut siten tarvetta, muutamat liittymät sekä päivitykset tuli ainoastaan tehdä.

Asetimme verkkolaskutuksen yhdeksi vaatimukseksi, että laskua tulisi käsitellä nimenomaan Sonetissa eikä Opus Capitassa, jonka ohjelmisto kuitenkin mahdollistaisi. Tämä sen vuoksi, että Smilehousen kirjanpito ja laskujen käsittely tapahtuu kokonaisuudessaan Sonetissa. Opus Capita toimii vain ja ainoastaan pankkiyhteysohjelmanaan.

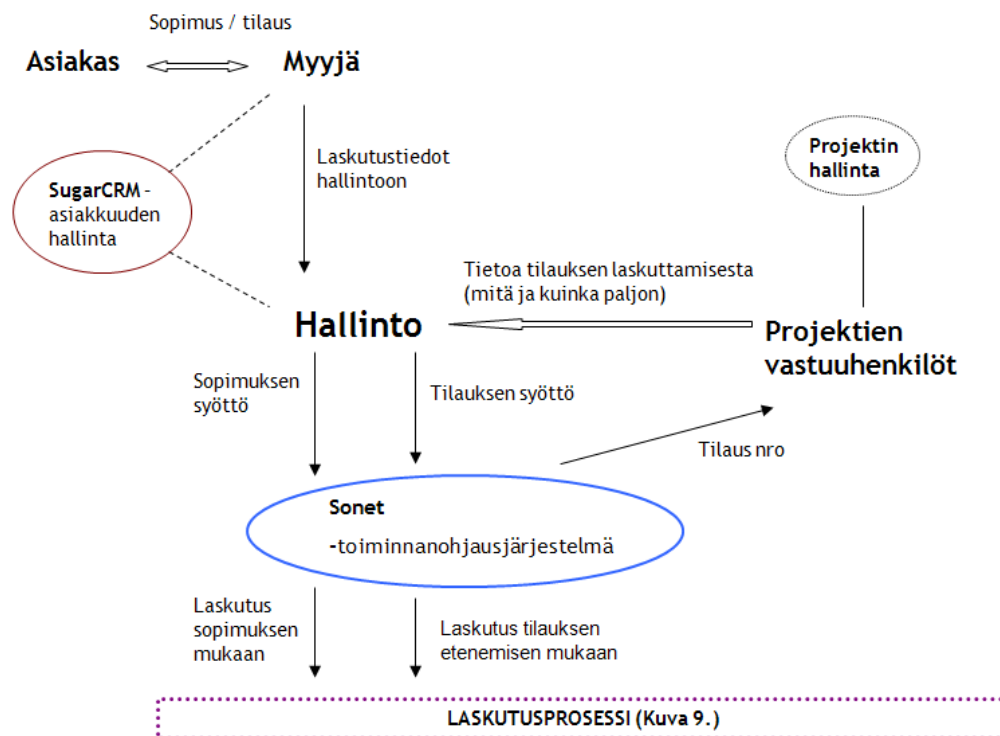
4.1.1 Laskutusprosessi Smilehouse-konsernissa

Kokonaiskuvan saamiseksi Smilehousen laskutusprosessista, olen alla kuvannut laskutukseen osallistuvia eri tahoja.



Kuvio 6. Smilehousen laskutukseen osallistuvat tahot.

Smilehouse - konserniin kuuluu kolme eri yritystä, joista jokaisella on oma myyntiyksikkönsä. Myyjät ovat yhteydessä asiakkaisiin ja solmivat heidän kanssaan erilaisia sopimuksia sekä tilauksia eri projekteihin liittyen, joita sitten hallinnossa laskutetaan. Smilehousessa on myös valtuutettu pääasiallisesti 3 eri henkilöä vastaamaan projektien toteutuksista ja niiden hallinnasta. Alla olevassa kuviossa olen kuvannut tarkemmin Smilehousen laskutusprosessia aina asiakaskontaktista laskun muodostamiseen.



Kuvio 7. Smilehousen laskutusprosessi asiakaskontaktista laskun muodostamiseen.

Laskutusprosessi lähtee aina myyjän laatimasta sopimuksesta tai tilauksesta asiakkaan kanssa, joka mahdollisesti hyväksyy tilauksen tai sopimuksen. Kun tilaus tai sopimus asiakkaan kanssa on tehty myyjä ilmoittaa uudesta sopimuksesta tai tilauksesta hallintoon. Myyjät käyttävät asiakkaidensa hallinnassa sekä seurannassa SugarCRM:ää, joka toimii Smilehousen asiakkuudenhallintajärjestelmänä. Sugariin myyjät päivittävät erilaisia tietoja asiakkaistaan, aina osoitetiedoista, kontaktihenkilöihin ja myyntiprojekteihin.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä on myös integroitu Smilehousen käyttämään Sonet - toiminnanohjausjärjestelmään, joten asiakkaiden tiedot päivittyvät aina myös Sonettiin. Sonet toiminnanohjausjärjestelmää käyttää ainoastaan Smilehousen hallintotiimi. Myyjät päivittävät uuden myyntiprojektinsa tiedot asiakkuuden hallintajärjestelmään sekä toimittavat hallintoon paperilla sopimuksen tai tilauksen, jossa on selkeästi kerrottu mistä palvelusta on tehty sopimus tai mitä asiakas on tilannut, sekä tieto siitä kuinka laskutus toteutetaan.

Hallinnossa syötämme tilauksen tai sopimuksen Sonettiin sisään. Sopimusta alamme laskuttamaan aina sopimuksen mukaan, kun taas tilauksen ollessa kyseessä, toimintamalli on pidempi. Kun tilaus on syötetty Sonettiin, syntyy sille tilausnumero, jonka toimitamme tilauksen yhteydessä projektien vastuuhenkilöille, jotka sitten käynnistävät projektin sekä hallinnoivat sen etenemistä ja toteutusta. Tilauksen edetessä projektin vastuuhenkilöt ilmoittavat aina kerran kuussa hallintoon, paljonko jokaista tilausta saa laskuttaa.

Laskun lähetys tapahtui aina ennen verkkolaskutukseen siirtymistä normaaliin tapaan siten, että tulostimme laskun ja kuoritimme sekä toimitimme postiin. Laskun tulostus ja kuoritus vei siten paljon enemmän aikaa sekä oli huomattavasti työläämpää kuin verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen. Myös kustannukset olivat huomattavasti suuremmat. Olen kuvannut aikaisemmin luvussa 2.3.1 Sähköisen laskun edut lähettäjälle, kuviossa 3, tavallisen paperilaskun ja verkkolaskun lähetystä.

Olen luvussa 4.5.2 Verkkolaskutuksen käyttöönoton vaikutukset yritykseen toimintaan, käsitellyt tarkemmin sitä, kuinka yritys nykyään lähettää laskunsa asiakkailleen. Prosessi on muuttunut huomattavasti.

4.1.2 Tausta ja selvitystyö sekä suunnittelu

Ennen verkkolaskutusprojektin varsinaista käynnistämistä Smilehousessa minulle annettiin tehtäväksi perehtyä verkkolaskutukseen perinpohjaisesti, jotta voisin jakaa tietoa myös muille yrityksessä sekä toimia promoottorina ja vastuuhenkilönä verkkolaskutusprojektissa. Perehtyminen oli tärkeää myös siksi, että pystyin esittämään omat näkemykseni, mielipiteeni projektin aikana selkeästi ja yritystä mahdollisimman hyvin tukien, jotta Smilehouse päätyisi

mahdollisimman oikeaan verkkolaskutusratkaisuun. Vastuu projektin läpiviennistä ja onnistumisesta oli lähes täysipainoisesti minulla.

Verkkolaskutukseen perehtyessäni, tutustuin samalla myös erilaisiin verkkolaskutusratkaisuihin, operaattoreihin ja niiden toimintaan sekä yleisesti siihen, mitä vaikutuksia verkkolaskutuksella on Smilehousen toimintaan. Verkkolaskutusratkaisun käyttöönotosta syntyy investointikustannuksia ja se vaatii resursseja. Verkkolaskutusprojekti tuli hyväksyttävä yrityksen johdolla. Verkkolaskutusprojektin hyväksymiseksi keräsin yhteen tietoa sen tuomista vaikutuksista Smilehouse toimintaan, kuten millaisia hyötyjä siitä syntyy yritykselle ja kuinka se tehostaa toimintaamme taloushallinnossa. Projekti hyväksyttiin Smilehouseessa niillä ehdoin, että ylimääräisiä projektiin liittyviä kustannuksia tulisi välttää ja verkkolaskutusratkaisun tulee olla sellainen, että se vastaa yrityksen tarpeita nyt ja myös tulevaisuudessa.

4.2 Verkkolaskutusratkaisun valinta

Projektin hyväksynnän jälkeen aloin tekemään tarkempaa tutkimusta eri verkkolaskutusratkaisuista, jotka sopisivat Smilehouselle. Heti tutkimustyön alussa huomasin, että verkkolaskuoperaattoreiden tarjoamat ratkaisut olivat turhan massiivisia Smilehousen tarpeisiin, sen sijaan pankkien tarjoamat verkkolaskutusratkaisut tuntuivat hyvinkin sopivilta.

Smilehouse halusi käsitellä laskunsa juuri Sonet toiminnanohjausjärjestelmässä. Lähetin tarjouspyynnön vain Rauhala Yhtiöihin ohjelmistoon tarvittavista liittymistä. Lisäksi Rauhala Yhtiöistä kävi esittelemässä erikseen henkilö, joka tutustutti meitä Sonetin mahdollistamiin toimintoihin verkkolaskutukseen liittyen. Lähetin tarjouspyyntöjä lisäksi operaattoreille Nordeaan, Osuuspankkiin, Sampo Pankkiin, Logicaan, Enfoon, Itellaan sekä Opus Capitaan. Opus Capitaan lähetettävä tarjouspyyntöni koski lähinnä pankkien eräsiirtopalvelua, joka on yksi vaihtoehto pankkien tarjoamista verkkolaskupalveluista. Tekemieni tarjouspyyntöjen myötä tapasin vielä erikseen Osuuspankin, Sampo Pankin ja Logican edustajat, jotka esittelivät palveluitaan. Nordea Pankissa minulla oli valmiiksi hyvät kontaktit maksuliikeasiantuntija Paula Metsähaan.

Tutustuin operaattoreiden tekemiin tarjouksiin huolellisesti ja vertailin niitä keskenään. Tekemäni kustannusvertailu Smilehouseessa on liitteenä 6. Tiesin jo etukäteen ennen kuin olin vastaanottanut Enfon, Logican ja Itellan tarjouksia, että nämä tulisivat olemaan turhan kalliita Smilehousen tarpeisiin nähden. Lähetin kuitenkin tarjouspyynnöt näihin yrityksiin, jotta sain mahdollisimman kattavan kuvan verkkolaskuoperaattoreiden tarjoamista palveluista.

Pankeille lähetettävää tarjouspyyntöä laatiessani osasin rajata tarjousta siten, että se käsitti ainoastaan e-laskun eräsiirtona palvelun. Pankki voi tarjota e-laskupalveluita myös verkko-

pankissa käsiteltäväksi. Tutustuessani verkkolaskutukseen ja pankkien tarjoamiin palveluihin, koin kuitenkin verkkolaskun käsittelyn verkkopankissa Smilehousen kohdalla hankalaksi. Smilehousella on kuitenkin käytössään valmis pankkiyhteysohjelma Opus Capita, jossa verkkolaskujen käsittely on vaivattomampaa kuin verkkopankissa. Lisäksi e-laskun käsittely verkkopankkia käyttäen on tarkoitettu yrityksille, joilla lähetettävien laskujen määrä on huomattavasti pienempi kuin Smilehousella. Pankkien tarjoukset olivat lähes yhdenvertaiset keskenään. Palvelut olivat lähes täysin samankaltaiset, ainoastaan hinnoissa sekä pankkien tarjoamien tulo- ja palveluiden kattavuudessa oli pieniä eroavaisuuksia.

Sampo Pankin ja Logican edustajat kävivät yhdessä esittelemässä palveluitaan. Tämä sen vuoksi, että yritykset tarjoavat yhdessä myös kokonaisratkaisua e-laskutukseen yrityksille. Sampo Pankin ja Logican palvelut vaikuttivat hyvin kiinnostavilta sekä kattavilta. Lisäksi Logica on Smilehousen käyttämän Sonet -toiminnanohjausjärjestelmän valmistaja ja siten paras asiantuntija. Logican palveluiden avulla verkkolaskutusratkaisun käyttöönotto olisi ollut varmasti hyvinkin mutkatonta ja helppoa. Kuitenkin Logican kokonaisratkaisu oli Smilehousen verkkolaskutusarpeisiin nähden aivan liian massiivinen. Myös muiden operaattoreiden Itellan ja Enfon tarjoukset olivat hyvin kattavia, mutta ratkaisujen toteuttamisesta syntyvät kustannukset olivat liian suuria Smilehouselle. Näin Smilehousen operaattorin valinta rajautui ainoastaan pankkeihin.

Ennen varsinaista operaattorin valintaa esittelin eri operaattorivaihtoehtot hallintotiimillemme sekä yrityksen johdolle. Kerroin eri vaihtoehtojen ominaisuuksista sekä hyvät että huonot puolet. Lisäksi esitin oman mielipiteeni operaattorin valintaan liittyen ja parhaimmaksi operaattori vaihtoehdoksi Smilehouselle koin Nordean. Perustelin valinnan sillä, että pankin tarjoama verkkolaskutuspalvelu vastasi hyvin Smilehousen tarpeita. Lisäksi Smilehouse on käyttänyt Nordeaa niin sanotusti pääpankkinaan monta vuotta. Valintaani vaikutti myös se, että Smilehousella olisi Nordeassa valmiiksi hyvä kontaktihenkilö, maksuliikenneasiantuntija Paula Metsäaho. Tietoa ja apua ongelmakohtien ratkaisemiseksi olisi siis hyvin helposti ja varmasti tarjolla.

Smilehouse päätyi ehdottamaani ja suosittelemaani ratkaisuun, eli Nordeaan verkkolaskutusoperaattorina. Kun operaattori oli valittu, teimme tarvittavat sopimukset Nordean kanssa verkkolaskujen lähettämiseen liittyen. Hyväksyimme myös Rauhala Yhtiöiden tekemän tarjouksen Sonettiin tarvittavasta lähtevästä laskusta liittymästä. Lisäksi otimme yhteyttä Opus Capitaan ja hyväksyimme niiden tekemän tarjouksen liittyen verkkolaskujen lähettämiseen tarvittavasta eräsiirtopalvelusta. Saimme tarvittavat sopimukset tehtyä Nordean kanssa yhdessä päivässä. Sovimme Sonettiin ja OpusCapitaan tarvittavien liittymien asennusajankohdista Rauhala Yhtiöiden sekä Opus Capitan kanssa melkein saman tien, kun olimme tehneet päätöksen operaattorin valinnasta Smilehousessa.

4.3 Tiedottaminen sekä asiakkaiden verkkolaskuosoitteiden kerääminen

Seuraavaksi aloimme miettiä kuinka saisimme mahdollisimman kattavasti kerättyä kaikki asiakkaiden verkkolaskutukseen tarvittavat osoitetiedot. Laadimme yhdessä Hannan sekä Smilehousen viestinnästä ja markkinoinnista vastaavan henkilön kanssa tiedotteen Smilehousen siirtymisestä verkkolaskutukseen. Käytimme hyödyksi Nordean tarjoamaa tiedotepohjaa, jotta tiedote sisältäisi varmasti kaikki oleelliset asiat verkkolaskutukseen siirtymisestäämme. Tarkistutimme sen jopa Nordeassa, jotta välttyisimme virheellisen tiedotteen tuomasta riskistä. Smilehousen verkkolaskutukseen siirtymisestä kertova tiedote on liitteenä 4.

Tiedotteen myötä asiakkaat ottivat Smilehouseen yhteyttä ja kertoivat verkkolaskujen lähettämiseen tarvittavat tiedot meille, joko sähköpostitse tai sitten puhelimitse. Vastausten määrä yllätti meidät täysin, sillä asiakkaat olivat paljon aktiivisempia kuin olimme odottaneet. Keräsimme kaikki asiakkaiden lähettämät verkkolaskuosoitetiedot exceliin, jonka lähetimme edelleen Nordeaan Paula Metsäaholle tarkistettavaksi. Vaikka Smilehousen laatima verkkolaskutiedote oli mielestäni hyvinkin selkeästi laadittu, aiheutti se kumminkin myös hämminkiä asiakkaillemme. Joillekin asiakkaistamme verkkolaskutus on täysin vieras asia ja he luulivat, että eivät enää saisi lainkaan tavallisia laskuja Smilehouseelta. Tällöin jouduimme selittämään asiakkaillemme, että ne yritykset joilla ei ole vielä valmiuksia vastaanottaa verkkolaskuja sähköisesti, tulisivat saamaan myös jatkossa laskut Smilehouseelta paperilla.

Kiinnostuksemme TIEKEN - tarjoamaan verkkolaskuosoitteistoon oli myös kova, koska epäilimme ennen tiedotteen lähettämistä, että emme kuitenkaan tavoittaisi kaikkia asiakkaita pelkän tiedotteen avulla. TIEKEN verkkolaskuosoitteiston lataaminen yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään mahdollistaa sen, että yritysten verkkolaskuosoitetiedot päivittyvät järjestelmään automaattisesti, ilman yrityskohtaista tietojen päivitystä. Palvelu vaikutti niin helpolta ja aikaa säästävältä, että päätimme tilata verkkolaskuosoitteiston Smilehouseen. Tässä kohtaa teimme kuitenkin koko verkkolaskuprojektimme suurimman virhearvioinnin kun päätimme ladata verkkolaskuosoitteiston Sonet taloushallinnon järjestelmäämme.

Saimme verkkolaskutiedoston nopeasti TIEKELtä tilauksen tehtyämmme. TIEKEN verkkolaskuosoitteisto on muuttunut maksulliseksi palveluksi yrityksille vuodesta 2008 alkaen. Tiedoston lataaminen Sonettiin piti olla hyvin helppoa ja mutkatonta, koska Sonetissa oli valmiina verkkolaskuosoitetiedoston lataamiseen tarvittava liittymä. Tiedoston lataaminen ei kuitenkaan onnistunut niin helposti kuin olimme odottaneet. Smilehousen ostama verkkolaskuosoite-tiedosto päivitetään asiakastiedoissa olevan y-tunnuksen avulla. Ensimmäisten saamiemme ohjeiden mukaan asiakkaiden y-tunnukset tuli olla eri muodossa kuin Smilehousen käyttämä y-tunnus muoto järjestelmässä oli. Muutimme asiakkaidemme y-tunnukset uuteen muotoon. Tä-

hän tarvitsimme tuotannossa työskentelevän ohjelmistoasiantuntijan apua. Y-tunnusten muuttamisen jälkeen TIEKEN verkkolaskuosoitteiston lataaminen ei onnistunut edelleenkään. Selvitimme asiaa Sonet- asiantuntijoiden kanssa yli viikon ajan ja kenelläkään ei ollut antaa heti oikeata vastausta ongelmaamme.

Selvisi myös, että moni yritys ei ole ladannut kyseistä verkkolaskuosoitteistoa taloushallinnon järjestelmäänsä, vaan kerännyt tarvittavat osoitetiedot asiakkailtaan. Jonkun ajan kuluttua saimme tiedon, että y-tunnus tuleekin olla samassa muodossa kuin alkuperäinen Smilehousen käyttämä y-tunnus muoto oli. Lisäksi saimme TIEKELTÄ uuden verkkolaskuosoitetiedoston, sillä saamaamme tiedostoa epäiltiin virheelliseksi. Vihdoin verkkolaskuosoitetietojen lataaminen onnistui.

Nordea Pankin yhteyshenkilömme palattua kesälomiltaan saimme tiedon, että kyseistä osoitteistoa ei olisi kannattanut ladata järjestelmään, koska se sisältää niin paljon virheellistä ja vanhentunutta tietoa. Lisäksi TIEKEN verkkolaskuosoitteisto tukee enemmän sellaisia yrityksiä, jotka eivät käytä pankkiverkkoa verkkolaskujen välittämiseen. TIEKEN verkkolaskuosoitteisto on laadittu lähinnä operaattorikohtaisesti. Tällöin osoitteistossa on vain yrityksen käyttämän operaattorin verkkolaskuosoitetiedot, vaikka yrityksellä olisi mahdollisuus vastaanottaa laskuja myös pankkiverkon kautta. Tätä voidaan selittää sillä, että pankin kanssa tulee tehdä aina yrityskohtainen sopimus, jotta laskuja voidaan lähettää yritysten välillä.

Verkkolaskuosoitteiston lataamisen myötä tarkistutimme lähes jokaisen asiakkaan verkkolaskuosoitetiedot vielä erikseen pankin asiantuntijoiden avulla. Emme kuitenkaan saaneet tarkistuksen myötä päivitettyä kaikkia tietoja ajan tasalle, vaan ongelmia on ilmennyt vielä siinä vaiheessa, kun asiakkaille on lähetetty ensimmäiset verkkolaskut. Olisimme säästäneet huomattavasti enemmän aikaa, jos olisimme päivittäneet vain asiakkaiden lähettämät verkkolaskuosoitteet järjestelmäämme, eikä TIEKEN tarjoamia tietoja.

4.4 Ohjelmistopäivitykset

Päivitimme ohjelmistoistamme ensin Sonetin verkkolaskutusvalmiuteen ja sitten vasta Opus Capitan. Tämä sen vuoksi, että pystyisimme siten Opus Capitan asennuksen yhteydessä varmentamaan sen, että verkkolaskujen lähetys todella onnistuu eräsiirtoa käyttäen. Asennuksen yhteydessä pystyy huomattavasti paremmin selvittämään mahdolliset ongelmakohdat sekä virhetilanteet. Lisäksi pystyimme testaamaan Sonettiin tehtyä liittymäpäivityksen onnistumista ja toimivuutta jo ennen Opus Capitan päivitystä, käyttämällä Smilehousen verkkopankkia.

Sonettiin tarvittavan lähtevät verkkolaskut liittymän asennuksessa Rauhala Yhtiöiden konsultti laittoi tarvittavat ohjaukset kuntoon ohjelmaamme ja testasimme niiden toimivuutta. Tes-

tasimme lähtevät laskut liittymää lähettämällä muutamia testilaskuja niin Nordean tarjoamaan testiyhteykseen, joka pystyy vastaanottamaan verkkolaskuja. Lisäksi lähetimme laskuja Smilehousen sisäisesti, nämä testilaskut saapuivat yrityksiimme muutaman päivän kuluttua testauksesta Nordean tulostuspalvelun avulla.

Testauksemme myötä selvisi, että asennuksen yhteydessä meillä oli jäänyt laskun muotoiluun ja kuvan näyttämiseen tarvittavat ohjaukset Sonettiin tekemättä. Tämä ongelmakohta selvisi heti seuraavana päivänä testauksesta, kun Nordea pankista otettiin yhteyttä Nordean testiyhteykseen lähettämäämme testilaskuun liittyen. Lasku oli saapunut Nordean testiyhteykseen muuten täysin oikeellisesti, paitsi itse laskun kuvan näyttäminen ei ollut onnistunut.

Lisäksi huomasimme konsernin sisäisesti lähettämieni laskujen yhteydessä, että käyttämämme laskupohja ei tukenut tarpeeksi hyvin Nordean e-lasku pohjaa. Laskulla olevat tiedot eivät tulostuneet Nordean käyttämään e-laskupohjaan oikealla tavalla. Tuote ja palvelu nimikkeiden sekä laskulle tulevien erilaisten tekstien muokkaamiseen mahdollisimman hyvin e-laskupohjaa mukailevaksi kului yllättävän paljon aikaa, mutta lopulta saimme laskupohjan mieleisemmeksemme. Smilehousen etuna oli, että yritys käyttää Sonet -taloushallinnon ohjelmaa, joka tukee hyvin pankin käyttämää Finvoicea. Laskupohjan muokkauksen jälkeen, meillä oli Sonet täysin päivitetty verkkolaskuvalmiuteen.

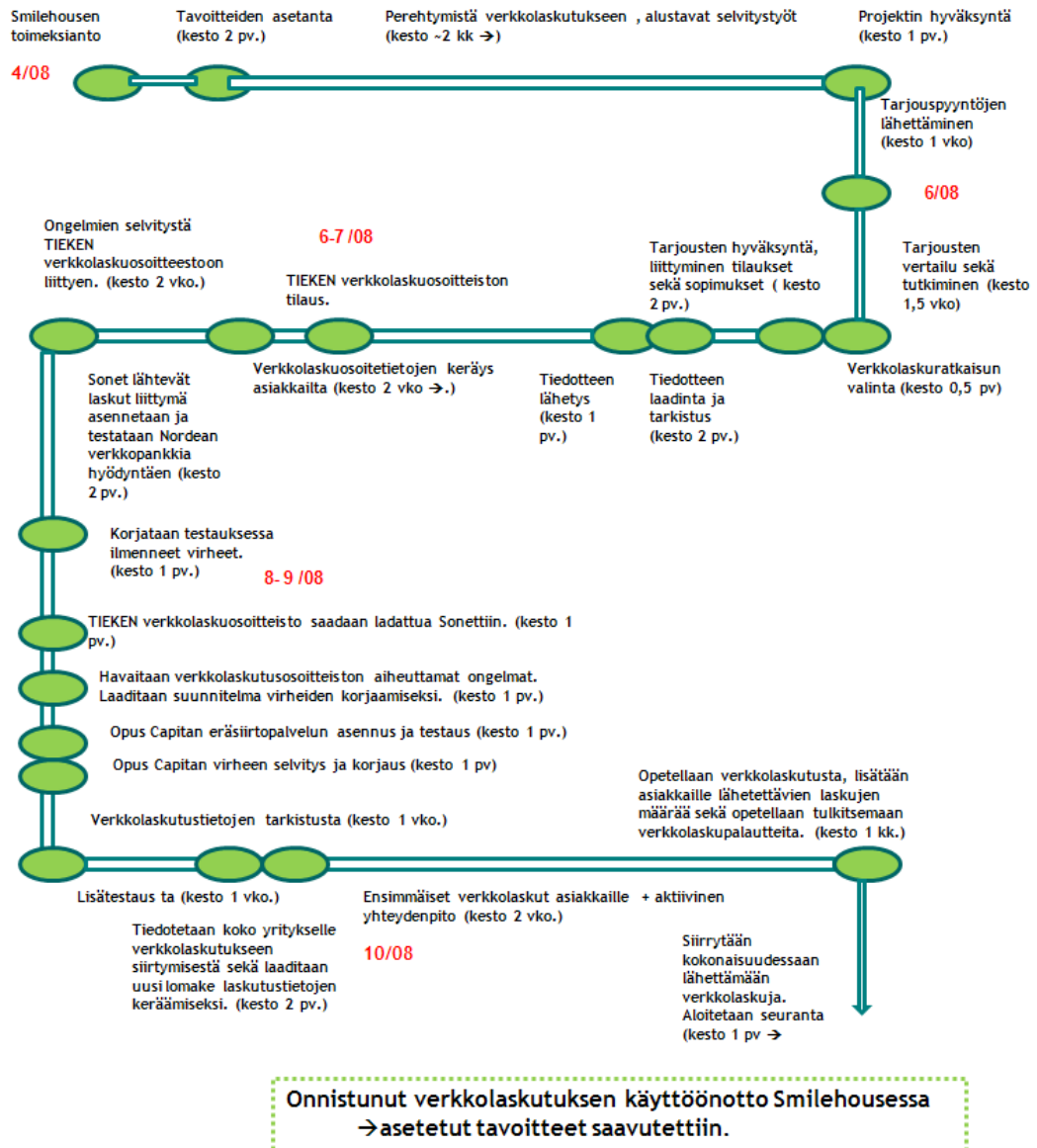
Opus Capitan verkkolaskuvalmius tehtiin Sonetin päivityksen jälkeen. Opus Capitaan päivitettiin verkkolaskujen eräsiirtopalvelu, jonka avulla pystymme lähettämään Sonetissa luomamme e-laskut suoraan Nordea pankin käsiteltäväksi, niin sanotusti vain yhdellä napin painalluksella. Opus Capitan eräsiirtopalvelun asennus kesti alle pari tuntia. Testasimme myös liittymää asennuksen yhteydessä, jolloin kaikki vaikutti toimivan hyvin ja oikeellisesti. Lähetimme muutaman testilaskun jälleen konsernin sisäisesti. Testilaskujen myötä, huomasimme, että laskuissa oli ääkkös ongelma. Tämä korjaantui kuitenkin sillä, että otimme yhteyttä Opus Capitan konsulttiin. Ongelmana oli, että kun lähetimme pankkiohjelmamme avulla laskuja Nordea Pankin käsiteltäväksi, ohjelma ei osannut lukea laskulla olevia ääkkösiä oikein, vaan ne tulostuivat vääränmerkkisinä laskulle. Virhe johtui kuitenkin Opus Capitan asennuksessa tapahtuneesta pienestä huolimattomuudesta, joka saatiin korjattu ilman, että Opus Capitan asentajan tarvitsi tulla uudestaan paikalle.

Opus Capitan asennuksen yhteydessä olimme kokonaan unohtaneet kysyä sitä, kuinka haemme verkkolaskupalautetiedoston käsiteltäväksemme. Yritysten tulee aina laskujen lähettämisen jälkeisenä päivänä noutaa pankkiverkosta verkkolaskupalautetiedosto, joka kertoo ovatko lähetetyt laskut menneet onnistuneesti eteenpäin vastaanottaville yrityksille vai onko lähetys epäonnistunut. Ilman verkkolaskupalautetta yritykset eivät voi tietää onko laskujen lähetys onnistunut vai ei.

Opus Capitan verkkolaskupäivityksen yhteydessä emme olleet käyneet tätä toimintoa läpi lainkaan. Otimme yhteyttä jälleen Opus Capitaan kysyäksimme heiltä kuinka haemme verkkolaskupalautteet. Ilmeni, että asentaja oli kokonaan unohtanut laittaa tämän toiminnon aktiiviseksi Opus Capitaamme. Saimme kuitenkin puhelinyhteyksien avulla asennettua tämän verkkolaskupalautetoiminnon itse ohjelmaamme, ilman että Opus Capitan asentajan olisi tarvinnut tulla paikalle. Ihmettelimme kuitenkin suuresti, että miksi asentaja ei ollut automaattisesti osannut tehdä verkkolaskupalautetoiminnon aktivoimista, koska se kuitenkin kuuluu tärkeänä osana koko Opus Capitan verkkolaskut eräsiirrosta palveluun. Tuleeko asiakas yrityksen osata muistuttaa asentajaa kaikista ohjelmaan tehtävistä päivityksistä?

Opus Capitan kaikkien päivitysten vihdoinkin ollessa kunnossa, oli Smilehouse valmis siirtymään verkkolaskutukseen.

Alla olevassa kuviossa olen kuvannut Smilehousen verkkolaskutusprojektin etenemistä aikajana mallia hyödyntäen.



Kuvio 8. Smilehousen verkkolaskutukseen siirtyminen.

Kuviosta voi havaita, että Smilehousen verkkolaskutusprojekti käynnistyi hyvin harkiten ja rauhallisesti, verkkolaskutukseen perehtyen, ajankohta oli kevät sekä alkukesä 2008. Kesäkuussa 2008 lähetimme operaattoreille tarjouspyynnöt, jonka jälkeen projekti käynnistyi oikein vauhdilla. Kun olimme päättäneet operaattorin sekä verkkolaskuratkaisun aloimme samantien sopia tarvittavia päivityksiä ja keräämään asiakkaiden verkkolaskutukseen tarvittavia tietoja. Saimme sovittua ohjelmistopäivitykset vasta alkusyksyllä, mutta verkkolaskuosoite-

tietoja keräsimme aktiivisesti läpi kesän. TIEKEN verkkolaskuosoitteiston ja sen lataamisen kanssa teimme töitä niin kesällä kuin syksylläkin. Elo- ja syyskuun aikana saimme molemmat ohjelmistot, Sonetin ja Opus Capitan verkkolaskutusvalmiuksiin kokonaisuudessaan, testauksia myöten. Lokakuussa lähetimme ensimmäiset verkkolaskut asiakkaille.

Projekti olisi voinut edetä huomattavasti nopeammin Smilehousessa. Ajankohtana kesä tämäntapaiselle projektille oli hieman huono, koska suurin osa työntekijöistä viettää pitkiä kesälomia ja sen takia jouduimme usein odottamaan vastauksia esittämiimme kysymyksiin. Lisäksi tapaamisten ja päivitysten ajankohtien sopiminen oli hankalaa. Sinänsä kesä oli verkkolaskutusprojektille hyvä ajankohta, koska työaika jäi muiden töiden ohella myös itse verkkolaskutusprojektille. Emme halunneet kiirehtiä verkkolaskutusoprojektin kanssa muutenkaan, koska halusimme tehdä kunnan selvitystyöt ja perehtyä aiheeseen kunnolla. Tämän vuoksi asetimme alun perinkin verkkolaskutukseen siirtymisen tavoitteeksi syksyn 2008. Ja tämä tavoite saavutettiin erittäin hyvin ja onnistuneesti.

4.5 Lopputulokset

Smilehousen sähköisten myyntilaskujen käyttöönottoprojekti onnistui erittäin hyvin ja saavutimme kaikki asettamamme tavoitteemme. Smilehouse oli yrityksenä hyvin motivoitunut koko projektiin ja meillä oli yhdessä Hanna Maskulinin kanssa tarpeeksi resursseja työstää projekti loppuun asti onnistuneesti. Lähdimme viemään projektia eteenpäin suunnitellusti ja aiheeseen hyvin perehtyneenä. Perusteellisesti tekemieni esiselvitysten ja muiden taustatöiden myötä meidän oli helppo viedä projektia eteenpäin aina halutulla tavalla ja oikeaan suuntaan, myös suurilta virheiltiltä vältyttiin.

Ainoa hieman suurempi ja lisätyötä aiheuttanut asia koko projektin aikana oli TIEKEN verkkolasku-osoitteiston lataaminen Sonettiin. Opimme kuitenkin tekemämme virheratkaisun myötä myös paljon uutta verkkolaskuosoitteista, välittäjä tunnuksesta sekä verkkolaskutuksen liittyvistä sopimuksista, kun jouduimme päivittämään asiakkaiden osoitteita useampaan kertaan sekä tarkistamaan niitä. Osasimme valita juuri oikean verkkolaskutusratkaisun Smilehouselle. Lisäksi Smilehousella oli muutenkin hyvät valmiudet verkkolaskutukseen siirtymiseksi Sonetin sekä Opus Capitan myötä, sillä molemmat ohjelmat tukevat hyvin Finvoice-verkkolaskuaineistoa. Smilehousen Nordean tukihenkilö verkkolaskutukseen liittyen oli myös suureksi avuksi koko projektin ajan. Saimme häneltä paljon tietoa, tukea sekä neuvoja kuinka missäkin tilanteessa ja projektin edetessä tulee toimia.

4.5.1 Ongelmakohta verkkolaskutuksen käyttöönotossa

Smilehousen verkkolaskujen lähettämiseen siirtyminen tapahtui suhteellisin vähäisin ongelmin. Suurena apuna verkkolaskujen siirtymisessä niin neuvonantajana kuin ongelmien selvittämisessä on ollut Nordea Pankin maksuliikenne asiantuntija Paula Metsäaho.

Vaikka verkkolaskutuksesta puhutaan paljon ja monet yritykset käyttävät sitä tai ovat ainakin siirtymässä siihen jollakin aikavälillä, on aihe silti hyvin tuntematon niin itse verkkolasku palveluidentarjoajille kuin käyttäjille. Oikeista asiantuntijoista on suuri pula niin ohjelmisto, operaattori kuin yrityspuolella. Smilehousen verkkolaskutusprojektissa törmäsimme asiantuntumuksen puutteeseen useaan kertaan. Jopa verkkolaskuohjelmistoja päivittäin asentavat asiantuntijat eivät osanneet vastata ongelmakohtiin välittömästi, vaan aina asiaa jouduttiin selvittämään mutkien kautta. Kysymyksiin ei saatu heti oikeata vastausta tai sitä ei tuntunut olevan lainkaan. Projektin myötä huomasimme myös, että saimme eri tietoa toisesta paikasta kuin taas toisesta kerrottiin.

Tietämättömyyttä voidaan selittää osin sillä, että yritykset käyttävät hyvin erityyppisiä ratkaisuja sekä ohjelmistoja verkkolaskutuksessaan, joten hyvien asiantuntijoiden tulisi tietää lähes kaikki erilaisista taloushallinnon ohjelmistoista sekä operaattoreiden toimintavoista.

Eryteisesti verkkolaskutuspalveluita myyvät henkilöt niin operaattori kuin ohjelmistoyrityksissä ovat hyvinkin tietämättömiä verkkolaskutuksesta. Heillä ei välttämättä ole lainkaan tietoa siitä pystyykö heidän myymänsä tuotteet käytännössä toimimaan yritysympäristössä, jolle he sitä tarjoavat. Ongelmakohdat ilmentyvät vasta siinä vaiheessa, kun ohjelmaa aletaan asentamaan yritykseen.

Smilehousella kävi hyvä tuuri juuri näissä tilanteissa, koska olimme selvittäneet lähes kaikki vaatimukset ennen varsinaisia ohjelmistopäivityksiä tai asennuksia. Pieniä ongelmakohtia ilmeni asentajien ottaessa yhteyttä yritykseemme sopiakseen asennusajasta sekä tarkentamalla yrityksemme tietoja päivitykseen tai asennukseen liittyen. Mutta kaikki ongelmakohdat selvisivät kuitenkin pienellä vaivalla, ennen asennusta, jotka toteutuivat suhteellisen onnistuneesti kaikki.

Tässä piilee kuitenkin suuri riski niille yrityksille, jotka eivät ota valmiiksi selvää erilaisista ohjelmistovaatimuksista ennen varsinaista tilausta sekä asennusta. Tilattu palvelu voi jäädä kokonaan asentamatta tai se ei tule vastaamaan sitä mitä yritys on siltä olettanut. Syntyy turhia lisäkustannuksia, jotka voivat nousta hyvinkin mittaviksi.

4.5.2 Sähköisen laskun käyttöönoton vaikutukset yrityksen toimintaan

Smilehousen asettamat tavoitteet verkkolaskutukseen liittyen täyttyivät täysin. Projekti pystyttiin toteuttamaan aikataulussa sekä ilman lisäkustannuksia ja -investointeja. Laskutusta on helpompi ja huomattavasti nopeampi toteuttaa kuin aikaisemmin.

Smilehousessa verkkolaskutuksen käyttöönoton myötä työaika säästöt ovat merkittäviä. Esimerkkinä saavutetuista työaika säästöistä voidaan mainita, että aikaisemmin Smilehousessa kului kerran kuukaudessa tehtävään sopimuslaskutukseen lähes 1,5 työpäivää. Nyt verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen sopimuslaskutukseen menee ainoastaan 0,5 työpäivää. Pelkätään sopimuslaskutuksesta syntyvä työaikasäästö on siten arviolta 12 työpäivää vuodessa. Työaikasäästö on todellisuudessa kuitenkin vielä suurempi, kun huomioitaisiin asiakkaiden tilauksiin sekä erinäisiin projekteihin liittyvä laskutus ja siihen kuluva työaika. Merkittävin työaikasäästö syntyy juuri laskujen tulostamisen, kuorittamisen ja postittamiseen liittyvien toimintojen poisjännistä.

Verkkolaskun myötä posti-, tulostus ja kuoritus kustannukset ovat pienentyneet merkittävästi. Paperia ei kulu lainkaan laskujen tulostamiseen, mikä on merkittävä säästö Smilehousen paperinkulutuksessa. Arvioimme, että yksi yrityksen omalla logolla varustettu kirjekuori maksaa noin 0,34 senttiä kappaleelta. Kun laskuja ei enää verkkolaskun myötä tarvitse lähettää asiakkaille kirjeitse, on kustannussäästö merkittävä. Smilehouse lähettää vuosittain arviolta 2800 laskua asiakkailleen ja lähetettävien laskujen määrä vain kasvaa vuosittain. Tällöin voi karkeasti laskea, että kirjekuorista syntyvä säästö Smilehouselle on noin 952 euroa vuodessa. Kustannussäästöjä syntyy Smilehouselle myös postituskuluista. Toisessa luokassa lähetettävän kirjeen postitus maksaa 0,49 senttiä kappaleelta. Postituskuluissa Smilehouse säästää siten vuodessa arviolta 1372 euroa.

Alla olevassa taulukossa on lyhyt yhteenveto verkkolaskun ja tavallisen paperilaskuun liittyvistä kustannuksista Smilehouseessa. Lisäksi taulukossa on laskettu, paljon Smilehouseelle syntyy kustannussäästöä verkkolaskun käytöstä verrattuna paperiseen laskuun, mikäli huomioidaan ainoastaan laskun materiaali ja postituskulut.

Verkkolaskun hinta kpl	€	
Lähtevä lasku / kpl	0,20	
Paperilaskun tulostus ja postitus	0,75	
Paperilaskun hinta kpl	€	
paperi	0,01	
kirjekuori	0,34	
postitus	0,49	
yhteensä	0,84	
Verkkolaskutuksesta syntyvät kustannukset	€	
40 % verkkolaskuina	1120	224,00
60 % paperilaskuina	1680	1260,00
yhteensä	2800	1484,00
Kustannukset ennen verkko-		
laskutukseen siirtymistä	$2800 * 0,84 =$	2352,00
SYNTYNYT SÄÄSTÖ		-868,00

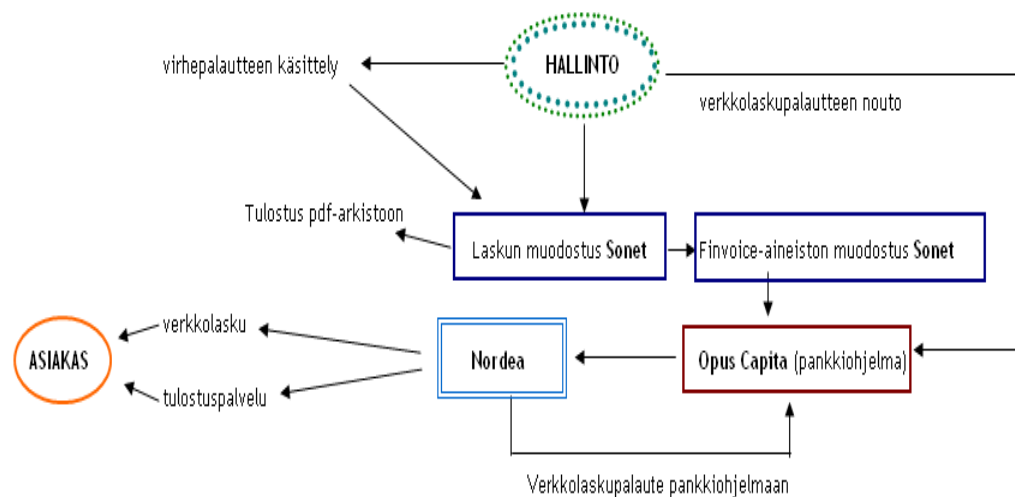
Taulukko 2. Verkkolaskutuksen käyttöönoton myötä syntyvät kustannussäästö Smilehouseessa.

Mikäli Smilehouseelle syntyviä säästöjä verkkolaskutukseen siirtymisen myötä arvioitaisiin yrityksen lähettämän 2800 laskun kappalemäärälle, syntyvä kustannussäästö olisi noin 868 euroa vuodessa. Tässä kustannussäästössä ei ole huomioitu lainkaan työaikaan liittyvää kustannussäästöä. Laskelmissa on arvioitu, että Smilehouse pystyy lähettämään kaikista lähettämistään laskuista arviolta 40 % aitoina verkkolaskuina ja loput 60 % siirtyy Nordean tarjoamaan tulospalveluun, jossa laskut tulostetaan sekä postitetaan Smilehousen asiakkaille.

Kokonaisuudessaan myös Smilehousen asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä yrityksen siirtymisestä lähettämään laskunsa sähköisesti. Laskujen kierrätys, hyväksyntä, käsittely sekä laskun suorittaminen Smilehouseelle, ovat nopeutuneet huomattavasti ainakin Smilehousen suurilla asiakkailla, joilla on käytössään sähköinen ostolaskujen käsittelyjärjestelmä. Smilehouse haluaa tarjota parhaita mahdollista palvelua asiakkailleen ja erityisesti yritys haluaa panostaa suuriin asiakkuuksiin. Verkkolaskutuksen käyttöönoton myötä Smilehouse pystyy entistä parem-

min palvelemaan asiakkaitaan ja erityisesti suuria asiakasyrityksiä, jotka vastaanottavat mieluiten laskut juuri verkkolaskuina. Yritys on kokonaisuudessaan tyytyväinen projektin lopputulokseen ja sen tuomiin hyötyihin, joita ovat kustannussäästöt, entistä parempia asiakaspalvelu sekä tehokkaampi toiminta.

Alla olevassa kuviossa olen kuvannut vielä Smilehousen tämänhetkistä laskutusprosessia aina laskun muodostamisesta laskun lähettämiseen asiakkaalle. Olen luvussa 4.1.1 laskutusprosessi Smilehousessa, kuviossa 7 käsitellyt tarkemmin Smilehousen laskutusprosessin aikaisempia vaiheita, jotka ovat edelleen samat verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeenkin.



Kuvio 9. Smilehousen laskutusprosessi verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen.

Smilehousessa laskun muodostaminen tapahtuu Sonet -toiminnan ohjausjärjestelmää käyttäen. Muodostamme laskun, joko asiakkaan tilauksesta tai sitten laskutamme sopimuksen mukaan. Laskun muodostamisen jälkeen hyväksymme ja tulostamme laskun pdf-muotoon sähköiseen arkistoon. Tämän jälkeen muodostamme Finvoice aineiston hyväksytyistä ja arkistoiduista laskuista Sonet-toiminnanohjausjärjestelmässä. Finvoice laskuaineiston voi muodostaa joko yhdestä laskusta tai sitten useasta eri laskusta yhdellä kertaa. Finvoice laskuaineisto lähetetään operaattorillemme Nordeaan pankkiohjelma Opus Capitan eräsiirtopalvelua käyttäen. Finvoice laskuaineistoja voi lähettää Nordeaan myös useita kertoja päivässä. Nordea välittää laskut eteenpäin asiakkaille, joko verkkolaskuina tai sitten kirjeitse.

Smilehouse ei tulosta eikä postita enää muita laskuja, kuin liitetiedoston vaatimat laskut itse. Kaikki muu laskutus tapahtuu sähköisesti. Nordea toimittaa päivittäin mahdollisen verkkolaskupalauteaineiston pankkiohjelma Opus Capitaan. Verkkolaskupalaute muodostuu aina vain siinä tapauksessa, jos lähetetty Finvoice-aineisto on virheellistä ja laskua ei ole voitu toimit-

taa asiakkaalle. Noudamme verkkolaskupalautteen päivittäin varmistaaksemme sen, että kaikki laskut menevät varmasti perille asiakkaille. Jos verkkolaskupalaute on muodostunut, käsittelemme ja selvitämme mistä virhe on johtunut ja lähetämme laskun uudestaan asiakkaalle korjatuin tiedoin. Virhepalautteiden käsittely on verkkolaskutukseen siirtymisen jälkeen hyvinkin työlästä, mutta se tasaantuu nopeasti käyttöönoton jälkeen, kun laskujen lähettäminen rutinoituu ja mahdolliset virheet on kerran jo korjattu.

4.5.3 Kehittämisehdotukset

Myyntilaskujen sähköistämiprojektin myötä muutimme yrityksen käyttämää sopimuskäytäntöä asiakkaan kanssa siten, että myyjien käyttämään sopimus pohjaan kuuluu osana laskutusyhteystietolomake. Asiakkaan tulee täyttää kaikki laskutukseen tarvittavat tiedot yhdessä myyjän kanssa sopimusta allekirjoitettaessa. Laskutusyhteystietolomakkeen avulla Smilehouse saa heti oikeat ja riittävät tiedot laskutukseen liittyen, kuten laskutuksen yhteyshenkilön nimen, laskutusosoitteen, mahdollisen verkkolaskuosoitteen ja muut sähköisten myyntilaskujen lähettämiseen tarvittavat tiedot. Aikaisemmin yrityksellä on ollut juuri ongelmana se, että uusissa sopimuksissa ei ole ollut riittäviä tietoja laskutukseen liittyen, vaan ne ovat olleet selvästi puutteelliset. Lisäksi verkkolaskujen lähettäminen on nostanut yrityksen taloushallinnon sähköistämistä nykyaikaisempaan suuntaan. Verkkolaskujen sähköinen lähettäminen on ensi askel yrityksen muun taloushallinnon sähköistämisessä.

Myyntilaskujen sähköistämiprojekti antoi myös uutta tuulta Smilehouse Oy:n ja tytäryhtiön Louhi Net Oy:n aloittamassa eri laskutusjärjestelmien yhdistämiprojektissa. Louhi Net Oy käyttää Sonetin lisäksi laskutusjärjestelmänään kahta muuta järjestelmää, jotka yhdistetään projektissa Sonetin laskutusjärjestelmään. Louhi Net Oy:lla on paljon kuluttaja ja pienyritysasiakkaita, joille yritys on erikseen postittanut tai sähköpostin liitteenä lähettänyt suuria massalaskutuksia. Laskutusjärjestelmien yhdistymisen myötä laskujen lähettäminen on varmempaa, turvallisempaa, halvempaa ja nopeampaa. Smilehouse Oy:n ja Louhi Net Oy:n laskutusprosessien yhdentyessä syntyy synergiaa yrityksille, kun kaikki laskutus toteutetaan samasta järjestelmästä ja samalla tulee kaikki konsernin laskut lähtemään sähköisinä. Louhi Net Oy:lla on myös suuri joukko kuluttaja-asiakkaita yritysasiakkaiden lisäksi. Tämä vaatii siten myös uutta erillistä projektia kuluttajaverkkolaskutukseen siirryttäessä, sekä Smilehousen tulee huomioida laskutusvolyymeiden merkittävä kasvu.

Smilehouse aloitti taloushallinnon sähköistämisen juuri verkkolaskujen lähettämällä. Seuraava askel on ostolaskujen vastaanottaminen, niiden kierrätys sekä arkistointi. Tämä projekti on vielä kesken. Smilehouse on päivittänyt jo Sonet - toiminnanohjaus järjestelmän sekä pankkiohjelma Opus Capitan sähköisten ostolaskujen vastaanottovalmiuteen. Sähköisten ostolaskujen kierrätysjärjestelmän käyttöönottoa, tai arkistointia ei ole vielä toteutettu Smile-

housessa. Lisäksi Smilehouse ei hankkinut ostolaskujen sähköistämiseen tarvittavaa skanneria, jonka avulla myös paperilla saapuvat ostolaskut voitaisiin käsitellä sähköisesti. Projekti tul-
laan kuitenkin toteuttamaan loppuun saakka kevään 2009 aikana. Toimin myös tässä projek-
tissa päävastuuhenkilönä.

5 Kuinka onnistua sähköisen laskutuksen käyttöönotossa?

Tämän osion tarkoituksena on kertoa kuinka yritysten tulisi toimia, jotta sähköisen laskutuk-
sen käyttöönotto onnistuisi mahdollisimman hyvin. Sähköinen laskutus on hitaasti levinnyt yri-
tysten käyttöön. Tähän löytyy monia eri tekijöitä, joihin yritysten on tartuttava, jotta sähköi-
nen laskutusta pystytään edistämään yritysmaailmassa. Sähköinen laskutus on edistynyt pal-
jon jo viime vuosina, koska ilmenneitä ongelmia on alettu selvittämään ja yhteistyötä yritys-
ten ja operaattoreiden välillä on verkkolaskutuksen edistämiseksi lisätty.

5.1 Verkkolaskutukseen siirtymisen tärkeimmät elementit

Verkkolaskutuksen käyttöönotossa tärkeimpinä elementteinä voidaan pitää yrityksen motivaai-
tiota, perehtymistä verkkolaskutukseen sekä viestintää ja tiedottamista. Olen nostanut nämä
kolme asiaa esille läpi opinnäytetyön ja pidän niitä itse tärkeimpinä elementteinä, kun yritys
lähtee toteuttamaan verkkolaskutusprojektiaan. Kun nämä elementit pidetään mielessä läpi
verkkolaskutusprojektin, on projektin lopputulos todennäköisesti onnistunut.

5.1.1 Motivaatio

Yritykset jotka harkitsevat verkkolaskutukseen siirtymistä tulee olla hyvin motivoituneita
verkkolaskuprojektiin ja sen läpiviemiseen onnistuneesti. Yrityksen motivaatio on oltava kun-
nossa sekä organisaation että johon tuki hankkeelle (Suomalainen, 2008).

Verkkolaskutuksen käyttöönotto on aina projekti, joka sitoo henkilökuntaa ja muuttaa yrityk-
sen prosesseja huomattavasti. Projektiin tulee varata riittävästi resursseja, sitä ei tule to-
teuttaa muiden töiden ohella. Verkkolaskutus tarjoaa yrityksille monia mahdollisuuksia ja sitä
voidaan toteuttaa monella tavoin. Yrityksen tulee verkkolaskutukseen siirryttäessä miettiä
tarkkaan miten se haluaa toteuttaa verkkolaskutukseen siirtymisensä ja mitä vaatimuksia yri-
tys haluaa asettaa sen toteuttamiseksi. (Louho, 2008; Sairanen, 2008.)

Erityisen tärkeää on myös, että koko yritys sitoutuu sähköiseen laskutukseen ja muuttavat
tarvittaessa toimintatapojaan sen mukaisiksi, eikä vain ainoastaan laskujen parissa työskente-
levät. Esimerkkinä voidaan mainita sellaiset henkilöt, jotka ovat tekemisissä yrityksen asiak-
kaiden tai toimittajien kanssa, tulisi toimia niin sanotusti viestinviejänä siinä, että yrityksellä

on mahdollisuus vastaanottaa tai lähettää laskunsa sähköisesti. Verkkolasku voi toimia myös myyntivalttina. Monet suuret yritykset vastaanottavat mielellään laskunsa sähköisinä, koska niiden käsittely on paljon nopeampaa ja helpompaa kuin tavallisten paperilaskujen, jotka asiakkaan tulee skannata järjestelmäänsä kierrätystä sekä hyväksyntää varten. (Sairanen, 2008; Metsäaho, 2008; Suomalainen, 2008.)

Verkkolasku tuo monia mahdollisuuksia yrityksen eri toimintojen sähköistämiseksi ja tehostamiseksi. Tämän vuoksi yrityksen motivaatio toteuttaa ja edistää verkkolaskutusta on tärkeää. Projekti kannattaa toteuttaa huolellisesti, koska usein verkkolaskutus johtaa myös muihin yrityksen toimintaprosessien sähköistämiseen. Esimerkkinä voidaan mainita tilaus-, toimitus- ja varastonhallinnan sähköistäminen, yhdessä verkkolaskun kanssa, on lähellä jo tavoiteltua täysautomaatiota yrityksessä. (Louho, 2008; Jokinen, 2008.)

5.1.2 Perehtyminen verkkolaskutukseen

Yrityksen tulee perehtyä verkkolaskutukseen. Verkkolaskutus termistö sekä toiminta ovat hyvinkin vaikeasti ymmärrettävää, mikäli siihen ei tutustu tarpeeksi hyvin ennen siihen siirtymistä. Myös suurimmat virhetilanteet voidaan välttää, kun yrityksellä on tietämys verkkolaskutuksen perusteista. Verkkolaskutus on aiheena hyvin laaja ja siinä on monia yksityiskohtia joihin tutustuminen vie aikaa. Vuosiakin verkkolaskutuksen parissa työskennelleet henkilöt eivät läheskään tunne kaikkia verkkolaskutukseen liittyviä perusteita. (Metsäaho 2008; Haapaniemi 2008.)

Tämän vuoksi yrityksen kannattaa perehdyttää yksi tai osa henkilökuntaansa verkkolaskutukseen mahdollisimman perinpohjaisesti sekä vastuuttaa jollekin henkilölle verkkolaskutusprojektin vetovastuu. Tällöin muut verkkolaskutuksen parissa työskentelevät voivat tukeutua valtuutettuun henkilöön, jolla on tuorein ja paras tieto sekä kontaktit ohjelmistotarjoajiin ja operaattoreihin. Lisäksi yrityksen kannattaa osallistua erilaisiin ohjelmistotoimittajien ja operaattoreiden pitämiin tilaisuuksiin, joissa kerrotaan aina ajankohtaista tietoa verkkolaskutuksesta ja sen vaikutuksista yrityksen toimintaan. (Jokinen 2008; Metsäaho 2008; Sairanen 2008.)

Ilman tarkkaa suunnitelmaa voi sanoa, että verkkolaskutusprojekti tulee epäedulliseksi itse yritykselle. Kun verkkolaskutuksen asettamat vaatimukset ja tavoitteet on asetettu ja määritetty, voidaan yritykselle valita sopivin vaihtoehto ja ratkaisu verkkolaskutuksen toteuttamiseksi. (Haapaniemi 2008; Sairanen 2008; Louho 2008.) Ilman tätä oikean ratkaisun valinta on hyvinkin epätodennäköistä. Projekti tulee suunnitella alusta loppuun. Luvussa 5.2 Verkkolaskutusratkaisun käyttöönottoprosessina, olen käsitellyt verkkolaskutuksen käyttöönottoa vai-

heittain. Yrityksen tulee minun näkemykseni mukaan käydä kaikki nämä osaprojektit lävitse, jotta verkkolaskutukseen siirtyminen olisi mahdollisimman sujuvaa ja onnistunutta.

Projektin eteenpäin vieminen tulee olla johdonmukaista sekä helposti etenevää ja ilman hyvää suunnitelmaa se ei tule onnistumaan. Ilman suunnittelua projektista kuin projektista tulee hyvin huonosti hallittu ja sekava. (Suomalainen 2008.) Esimerkkeinä voin mainita seuraavia ongelmakohtia joita on esiintynyt huonosti toteutetuissa verkkolaskutusprojekteissa:

- verkkolaskutukseen siirtymisestä kertovat tiedotteet unohdetaan lähettää tai ne lähetetään virheellisinä
- valitaan väärä operaattori ja ohjelmistotoimittaja, koska yrityksen asettamiin vaatimuksiin ja tarpeisiin ei perehdytä tarpeeksi
- ohjelmistot päivitetään väärässä järjestyksessä, jolloin erilaisia päivityksiä joudutaan tekemään useamman kerran
- yrityksen sisällä ei ole henkilöä, joka toimisi verkkolaskutuksen vastuuhenkilönä, seurauksena on, että yrityksessä kukaan ei tiedä verkkolaskutuksesta kovinkaan perinpohjaisesti, jolloin ilmenneitä ongelmia ei osata ratkaista yrityksen sisällä lainkaan
- yrityksen henkilöstö ei motivoitu uuteen toimintamalliin, vaan laskutuksen toteuttaminen koetaan hankalaksi ja epäluotettavaksi, jolloin laskuja ei lähetetäkään sähköisesti, vaikka ohjelmistot sen mahdollistaisivat

Hyvällä suunnitelmalla kaikki nämä ongelmakohdat pystytään välttämään. (Metsäaho 2008.)

5.1.3 Tiedottaminen ja viestintä

Tiedottamisen ja viestinnän tärkeyttä on korostettava verkkolaskutusprojekteissa. Luvussa 3.3.3 Verkkolaskujen lähettämiseen siirtyminen ja siitä tiedottaminen, olen käsitellyt yrityksen sisäistä sekä ulkoista tiedottamista ja viestintää. Tehokas viestintä sekä tiedottaminen ovat yksi tärkeimmistä tekijöistä, kun puhutaan onnistuneesta verkkolaskutuksen käyttöönotosta (Louho 2008). Kommunikaatiolla ja tiedottamisella niin talon sisällä kuin ulkopuolellakin on havaittu olevan vahva korrelaatio onnistumiseen ja erityisesti nopeaan verkkolaskujen yleistymiseen, korostaa Suomalainen (Suomalainen 2008).

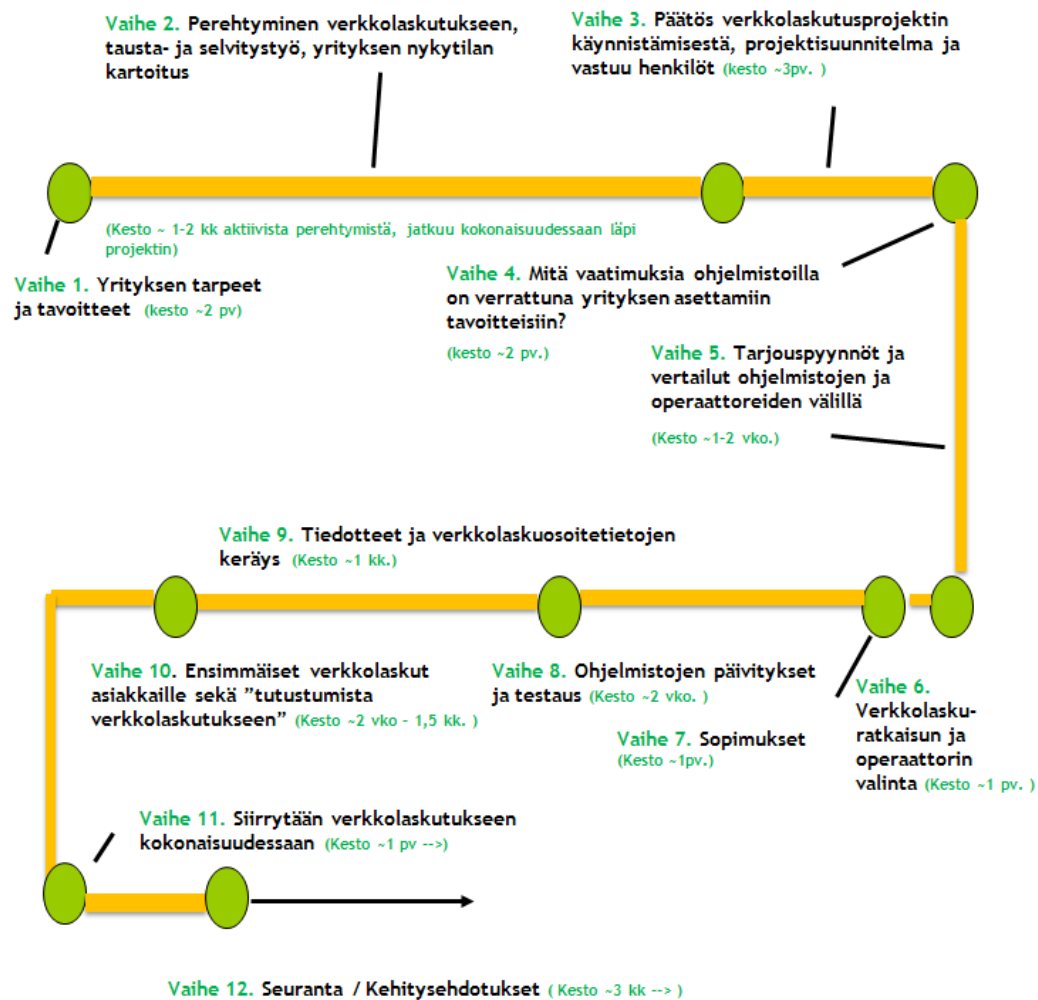
Jos yritys lähettää asiakkailleen virheellistä tietoa sisältävän tiedotteen, vaikeuttaa se verkkolaskutukseen siirtymistä huomattavasti. Yritykset päivittävät tiedotteen saatuaan virheellisesti kerrotut verkkolaskuosoitetiedot, välittäjätunnukset, ovt-tunnukset sekä muut tiedot järjestelmänsä ja tästä seuraa, että verkkolaskut eivät kulje yritysten välillä onnistuneesti. Tämä taas aiheuttaa turhaa selvitystyötä paljon, kun tietoja joudutaan korjaamaan yrityskohteisesti uudestaan. (Metsäaho 2008.)

Näkyvä tiedottaminen on myös tärkeää. Tällä hetkellä verkkolaskutuksessa on ilmennyt yhdeksi ongelmaksi se, että yritykset eivät välttämättä aina edes tiedä että asiakas pystyy vastaanottamaan laskut sähköisesti tai lähettämään niitä. Laskut ovat niin pitkään kulkeneet yritysten välillä paperisina, että uuteen toimintamalliin siirtyminen vaatii aikaa ja hyvää tiedon kulkua yritysten välillä. (Metsäaho 2008; Sairanen 2008.) Myös yrityksen sisäinen viestintä on tärkeässä roolissa ja sitä ei saa unohtaa. Yrityksessä kaikilla tulee olla tiedossa se, että yritys pyrkii lähettämään tai vastaanottamaan kaikki laskunsa sähköisesti. Tällöin henkilöt jotka ovat tekemisissä toimittajien ja asiakkaiden kanssa pystyvät heti kertomaan asiasta eteenpäin laskuja vastaanottaviin tai lähetettäviin yrityksiin. Tämä taas edistää tietoisuutta verkkolaskutusmahdollisuuksista yritysten välillä. (Suomalainen 2008.)

5.2 Verkkolaskutusratkaisun käyttöönotto prosessina

Olen luvussa 3 Verkkolaskutuksen käyttöönotto yrityksessä kuvannut verkkolaskutukseen siirtymistä vaiheittain. Verkkolaskutukseen siirtymistä ei voida toteuttaa jokaisessa yrityksessä läheskään samalla tavalla, koska yritysten toimintamallit, ohjelmistot, prosessit ja verkkolaskutusprojektille asetetut tavoitteet poikkeavat aina yritysakohtaisesti toisistaan.

Olen jakanut sähköisen myyntilaskutuksen käyttöönotto prosessin kahteentoista eri vaiheeseen, jotka yrityksen tulee mielestäni käydä läpi verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin onnistumiseksi. Alla olevassa kuviossa olen kuvannut vielä yhteenvetona aikajanaa hyödyntäen sähköisten myyntilaskujen lähettämiseen siirtymistä yrityksessä.



Kuvio 10. Prosessikuvaus sähköisten myyntilaskujen käyttöönotosta yrityksessä.

1. Ensimmäinen vaihe on yrityksen tarpeiden ja tavoitteiden asettaminen verkkolaskutukseen siirtymiseksi. Eli mitä tavoitteita yritys haluaa verkkolaskutukselle asettaa ja mitä tarpeita yrityksellä on verkkolaskutusta ajatellen?
2. Toinen vaihe on verkkolaskutukseen perehtyminen. Verkkolaskutuksessa ja sen käyttöönotossa on monia eri yksityiskohtia, joista yrityksen tulee olla tietoinen ennen verkkolaskutukseen siirtymistä. Tämän lisäksi yrityksen on tärkeää tehdä nykytilan kartoitus, jonka tarkoituksena on selvittää, mitä yrityksen tulee tehdä, jotta verkkolaskutusta voidaan lähteä toteuttamaan yrityksen asettamien tavoitteiden ja tarpeiden mukaisesti?
3. Kolmas vaihe on päätös siitä, että aloitetaanko verkkolaskutusprojekti vai siirretäänkö verkkolaskutusprojektin käynnistämistä joskus myöhemmin tulevaisuudessa toteutettavaksi. Mikäli yritys päättää käynnistää verkkolaskutusprojektin, tulee yri-

tyksen tehdä projektisuunnitelma sekä päättää projektille vastuuhenkilöt. Tämän jälkeen projektin osalliset lähtevät viemään verkkolaskutusprojektia eteenpäin.

4. Projektin käynnistämisen jälkeen tarkennetaan vielä ohjelmistojen asettamat vaatimukset verkkolaskutukselle perinpohjaisesti, jotta verkkolaskutusratkaisun valinta olisi mahdollisimman helppoa.
5. Viides vaihe on eri verkkolaskutusratkaisuiden ja operaattoreiden vertailu. Verkkolaskutusratkaisuiden ja operaattoreiden vertaaminen on helpointa toteuttaa lähettämällä tarkasti laaditut tarjouspyynnöt ohjelmistotoimittajille ja operaattoreille. Tarjouspyynnöt tulee laatia hyvin huolellisesti. Olen käsitellyt tarkemmin tarjouspyynnön laatimista sekä sen sisältöä luvussa 3.3.1 Operaattorin valinta, lisäksi liitteessä 2 on TIEKEN laatima tarjouspyyntömalli, mikä mielestäni antaa hyvän kuvan siitä, mitä hyvän tarjouspyynnön tulisi sisältää.
6. Kuudes vaihe on verkkolaskutusratkaisun valinta, joka tulee tehdä hyvin huolellisesti. Tämän vuoksi eri verkkolaskutusratkaisuiden ja operaattoreiden vertaaminen sekä perehtyminen yleisesti verkkolaskutukseen on tärkeää tehdä ennen varsinaista päätöstä.
7. Seitsemäs vaihe on sopimukset. Yrityksen tulee tehdä sopimukset ja sopia jatkotoimenpiteistä projektin eteenpäin viemiseksi niin ohjelmistotoimittajien ja operaattoreiden kanssa.
8. Sopimusten teon jälkeen yrityksen tulee päivittää ohjelmistonsa verkkolaskutusvalmiuteen. Yritysten toiminnanohjausjärjestelmiin ja pankkiohjelmiin asennetaan usein erilaisia liittymiä, jotka mahdollistavat verkkolaskujen lähettämisen. Ohjelmistotalojen asiantuntijat tulevat yleensä yrityksiin tekemään tarvittavat asennus ja päivitystyöt. Ohjelmistopäivitysten suunnittelu ja aikataulutus on erityisen tärkeää, jotta ohjelmiston uutta ominaisuutta voidaan testata heti asennuksen yhteydessä.
9. Yhdeksäs vaihe, eli tiedottaminen sekä verkkolaskutusosoitteiden kerääminen voidaan käynnistää heti, kun yritys on tehnyt tarvittavat sopimukset ohjelmistotoimittajien ja operaattoreiden kanssa. Yrityksen tulee kerätä asiakkaidensa verkkolaskutusosoitetiedot sekä muut laskulle vaadittavat tiedot, joita vastaanottava yritys tarvitsee vastaanottaakseen laskun sähköisesti omaan taloushallinnonjärjestelmäänsä. Yrityksen kannattaa lähettää verkkolaskutukseen siirtymisestä kertova tiedote asiakkailleen niin sähköisesti kuin kirjeitse. Lisäksi yrityksen kannattaa vielä henkilökohtaisesti varmistaa mahdollisimman monelta asiakkaalta, onko heillä valmiuksia vastaanottaa laskuja sähköisesti. Olen käsitellyt tarkemmin luvussa 3.3.3 verkkolaskujen lähettämiseen siirtyminen ja siitä tiedottaminen tiedottamisen tärkeyttä ja sitä, kuinka verkkolaskutustiedote tulisi laatia. Yrityksen kannattaa varata reilusti aikaa verkkolaskuosoitteiden keräämiseen.
10. Kymmenes vaihe on pilotointi. Verkkolaskutusta kannattaa lähteä toteuttamaan vaiheittain siten, että aluksi lähetetään vain muutamille asiakkaille laskut sähkö-

köisesti. Tämän avulla varmistetaan se, että laskut menevät varmasti oikein perille asiakkaille. Samalla yritys voi totutella uuteen toimintamalliin laskutuksessa sekä oppia käsittelemään mahdollisia virhe- ja ongelmatilanteita, joita ilmenee lähes varmasti verkkolaskutukseen siirryttäessä.

11. Toiseksi viimeinen vaihe verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektissa on siirtymisen kokonaisuudessaan verkkolaskujen lähettämiseen. Kun yritys on saanut varmuuden siitä, että verkkolaskujen lähetys muutamille asiakkaille toimii hyvin, voidaan verkkolaskuina lähtevien laskujen määrää lisätä, kunnes yritys siirtyy kokonaisuudessaan laskujen lähettämiseen sähköisesti.
12. Viimeinen vaihe on seuranta. Yrityksen on hyvä analysoida projektin onnistumista sekä seurata sitä, kuinka suuri osa lähetetyistä laskuista siirtyy edelleen tulospalveluun ja kuinka paljon suoraan verkkolaskuina asiakkaan järjestelmiin. Tämä seuranta ja analysointi vaihe on tärkeä, jotta yritykset voivat keskenään edistää verkkolaskutusta ja siihen siirtymistä yhä paremmin ja tehokkaammin. Onnistuneen projektin myötä, yrityksissä syntyy usein myös muita kehitysehdotuksia taloushallinnon tai yrityksen muiden prosessien kehittämiseksi.

6 Lopputulokset ja päätelmät

Suomi on edelläkävijä maa yritysten toimintojen sähköistämässä ja niiden kehittämisessä ja edellytykset yritysten liiketoimintojen sähköistämälle ovat olleet jo pitkään olemassa. Yritykset eivät vain ole hyödyntäneet sähköisen taloushallinnon tuomia mahdollisuuksia ja etuja vaan jatkaneet vanhojen toimintamallien käyttöä. Verkkolasku on kuitenkin yksi yritysten taloushallinnon prosesseja eniten tehostava tekijä, joka mielestäni yritysten tulisi ymmärtää entistä paremmin.

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kertoa kuinka yrityksen tulisi ottaa käyttöön sähköinen myyntilaskutus, jotta käyttöönottoprojekti onnistuisi mahdollisimman hyvin. Lisäksi opinnäytetyöni päämääränä oli patistaa yrityksiä siirtymään rohkeasti verkkolaskutukseen ja kertoa verkkolaskutuksen merkityksestä ja sen tuomista vaikutuksista nyky yhteiskuntaan ja yritysten toimintoihin.

Käsittelin työssäni verkkolaskutuksen merkitystä yritysmaailmassa, sen tuomia hyötyjä ja etuja yrityksille sekä koko yhteiskunnalle, jotta yrityksille syntyisi mielenkiinto toimintatapojen muuttamiseksi.

Verkkolaskulla ja sen käytöllä saavutetaan monia etuja, kuten laskujen lähettämisen nopeus ja -helppous sekä kustannussäästöt. Yritykset käyttävät turhaan työaika laskujen tulostami-

seen, kuorittamiseen ja postittamiseen, kun verkkolaskua käyttämällä nämä työvaiheet jäisivät kokonaan pois. Miksi yritykset sitten edelleen käyttävät paperista laskua? Syitä ja selityksiä tähän ongelma-kohtaan löytyy monia.

Verkkolaskutuksen käyttöönotto on yrityksille merkittävä investointi, joka vaatii yritykseltä sitoutumista, perehtymistä ja resursseja. Verkkolaskutuksen käyttöönotto koetaan yrityksissä yleensä hankalaksi ja aikaa vieväksi toteuttaa. Tämän vuoksi yritykset lykkäävät päätöstä siirtä verkko-laskutukseen ja lähettävät edelleenkin laskut paperisina.

Verkkolaskutusta halutaan kuitenkin edistää ja sen käyttöä pyritään lisäämään entisestään, koska sen merkitys yhteiskunnassa on niin suuri. EU on laskenut, että jos kaikki siirtyisivät verkkolaskutukseen, käsittelykustannuksissa säästettäisiin 238 miljardia euroa ja pelkästään ympäristö kuormittuisi 2 800 000 hiilidioksiinitonnilla vähemmän. Muita merkittäviä syitä on väestökehitys, koska tulevaisuudessa työntekijöillä ei ole aikaa manuaaliseen työhön, joka olisi kuitenkin mahdollista automatisoida.

Tämän vuoksi Euroopan Unionin alueella monet valtiot ovat lähteneet edistämään elektronisen laskun asiaa. Suomen valtio ei vastaanota tämän vuoden lopussa enää paperisia laskuja vaan laskut tulee olla verkkolaskuja. Myös osa Suomen suurimmista yrityksistä on alkanut vaatimaan laskut verkkolaskuina. Eli yritykset käytännössä pakotetaan käyttämään e-laskua, mikäli haluavat käydä kauppaa tiettyjen tahojen kanssa. Jotta verkkolaskutusta oikeasti pystytään edistämään, tulisi jokaisen henkilökohtaisesti vaatia kaikilta laskuttajilta elektronista laskua.

Onnistunut käyttöönottoprojekti vaatii yritykseltä ennen kaikkea motivaatiota, perehtymistä verkkolaskutukseen sekä tehokasta viestintää ja tiedottamista. Yritysten on kuitenkin ennen käyttöönottoa ymmärrettävä verkkolaskutuksen merkitys ja sen tuomat mahdollisuudet, jotta motivaatio toteuttaa verkkolaskutuksen käyttöönottoprojekti olisi mahdollisimman hyvä.

Kun motivaatio toteuttaa verkkolaskutuksen käyttöönottoprojekti on tavoitettu, tulee yrityksen perehtyä verkkolaskutukseen perinpohjaisesti. Verkkolaskutus on aiheena vaativa ja sisältää paljon erilaisia yksityiskohtia, joihin yrityksen tulee tutustua ennen verkkolaskutusratkaisun valintaa. Myös verkkolaskutusratkaisujen vertailu ja erilaisten selvitysten tekeminen on helpompaa, kun verkkolaskutukseen on perehdytty hyvin.

Verkkolaskutukseen perehtymisen jälkeen viestintä ja tiedottaminen niin yrityksen sisällä ja kuin ulkopuolella ovat onnistuneen verkkolaskutuksen käyttöönoton avaintekijöitä. Yrityksen kaikille sidosryhmille tulee tiedottaa selkeästi yrityksen siirtymisestä verkkolaskutukseen. Myöskään yrityksen sisäistä viestintää ei saa unohtaa. Erilaisten ongelma-kohtien selvittely ja

kokemusten vaihto sekä muu yritysten välinen viestintä verkkolaskutukseen liittyen, edesauttaa ja kannustaa myös muita yrityksiä siirtymään verkkolaskutukseen.

Smilehouse siirtyi verkkolaskujen lähettämiseen vuonna 2008. Yritys on ollut kokonaisuudessaan tyytyväinen verkkolaskutuksen käyttöönottoon. Laskutukseen käytettävä työaika on vähentynyt merkittävästi ja kustannussäästöjä tulostus ja postituskuluista on syntynyt. Myös Smilehousen asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä siihen, että yritys alkanut lähettää laskunsa sähköisinä. Käyttöönottoprojekti onnistui kokonaisuudessaan, ilman suuria ongelmia tai vastoinkäymisiä sekä yritys saavutti kaikki asettamansa tavoitteet projektille.

Verkkolaskutuksesta on kirjoitettu paljon, mutta ohjeet ovat niin sanotusti yleisellä tasolla ja kaikki ovat tietosisällöltään lähes identtisiä. Ohjelmistotoimittajat ja operaattorit mainostavat ohjeissaan ja esityksissään vain oman ratkaisun erinomaisuutta ja sen tuomia mahdollisuuksia. Vertailu eri ohjelmistojen ja operaattoreiden välillä on tehty siten hyvin hankalaksi. Lisäksi ohjelmistot ja operaattorit eivät selkeästi tuo ilmi sitä, että minkälaisiin yritysympäristöihin ohjelma parhaiten soveltuu. Yritysten tulee itse selvittää asia, mikä voi ilmetä vasta ohjelmistoa asennettaessa. Tämä on mielestäni hyvin epäreilua yritystä kohtaan, joka on innolla sähköistämässä toimintojaan, mutta tietoa verkkolaskutuksesta ja sen käyttöönotosta ei ole kuitenkaan tarpeeksi saatavilla.

Verkkolaskutusta halutaan edistää ja yrityksiä patistetaan siirtymään siihen. Miksi verkkolaskutukseen siirtyminen on kuitenkin tehty niin hankalaksi toteuttaa yrityksissä? Tähän ongelmaan ohjelmistotoimittajien ja operaattoreiden on mielestäni tartuttava. Ainoa ratkaisu tähän on mielestäni se, että eri ohjelmistotoimittajat, verkkolaskuoperaattorit ja yritykset kaikki yhdessä lähtisivät miettimään verkkolaskutuksen ongelmakohtia, jotta löydettäisiin yhtenäinen linja ohjelmistojen ja operaattoreiden välillä.

Yrityksille kerrotaisiin rehellisesti toimiiko yritystä kiinnostava verkkolaskutusratkaisu juuri tässä yritys ympäristössä hyvin vai olisiko jokin toinen vaihtoehto parempi. Tämä taas vaatisi ohjelmistotoimittajilta sekä operaattoreilta sitä, että tiedonkulku toimijoiden välillä olisi esteetöntä eikä tietoa salattaisi niin paljon kuin nykyään.

Toinen vaihtoehto verkkolaskutuksen edistämiseksi olisi, että yrityksille tarjottaisiin niin sanottua konsultointipalvelua toimintojen sähköistämiseksi ja tehostamiseksi. Tällä hetkellä monet operaattorit ja ohjelmistotoimittajat tarjoavat yrityksille konsultointipalveluita, joissa kartoitetaan yrityksen tarpeet ja tavoitteet eri toimintojen tehostamiseksi. Tässä kuitenkin on se ongelmakohta, että yrityksille tarjotaan silloin vain kyseisen ohjelmistotoimittajan tai operaattorin palveluita ja tuotteita, vaikka toisen ohjelmistotoimittajan palvelut voisivatkin todellisuudessa olla oikea ja parempi ratkaisu yritykselle.

Verkkolasku konsultin tulisi olla täysin ulkopuolinen taho, jolla ei ole varsinaisia kytköksiä ohjelmistotoimittajiin tai operaattoreihin. Konsultilla tulisi olla hyvin kattavat ja laajat tiedot eri ohjelmistoista, operaattoreista ja niiden toiminnoista sekä ratkaisuista. Tämän tyyppisen asiantuntemuksen hankkiminen ja kouluttautuminen voi olla käytännössä hyvinkin hankalaa. Mutta mielestäni kuitenkin mahdollista ainakin kokemuksen ja ajan myötä.

Opinnäytetyötä tehdessäni hämmästyin erityisesti siitä, että verkkolaskutus on aiheena vielä hyvin tuntematon. Siitä tiedetään vähän ja todellisista asiantuntijoista, jotka osaavat vastata mahdollisiin verkkolaskutuksessa ilmenneisiin ongelma-kohtiin, on harvassa, jopa ohjelmistotalojen sisällä. Yrityksille tarjottava toimintojen sähköistämiseen liittyvä konsultointipalvelu voisi käsittää aina yrityksen nykytilan kartoituksesta itse projektin toteutukseen ja hallintaan sisältyvän palvelun. Lopuksi konsultti voisi vielä kouluttaa yrityksen henkilökunnan käyttämään uutta sähköistä toimintamallia. Palvelumalli voisi olla hyvinkin räätälöitävissä aina yrityksen tarpeiden mukaisesti. Tämän tyyppisen konsultointipalvelun avulla, yritykset saisivat sellaista palvelua, jossa näkökulmia toimintojen tehostamiseksi olisi useampia.

Verkkolaskutuksen käyttöönotosta yrityksessä ei ole varsinaisesti vielä tehty yleistä opasta yrityksille. TIEKE on tehnyt vuonna 2005 Ensiaskeleet verkkolaskutukseen käsikirjan, joka sisältää tällä hetkellä jo hyvinkin vanhentunutta tietoa verkkolaskutuksesta ja sen käyttöönotosta. Lisäksi oppaassa on käsitelty verkkolaskutusta aiheena niin myynti- kuin ostolaskujen näkökulmasta. Operaattorit ja ohjelmistotalot ovat myös laatineet erilaisia oppaita yrityksille, joissa kerrotaan verkkolaskutuksesta ja sen hyödyistä yrityksille. Nämä ohjeet kuitenkin yleensä käsittelevät aihetta hyvin suppeasti ja ainoastaan palveluntarjoajan omiin tuotteisiin ja palveluihin liittyen.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on toimia juuri oppaana yrityksille ja kertoa kuinka onnistua sähköisten myyntilaskujen käyttöönotossa. Olen käsitellyt aihetta verkkolaskun merkityksestä aina peruskäsitteistöön ja ratkaisuihin. Olen kuvannut opinnäytetyössäni sitä kuinka verkkolaskutuksen käyttöönottoprojekti tulisi toteuttaa yrityksessä ja kuinka se toteutettiin käytännössä Smilehousessa. Lisäksi olen nostanut työssäni esille tärkeimmät elementit, jotka yrityksen tulee huomioida koko verkkolaskutusprojektin ajan; motivaatio, perehtyminen sekä tiedottaminen ja viestintä. Tämän opinnäytetyön luettuaan yrityksellä tulisi olla valmiudet tai ainakin kiinnostus käynnistää verkkolaskutusprojekti sekä viedä se onnistuneesti päätökseen.

Lähteet

- E-lasku eräsiirtona, palvelukuvaus. 2006. Nordea Pankki Suomi Oyj.
- E-lasku verkkopankissa, palvelukuvaus. 2005. Nordea Pankki Suomi Oyj.
- E-invoicing in four countries. 2006. Finland Post Corporation.
- E is for Invoicing. 2007. IBS 11/2007. 22-27.
- Ensiaskleet verkkolaskutukseen. 2005. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry.
- Finvoice-verkkolasku yritysten välillä. 2007. Finanssialan Keskusliitto.
- Fredman, J. 2009. Kirjanpitoaineiston elektroninen arkistointi. Tilisanomat 1/2009.
- Lahti, S & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa - sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.
- Leinonen, H. 2007. Muovista biteiksi - maksutavat murroksessa. Euro & talous 4/2007, 27-35.
- Metsäaho, P. 2006. Verkkolaskutuksen ABC- Mistä verkkolaskutuksessa on kyse - kuinka aloitetaan ja toimitaan? Nordea Pankki Suomi Oyj.
- Miksi vielä käytetään paperisia laskuja? 2008. Kauppalehti ICT VIP. 7.4.
- Paasikallio, J. 2006. Finvoice nyt ja tulevaisuudessa. OKO Pankki Oyj.
- Paperilaskulla ei mitään tulevaisuutta. 2008. Tilisanomat 5/2008, 22-23.
- Reinikainen, J. 2006. Verkkolasku ja sen yleistyminen. Case: Valtionhallinto. Laskentatoimen ja rahoituksenlaitos. Helsinki. Progradu-tutkielma.
- Sallinen, R. 2008. Sähköä ilmassa Sonet-esittely. Logica.
- Smilehouse Oy. 2008. Smilehouse. Viitattu 16.6.2008. www.smilehouse.fi/yritys/esittely
- Sipilä, T. 2008. Miten nopeuttaa verkkolaskun käyttöä Suomessa? Liiketoiminnan teknologian laitos. Helsinki. Progradu-tutkielma.
- Sonet. 2009. Sonet. Viitattu 8.1.2009. www.sonet.fi
- Suominen, R. 2008. Sähköisen laskun käyttö pk-yrityksissä 2008. Suomen Yrittäjät.
- Sähköinen lasku yleistyy hitaasti. 2008. YLE-uutiset. 16.4.2008.
- Liikenne- ja viestintäministeriö. 2008. Sähköistä laskua vauhditetaan. Viitattu: 30.4.2008. <http://www.lvm.fi/web/fi/tiedote/view/272281>
- Sähköisen laskutuksen käsitteistöä. 2005. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry.
- Tarjouspyyntömalli. 2005. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry.
- Vahtera, Pauli. 2002. Verkkolaskut käytännössä osa 1. Tilisanomat 5/2002, 43-51.
- Vahtera, Pauli. 2002. Verkkolaskut käytännössä osa 2. Tilisanomat 6/2002, 33-43.
- Vallenius, I. 2005. Ensiaskleita verkkolaskutukseen. Tilisanomat 1/2005, 39-41.

Verkkolasku ja lainsäädäntö. 2008. Itella Information Oyj. 2008. Viitattu 5.6.2008.
<https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info?infopage=7>

Verkkolaskutuksen ja EDI-laskutuksen erot. 2008. Itella Information Oyj. Viitattu 5.6.2008.
<https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info?infopage=5>

Verkkolaskutuksen ja sähköisen asioinnin kokonaisratkaisu. 2008. Logica ja Sampo Pankki Oyj.

Verkkolaskutuksen käyttöönotto kirjanpidon näkökulmasta. 2007. Nordea Pankki Suomi Oyj.

VerkkolaskuForum 2008 -seminaari. 2008. TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry.

Yhtenäisen euromaksualueen toteutuminen Suomessa. 2008. Finanssialan Keskusliitto.

Haastattelut

Haapaniemi, K. Maksuliikeasiantuntijan haastattelu 7.8.2008. Osuuspankki. Helsinki.

Jokinen, J. Myyntipäällikön haastattelu 11.6.2008. Rauhala Yhtiöt. Email maija.kankkunen@smilehouse.fi pvm. Tulostettu 11.6.2008.

Louho, R. Myyntipäällikön haastattelu 7.8.2008. Sampo Pankki Oyj. Helsinki.

Metsäaho, P. Maksuliikeasiantuntijan haastattelu 15.8.2008. Nordea Pankki Suomi. Helsinki.

Raitisoja, M. Teknisentuen haastattelu 10.9.2008. Opus Capita.

Sairanen, J. Maksuliikeasiantuntijan haastattelu 7.8.2008. Osuuspankki. Helsinki.

Suomalainen, J. Invoice Management -liiketoimintayksikön johtajan haastattelu 12.8.2008. Opus Capita. Email maija.kankkunen@smilehouse.fi pvm. Tulostettu: 12.8.2008.

Turunen, T. Teknisentuen haastattelu 25.8.2008. Rauhala Yhtiöt. Email maija.kankkunen@smilehouse.fi

Kuviot

Kuvio 1. Digitaalisessa taloushallinnossa prosesseja tarkastellaan yli yritys ja sidosryhmärajojen.	12
Kuvio 2. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa.	13
Kuvio 3. Paperisen ja sähköisen laskun prosessit ja niiden eroavaisuudet.	15
Kuvio 4. Verkkolaskutusratkaisut.	23
Kuvio 5. Smilehouse Oy:n organisaatiokaavio.	57
Kuvio 6. Smilehousen laskutukseen osallistuvat tahot.	60
Kuvio 7. Smilehousen laskutusprosessi asiakaskontaktista laskun muodostamiseen.	60
Kuvio 8. Smilehousen verkkolaskutukseen siirtyminen.	68
Kuvio 9. Smilehousen laskutusprosessi verkkolaskutuksen käyttöönoton jälkeen.	73
Kuvio 10. Prosessikuvaus sähköisten myyntilaskujen käyttöönotosta yrityksessä.	79

Taulukot

Taulukko 1. Verkkolaskuoperaattorit.	26
Taulukko 2. Verkkolaskutuksen käyttöönoton myötä syntyvät kustannussäästö Smilehouseessa.	72

Liitteet

Liite 1 Verkkolaskusanasto.....	90
Liite 2 Tarjouspyyntömalli: Osto/Myyntilaskujen verkkolaskuvälityspalvelun hankkiminen	93
Liite 3 Esimerkki E-lasku	96
Liite 4 Case Smilehouse - asiakastiedote verkkolaskutukseen siirtymisestä.....	97
Liite 6 Case-Smilehouse -verkkolaskutuksen selvitystyöhön liittyvät laskelmat	99
Liite 7 Teemahaastattelun kysymyspatteristo verkkolaskutuksen parissa työskenteleville henkilöille	101

Verkkolaskusanasto

ASP	(Application Service Provision, Application Service Provider) Sovellusvuokraus. Sovellusten ja ohjelmistopalveluiden toimittamista ja hallinnointia asiakkaille Internetin tai yksityisen verkon kautta, ”aspaamista”.
Ascii	(American Standard Code for Information Interchange). ISO standardi. Koodijärjestelmä, joka määrittelee kirjaimet, numerot ja erikoismerkit tiedostonsiirtoa varten DOS-käyttöjärjestelmässä.
DTD	(Document Type Definition). Laskun konekielinen kuvaus, dokumentin, esim. laskun, rakennemäärittely.
ebXML	(Electronic business XML). Sähköiseen kaupankäyntiin luotu standardi (YK). ebXML:ssä on kehitetty uutta sähköiseen liiketoimintaan soveltuvaa ja internet-tekniikkaan pohjautuvaa tiedonsiirtotapaa sekä sovittu perusteet XML-kuvauskielen käytölle yritysten välisessä sähköisessä liiketoiminnassa. Finvoice noudattaa ebXML:ää
EDI	(Electronic Data Interchange). Sähköinen tiedonsiirto. EDI on menettely, jossa yrityksen tietojärjestelmässä sijaitsevista tiedoista tuotetaan määrämuotoinen tietovirta, joka välitetään sähköisesti vastaanottavaan yritykseen ja puretaan siellä automaattisesti suoraan tietojärjestelmään. EDIä on käytetty esim. yritysten välisessä sähköisessä kaupassa pitkään ennen Internetkauppaa.
Edifact	(EDI for Administration, Commerce and Transport). Yksi EDI-standardeista, Suomessa yleisesti käytössä.
elInvoice	Pohjoismaisen verkkolaskukonsortion verkkolaskumäärittely.
Eräsiirto	Eräsiirto on saapuvan ja lähtevän erämuotoisen maksuliiketoiminnan tiedonsiirtokanava
Eräsiirtoliittymä	Sovellukselta sovellukselle aineistoerien (esim. eräpäivän laskut, palkat palkkalaskennasta) lähetykseen tai noutoon ohjelmoitu liittymä johon yleensä liittyy asiakkaan tunnistus, todennus ja aineiston eheyden tarkastus (mahdollisesti myös salaus). Liikennöinti voi tapahtua TCP/IP verkon yli ftp-protokollalla tai muu deemyhteydellä.
Finvoice	Suomen Pankkiyhdistyksen verkkolaskumäärittely
HTML	(Hypertext Markup Language). Kuvauskieli, jolla WWW-sivut määritellään. HTML-kieli kuvaa sivussa olevat linkit sekä määrittelee erityyppiset tekstialueet
IBAN	(International Bank Account Number) IBAN muodostetaan suomalaisesta tilinumerosta lisäämällä alkuun Suomen ISO-standardin mukainen maakoodi FI sekä 2-merkkinen tarkiste. Suomalainen IBAN on aina pituudeltaan 18 merkkiä. Huomioi, että suomalaisen IBANin pituus saattaa vaikuttaa yrityksen laskutusjärjestelmään. IBAN annetaan aina pankista, eli sitä ei voi muodostaa itse

Konversio	Laskun tiedostomuunnos esitystavasta toiseen (yleisemmin muunnos).
Minimitietosisältö	Kaikista käytössä olevista laskumalleista (TEAPPSXML, elnvoice, Finvoice) löytyvät yhteiset tiedot, jotka voidaan konvertoida eri laskumallien välillä.
Operaattori	Käytetään myös nimitystä verkkolaskuoperaattori
OVT	Organisaatioiden välinen tiedonsiirto (suomalainen vastine termille EDI).
OVT-tunnus	SFS 5748 standardin mukainen OVT-tunnus rakentuu ISO6523 -standardin mukaisesta Suomen verohallinnon tunnuksesta 0037, Y-tunnuksesta (8 merkkiä ilman väliviivaa) sekä vapaamuotoisesta 5 merkistä, jolla voidaan antaa organisaation alataso tai kustannuspaikka. OVT-tunnuksen kokonaismitta on pisimmillään 17 merkkiä. OVT-tunnuksen rakenne on virallisesti määritelty mutta mikään taho ei varsinaisesti myönnä tunnuksia, vaan kukin organisaatio muodostaa omat tunnuksensa.
pdf	(Portable Document Format). Verkkolaskutukseen liittyvä tekninen käsite. Yleinen tiedostomuoto dokumenttien esittämiseen kaikissa järjestelmissä.
PostiXML	Postin esitystapa verkkolaskulle
SOAP	(Simple Object Access Protocol). Yleensä HTTP-käytännöllä kuljetettavaan XML-muotoisiin viesteihin perustuva, monissa eri ympäristöissä toimiva yhteyskäytäntö, joka mahdollistaa web-palvelujen (Web Service) eli webissä tarjolla olevien ohjelma-komponenttien käytön. Oikeampi ja kuvaavampi, joskin pitempi nimi olisi web-palvelukomponentti.
Sähköpostilasku	Sähköpostin liitetiedostona lähetetty lasku (esim. pdf-muodossa). Sähköpostiviestinä tai sen liitteenä lähetettävä lasku, jota ei voida käsitellä kirjanpidossa automaattisesti.
Sähköinen lasku	Laajempi käsite, joka sisältää verkkolaskun lisäksi EDI-laskun ja sähköpostilaskun.
TEAPPSXML	Verkkolaskutukseen liittyvä tekninen käsite. TietoEnatorin esitystapa verkkolaskulle.
Verkkolasku	Verkkolaskulla tarkoitetaan laskutietojen välitystä sähköisesti myyjältä ostajalle. Verkkolaskulla tarkoitetaan sellaista laskua, joka toimitetaan lähettäjän järjestelmästä vastaanottajan järjestelmään täysin sähköisesti automatisoitua kirjausta ja käsitte-lyä varten ja joka voidaan visualisoida tietokoneen näytölle pa-perilaskun näköiseksi katselua, kierrätystä ja hyväksyntää var-ten. Verkkolaskun vastaanottaja voi olla joko yritys/yhteisö tai yksittäinen kuluttaja. Kuluttajalaskutuksessa vastaanottosovel-luksena toimii verkkopankkipalvelu tai kuluttajan sähköpostijär-jestelmä. Sähköpostin liitteenä lähetettävät laskujen ku-vat/tiedostot tai perinteiset EDI-laskut eivät ole verkkolaskutus-ta.

Verkkolaskujen palveluntuottaja

Verkkolaskujen välittämistä harjoittava yritys, verkkolaskuoperaattori.

Verkkolaskujen tietosisältö

Verkkolaskujen tietosisältö kertoo mitä yksilöityjä tietoja (data) verkkolasku sisältää.

Verkkolaskuosoitteisto TIEKEN ylläpitämä osoitteisto, josta näkee mitkä yhteisöt lähettävät ja vastaanottavat verkkolaskuja. Luettelo verkkolaskuja vastaanottavista ja/tai lähetävistä yrityksistä ja yhteisöistä.

Verkkolaskuformaatti Verkkolaskun yksilöivä esitystapa, esim. Finvoice 1.1, Invoice 1.3, TEAPPS 2.5.

Verkkolaskuinfrastruktuuri

Käytettäviä sähköisiä yhteyksiä eri osapuolten välillä, käsite kattaa tätä nykyä 'raudan' (verkot ja tietokoneet), 'softan' (tietoliikenne- ja muut verkkolaskuissa käytettävät ohjelmat).

Verkkolaskuosoite Verkkolaskuosoite on laskuttajan tai vastaanottajan osoite, jonka avulla verkkolaskut välitetään. Verkkolaskuosoite voi olla muotoa OVT-tunnus, IBAN-tunnus, Verkkolaskutili tai Verkkopalvelutunnus.

Verkkolaskun kuva XML-laskuissa kuva saadaan esitettyä selaimen avulla, saattaa myös olla kuvana esim. pdf-muodossa.

Verkkopalvelutunnus Operaattorin antama tunnus, mihin verkkolaskut lähetetään.

XML (eXtensible Markup Language)

XSL (eXtensible Stylesheet Language). Kieli, jolla kuvataan XML-dokumentin muotoilua. (Verkkolaskusanasto, 2005.)

Tarjouspyyntömalli: Osto/Myyntilaskujen verkkolaskuvälityspalvelun hankkiminen

Alkuun tulee kertoa yrityksestä sekä sen laskutuksen nykytilanne yleisellä tasolla. Yrityksen osalta on hyvä kertoa:

- yrityksen nimi,
- Y-tunnus/OVT-osoite,
- lyhyt kuvaus yrityksen toiminnasta ja toimialasta sekä
- mahdolliset toimialakohtaiset erityispiirteet.

Hankinnan kohde

Tarkempi erittely siitä mitä tarkalleen ollaan hankkimassa. Hankinta voi kohdistua ostolaskujen välittämiseen ja/tai myyntilaskujen välittämiseen. Välityspalvelua tekevät Suomessa operaattorit, joihin luetaan myös pankit. Tässä tarjouspyyntömallissa näistä puhutaan nimellä palveluntarjoajat.

Yrityksen laskuliikenteen kuvaus

Yrityksen laskuliikenteen käytännöt on hyvä kuvata lähtötilanteen selventämiseksi. Tässä kohdassa voidaan kuvata nykyinen laskuliikenne sekä tarve sähköistää muita kaupankäyntiin liittyviä dokumentteja (esim. tilauksia, tilausvahvistuksia, lähetysluetteloita). Laskuliikenteestä ja käytännöistä on hyvä mainita:

- laskumäärät erikseen osto- ja myyntilaskujen osalta (kuinka monta laskua per vko/kk/v ja per kumppani),
- mahdollinen sisäinen laskutus,
- mahdolliset laskun sisällön tai toiminnallisuuden erityistapaukset (esim. onko käytössä EDI-laskutus, eKirje, skannauspalvelu tai skannataanko itse) ja
- laskujen arkistointikäytännöt.

Yrityksen tekninen ympäristö

Yrityksen tekninen ympäristö on hyvä kuvata lähtötilanteen selventämiseksi. Tässä kohdassa voidaan kuvata olemassa olevat järjestelmät sekä tiedossa olevat muutokset toimintatavoissa. Näin voidaan ajoissa ennakoida tulevien muutosten mukanaan tuomat vaatimukset ja se miten ne vaikuttavat ratkaisun valintaan sekä määriteltyjen tarpeiden prioriteettiin. Teknisistä valmiuksista on hyvä mainita:

- nykyisen taloushallinnon ohjelmiston nimi ja versionumero,
- ohjelmiston käyttäjien määrä organisaatiossa,
- tietoliikennemahdollisuudet laskutusjärjestelmästä ulospäin (onko käytössä jokin näistä: http(s), FTP, VPN),
- liittymien ja muunnosten tarve muista järjestelmistä / muihin järjestelmiin (rajapinnat),
- arkistointiin liittyvät vaatimukset mikäli yrityksessä on käytössä erillinen laskujen kierrätysjärjestelmä,
- laskutusohjelmiston valmius tuottaa tai lukea laskuja jossain sähköisessä muodossa,
- mahdollinen valmius ylläpitää sähköistä osoitetietoa laskutusjärjestelmässä ja laskutusohjelmiston valmius tuottaa laskusta kuva (esim. jpg tai tiff) tai tietyn muotoinen esitystapa (esim.html tai pdf).

Hyödyllistä taustatietoa palveluntarjoajalle on myös organisaation omat edellytykset osallistua käyttöönottoprojektin toteutukseen (aika ja kyvyt, esim. käyttöönottovaiheen teknisten töiden osalta).

Verkkolasku on hyvä nähdä osana laajempaa prosessia, joten tarjouspyynnössä voi halutessaan ottaa esille ne vaatimukset, joita sen ulkopuolelle jäävät järjestelmät aiheuttavat. Tämä helpottaa eri järjestelmien yhteentoimivuutta jatkossa.

Yleinen tavoitetilä hankittavan verkkolaskuvälityspalvelun osalta

Tähän kohtaan voi kirjata tavoitteet verkkolaskujen käyttönotolle ja sähköiselle laskun käsittelylle. Yrityksen laskuaineiston muokkaamiseen ja käsittelyyn liittyen selvitettävä:

- mille verkkolaskuformaateille toimittaja pystyy aineistoja muuntamaan ja
- miten laskujen visualisointi (laskun kuva) taloushallinnon ohjelmassa tapahtuu.

Yrityksen on myös mietittävä itse miten vastaanotetaan laskut, jotka eivät tule verkkolaskuina tai miten lähetetään laskut asiakkaille, joilla ei ole verkkolaskuvalmiutta. Joillain palveluntarjoajilla on tarjolla ratkaisuja myös näihin tilanteisiin.

Verkkolaskutukseen siirryttäessä on hyvä pyytää tietoa palvelun laadusta ja luotettavuudesta:

- nopeus ja luotettavuus (läpimenoajat, volyymit, tekniset vasteajat),
- ongelmatilanteisiin reagointi (vasteajat),
- miten seurataan että lasku menee perille eli sanomien kuittaukset,
- miten toteutetaan mahdolliset muutokset laskupohjassa,
- miten palveluntarjoajan yhteydet toimivat muiden palveluntarjoajien kanssa,
- miten aineistojen toimittaja, vastaanottaja ja palveluntarjoaja tunnistetaan ja
- miten kuljetettava aineisto suojataan tai salataan?

Mitä ja millaisia asiakas- ja tukipalveluita palveluun sisältyy:

- palveluiden maksullisuus,
- onko palveluntarjoajalla käytettävissään testausympäristöä, jossa yrityksen verkkolaskut testataan ja miten testaus tapahtuu käytännössä,
- asiakaspalvelun (help-desk) aukioloajat, vasteajat ja yhteyshenkilöt eri tilanteissa,
- millaista käyttökoulutusta on saatavilla ja
- kuvaus säännöistä käyttökatkosten varalle.

Mikäli halutaan hankkia palveluntarjoajalta laskuaineistojen arkistointi, on huolehdittava siitä, että palveluntarjoaja pystyy toteuttamaan sen vähintään kirjanpitolain edellyttämällä tavalla sähköisessä muodossa. Arkistointiin liittyen voi pyytää tarkennusta:

- mitkä ovat arkistointijärjestelmän periaatteet, talletusmuoto ja -ajat,
- onko jotain muita huomioitavia asioita, joita yritys ei saa palvelun mukana vaan ne on hankittava muualta ja
- kuinka nopeasti arkistoitu tuloste on yrityksen käsiteltävissä.

Hinnoittelu

Tässä kohdassa on tärkeä selventää hinnoittelun periaatteet ja saattaa ne vertailukelpoisiksi eri tarjousten kesken. Tässä huomioidaan sekä käyttöönotto- että käyttökustannukset:

- mikä on kiinteähintaista ja mikä on muuttuvahintaista (per kpl/transaktiohintaa, muu mikä?),
- miten hinnat muodostuvat,
- perustamiskustannukset, käyttömaksut (per kk), volyyhimaksu ja mahdolliset muut kiinteät hinnat,
- lisä-, muutostyöt, koulutukset jne. (tunti- ja päivähinnat),
- mitä kuvien toteuttaminen maksaa (hinnoitteluperiaatteet ja hinnat),
- mitä kuittausjärjestelmä maksaa (hinnoitteluperiaatteet, hinnat),

- arkistointikustannukset,
- mikäli yrityksen taloushallinnon järjestelmä ei tuota suoraan verkkolaskun vaatimaa aineistomuotoa, täytyykö vastaavuuden määrittelystä maksaa erikseen (miten nykyinen aineistomuoto muutetaan verkkolaskumuotoon),
- sisältyvätkö laskuaineiston tiedostomuokkaukset ja tekninen määrittely (sisältömäärittelyt ja laskuaineistojen liikennöintiin liittyvät määritykset) pakettihintaan
- millä tavalla laskutusvolyymin kasvu vaikuttaa palveluun tai hintaan.

Aikataulu

Tarjousten vertailun ja verkkolaskutuksen käyttöönoton vuoksi on aikataulun selvittäminen tärkeää. Palveluntarjoajalta pyydetään siis arvio toimitusajasta. Lisäksi on kerrottava milloin käyttöönottoprojekti voi alkaa ostajan puolesta tai mihin mennessä projektin pitää olla valmis.

Arviointiperusteet

Halutessaan ostaja voi vielä tarkentaa mitkä ovat keskeisiä arviointiperusteita tarjouspyyntöjä arvioitaessa (esim. hinta, toimitusaikataulu, järjestelmien yhteentoimivuus vai tekniset ominaisuudet).

Palveluntarjoajalta voi myös pyytää referenssejä joiden pohjalta voi selvittää yrityksen muiden asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia käyttöönottoprojekteista ja palvelun laadusta.

Tarjousten jättäminen ja voimassaolo

Tarjouspyynnössä täytyy käydä ilmi mihin mennessä tarjous pitää jättää ja mihin asti se on voimassa. On myös hyvä tarkentaa kenelle ja mihin osoitteeseen tarjous tulee lähettää (paperilla tai sähköpostilla tarpeen mukaan).

Lopussa on vielä hyvä vahvistaa tarjouspyyntöä koskeviin tiedusteluihin vastaavan henkilön yhteystiedot (sähköposti ja puhelinnumero). (Tarjouspyyntömalli, 2005.)

Liite 3 Esimerkki E-lasku

Karttago (iTest Oy)
Itälahdenkatu 22 A
Helsinki
Suomi

Smilehouse Oy
Itälahdenkatu 22 A
00210 Helsinki

350 c

Myyjä:
Y-tunnus: 1465395-0
Karttago (iTest Oy)
Hanna Maskulin
Helsinki
hanna.maskulin@smilehouse.com
25 122 113

Ostaja:
Smilehouse Oy
Itälahdenkatu 22 A
00210 Helsinki

|||
LASKU

|||

Sivu 1

Laskun päiväys: 10.10.2008
Laskun numero: 23080264
Myyjän viite: MAIJA KANKKUNEN
Ostajan asiakasno: 1567930-0

Laskun eräpäivä: 24.10.2008
Laskun määrä: 0,00 EUR
Viitenumero: 2308 02641
Saaajan pankkitili: 57211520090940
Pankin Bic-tunnus: oko
Maksun Saaajan nimi: Karttago (iTest Oy)
Itälahdenkatu 22 A

Maksuehto: 14 päivää netto
Viivästyskorko: 11,00 %

Huomautusaika: 7 päivää. Testataan tilauksen esiteksiä
tässä kohtaa tekeeköhän rivivälin?

Tuote/palvelu	Tuotetunnus	Toimitettu määrä	a-hinta	Alennus %	Alv-%	Alv-määrä	Yhteensä
Tilausviite	Ostajan tuotenro	Tilattu määrä	Toimitusjakso			Veroton määrä	
Tilauspäivä	Tarjousviite	Vahvistettu määrä	Toimitusviite				
Projektityö	202	1 H	0,00	0,00	22,00	0,00	0,00
10.10.2008			200035			0,00	
Projektityö	202	1 H	0,00	0,00	22,00	0,00	0,00
10.10.2008			200035			0,00	
-ja tässä oli ohjaus rivien alkuun							

LASKU YHTEENSÄ: 0,00 EUR

Toimitustiedot
Toimituspäivä: 10.10.2008

Karttago (iTest Oy)
Itälahdenkatu 22 A
Helsinki
Suomi

Puhelin: 25 122 113
Fax: 09-2512 2151

Kotipaikka: Helsinki

572115-290940 / OKO
FI62 5721 1520 0909 40 / oko
111230-373446 / NORDEA

(Smilehouse, 2008.).

09A1022338

Case Smilehouse - asiakastiedote verkkolaskutukseen siirtymisestä



Arvoisa Asiakkaamme,

Siirrymme verkkolaskujen lähettämiseen

Olemme siirtymässä uuteen aikakauteen taloushallinnon ratkaisuihin. Tulemme toimittamaan myyntilaskumme jatkossa verkkolaskuina.

Verkkolaskujen käyttöönotto koskee koko Smilehouse-konsernia, joten jatkossa verkkolaskuja toimittavat paitsi Smilehouse myös Karttago ja Louhi Networks.

Pyydämme teitä ilmoittamaan meille verkkolaskuosoitteenne, johon voimme toimittaa yrityksenne laskut. Ilmoituksen voitte lähettää sähköpostiosoitteeseen asiakaspalvelu@smilehouse.com.

Jos käytätte sähköisen laskun vastaanottamisessa laskuoperaattoria, yrityksellänne pitää olla sopimus/valtuutus myös Nordea-pankin kanssa. Ilman sopimusta/valtuutusta pankkimme ei voi välittää sähköisiä laskujanne käyttämällemme laskuoperaattorille.

Jos yrityksellänne ei vielä ole pankin ja/tai operaattorin kanssa tehtyä sopimusta, saatte laskun edelleen kirjepostina. Tällöin kuitenkin suosittelemme tutustumaan verkkolaskujen etuihin. Uskomme, että verkkolaskujen vastaanottoon siirtymisestä olisi hyötyä teille myös muiden kumppanienne ja asiakkaittenne kanssa. TIEKEN (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus) verkkolaskutusosoitteistosta voitte kätevästi tarkistaa omien kumppanienne ja asiakkaittenne valmiuksia vastaanottaa sähköisiä laskuja: www.tieke.fi/verkkolaskuosoiteisto.

Yritys:	OVT-tunnus:	Operaattoritunnus:
Smilehouse Oy	003715679300	Nordea NDEAFIHH
Louhi Net Oy	003719464091	Nordea NDEAFIHH
Karttago Oy	003714653950	Nordea NDEAFIHH

Lisätietoja verkkolaskuistamme antavat:

Hanna Maskulin, hanna.maskulin@smilehouse.fi, puh. (09) 2512 2113

Maija Kankkunen, maija.kankkunen@smilehouse.fi, puh. (09) 2512 2114

Yhteistyöterveisin,

Tapio Talvisalo

Toimitusjohtaja

Case-Smilehouse - verkkolaskutuksen käyttöönottoprojektin aikataulu

PROJEKTISUUNNITELMA SÄHKÖISTEN MYYNTILASKUJEN LÄHETTÄMISEEN SIIRTYMINEN SMILEHOUSESSA		
	Tehtävä	Osalliset
1 Esiselvitys		
1.1	Smilehousen tarpeet	Maija, Ulla, Hanna
1.2	Laskujen määrät	Maija, Ulla, Hanna
1.3	Toimittajat ja yhteystyökumppanit	Maija, Ulla, Hanna
1.4	Osallistuminen seminaareihin, esittelyt Smilehousella	Hanna, Maija
1.5	Tiedonkeruu (Tieke, kirjallisuus, internet, toimittajat)	Maija, Ulla, Hanna
1.7	Uuden tietokoneen ja näytön tilaus Maijalle	Maija ja Hanna
2 Tarjouspyynnöt		
2.1	Lähtettäminen	Maija
2.2	Tutustuminen	Maija, Hanna, Ulla
2.3	Esittelyiden sopiminen	Maija
2.4	Esittelyt	Maija, Hanna
2.5	Jälkipuinti, esittely ullaalle	Maija, Hanna
3 Operaattorin ja toimintatapojen valinta		
3.1	Kustannuslaskelmat ja operaattoreiden vertailut	Maija
3.2	Operaattorin ja tarvittavien liittymien valinnat ja tilaukset	Maija, Ulla, Hanna
3.3	Mahdolliset muutokset Sugar-integraatioon (y-tunnus, verkkolaskutusosoitekenttä)	Kreshnik, Hanna
4 Asennukset, päivitykset ja käyttöönotot + testaaminen		
4.1	Sonet	Maija, Hanna, YP
4.2	OpusCapita	Maija, Hanna, YP
4.3	Sopimukset pankkiin	Maija
4.4	OpusCapita	Maija, Hanna, YP
4.5	Sonet konsultti	Maija, Hanna, YP
5 Palaveri ja viestintä yrityksen sisällä ja asiakkaille		
5.1	Ullaalle yhteenveto projektin tilanteesta	
5.2	Esitys ohjausryhmälle	Hanna, Ulla, Maija, Jaakko, Tapio, Aki
5.3	Esitys myynnille - Maanantain myyntipalaveri?	Maija, Hanna
5.4	Tiedotus yrityksen sisällä- perjantaipalaveri?	Ulla
5.5	Tiedotus asiakkaille ja toimittajille	Maija, Hanna, Esa
6 Projektin päätös		
6.1	Loppuraportti, toimitus Yläpidolle, sisältää kaikki mahdolliset ohjelmistokuvaukset tms.	Maija, Hanna

Case-Smilehouse - verkkolaskutuksen selvitystyöhön liittyvät laskelmat

Yhteenvetoa Smilehousen asiakkaiden ja toimittajien verkkolaskuvalmiudesta		
Asiakkaat	lkm	%
Kaikki asiakkaat (arvio, huomioitu irtisanoutuneet)	350	100 %
Vastaanottaa verkkolaskuja	115	33 %
Huomioitavaa:		
*useita pieniä asiakkaita, joille lähetetään vain harvoin laskuja		
*suuria- ja keskisuuria yrityksiä kymmeniä, joille lähetetään useita laskuja vuosittain		
Toimittajat	lkm	%
yhteensä	145	100 %
lähettää verkkolaskuja	42	29 %
Vastaanottavien yritysten käyttämät operaattorit	lkm	%
Basware	18	10 %
Enfo	2	1 %
Itella	33	18 %
Liason	1	1 %
Nordea	28	15 %
Osuuspankki	14	7 %
Sampo	9	5 %
Tietoenator	12	6 %
Vm-data	2	1 %
Useampi operaattori	26	14 %
ainakin yksi operaattori pankki	43	23 %
Yhteensä *	188	100 %
*usealla yrityksellä on useita operaattoreita		

	Hinnat sisältävät alv 22 %			
	Nordea	OP	Sampo	Sampo/Logica
OPERAATTORIT				
Käyttöönotto, lähtevä aineisto	x €	x €	x €	x €
Käyttömaksu / kk, lähtevä aineisto	x €	x €	x €	x €
Lähtevä lasku / kpl	x €	x €	x €	x €
Ilmoittamispalvelu	x €	x €	x €	x €
Paperilaskun tulostus ja postitus	x €	x €	x €	x €
	=x €	=x €	=x €	=x €
				*lisähinta 0,05 liite
	Paperilaskut	E-lasku Nordea	E-lasku OP	E-lasku Logica
Laskutuksen kustannukset Smilehouse/ vuosi	x €	x €	x €	x €
Lähtetään 2800 kpl/vuosi, laskettu 40 % laskuista lähetettäisiin e-laskuina (1120 kpl), loput paperilaskuina (1680 kpl) Paperilaskun kustannuksissa otettu huomioon: paperi 0,001 €, postitus 0,44 €, kirjekuori 0,34 €				
Hinnat eivät sisällä alv 22 %				
SONET LIITTYMÄT	Käyttöönotto	Vuosimaksu	Asiakaspalvelu/vuosi	
lähtevät eLaskut	x €	x €	x €	
arkistointi myyntilaskutus	x €	x €	x €	
käyttöönotto 1 pv	x €	x €	x €	
YHTEENSÄ	=x €	=x €	=x €	
OPUS CAPITA	Toimituslisenssi	Vuosilisenssi	Käyttöönotto	
myyntilaskujen välityspalvelu	x €	x €	x €	
TIEKE:n verkkolaskuosoitteisto	x €			
LOGICAN PALVELUT (ei tarvita sonet eikä opus capita) huom. Hinnat verottomia!				
	Perustaminen	Kuukausi	Tuntityöt	
Myyntilaskut	x €	x €	x €	
Ostolaskut	x €	x €	x €	
Tietoliikenne	x €	x €	x €	
	=x €	=x €	=x €	
verollinen 22%	=x €	=x €		

Teemahaastattelun kysymyspatteristo verkkolaskutuksen parissa työskenteleville

1. Kuinka onnistua sähköisen laskutuksen käyttöönotossa? Aivan ne perustekijät, jotka tulee olla kunnossa.
2. Kuinka hyvin mielestänne yritykset onnistuvat sähköisen laskutuksen käyttöönotossa? Syntyykö paljon ongelmia? Mitkä ovat pääsyyt ongelmille? Missä on menty yleisimmin vikaan?
3. Kuinka tyytyväisiä yritykset ovat olleet verkkolaskutuksen käyttöönotosta?
4. Mitä olisi pitänyt tehdä toisin, jotta sähköinen laskutus olisi levinnyt yritysten käyttöön nopeammin?
5. Miksi sähköinen laskutus ei lyönyt itseään läpi, vaikka yritysmaailmassa näin on oletettu jo pitkään?
6. Mihin sähköisessä laskutuksessa ollaan menossa Suomessa?
7. Suomi on kehittynyt maa ns. sähköisessä liiketoiminnassa. Näkyykö tämä myös verkkolaskutuksessa ja sen kehityksessä? Missä mennään verkkolaskutuksessa maailmalla? Onko kehittyneempää kuin Suomessa?