

# PEREHDYTYS MYYNTILASKUTUKSEEN

Case: Metso Paper Oy, Rautpohja

Maria Lampinen

Opinnäytetyö  
Helmikuu 2012

Liiketalous  
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) LAMPINEN, Maria	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 8.2.2012
	Sivumäärä 42	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi PEREHDYTYS MYYNTILASKUTUKSEEN – Case: Metso Paper Oy, Rautpohja		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) SVÄRD, Erica		
Toimeksiantaja(t) Metso Paper Oy		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia Metso Paper Oy, Rautpohjan talousosastolla laskutuksen nykytilaa ja perehdytysmetodeja. Samalla kartoitettiin laskutuksen mahdollisia kehittämiskohteita. Tutkimus luo pohjaa myöhemmin tehtävälle myyntilaskutuksen perehdytysoppaalle.</p> <p>Teoriaosassa tutkittiin sähköistä taloushallintoa, myyntilaskuprosessia, arvonlisäverotusta, laskumerkintöjä ja toiminnanohjausjärjestelmiä. Teoria auttaa ymmärtämään ilmiötä paremmin. Empiirinen tutkimus suoritettiin kvalitatiivista tutkimusotetta käyttäen. Tutkimus koostui kolmesta teemahaastattelusta sekä havainnoinnista oman laskutustyön ohella. Tutkimuksen tuloksena saatiin selville, että laskutuksessa haasteellisinta ovat arvonlisäverokysymykset, koska tavaraa ja palveluita myydään moneen eri maahan. Lisäksi tutkimuksessa selvisi, että arvonlisäverotus on yksi tärkeimmistä asioista laskutuksessa samoin kuin laskumerkinnät ja oikea-aikaisuus.</p> <p>Tutkimuksen perusteella perehdytykseen kaivataan vähintään muistilistaa asioista, jotka tulisi käydä läpi uuden työntekijän kanssa. Vaikka laskutukseen on olemassa yksittäisiä ohjeita muun muassa toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä, ne eivät riitä kokonaisvaltaiseen perehdytykseen. Myös kattavampi perehdytysopas tulee tarpeeseen.</p> <p>Tutkimuksen mukaan laskutusta on kehitetty viime vuosina paljon ja sitä kehitetään jatkuvasti lisää. Esimerkiksi sähköisten asiakkaiden määrä lisääntyy, ja toiminnanohjausjärjestelmän avulla pystytään automatisoimaan laskumerkintöjä, jolloin manuaalinen työ vähenee. Mitään suuria kehittämiskohteita ei tutkimuksessa kuitenkaan noussut esille johtuen jatkuvasta kehityksestä viime vuosien aikana.</p> <p>Kokonaisuutena voidaan todeta, että laskutuksen nykytilanne on hyvä eikä suuria muutoksia tai kehitystä perehdytysoppaan lisäksi tarvita.</p>		
Avainsanat (asiasanat) sähköinen taloushallinto, laskutus, sähköinen laskutus, arvonlisävero		
Muut tiedot		



Author(s) LAMPINEN, Maria	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 8.2.2012
	Pages 42	Language Finnish
	Confidential ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title ORIENTATION TO SALES INVOICING –Case Metso Paper Oy Ltd., Rautpohja		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) SVÄRD, Erica		
Assigned by Metso Paper Oy Ltd.		
Abstract <p>The purpose of the study was to investigate the invoicing process at the financial department of Metso Paper and the related orientation methods. At the same time, potential areas for development were tried to find. A comprehensive orientation guide will be compiled on the basis of the present study.</p> <p>The theoretical part focuses on the electronic financial management, sales invoicing process, value-added tax, invoice records and ERP systems in order to better understand the phenomenon under study. The theoretical part helps to understand better the phenomenon. Empirical research was carried out using a qualitative research approach. The study consisted of three theme interviews and observation. The results of the study show that the most challenging question of invoicing is related to value-added taxation because the goods and services produced are sold to several countries. Additionally, it was discovered that value added tax is one of the most important things in invoicing along with invoice records and timeliness.</p> <p>The study revealed that at least a checklist is needed of the things that should be explained to a new employee. Potential separate guides, for example for using the ERP system, they are not enough. A more comprehensive orientation guide will also be needed.</p> <p>The study shows that invoicing has been considerably developed in recent years, which process is going on. For example, the number of e-invoice customers will increase. The ERP system enables the automation of invoice entries, so manual work will be reduced. However, no major development areas arose in this study due to the continuous development in recent years. Generally speaking, the status quo of invoicing is good, and major changes or developmental measures are not required.</p>		
Keywords electronic financial management, invoicing, electronic invoicing, value-added tax		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

1 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMEKSIANTAJA .....	3
1.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen rakenne .....	5
1.2 Metso konserni.....	6
1.3 Metso Paper Oy .....	6
2 TALOUSHALLINNON PROSESSIT .....	8
2.1 Taloushallinnon määritelmä .....	8
2.2 Digitaalinen taloushallinto .....	9
2.3 Myyntilaskuprosessi .....	10
2.4 Myyntilaskujen sähköistyminen.....	11
2.5 Verkkolasku.....	12
2.6 Myyntilaskujen perustiedot.....	13
2.7 Laskun muodostaminen.....	13
2.8 Erityyppiset myynti- ja laskutusprosessit .....	15
2.9 Toiminnanohjausjärjestelmät .....	16
3 ARVONLISÄVEROTUS KANSAINVÄLISESSÄ KAUPASSA.....	18
3.1 Tavara- ja palvelukaupan määritelmät.....	18
3.2 EU-kauppa ja kauppa EU:n ulkopuolelle.....	18
3.3 Kansainvälinen palvelukauppa .....	20
3.4 Veronmaksuvelvollisuus ja käännetty verovelvollisuus .....	20
3.5 Tavaroiden myynti asennettuna EU:ssa .....	22
4 LASKUMERKINNÄT .....	23
5 LASKUTUS METSO PAPER OY:SSÄ .....	25
5.1 Järjestelmät ja sovellukset.....	25
5.2 Arvonlisäverotus käytännössä .....	27
5.3 Myyntilaskuprosessi .....	29
5.4 Manuaalilaskujen muodostaminen.....	32
5.5 Perehdytyksen nykytilanne.....	32
5.6 Perehdytysoppaan sisältö.....	33
5.7 Laskutuksen kehittäminen.....	35
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	37
6.1 Tutkimuksen luotettavuusarviointi .....	38
6.2 Tutkimuksen käytännön hyödyt.....	40
LÄHTEET .....	41

	2
LIITTEET.....	42
Liite 1. Teemahaastattelun runko .....	42

## **KUVIOT**

KUVIO 1. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa .....	9
---	---

## 1 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA TOIMEKSIANTAJA

Laskutus on tärkeä osa yrityksen liiketoimintaa. Sen oikea-aikaisuus vaikuttaa merkittävästi yrityksen maksukykyyn. Jos laskuja ei lähetetä ajoissa asiakkaille, rahojen saaminen viivästyy ja sitä kautta maksukyky heikkenee. Koska laskutuksen on toimitava jatkuvasti, palkataan moniin yrityksiin laskutuksen kesälomittajia. Yrityksissä ei kuitenkaan aina ole varauduttu perehdytykseen tarpeeksi hyvin perehdytettävän kannalta. Perehdytyksen tulisi olla niin kokonaisvaltaista, että lomittajat osaisivat itsenäisesti tehdä laskuja silloin, kun vakituiset laskuttajat ovat kesälomalla.

Tutkimuksen tekijän kiinnostus laskutuksen tutkimiseen heräsi kesätyön kautta. Omat kokemukset laskutuksen opettelusta saivat ajattelemaan, voisiko perehdytystä laskutukseen yrityksessä jotenkin parantaa. Esimiehelle ehdotettiin laskutuksen tutkimista ja perehdytysoppaan tekemistä opinnäytetyönä. Aihe sopi esimiehelle, joten aihetta alettiin rajata sopivaksi opinnäytetyön laajuutta ajatellen.

Laskutus on kokonaisuudessaan monimutkainen prosessi, joka vaatii melko laajaa osaamista. Siinä on paljon asioita, joita pitää ottaa huomioon samanaikaisesti. Perehdytyksessä ei kuitenkaan aina huomata sanoa kaikkia tärkeitä asioita. Se voi johtua siitä, että vakituinen laskuttaja on tehnyt työtä jo kauan aikaa ja kaikki tuntuu hänestä yksinkertaiselta. Uudelle työntekijälle kuitenkin kaikki on uutta: järjestelmät ja sovellukset, yrityksen aikataulut ja säännöt sekä monet muut asiat. Alussa pitää hahmottaa mitä ohjelmia käytetään ja miten, ennen kuin pystytään kunnolla keskittymään varsinaiseen työntekoon. Perehdyttäjällä olisi hyvä olla muistilista asioista, jotka tulee käydä läpi perehdytysvaiheessa. Lisäksi sekä perehdyttäjän että perehdytettävän eduksi olisivat tarkat ohjeet ohjelmien käytöstä. Ohjeessa voisi olla mukana myös mainintoja poikkeuksista ja muista muistettavista asioista.

Opinnäytetyössä tutkitaan myyntilaskuprosessia perehdyttämisen ja kehittämisen näkökulmasta. Samasta näkökulmasta ei ole löytynyt aiempia tutkimuksia. Sähköistä

myyntilaskutusta on kyllä tutkittu erilaisista näkökulmista kuten esimerkiksi sähköisen laskutuksen käyttöönoton mahdollisuuksista erilaisissa yrityksissä sekä sähköisen laskutusohjelman käyttöönotosta ja henkilökunnan perehdyttämisestä ohjelman käyttöön. Tässä tutkimuksessa on kuitenkin kyse perehdytyksestä laskutukseen kokonaisuudessaan. Metsolla sähköinen laskutus on jo käytössä, joten uusien henkilöiden perehdyttäminen ohjelman käyttöön tapahtuu normaalin perehdytyksen yhteydessä.

Metson talousosastolla, Rautpohjassa, tehdään kolmentyyppistä laskutusta: Baan -projekttilaskutusta, PCS (Project Control System) -projekttilaskutusta ja manuaalilaskutusta. Baan -projekttilaskutuksessa on kyse suurista projekteista, esimerkiksi kokonaisen tuotantolinjan myynnistä ja kokoonpanosta, ja sen laskutuksesta erilaisten työvaiheiden valmistuttua. PCS -projekteja käytetään pienempiin erillismyynteihin sekä valmistuksen ja logistiikan ohjaukseen ja seurantaan. Manuaalilaskutus puolestaan tarkoittaa pääosin yleiskustannusten edelleenlaskutusta, eikä siihen liity projekteja. Tässä tutkimuksessa keskitytään PCS -projekttilaskutukseen ja manuaalilaskutukseen. Baan -projekttilaskutus jätetään tutkimuksen ulkopuolelle sen laajuuden vuoksi.

Tutkimuksessa keskitytään selvittämään laskuttajan toimenkuvaa lähinnä havainnoinnalla, mutta myös haastattelujen avulla. Haastatteluissa pyritään lisäksi saamaan selville, olisiko laskutuksessa kehitettävää. Näiden mietintöjen pohjalta nousi esille kaksi tutkimuskysymystä:

- Millainen on myyntilaskuprosessi ja onko siinä kehitettävää?
- Mitä asioita laskuttajan tulee hallita?

## 1.1 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen rakenne

Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Se pitää sisällään haastatteluita, havainnointia ja kirjallisia dokumentteja.

Haastateltavat pyritään valitsemaan sen mukaan, että he liittyvät tiiviisti tutkittavaan ilmiöön. Tutkittavien valinta vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen, ja väärät valinnat voivat johtaa vinoutuneisiin tutkimustuloksiin (Kananen 2008, 37).

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä sopii hyvin tietyn ilmiön tutkimiseen. Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään saamaan mahdollisimman syvällinen näkemys ilmiöstä. Laadullinen tutkimusote sopii hyvin myös prosessin kuvaamiseen. (Kananen 2008, 24–25.) Näillä perusteilla valittiin opinnäytetyön tutkimusote, sillä tarkoituksena on tutkia syvällisesti laskutusta ja kuvata myyntilaskuprosessia.

Haastattelujen lisäksi kvalitatiiviseen tutkimukseen kuuluu usein havainnointia. Havainnointi voidaan jakaa neljään eri asteeseen. Piilohavainnoinnissa ei haluta havainnoijan vaikuttavan havainnoitavaan. Suorassa havainnoinnissa tutkijan läsnäolo havainnoitavassa ympäristössä tiedetään, ja osallistavassa sekä osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana toiminnassa. (Kananen 2010, 48–49.) Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa käytetään osallistuvaa havainnointia, koska tutkija on työyhteisön jäsen ja näin ollen valmiiksi mukana toiminnassa.

Havainnoinnin luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että tutkija saattaa itse vaikuttaa tutkimustuloksiin tai tutkittavat eivät anna täysin luotettavaa kuvaa ilmiöstä. Tutkijan ja tutkittavien välillä tulee olla luottamussuhde, jotta ilmiöstä voidaan saada mahdollisimman todenmukaista tietoa. (Kananen 2008, 70.)

Triangulaatio on yksi luotettavuutta lisäävä tekijä kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Se tarkoittaa sitä, että ilmiötä tutkitaan monesta eri näkökulmasta. Tutkijan omat mielihäpeet ja näkemykset eivät tällöin pääse vaikuttamaan tutkimuksen tuloksiin. Aineisto-triangulaatio tarkoittaa haastattelujen, havainnoinnin ja dokumenttien käyttämis-



tä tutkimuksessa. (Kananen 2008, 40, 127.) Tässä opinnäytetyössä pyritään aineistotriangulaation avulla saamaan ilmiöstä mahdollisimman luotettava käsitys.

## **1.2 Metso konserni**

Metso on kansainvälinen teknologiakonserni, jonka erikoisosaamista ovat teknologia- ja palveluratkaisut kaivos-, maarakennus-, voimantuotanto-, öljy- ja kaasu-, kierrätys- sekä massa- ja paperiteollisuudelle. Metso-konserni toimii yli 50 maassa ja työllistää noin 29 000 henkilöä. Asiakkaita Metsolla on yli 100:ssa eri maassa. Liikevaihto vuonna 2010 oli 5,552 miljardia. Lähes puolet (45 %) Metson liikevaihdosta koostuu palveluliiketoiminnasta. (Metso lyhyesti, 2011.)

Metson liiketoiminta on jaettu kolmeen eri segmenttiin: kaivos- ja maanrakennusteknologiaan, energia- ja ympäristöteknologiaan sekä paperi- ja kuituteknologiaan. Suurin osa Metson asiakkaista on teollisuusyrityksiä, kuten kaivosyhtiöitä, energiayhtiöitä sekä paperiteollisuuden yrityksiä. Metson liiketoiminta koostuu hyvin pitkälle suurista projektitoimituksista ainakin kaivos-, voimantuotanto- sekä massa- ja paperiteollisuuden osalta. Maanrakennus-, kierrätys- sekä öljy- ja kaasuteollisuudessa liiketoiminta on enimmäkseen yksittäisten laitteiden ja pienempien kokonaisuuksien myyntiä. (Metson vuosikertomus 2010, 52.)

## **1.3 Metso Paper Oy**

Metso Paper Oy suunnittelee ja valmistaa maailmanlaajuisesti tuotantolinjoja, -koneita ja laitteita paperin, pehmopaperin ja kartongin valmistukseen ja jälkikäsittelyyn sekä mekaanisen ja kemiallisen massan valmistukseen. Lisäksi se tarjoaa niihin liittyviä asiantuntija- ja huoltopalveluita. Metso Paper Oy on alansa johtava yritys ja osa Metso konsernia. (Metson vuosikertomus 2008, 3, 30.) Kovimpia kilpailijoita ovat

paperin ja kartongin valmistuslinjoissa Voith ja massanvalmistuslinjojen osalta Andritz (Vähäpesola, 2011).

Uusien koneiden ja laitteiden myynti painottuu yhä enemmän Aasiaan ja Etelä-Amerikkaan, missä talous kasvaa vauhdilla. Euroopassa ja Yhdysvalloissa tilanne on toinen, ja siellä kysyntä kohdistuukin enemmän koneuusintoihin, prosessiparannuksiin, vara- ja kulutusosiin sekä huolto- ja kunnossapitopalveluihin. Palveluliiketoimintaan keskitytään yhä enemmän kaikilla markkina-alueilla. (Metson vuosikertomus 2010, 54–55.)

## 2 TALOUSHALLINNON PROSESSIT

### 2.1 Taloushallinnon määritelmä

Taloushallinto on järjestelmä, jonka avulla yritys seuraa taloudellisia tapahtumia, ja voi siten raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen. Taloushallinto voidaan jakaa sidosryhmien perusteella kahteen osaan: sisäiseen eli johdon laskentatoimeen ja ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen. Nämä kaksi osaa tuottavat taloudellista informaatiota erilaisiin tarkoituksiin. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa nimensä mukaisesti tietoa ulkopuolisille sidosryhmille, kuten viranomaisille, asiakkaille ja toimittajille sekä muille yhteistyökumppaneille. Sisäinen laskentatoimi antaa taloudellista tietoa yrityksen johdon tarpeisiin. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Taloushallinto voidaan nähdä yrityksen yhtenä laajana prosessina. Tarkemmassa tarkastelussa se on kuitenkin hyvä jakaa pienempiin osiin, joita käsitellään erillisinä osaprosesseina. Taloushallintoalan ohjelmistotalot ja konsultit käyttävät seuraavanlaista jakotapaa (Mts. 14–15.):

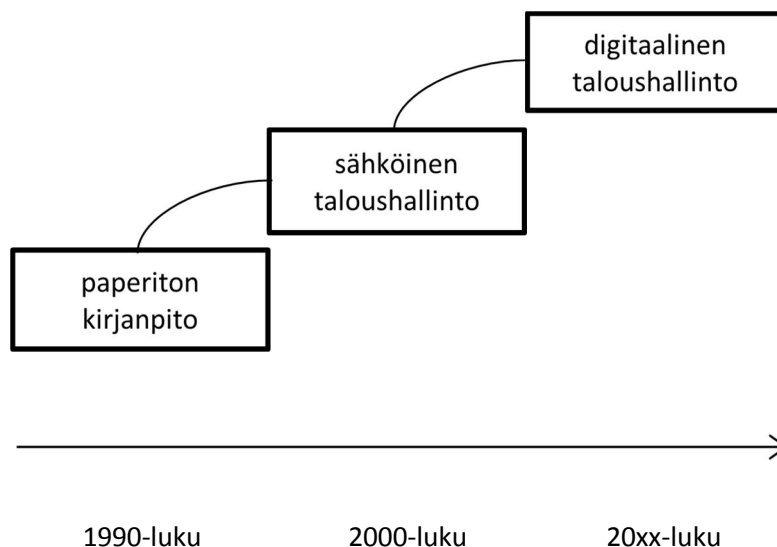
- ostolaskuprosessi
- myyntilaskuprosessi
- matka- ja kululaskuprosessi
- maksuliikenne ja kassanhallinta
- käyttöomaisuuskirjanpito
- pääkirjanpito
- raportointiprosessi
- arkistointi
- kontrollit.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuvaamaan tarkemmin myyntilaskuprosessia.

## 2.2 Digitaalinen taloushallinto

Sähköinen taloushallinto on ollut Suomessa jo yli kymmenen vuoden ajan. Sähköisen taloushallinnon kehitys on ollut hidasta, mutta Suomi on kuitenkin kehityksessä muita maita edellä. Sähköisen taloushallinnon määritelmä vaihtelee paljon sen mukaan, kuka sitä määrittelee ja missä asiayhteydessä määrittely tapahtuu. Usein puhutaan virheellisesti vain verkkolaskutuksesta ja laskujen sähköisestä käsittelystä. Digitaalinen taloushallinto on kuitenkin paljon enemmän. Lahti ja Salminen (2008, 19) määrittelevät asian näin: ”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa.” (Lahti & Salminen 2008, 9, 13, 19.)

Digitaalinen ja sähköinen taloushallinto eivät teoriassa tarkoita aivan samaa asiaa. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki toiminnot ovat sähköisiä, kun taas sähköisestä taloushallinnosta puhutaan esimerkiksi silloin, kun yritys ottaa vastaan paperilaskuja ja skannaa ne sähköiseen muotoon. Sähköistä taloushallintoa voitaisiin kuvata digitaalisen taloushallinnon esiasteena. Digitaalinen taloushallinto ja paperiton kirjanpito tarkoittavat myös kahta eri asiaa. Paperittomassa kirjanpidossa on kyse siitä, että tositteet muutetaan sähköiseen muotoon jälkikäteen. (Mts. 21–22.)



KUVIO 1. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2008, 22).

Uuden kirjanpitolain mukaan kaikki tositteet voidaan säilyttää konekielisinä. Kirjanpidon tositteita ovat myyntilaskut, ostolaskut, tiliotteet ja muistiotositteet. Kaikki muut tositteet paitsi ostolaskut on helppo säilyttää pelkästään konekielisinä, sillä tiliotteet ovat saatavissa pankeista konekielisinä, ja myyntilaskut sekä muistiotositteet tehdään yrityksen omissa tietojärjestelmissä. Ainoastaan ostolaskujen käsittely ja arkistointi pelkästään konekielisenä on ongelma, koska ne tulevat usein asiakkaalta paperiversiona eikä niitä saa skannaamalla muunnettua kokonaan konekieliseen muotoon. Skannatussa ostolaskussa vain laskun kuva on digitaalinen. Lasku on täysin konekielinen silloin, kun tietosisältökin on digitaalinen. Tällöin tietokoneen pitäisi tunnistaa esimerkiksi laskun loppusumma automaattisesti. Helpoin tapa saada ostolaskut konekielisiksi, on lähettää lasku konekielisessä muodossa ostajalle. Vaikka tällainen verkkolaskutus yleistyy koko ajan, ei paperilaskuista päästä kokonaan eroon moneen vuoteen. Laskujen skannaaminen helpottaa laskujen käsittelyä, koska ne voidaan kätevästi kierrättää laskun hyväksyjälle ja sieltä kirjanpitoon digitaalisesti. (Mäkinen & Vuorio 2002, 39–41.)

### **2.3 Myyntilaskuprosessi**

Laskutus on yritykselle erittäin tärkeä toiminto. Laskutusprosessissa ei saisi olla viiveitä eikä virheitä, sillä ne vaikuttavat nopeasti likviditeetin heikentymiseen, ja koko toiminta voi vaarantua. Laskutus on myös tärkeä osa yrityksen asiakaspalvelua. Laskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy siihen, kun asiakkaalta tuleva suoritus kohdistetaan myyntireskontrassa oikeaan laskuun ja kun kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. Tässä vaiheessa myyntilasku myös arkistoidaan sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Sähköinen myyntilaskuprosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen: laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontrassa suoritusten kohdistukset

ja perintätoimet. Laskutusprosessi voi olla kokonaan sähköinen vain silloin, jos vastaanottaja pystyy ottamaan ostolaskut vastaan sähköisesti ja myös käsittelemään ne sähköisessä muodossa. (Mts. 74.)

## 2.4 Myyntilaskujen sähköistyminen

Suomessa lähetetään noin 400 miljoonaa laskua vuodessa. Näistä vain kymmenen prosenttia lähetetään sähköisesti. Sähköistymisen kehittyminen on ollut hidasta ja yhtenä syynä siihen on ollut se, että sähköisyydellä ei useinkaan saavuteta suuria kustannussäästöjä. Toisena syynä voidaan todeta sähköistämisen vaatimat kehityspanostukset, jos yritykselle ei löydy standardia valmiskäytäntöä. Käyttöönnotot ovat usein hyvin työläitä. (Lahti & Salminen 2008, 74–75.)

Nykyään eri standardit toimivat paremmin yhdessä, eikä käyttöönottoon ole enää yhtä vaativaa palvelumallien ja markkinoiden kehittymisen ansiosta. Verkkolaskutus on nykyään otettu huomioon lähes kaikissa taloushallinto-ohjelmissa. Verkkolaskujen lähettäminen on jo kovaa vauhtia yleistymässä, mutta paperinen myyntilaskuprosessi on edelleen käytössä monissa yrityksissä. Paperinen myyntilaskuprosessi tarkoittaa sitä, että monessa eri vaiheessa on paperin käsittelyä. Lasku tulostetaan, lähetetään paperisena kirjekuoressa ja yleensä tulostetaan ainakin yksi kappale omaan mappiin. Täysin sähköisissä myyntilaskuissa ei laskua tulosteta paperille vaan lähetetään verkkolaskuna asiakkaalle. Myöskään vastaanottajan ei tarvitse skannata laskua sähköiseen muotoon, vaan se menee suoraan sähköiseen ostolaskujärjestelmään. Sähköisestä myyntilaskutuksesta on paljon hyötyä, kuten virheiden väheneminen, säästöt tulostus- ja postikuluissa, nopeus, parempi asiakaspalvelu, laskujen läpimenoajan lyheneminen ja sitä kautta rahojen saaminen ajoissa sekä imago. (Mts. 75–76.)

## 2.5 Verkkolasku

Verkkolasku tarkoittaa samaa asiaa kuin sähköinen lasku. Sen tiedot ovat sähköisessä muodossa, ja siitä voidaan muodostaa paperilaskun näköinen kuva tietokoneen näytölle. (Tietoa verkkolaskusta n.d.) Verkkolasku vähentää manuaalista työtä ja nopeuttaa laskujen käsittelyä. Tämän lisäksi se voi jopa puolittaa laskujen käsittelykustannukset. Verkkolaskuja voivat lähettää sekä pienet että suuret yritykset. Suurimmat hyödyt verkkolaskutuksesta saavat yritykset, joilla on paljon asiakkaita ja joiden laskutus perustuu osapuolten välisiin sopimuksiin. (Mikä on verkkolasku? n.d.)

Yritysten välisissä verkkolaskuissa tiedot menevät vastaanottajalle sekä datatiedostona että laskun kuvana. Datatiedoston avulla tiedot saadaan sähköiseen ostolaskujärjestelmään automaattisesti. Laskun kuva on kätevä väline laskujen kierrätyksessä ja tarkastuksessa. Myös laskun sähköisessä arkistoinnissa sillä on merkitystä. Verkkolaskuja lähetetään verkkolaskupalveluita tarjoavien operaattoreiden sekä pankkien välityksellä. Verkkolaskujen lähetys tai vastaanotto aloitetaan tekemällä verkkolaskusopimus operaattorin tai pankin kanssa. (Mikä on verkkolasku? n.d.)

Tunnetuimpia verkkolaskuoperaattoreita ovat mm. Basware, Enfo, Itella ja TietoEnator. Myös monet pankit toimivat operaattoreina. Operaattorit tarjoavat laskujen välitys-, ja konvertointipalveluita sekä valvovat laskuliikennettä. Lisäksi ne tarjoavat arkistointi- ja tulostuspalveluita. Jos vastaanottaja ei pysty ottamaan laskua vastaan sähköisessä muodossa, se ohjataan tulostuspalveluun ja sieltä paperilaskuna vastaanottajalle. Suomessa ainakin Enfo ja Itella tarjoavat myös tulostuspalveluita. (Mikä on verkkolasku? n.d.)

## 2.6 Myyntilaskujen perustiedot

Laskutuksen ja myyntireskontran perustiedot kattavat yleensä asiakasrekisterin, tuoterekisterin ja tiliöintisäännöt. Asiakasrekisterissä ovat asiakkaiden nimet, toimitus- ja laskutusosoitteet, maksuehdot, arvonlisäverokoodit, alennustiedot ja mahdollisesti myös luotonvalvontaan liittyvät tiedot kuten toimituskiellot. Myyntilaskun muodostus tapahtuu niin, että tuoterekisteristä valitaan asiakkaan ostamat tuotteet tai tallennetaan tuotetiedot laskulle manuaalisesti. Tuoterekisterissä ovat tuotteiden hinnat ja muut tiedot. Tuoterekisterin käyttäminen nopeuttaa laskujen tekemistä ja vähentää virheitä hinnoittelussa sekä automatisoi tiliöintiä. Arvonlisävero syötetään laskulle joko manuaalisesti tai se voi tulla laskulle automaattisesti laskutietojen perusteella. (Lahti & Salminen 2008, 76–77.)

## 2.7 Laskun muodostaminen

Ennen sähköisen laskun lähettämistä tiedot on syötettävä joko manuaalisesti tai järjestelmän sisältämän tiedon avulla laskulle. Sähköisyyden hyödyntäminen helpottaa laskujen laatimista huomattavasti perinteiseen laskunmuodostukseen verrattuna. Sähköisessä laskunmuodostuksessa tiedot saadaan kätevästi järjestelmästä toiseen eikä samoja tietoja tarvitse syöttää erikseen jokaiseen järjestelmään. (Lahti & Salminen 2008, 77–78.)

Myyntilaskuprosesseja on montaa eri tyyppiä (Lahti & Salminen 2008, 78):

- käteismyynti
- Internetmyynti
- tilausperusteinen myynti
- sopimusperusteinen myynti
- prosessilaskut
- edelleenlaskutus
- manuaalilaskutus.



Kaikkiin prosesseihin pätee kaksi tärkeää periaatetta (Lahti & Salminen 2008, 78):

- 1) itsepalvelun hyödyntäminen
- 2) tiedon ottaminen järjestelmään sen alkulähteiltä.

Ensimmäinen tarkoittaa sitä, että eri liiketoimintojen työntekijät tai asiakkaat ja kumppanit syöttävät tiedot suoraan järjestelmään. Esimerkiksi myyntiedustaja voi tallentaa tilaustiedot järjestelmään, ja Internet-kaupassa asiakas tallentaa omat tietonsa suoraan myyjän järjestelmään. Toinen tavoite on, että tiedot kulkevat laskutusjärjestelmään automaattisesti tiedon alkulähteeltä eli sieltä, minne tiedot on alun perin syötetty. Tällä vältetään tietojen uudelleensyöttäminen toiseen järjestelmään. Laskun muodostaminen on helppoa, kun tiedot ovat jo valmiiksi järjestelmässä, jossa ylläpidetään asiakastiedot, tuotetiedot, hinnastot ja muut perustiedot. Esijärjestelmiä ovat esimerkiksi myyntitilausjärjestelmät, projektiohjausjärjestelmät, sopimustietokannat ja operatiivisen liiketoiminnan ohjausjärjestelmät. (Mts. 78–79.)

Myyntilaskuprosessin yksi olennainen osa on asiakkuudenhallinta. Asiakastietojen ylläpito kannattaa hoitaa siten, että tiedot löytyvät vain yhdestä paikasta, josta tiedot saadaan toiseen järjestelmään automaattisesti. ERP-järjestelmä eli toiminnanohjausjärjestelmä mahdollistaa sen, että ei tarvita useita osajärjestelmiä, vaan eri moduulit kytkeytyvät yhteen tietokantaan. (Mts. 79–80.)

Erilaisia myynti- ja laskutusprosesseja on paljon, ja niistä olikin listaus ylempänä. Seuraavaksi keskitytään tarkemmin kuvaamaan tilaus-, sopimus- ja projektiperusteista myyntiä sekä edelleenveloituksia ja manuaalilaskutusta. Käteismyynti, Internet-kauppa ja prosessilaskutus jätetään tarkemman tarkastelun ulkopuolelle. (Mts. 80–84.)

## 2.8 Erityyppiset myynti- ja laskutusprosessit

### Tilausperusteinen myynti

Tilausperusteinen myyntitapahtuma, johon liittyy tavarantoimituksia, alkaa yleensä asiakkaan tekemällä tilauksella, joka tallennetaan myyntitilaukseksi toiminnanohjausjärjestelmään tai myyntitilaussovellukseen. Tilaukselle tallennetaan asiakkaan tiedot, tilattujen tuotteiden tiedot ja määrä, sopimuksen mukaiset hinnat sekä toimitusajan kohta ja toimitusosoite. Tämän jälkeen myyntitilaus laitetaan eteenpäin joko varastoon keräilyä varten tai tavarantoimittajalle ostotilauksena. Kun tavarat on toimitettu, voidaan asiakasta laskuttaa ja parhaassa tapauksessa lasku lähtee automaattisesti, kun myyntitilaukselle tulee tieto tavaroiden toimituksesta. (Lahti & Salminen 2008, 81–82.)

### Sopimusperusteinen myynti

Sopimusperusteisessa myynnissä on kyse tasaisin väliajoin laskutettavista vakiosummaisista laskuista, kuten vuokrista. Mikäli tällaisia sopimuksia on paljon, kannattaa apuna käyttää sopimuslaskutussovelluksia. Niihin syötetään tarvittavat tiedot, mm. asiakkaan tiedot, laskutusväli, laskun summa sekä sopimuksen kesto. Tämän jälkeen ainoa manuaalinen työvaihe on käynnistää laskutusajot, ja ohjelma muodostaa laskut syötettyjen tietojen perusteella. (Mts. 82.)

### Projektiperusteinen myynti

Projektiperusteisen myynnin laskutus tapahtuu yleensä osissa pitkäkestoisten projektien vuoksi ja laskutus perustuu tiettyihin projektin vaiheisiin. Projektiseurantaa varten on olemassa projektinhallintaohjelmia, joiden avulla laskutus saadaan kätevästi kulkemaan käsi kädessä projektin etenemisen kanssa. Projektipäällikkö hallinnoi laskutusta siten, että kun tietty projektin vaihe on valmistunut ja muuttunut laskutusvalmiiksi, hän käy vapauttamassa sen järjestelmässä. Tämän jälkeen lasku asiakkaalle voidaan muodostaa automaattisesti. (Mts. 82.)

### **Edelleenveloitukset**

Edelleenveloitukset ovat yleensä esimerkiksi matkakulujen veloituksia. Edelleenveloitettavat kulut voivat olla myös ostolaskuihin liittyviä. Jos edelleenlaskutettavia kuluja on paljon, kannattaa avuksi rakentaa liittymä ostolaskusovelluksesta laskutukseen. Ostolaskulle voidaan sen käsittelyvaiheessa lisätä edelleenlaskutettavan asiakkaan asiakasnumero, jonka laskutusjärjestelmä tunnistaa, kun lasku on siirtynyt liittymän kautta laskutusjärjestelmään. Myyntilasku muodostuu automaattisesti oikealle asiakkaalle ja digitaalisessa käsittelyssä myös alkuperäisen laskun kuva voidaan liittää automaattisesti myyntilaskulle. (Mts. 83.)

### **Manuaalilaskutus**

Manuaalilaskutus on nimensä mukaisesti laskutusta, jossa tiedot laskulle joudutaan syöttämään käsin. Tällaiset laskutustapahtumat ovat joidenkin yksittäisten tapahtumien laskutusta, joista ei ole tietoja valmiina laskutusjärjestelmässä. (Mts. 84.)

## **2.9 Toiminnanohjausjärjestelmät**

Toiminnanohjausjärjestelmien lyhenne ERP muodostuu englanninkielisistä sanoista Enterprise Resource Planning. Suomen kielessä puhutaan toiminnanohjauksesta. Granlund ja Malmi kuvaavat toiminnanohjausjärjestelmää seuraavasti: *"Ohjelmisto, joka integroi yrityksen kaikki tietovirrat, jotka liittyvät talouteen, henkilöstöhallintoon, asiakkaisiin ja jalostusketjuun."* (Granlund & Malmi 2004, 31.) ERP -järjestelmä koostuu erilaisista moduuleista, kuten myynti, tuotanto, projektinhallinta, henkilöstöhallinto, logistiikka ja materiaalihallinto sekä taloushallinto. Taloushallinto on ERP -järjestelmien päämoduuli, josta järjestelmän käyttöönotto yleensä aloitetaan, koska taloushallinnon perustiedoissa määritellään paljon sellaisia ohjaustietoja, jotka vaikuttavat muihin moduuleihin ja sovelluksiin. Muun muassa organisaatorakenne, tilikartta, kustannuspaikka- ja muut seurantakohtetiedot ovat tällaisia ohjaustietoja. (Lahti & Salminen 2008, 36.)

ERP-järjestelmien yleistyminen suuryrityksissä on alkanut 1990-luvulla ja 2000-luvulla niiden käyttöä on alkanut esiintyä myös keskisuurissa yrityksissä. ERP-järjestelmien on huomattu tehostavan yritysten toimintoja huomattavasti, koska yhden järjestelmän avulla voidaan korvata monta erillisjärjestelmää ja toimintoja voidaan automatisoida. Myös päällekkäisen työn tekeminen vähenee. Tunnetuimpia suuryrityksille tarkoitettuja ERP-järjestelmiä ovat mm. Baan, Sap ja Oracle. (Mts. 36–37.)

## **3 ARVONLISÄVEROTUS KANSAINVÄLISESSÄ KAUPASSA**

### **3.1 Tavara- ja palvelukaupan määritelmät**

Arvonlisävero on kulutusvero, joka on tarkoitettu lopullisen kuluttajan maksettavaksi. Kansainvälisessä kaupassa tavaroiden ja palveluiden myynnissä sovelletaan toisistaan täysin erillisiä säännöksiä. Sen vuoksi onkin aina ensimmäisenä selvitettävä, onko kyseessä tavaran vai palvelun myynti. Arvonlisäverotuksessa tavaralla tarkoitetaan aineellista esinettä sekä sähköä, kaasua, lämpöä tai muuta vastaavaa energiahyödykettä. Palveluiksi luokitellaan kaikki muu, mitä voidaan myydä liiketoiminnan muodossa. Palveluja ovat muun muassa tavaraan kohdistuvat työsuoritukset, tavaran vuokraus, tarjoilu sekä erilaiset oikeudet. (Björklund, Hyttinen, Hämäläinen, Jokinen & Klemola 2010, 13.)

### **3.2 EU-kauppa ja kauppa EU:n ulkopuolelle**

Kansainvälisessä kaupassa sovelletaan kulutusmaaperiaatetta, jonka mukaan vero maksetaan siihen maahan, jossa hyödyke kulutetaan. EU-maiden välillä ei kuitenkaan ole tullirajoja, joten tavarakaupassa EU:n ulkopuolisiin maihin ja EU-maihin sovelletaan toisistaan poikkeavia järjestelmiä. (Björklund ym. 2010, 14.)

Kun tavaraa myydään EU:n ulkopuolisiin maihin, sovelletaan kulutusmaaperiaatetta. Myynti on tietyin edellytyksin arvonlisäveroton, kun tavara kuljetetaan Suomesta EU:n ulkopuoliseen maahan. Määränpäämaassa tavara tuontitullataan, ja yleensä tulliviranomaisille maksetaan hyödykkeen arvosta paikallinen arvonlisävero. Näin ollen verot jäävät siihen maahan, jossa hyödyke kulutetaan. (Mts. 14.)

EU-maiden väliltä poistettiin tullimuodollisuudet vuoden 1993 alussa. Tuolloin oli tarkoitus ottaa käyttöön alkuperämaaperiaate, mutta sen käytännön ongelmien vuoksi päädyttiin ottamaan käyttöön väliaikaiseksi tarkoitettu järjestelmä, joka on määränpääperiaatteen ja alkuperämaaperiaatteen yhdistelmä. Lopullisessa alkuperämaaperiaatteen mukaisessa järjestelmässä myyjä tilittää myynnistä oman maansa veron, vaikka tavara kuljetetaan toiseen EU-maahan. Tässä tapauksessa EU-tavarakauppa olisi verollista. Tällä järjestelmällä on tarkoitus pyrkiä siihen, että yritysten ei tarvitsisi rekisteröityä verovelvolliseksi useassa eri EU-maassa, mikä aiheuttaa ylimääräisiä hallinnollisia kustannuksia. Alkuperämaaperiaatteen mukaan myyjä veloittaisi ostajalta verot ja tilittäisi ne ostajan maahan eli kulutusmaahan. Ostaja saisi vähentää ne oman maansa arvonlisäverotuksessa aivan samoin kuin verovähennys tehdään kotimaan ostoista. Järjestelmä oli tarkoitus ottaa käyttöön jo vuonna 1997, mutta siirtyminen on viivästynyt muun muassa siksi, että tarvittavan seuranta-järjestelmän luominen on osoittautunut haastavaksi. Tällä hetkellä ei tiedetä varmasti, milloin uusi järjestelmä otetaan käyttöön. (Mts. 14–15.)

Siirtymävaiheen järjestelmäksi otettiin käyttöön määränpääperiaatteen ja alkuperämaaperiaatteen yhdistelmä. Määränpääperiaatteen mukaan verot maksetaan siihen maahan, johon tavara kuljetetaan. Tässä järjestelmässä veroa ei makseta Tullille, vaan se maksetaan oman maan veroviranomaisille samalla tavalla kuin kotimaan kaupan arvonlisävero. Määränpääperiaatteen mukaan myynti on tietyin edellytyksin verotonta, kun tavarat viedään toiseen EU-maahan eli kun kyseessä on yhteisömyynti. Toisen EU-maan ostajalle tämä on yhteisöhankinta, josta ostaja maksaa oman maansa veron. Vero voidaan kuitenkin heti vähentää samoin kuin kotimaan ostojen arvonlisävero. Alkuperämaaperiaatetta sovelletaan väliaikaisessa järjestelmässä silloin, kun toisesta EU-maasta oleva ostaja on ei-verovelvollinen. Myyjän on tällöin tilitettävä myynnistä oman maansa vero. Tähän sääntöön on kuitenkin monia poikkeuksia, joista voidaan mainita muun muassa kaukomyynti. (Mts. 15–16.)

### 3.3 Kansainvälinen palvelukauppa

Palvelukaupassa käytetään erilaisia säännöksiä kuin tavara-kaupassa. Niin sanotut myyntimaasäännökset kertovat, millä maalla on palvelumyynnistä arvonlisäveron perintäoikeus. Sekä EU-palvelumyyntiin että palvelumyyntiin EU:n ulkopuolisiin maihin käytetään pääosin samoja säännöksiä. (Björklund ym. 2010, 16.)

Arvonlisäverodirektiivin mukaan kaikilla EU-mailla on yksinomainen verotusoikeus alueellaan tapahtuvien liiketoimien osalta. Arvonlisäverolaissa on samoin säännöksiä siitä, milloin liiketoimi on suoritettu Suomessa eli milloin Suomella on myynnin verotusoikeus. Myyntimaasäännöksellä on siis suuri merkitys verojen jakautumisessa valtioiden kesken ja sillä on paljon vaikutusta myös yksittäisten yritysten verotukseen kansainvälisessä kaupassa. (Mts. 16.)

Myyntimaasäännöksen mukaan myynnistä ei koskaan tilitetä Suomen arvonlisäveroa, jos palvelu on suoritettu muualla kuin Suomessa. Jos kauppaan liittyy monta eri EU-maata, selvitetään, minkä maan vero liiketoimesta suoritetaan. EU-kaupassa ei nimittäin juurikaan ole verottomuuksia, vaan lähes kaikista liiketoimista maksetaan jonkin EU-maan vero. Vain silloin, jos liiketoimeen liittyy EU:n ulkopuolisia maita, ei toimesta suoriteta minkään EU-maan veroa. Tässä tapauksessa on otettava selvää EU:n ulkopuolisen maan mahdollisesta arvonlisäverojärjestelmästä ja muista verotukseen liittyvistä säännöksistä. (Mts. 16.)

### 3.4 Veronmaksuvelvollisuus ja käännetty verovelvollisuus

Tieto siitä, mikä maa on kulloinkin verovelvollinen, ei tule myyntimaasäännöksestä, vaan myyntimaan arvonlisäverolainsäädännöstä. Myyntimaa on se maa, jolla on verotusoikeus myyntiin. Verollisessa myynnissä veron tilittää yleensä myyjä. Jos ulkomainen myyjä ei ole rekisteröitynyt verovelvolliseksi myyntimaassa, on sen rekiste-

röidyttävä, jotta se voi tilittää myynnistä arvonlisäveron. Tähänkin on olemassa poikkeussäännöksiä. (Björklund ym. 2010, 17.)

Käännetyn verovelvollisuuden soveltamiseen tuli suuri muutos vuoden 2010 alussa. Käännettyä verovelvollisuutta voidaan soveltaa myös silloin, kun myyjällä on verotusmaassa kiinteä toimipaikka, jos ko. toimipaikka ei osallistu kyseiseen myyntiin. Aiemmin kiinteän toimipaikan olemassaolo verotusmaassa esti käännetyn verovelvollisuuden soveltamisen. (Mts. 17.)

Jos ostoon voidaan soveltaa käännettyä verovelvollisuutta, ei sillä ole merkitystä onko myyjä EU-maasta vai EU:n ulkopuolelta. Käännetyssä verovelvollisuudessa ostaja maksaa myyjän sijasta veron. Järjestelmä helpottaa verotusmenettelyä ja pienentää myyjän hallinnollisia velvoitteita ulkomailla. (Mts. 18.)

Käännetyssä verovelvollisuudessa veron peruste määräytyy aivan kuten kotimaan myynnissä. Ostaja käsittelee oston myyntinä, koska kyseessä on myynnin vero, jonka ostaja tilittää myyjän puolesta. Tällaisesta ostosta voidaan tehdä verovähennys samoin kuin kotimaan ostoista. Jos siis kyseessä on kokonaan vähennykseen oikeuttava osto, ei todellista veronmaksuvelvollisuutta synny, vaan ostaja vähentää veron samassa ilmoituksessa kuin tilittää sen. (Mts. 18.)

Suomessa sovellettava arvonlisäverolaki on tullut voimaan 1.6.1994. Siihen tehtiin kuitenkin laajoja muutoksia Suomen liittyessä EU:n jäseneksi 1.1.1995 ja myös sen jälkeen. On myös kaavailtu lain uudistamista kokonaan. Kansainvälisen kaupan arvonlisäverotusta säädetään myös arvonlisäveroasetuksessa ja muissa säädöksissä. Ahvenanmaan maakuntaa koskevat poikkeukset löytyvät erillisestä laista. (Mts. 18–19.)



### 3.5 Tavaroiden myynti asennettuna EU:ssa

Tavaran myynti asennettuna tai kokoonpantuna tarkoittaa arvonlisäverotuksessa sitä, että myyjä on vastuussa asennuksesta tai kokoonpanosta. Myyjän oma henkilökunta voi suorittaa asennuksen tai myyjä voi ostaa palvelun alihankkijalta. Molemmissa tapauksissa on kyseessä tavaran myynti asennettuna. Arvonlisäverolaissa ja -direktiivissä ei kuitenkaan ole tarkkaan määritelty, kuinka suuri osa kauppahinnasta asennuksen tulee olla, jotta tavara katsotaan asennettuna myydyksi. Jo vähäinenkin asennustyö voi aiheuttaa asennettuna myydyin tavaran säännösten soveltamisen. Kuitenkaan esimerkiksi laitteen liittämistä sähköverkkoon tai laitteen poistamista pakkauksesta ei katsota asennukseksi. Kaikissa maissa on omat tulkintansa siitä, milloin on kyseessä tavaran myynti asennettuna. Tämän vuoksi asiaa on hyvä kysyä aina asennusmaasta. (Björklund ym. 2010, 72.)

Silloin kun tavaraa myydään asennettuna, määräytyy verotus asennusmaan mukaan. Toimitus ei siis ole veroton, vaan siitä suoritetaan sen maan vero, johon laite tai kone asennetaan. Jos toisesta EU-maasta oleva myyjä myy laitteen suomalaiselle yritykselle ja se asennetaan Suomeen, sovelletaan Suomen arvonlisäverolakia ja veloitukseltaan tilitetään Suomen vero. (Mts. 73.)

## 4 LASKUMERKINNÄT

Laskuille on olemassa tietyt sisältövaatimukset ja jos niitä ei laskulta löydy, ostaja voi menettää arvonlisäveron vähennysoikeuden. Uusimmat säännökset laskujen sisällöstä tulivat voimaan 1.1.2004 (Laskumerkinnät 2008). Arvonlisäverolain mukaan pakollisia laskumerkintöjä ovat (Kirjanpidon ABC 2011.):

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- myyjän arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- ostajan arvonlisäverotunniste käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa ja yhteisökaupassa
- myyjän ja ostajan nimi ja osoite
- tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen laajuus ja luonne
- tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- veron peruste verokannoittain ja yksikköhinta ilman veroa ja hyvitykset ja alennukset (jos eivät yksikkö hinnassa)
- verokanta
- suoritettavan veron määrä
- verottomuuden tai käännetyn verovelvollisuuden peruste.

Erityisissä tapauksissa:

- tiedot uusista kuljetusvälineistä
- maininta käytettyjen tavaroiden sekä taide-, antiikki- ja keräilyesineiden tai matkatoimistojen marginaaliverotusmenettelystä
- merkintä verollisen sijoituskullan myynnistä
- muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun.

Pienissä alle 250 euron laskuissa on kevennetyt laskumerkintävaatimukset:

- laskun antamispäivä
- myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- myytyjen tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen luonne
- suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain.

## 5 LASKUTUS METSO PAPER OY:SSÄ

Tutkimuksessa selvitettiin myyntilaskuprosessin nykytilaa sekä tämän hetkisiä perehdytysmetodeja. Haastattelujen ja havainnoinnin avulla saatiin selville, miten laskutusprosessi etenee ja onko laskutuksessa kehitettävää. Myös tämänhetkiset perehdytystavat laskutukseen liittyen saatiin kartoitettua, ja niiden pohjalta pohdittiin laskutusoppaan runkoa ja sisältöä. Seuraavaksi esitellään Metson talousosastolla käytettävät järjestelmät ja sovellukset sekä kuvataan haastatteluiden ja havainnoinnin avulla saatuja tietoja myyntilaskuprosessista ja perehdytyksen nykytilasta. Lisäksi käsitellään laskutuksen kehityksen historiaa ja tulevaisuutta.

### 5.1 Järjestelmät ja sovellukset

Laskutuksessa tarvitaan paljon erilaisia järjestelmiä ja sovelluksia. Pääosin laskutus tapahtuu toiminnanohjausjärjestelmä Baanissa, mutta lisäksi tarvitaan sovelluksia pankkitakuiden ja oikeuksien hakemiseen, kuriirilähetyksiä varten sekä laskutustietokantaa laskutuspyyntöjä varten.

Baan on toiminnanohjausjärjestelmä, jonka yhtenä osana on laskutusmoduuli. Siellä voidaan muokata myyntivahvistuksia, muodostaa manuaalilaskuja sekä tulostaa ja lähettää sähköisesti laskuja. PCS -projekteihin liittyviä myyntivahvistuksia voidaan muokata esimerkiksi verokoodien ja laskun tekstien osalta, minkä jälkeen ne tulostetaan paperille tai lähetetään sähköisesti asiakkaalle.

Laskutustietokanta on Lotus Notes -pohjainen tietokanta, jonka avulla hallinnoidaan laskutusta. (Lotus Notes on työryhmäohjelmisto, joka sisältää mm. sähköpostin, chatin, kalenterin ja muita sovelluksia.) Myyntiassistentit syöttävät kantaan laskutuspyyntöjä, joiden perusteella laskuttajat tekevät laskuja. Sinne voidaan lisätä myös dokumentteja ja lisätietoja laskuihin liittyen. Laskutustietokannan avulla laskutus

pysyy selkeänä ja laskuihin liittyviä tietoja voidaan tarkastella tarvittaessa myös jälkikäteen. Laskutuskantaan merkitään aina laskun numero, jonka avulla laskutuspyyntö voidaan myöhemmin etsiä.

Metsolla on käytössään web-pohjainen e-pankkijärjestelmä Trezone, jonka yhtenä osana on pankki- ja konsernitakuiden hakeminen. Hakemukset tehdään talousosastolla, ja ne menevät sovelluksen kautta Metson rahoituksen yksikköön Helsinkiin. Rahoituksen yksikköön lähetetään hakemuksen lisäksi ainakin sopimusasiakirja, ostotilaus ja lasku sekä muita tarvittavia asiakirjoja, joista nähdään, mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Ainakin isoimmissa kaupoissa rahoituksen henkilökunta kilpailuttaa pankkeja ja valitsee edullisimman vaihtoehdon. Takaus voidaan lähettää joko suoraan pankista asiakkaalle tai asiakkaan pankkiin tai se voidaan pyytää lähettämään talousosastolle, mistä se lähtee asiakkaalle laskun mukana.

DHL:n kuriiripalveluita käytetään kiireellisiin lähetyksiin ja dokumenttien perillemenon varmistamiseksi. Kuriirilähetyksille tilataan rahtikirjat DHL:n Internet -sivuilta, jonne Metsolla on oma käyttäjätunnus ja salasana. Sivuille syötetään lähettäjän ja vastaanottajan perustiedot sekä tietoja lähetyksestä, kuten esim. projektinumero, johon lasku liittyy sekä laskun numero. Tämän jälkeen lähetyksen tiedot ja osoitetarrat lähetetään sovelluksesta omaan sähköpostiin. Lähetyksen tietojen avulla voidaan seurata lähetyksen kulkua. Sähköpostiin tulleet osoitetarrat tulostetaan DHL -kuoren päälle.

Oikeuksien hakemiseen eri ohjelmiin on myös oma paikkansa Metson Intrassa. PPM (Permission Manager) on oikeuksien hakemiseen tarkoitettu sovellus, ja sieltä voidaan anoa oikeuksia muun muassa Baanin laskutuksen istuntoihin. Sovelluksessa valitaan halutut istunnot ja kerrotaan perustelut sille, miksi oikeudet tarvitaan. Oikeuksien saamiseen menee yleensä pari päivää.

## 5.2 Arvonlisäverotus käytännössä

Myyntilaskujen arvonlisäverokäsittelyä pohdittaessa voidaan muodostaa muutama peruskysymys, joihin vastaamalla saadaan selville oikeanlainen verokäsittely kussakin tilanteessa. Verotukseen vaikuttaa se, mitä on myyty, mikä on myyntimaa eli verotusmaa ja missä maissa Metsolla on arvonlisäverorekisteröinti. Näitä kysymyksiä joudutaan miettimään jokaisen laskun kohdalla. Seuraavaksi käsitellään verotukseen vaikuttavia tekijöitä niin, että erikseen tarkastellaan erityyppisiä myyntejä, edelleenlaskutusta, arvonlisäverorekisteröintejä ja laskukopioiden lähettämistä.

### Tavarat

Tavaran myynnissä verotusmaa on se maa, jossa tavarat ovat myynnin tapahtuessa. Jos tavarat ovat myynnin tapahtuessa Suomessa, käytetään myyntiin Suomen arvonlisäverolakia. Myynti voi olla veroton, esim. yhteisökauppana tai vientimyyntinä, mutta jos tavara myydään Suomeen, tulee laskulle Suomen arvonlisävero. Jos tavara ei käy lainkaan Suomessa, siitä ei tilitetä Suomen arvonlisäveroa, vaikka sekä myyjä että ostaja olisivat suomalaisia. Verokoodi tavarán myynnissä on FI1, mikä tuo laskulle oikean veroprosentin ja erottaa tavaramyynnin palvelumyynteistä. Tavaran kotiimaan myynnissä ei ole erityisiä laskumerkintävaatimuksia. Metso Paper Oy:n sisäisille laskuille ei laiteta arvonlisäveroa, koska se olisi turhaa rahansiirtoa yhtiön sisällä.

### Tavaran myynti asennettuna

Metso Paper Oy:llä on muun myynnin lisäksi melko paljon myös tavarán myyntiä asennettuna. Ostaja maksaa näissä tapauksissa tavarán lisäksi myös asennustyöstä, ja omistusoikeus siirtyy ostajalle vasta asennustyön jälkeen. Asennuksen tai kokoonpanon suorittaa joko Metson oma henkilökunta tai alihankkija.

Kun tavara myydään asennettuna, myyntimaa on asennusmaa. Jos tavarán asennus tapahtuu Suomessa, on veroprosentti aina 23 % riippumatta siitä, mistä maasta asiakas on. Mikäli asennus tapahtuu jossain muussa maassa kuin Suomessa, on katsottava maakohtaiset ohjeet arvonlisäverokäsittelystä ja laskumerkintävaatimuksista.

Metso Paperilla on tällä hetkellä arvonlisäverorekisteröinti useassa eri Euroopan maassa. Otetaan seuraavaksi esimerkki Ruotsista, missä Metso Paper Oy:llä on arvonlisäverorekisteröinti. Silloin, kun tavaran asennus tapahtuu Ruotsissa, menee verotus Ruotsin arvonlisäverosäännösten mukaan, eli veroprosentti on 25 % riippumatta asiakkaasta. Laskulle tulee automaattisesti myyjän Ruotsin VAT -tunniste sekä euromääräisille laskuille vero SEK -määräisenä laskutuspäivän kurssilla laskettuna. Kaikilla mailla, joissa Metso Paper Oy:llä on arvonlisäverorekisteröinti, on omat vastaavat säädöksensä ja ne löytyvät arvonlisävero-ohjeistuksesta.

### **Palvelumyynti**

Tietyissä palvelumyynteissä verotus määräytyy asiakkaan kiinteän toimipaikan tai asiakkaan kotimaan perusteella eikä työn suorituspaikalla ole merkitystä. Kaikki palvelumyynnit eivät kuitenkaan ole tällaisia myyntejä. Metso Paper Oy:n vero-ohjeissa on lueteltu ne palvelut, jotka kuuluvat tähän ryhmään. Niitä ovat muun muassa tavarahan kohdistuvat fyysiset työsuoritukset, immateriaalipalveluista esim. tuotekehitys ja suunnittelupalvelut, telepalveluita ja paljon muita. Myös palvelumyynteissä, kuten muissakin myynteissä, konsernin sisäisille asiakkaille tehdään aina veroton lasku.

Niissä palvelumyynteissä, jotka eivät määräydy asiakkaan kiinteän toimipaikan tai asiakkaan kotimaan perusteella, ovat omat ohjeensa. Tällaisia palveluita ovat muun muassa pääsyliput konferensseihin, messuille, näyttelyihin ja urheilutilaisuuksiin, kiinteistöön kohdistuvat palvelut sekä ravintola ja ateriapalvelut. Näissä palvelumyynteissä verotukseen vaikuttaa missä kyseinen tapahtuma on järjestetty, vuokratavan kiinteistön sijaintivaltio tai ravintolapalvelun suorittamismaa. Tällaisia palvelumyntejä Metso Paper Oy:llä on hyvin vähän.

Kotimaiselle asiakkaalle veroprosentti on palvelumyynnissä 23 % ja Baanissa verokoodi on FI2. Lähes kaikkien EU-maiden paitsi Ruotsin kohdalla on käytössä käännetty verovelvollisuus eli laskun vero on 0 % ja verottomuuslauseke ”VAT 0 %, Reverse charge”. Verokoodi EU-myynteissä on XX80, jossa XX tarkoittaa työntekovaltion

maakoodia. Esimerkiksi Saksan maakoodi on DE. Jos palvelu on suoritettu Portugalissa tai Sveitsissä, laskutus on yleensä kyseisen maan verollinen. Tällöin kannattaa pyytää apua verokäsittelyyn Metso Paper Oy:n palvelukeskuksesta. EU:n ulkopuolisille asiakkaille tehdään yleensä myös veroton lasku. Verokoodi on joko XX2 tai XX0 riippuen siitä, saako laskulle tulla veroa vai ei. Verokoodi XX2 muutetaan XX0:ksi, jos laskulle ei saa tulla veroa.

### **Laskukopiot**

Ulkomaisia verotilityksiä varten laskuttajien tulee lähettää laskukopiot ulkomaan verollisista laskuista tilityksen tekijälle ja usein myös veroedustajalle. Myynnin alvohjeistuksessa on taulukko, josta nähdään, kenelle kunkin maan verollinen laskukopio tulee lähettää.

## **5.3 Myyntilaskuprosessi**

Myyntiassistentin haastattelussa saatiin selville, mitä myyntiosastolla tapahtuu, ennen kuin laskutuspyynnöt tulevat talousosastolle laskutettaviksi. Vaikka teorian mukaan varsinainen myyntilaskuprosessi alkaa laskun tekemisestä ja päättyy suoritusten kohdistamiseen myyntireskontrassa, on asiaa käytännössä hyvä tarkastella myös muista näkökulmista. Sähköiseen laskutusprosessiin voitaisiin lukea mukaan tapahtumia ennen laskun tulostamista, koska lähes kaikki laskun tiedot syötetään järjestelmään jo silloin, kun tilaus saadaan asiakkaalta. Koska tutkimuksen päätavoitteena on myyntilaskutusoppaan laatiminen, on laskutusprosessista selvitetty ne osat, jotka vaikuttavat laskutuksen ymmärtämiseen ja perehdytykseen talousosastolla.

Metson talousosastolla ei tehdä laskujen kohdistuksia, vaan ne tehdään myyntireskontrassa, joka hoidetaan erillisessä palvelukeskuksessa. Tämän vuoksi laskujen kohdistaminen on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle, vaikka se teoriassa kuuluukin olennaisena osana laskutusprosessiin. Seuraavaksi kuvataan PCS -projektin laskutuksen



tapahtumia tarjouksen tekemisestä myyntiosastolla siihen saakka, kun lasku lähtee asiakkaalle.

Tapahtumaketju alkaa myynnin osastolta, kun myyjä tekee asiakkaalle tarjouksen. Tämän jälkeen asiakas tekee tilauksen ja myynti vahvistetaan tekemällä asiakkaalle myyntivahvistus tai laatimalla asiakkaan kanssa sopimus. Suurin osa PCS -projekteista hoidetaan myyntivahvistuksella, ja sopimuksia tehdään vain suuremmista kaupoista. Tässä vaiheessa myynnin assistentti kirjaa asiakkaan ja tilauksen tiedot järjestelmään. Baaniin avataan monta eri projekti- tai työnumeroa sen mukaan, miten tarkkaan kustannuksia halutaan seurata. Yleensä avataan omat numerot ainakin suunnittelulle, hankinnoille ja asennukselle. Nämä kaikki kustannukset kasataan yhteen Main-projektille, jolla on oma projektinumeronsa.

Kun sopimus tai tilausvahvistus on tehty, tehdään asiakkaalle useimmiten ennakkolasku. Se lähetetään asiakkaalle yleensä tilattaessa tai sopimuksen allekirjoituksen yhteydessä sen mukaan kuin maksuehdoista on sovittu asiakkaan kanssa. Pienistä materiaalitoimituksista tai esim. asiantuntijapalveluista ei kuitenkaan lähetetä ennakkolaskua, vaan lopullinen lasku lähetetään tavaran toimittamisen tai palvelun suorittamisen jälkeen.

Laskutus tapahtuu vaiheittain joko asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaan tai tiettyjen työvaiheiden jälkeen. Projektipäällikkö hallinnoi laskutusta, ja hän antaa myyntiassistentille luvan laittaa myyntivahvistuksen laskutustilaan työn ollessa tietyssä vaiheessa. Samalla kun myyntiassistentti antaa Baanissa laskutusluvan myyntivahvistukselle, hän tekee siitä laskutuspyynnön talousosastolle. Pyyntö tehdään sille tarkoitettuun laskutustietokantaan, mistä talousosaston laskuttajat pääsevät sen näkemään. Myyntiassistentti voi lisätä laskutuspyyntöön tarvittavia lisätietoja tai dokumentteja esimerkiksi pankkitakauksen hakemista varten. Pyyntöstä tulee automaattisesti viesti laskuttajien sähköpostiin. Tästä alkaa varsinainen laskutusprosessi.

Taloulosaston päätehtävänä PCS -projektilaskuissa on tarkistaa arvonlisäverokäsittely. Ensin mietitään, mitä on myyty: pelkkää tavaraa, tavaraa asennettuna tai asennusvalvonnalla vai palvelua. Arvonlisäverotus määräytyy sen mukaan mitä on myyty. Laskuttajien käytössä on arvonlisäveroasiantuntijoiden laatima ohjeistus myynnin verotukseen. Sieltä voidaan katsoa, millainen verokäsittely kuhunkin laskuun tulee, sillä moniin eri maihin on omia poikkeuksia eikä niitä kaikkia voi muistaa ulkoa. Varsinkin jos kyseessä on myynti johonkin harvinaisempaan maahan, kannattaa ohjeista katsoa, onko kyseiseen maahan erityisvaatimuksia. Myös arvonlisäverorekisteröinnit eri maissa vaikuttavat verokäsittelyyn ja laskumerkintöihin.

Toinen tehtävä on varmistaa, että kaikki tarvittavat laskumerkinnät löytyvät laskulta. Perustiedot tulevat kyllä automaattisesti laskulle, mutta on aina hyvä tarkistaa, että ne varmasti löytyvät laskulta. Erikoisvaatimuksiin liittyvät merkinnät on lisättävä manuaalisesti. Joskus laskua muokataan manuaalisesti tekstinkäsittelyohjelma Wordissa, jos asiakas on vaatinut sellaisia asioita laskulta, joihin järjestelmä ei taivu.

Taloulosaston tehtävä PCS -projektilaskutuksessa on yleensä hyvin pieni. Kun laskutuspyyntö on tullut laskutustietokantaan, laskuttaja laittaa pyynnön In process -tilaan eli ilmoittaa muille laskutustietokannan käyttäjille laskun olevan jo käsittelyssä. Sen jälkeen lasku tulostetaan Baanista PDF:ksi ja tarkistetaan verokäsittely. Jos verot näyttävät olevan oikein, tulostetaan lopullinen lasku. Jos verot ovat väärin, ne käydään muuttamassa oikeaksi Baanissa. Verokoodi laitetaan myyntivahvistukselle jo myyntiosastolla, mutta vastuu sen oikeellisuudesta on taloulosastolla.

Sen jälkeen kun lopullinen lasku on tulostettu, merkitään laskutuskantaan laskun numero ja laskutuspyyntö laitetaan ready -tilaan. Tällöin pyynnöstä menee automaattisesti sen tekijän sähköpostiin tieto siitä, että lasku on valmis. Tällaisia peruslaskuja on nopea tehdä, mutta usein laskulta vaaditaan erityiskohtelua, kuten laskun tulostaminen asiakasversiona, liitteiden liittäminen laskulle tai pankkitakuun hakeminen. Poikkeukset ja erityisvaatimukset tekevät laskutuksesta monimutkaisempaa.

## 5.4 Manuaalilaskujen muodostaminen

Manuaalilaskut tehdään myös laskutuspyyntöjen perusteella. Laskutuspyynnön tekijä laittaa pyyntöön tiedot laskutettavasta asiakkaasta, laskuun tulevista teksteistä, mahdollisen asiakasviitteen, summan, valuutan ja yleensä myös tiliöinnin ja kustannuspaikan. Näiden tietojen perusteella muodostetaan Baanissa lasku ja tulostetaan tai lähetetään sähköisesti asiakkaalle. Laskutuspyynnöissä ei kuitenkaan aina ole valmiina tiliöintiä, joten tällöin laskuttajan on selvitettävä, mille tilille lasku kirjataan.

Joskus laskutuspyyntöjen perusteella siirretään kustannuksia sisäisesti osastolta toiselle, jolloin ei tehdä laskua, vaan kustannukset siirretään muistiolla oikeaan paikkaan. Muistiot tehdään erilliseen muistiotositekantaan, ja ne lähetetään hyväksyttäväksi tietyille henkilöille, mistä ne menevät usein monenkin henkilön kautta lopulta kirjanpitoon. Muistioilla siirretään muun muassa vuokratkustannuksia.

## 5.5 Perehdytyksen nykytilanne

Metson talousosastolla ei ole tällä hetkellä perehdytyskansiota laskuttamiseen. On kuitenkin olemassa muutamia erillisiä ohjeita talousosaston tietokannoissa. Ainakin toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä laskutuksessa ovat olemassa yksinkertaistetut ohjeet kuvineen. Lisäksi löytyy ohjeistus arvonlisäverotukseen ja joitakin muita yksittäisiä ohjeita. Kaiken kaikkiaan ohjeet ovat kuitenkin liian hajallaan, ja niistä puuttuu paljon tärkeitä asioita. Koska kaikkia ohjeita ei ole kasattu yhteen ja samaan paikkaan, ei niitä aina muisteta käydä läpi uusien työntekijöiden kanssa.

Laskutus on myös muuttunut vuosien varrella melko paljon, joten uusia muistettavia asioita on tullut, ja jotkut asiat ovat muuttaneet muotoaan. Ehkä juuri jatkuvan muutoksen vuoksi kattavia laskutusohjeita ei ole tehty, sillä niiden tekeminen ja päivittä-

minen vie paljon aikaa. Laskuttajan haastattelussa kävi ilmi, että ainakin muistilista läpikäytävistä asioista olisi hänelle hyödyksi, sillä joka kerta hän törmää samaan kysymykseen: ” Mitä asioita pitikään käydä läpi?”. Tutkimuksessa selvisi, että nykyiset laskuttajan ohjeistukset kaipasivat paljon tarkennuksia, ja ohjetta olisi hyvä laajentaa muutenkin kattavammaksi.

Tällä hetkellä perehdytys tapahtuu niin, että aluksi perehdyttäjä kertoo muutamia perusasioita laskutuksesta. Sen jälkeen harjoittelija aloittaa laskutuksen yksinkertaisista asioista, ja aina kun uusi asia tulee eteen, hän kysyy siihen apua. Käytännön harjoittelu aloitetaan heti, kun oikeudet ovat kunnossa.

Perehdyttäjä on aluksi koko ajan vieressä ja neuvoo, miten laskutus käytännössä tapahtuu. On hyvä, että harjoittelija pääsee heti itse kokeilemaan järjestelmän käyttöä, koska tällä tavalla hän oppii sen nopeammin kuin vierestä katsomalla. Tämä on hyvä tekniikka, sillä osaaminen kasvaa pikkuhiljaa eikä kaikkea tarvitse opetella kerralla.

Siinä vaiheessa, kun työ alkaa teknisesti sujua, ei perehdyttäjän tarvitse olla koko ajan vieressä, ja tällöin harjoittelija joutuu itse miettimään, mitkä asiat pitää ottaa huomioon ja miten laskuja tulostetaan. Yhtenä ongelmana on kuitenkin se, että alussa ei aina tunnista erityiskohtelua vaativia laskuja, ja tuntuu siltä, että koko ajan pitäisi kysyä ja varmistaa, onko kyseessä peruslasku vai onko siinä jotain erityistä. Ohjeissa pitäisi lukea selvästi, millaisiin asioihin laskutuksessa tulee kiinnittää huomiota.

## **5.6 Perehdytysoppaan sisältö**

Tutkimuksen pohjalta tehdään laskutukseen kattava ohjeistus, joka sisältää muistilistan perehdyttäjälle ja tarkat ohjeet kuvineen uusille laskutuksen harjoittelijoille. Seuraavaksi kuvataan oppaaseen tulevia asioita, mutta varsinainen opas tehdään vasta myöhemmin.

Ohjeen sisällysluettelo toimii jonkinlaisena muistilistana perehdyttäjälle, mutta tarkempi muistilista muun muassa käytettävistä järjestelmistä ja tarvittavista oikeuksista tulee tarpeeseen. Muistilista sijoitetaan oppaan alkuun, koska laskutusta ei pääse tekemään ilman oikeuksia Baanin laskutusistuntoihin. Oppaaseen laitetaankin muistutukseksi, mitkä istunnot laskuttaja tarvitsee, jotta kaikki tarvittavat oikeudet tulisi haettua kerralla heti alkuun. Myös tunnukset ja salasanat oheissovelluksiin ja muihin tarvittaviin ohjelmiin on hyvä katsoa heti alkuvaiheessa, joten muistutus niistä tulee oppaassa heti oikeuksien jälkeen.

Seuraavaksi oppaaseen tulee kuvaus myyntilaskuprosessista, jotta uusi työntekijä saa jonkinlaisen käsityksen laskutuksen kokonaisuudesta. Siinä mainitaan samalla muutamia tärkeitä asioita, joihin laskutuksessa tulee kiinnittää eniten huomiota. Arvonlisäverotuksesta kerrotaan muutama perusasia ja lisäksi tulee maininta laskumerkinnoistä ja muista asioista, joita tulee ottaa huomioon laskutuksessa. Myös eri laskutustyypeistä, PCS -laskutuksesta ja manuaalilaskutuksesta, kerrotaan tässä pääkohdat. Tämä osio on johdanto laskutukseen, jonka jälkeen alkaa varsinainen käytännön ohjeistus.

Johdannon jälkeen alkavat tarkat työohjeet kuvineen. Työohjeeseen tulevat ohjeet Baanin käytöstä järjestelmään kirjautumisesta lähtien. On varmasti haastavaa saada ohjeista mahdollisimman kattavat, mutta kuitenkin selkeät. Kaikkea ohjeistusta ei kannata laittaa kuvien yhteyteen, vaan sinne voidaan laittaa maininta, mistä tarkemmat ohjeet löytyvät. Esimerkiksi arvonlisäverotukseen ovat jo olemassa laajat ohjeet, jotka voisi liittää vaikka oppaan loppuun.

Sekä manuaalilaskutuksesta että PCS -projektilaskutuksesta tulevat omat ohjeet kuvineen. Laskumerkinnoista tulee lista ohjeeseen, vaikka kaikki perustiedot tulevatkin laskuille automaattisesti. Listasta voisi esimerkiksi korostaa ne kohdat, joihin pitää kiinnittää erityistä huomiota, ja niistä voisi kertoa tarkemmin. Se, mihin järjestykseen asiat kannattaa laittaa, hahmottuu paremmin opasta kasattaessa.

## 5.7 Laskutuksen kehittäminen

Haastatteluissa ilmeni, että Metson laskutusta on kehitetty viime vuosina paljon. Sähköinen laskutus on käytössä niiltä osin, kuin asiakkaat pystyvät ottamaan vastaan sähköisiä laskuja. Niille asiakkaille, joilla ei ole mahdollisuutta ottaa vastaan sähköisiä laskuja, laskut menevät paperisena kirjekuoressa. Sähköinen laskutus laajenee koko ajan sitä mukaa kuin uusia asiakkaita saadaan sähköisen laskutuksen piiriin. Viimeisin lisäys sähköiseen laskutukseen tapahtui vuoden 2011 lopulla, kun saksalaiset ja ranskalaiset Metso Paper -yhtiöt ottivat käyttöön sähköiset järjestelmät.

Laskutusprosessi on kehittynyt myös sisäisesti. Vuonna 2006 otettiin Rautpohjassa käyttöön Invoicing -kanta eli laskutustietokanta. Myyntiassistentit tekevät sinne laskutuspyyntöjä, joista menee automaattisesti tieto laskuttajien sähköpostiin. Laskutustietokannasta laskuttajat käyvät katsomassa laskutuspyyntöjä ja tekevät niiden perusteella laskuja. Ennen tämän järjestelmän käyttöönottoa ei laskutuspyyntöjä varsinaisesti tullut, vaan laskuttajat tekivät laskuja suoraan Baanin laskutusjonosta. Jos laskuun liittyi jotain erityistä, dokumentit lähetettiin laskuttajan sähköpostiin.

Nykyään kaikki dokumentit löytyvät laskutustietokannasta. Sieltä näkee myös selvästi mitä on jo laskutettu ja mitä on laskuttamatta. Tällä hetkellä suunnitellaan laskutustietokannan kehittämistä arkistoinnin osalta. Kun tietoa alkaa olla koko ajan enemmän, on yhä vaikeampi löytää tietokannasta etsimäänsä. Laskutustietokannassa ei ole varsinaista hakutoimintoa. Ainoastaan find -toiminnon avulla voidaan etsiä laskua esim. laskun numerolla tai asiakkaan nimellä.

Haastatteluissa tiedusteltiin mahdollisia laskutuksen kehittämistarpeita. Vastauksien perusteella esille nousi se, että kaikki mahdollinen yritetään automatisoida. Tärkeimpänä kehittämiskohteena on toiminnanohjausjärjestelmä Baan. Järjestelmää voidaan kehittää jatkuvasti tekemällä uusia päivityksiä tarpeen mukaan. Viime aikoina on muun muassa saatu automatisoitua manuaalilaskuille verottomuuslausekkeet, jotka

ennen jouduttiin laittamaan laskuille manuaalisesti. Myös monia muita asioita on automatisoitu, mutta kaikkea ei kuitenkaan voi saada automaattiseksi. Laskuttajat voivat tehdä ehdotuksia kehittämistarpeista, ja kun päivitettävää on tarpeeksi, tehdään päivitysajot. Päivityksiä tehdään noin neljä kertaa vuodessa tarpeen mukaan. Kovin pieniä muutoksia ei kuitenkaan kannata päivittää, koska se on kallista.

Näin suuressa yrityksessä kehittäminen on siinä mielessä vaikeampaa, että aina kun uusi järjestelmä tai toimintatapa otetaan käyttöön, pitäisi kaikkien sitoutua käyttämään sitä. Jos vain muutama henkilö on mukana, ei kehittämisestä ole juurikaan hyötyä. Tämän vuoksi on tarkkaan mietittävä, mitkä asiat oikeasti helpottavat tai nopeuttavat työntekoa.

Tällä hetkellä Metsolla ei näyttäisi olevan tarvetta sen suurempaan laskutuksen kehittämiseen muuten kuin perehdytyksen ja Baanin jatkuvan päivittämisen osalta. Sähköinen laskutus on käytössä ja sähköisten laskujen piiriin tulee lisää asiakkaita sitä mukaa, kun heillä on valmiudet ottaa vastaan sähköisiä laskuja. Myös laskutuskannan kehittäminen on jo työn alla.

## 6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa laskutuksen nykytilannetta, perehdytysmetodeja ja mahdollisia kehitystarpeita. Tutkimuksen päätavoite oli kuitenkin saada selville laskuttajan työnkuva ja kaikki siihen liittyvät asiat perehdytyksen näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivista tutkimusotetta käyttäen. Käytännössä tutkimus sisälsi havainnointia, haastatteluita ja kirjallisten dokumenttien käyttämistä.

Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja ne tehtiin yksilöhaastatteluina työpaikalla. Haastatteluissa käytettiin apuna muutamia valmiita kysymyksiä (liite 1). Niitä ei kuitenkaan kysytty juuri siinä muodossa kuin ne oli kirjoitettu, vaan haastattelu eteni keskustelun tapaan. Kysymykset olivat haastattelijan apuna, jotta pysyttiin aiheessa ja saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin.

Nauhoituksella varmistettiin, että saatiin talteen koko keskustelu ilman haastattelijan omia tulkintoja. Nauhoittamisella ja haastattelujen tarkalla litteroinnilla parannettiin tulosten luotettavuutta. Ensimmäisten haastattelujen jälkeen analysoitiin tuloksia ja pohdittiin olisiko tarpeen suorittaa vielä uusintahaastattelut. Haastatteluja ei toistettu, koska päädyttiin siihen, että havainnoimalla ja kyselemällä muutamia tarkentavia kysymyksiä saatiin tarpeeksi lisätietoa ilmiöstä. Täsmentävien kysymysten esittäminen tuntui tehokkaammalta vaihtoehdolta kuin varsinainen haastattelu. Kun kaikki haastattelut oli tehty, aloitettiin tulosten tarkempi analysointi. Vastauksia tutkimuskysymyksiin etsittiin lukemalla aineistoa useaan kertaan ja koodaamalla asiakokonaisuuksia haastatteluteemojen mukaan.

Haastateltaviksi valittiin kolme henkilöä: talousosaston laskuttaja, vientihuolinnan laskuttaja sekä myynnin assistentti. Vientihuolinnan laskuttajaa haastateltaessa huomattiin, että vientihuolitsijan työnkuva laskuttajana on hyvin erilainen kuin talousosastolla eikä haastattelua voitu sen vuoksi käyttää tutkimuksessa hyödyksi. Haastattelun käyttäminen tutkimuksessa olisi heikentänyt tutkimuksen luotettavuutta. Kaksi muuta haastattelua antoivat hyvin vastauksia tutkimuskysymyksiin.



Tutkimuksen alussa oli oletus, että laskutuksen perehdytykseen tarvittaisiin kattavat ohjeet. Oletus syntyi tutkijan omasta kokemuksesta laskutuksen harjoittelijana. Tutkimuksen perusteella ohjeiden puuttuminen johtuu luultavasti siitä, että nykyinen vakituisesti laskutusta tekevä henkilö on oppinut laskutuksen käytännön kautta pitkällä aikavälillä eikä näe asiaa samalla tavoin kuin harjoittelijat. Lisäksi laskutus on niin laaja ja koko ajan muuttuva kokonaisuus, että ainakin paperiversiona oleva opas kävisi hyvin nopeasti vanhaksi.

Nykyinen laskuttaja kaipaisi muistilistaa perehdytykseen, mutta varsinainen opas ei ole hänen näkökulmastaan pakollinen, koska laskutus muuttuu koko ajan. Kuitenkin tutkijan omien kokemusten perusteella oppaan tekeminen ainakin sähköiseen muotoon olisi tarpeen, sillä se helpottaa harjoittelijaa pääsemään sisälle laskutuksen maailmaan. Laskutuksen perusasiat pysyvät pääosin samana, ja pienet muutokset on helppo lisätä ohjeeseen.

Haastatteluissa kysyttiin mielipiteitä laskutuksen kehittämiseen liittyen ja tultiin siihen tulokseen, että pieniä muutoksia voidaan tehdä, mutta sen suurempia kehittämiskohteita ei löytynyt. Laskutus on kehittynyt viime vuosien aikana sähköisempään suuntaan ja tällä hetkellä kehitys tapahtuu pienin askelin. Baania voidaan kehittää jatkuvasti tekemällä päivityksiä tarpeen mukaan. Myös laskutustietokantaa kehitetään pikkuhiljaa sen mukaan kuin koetaan tarpeelliseksi.

## **6.1 Tutkimuksen luotettavuusarviointi**

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida erilaisin keinoin. Arvioinnissa voidaan käyttää termejä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan juuri niitä asioita, joita pitääkin tutkia. Reliabiliteetti tarkoittaa kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulokinnan samanlaisuutta riippumatta tulkitsijasta. Ajan myötä ilmiö voi kuitenkin muuttua, joten tulkinta ei voi aina pysyä samana. Laadullisessa tutkimuk-

nessa ei välttämättä kannata käyttää validiteettia luotettavuuden mittarina. (Kananen, 2008, 123-124) Sitä, tutkittiinko tässä tutkimuksessa oikeita asioita, on vaikea arvioida. Jos tutkimuksen perusteella pystytään tekemään toimiva perehdytysopas, on tutkimuksessa tutkittu juuri oikeita asioita. Tulkintaan vaikuttaa tutkijan oma kiinnostus aiheeseen, joten toinen tutkija olisi saattanut löytää tutkimuksessa erilaisia asioita laskutuksesta.

Aineiston saturaatio tarkoittaa sitä, että vaikka aineistoa hankittaisiin lisää, tulkinta ei enää muutu. Tulkinnan muuttumattomuus voidaan selvittää keräämällä ja analysoimalla aineistoa samanaikaisesti. (Kananen 2008, 34, 37.) Tutkimuksessa ei haastateltu henkilöitä moneen kertaan, mikä voi heikentää luotettavuutta. Ensimmäisten haastattelujen tuloksia kuitenkin analysoitiin ja uusintahaastattelujen tekemistä pohdittiin. Analyysin perusteella päädyttiin vain kysymään täsmentäviä kysymyksiä tutkittavilta ilman varsinaista haastattelutilannetta ja nauhoittamista. Luultavasti uusintahaastatteluilla olisi saatu vain vähän lisätietoa ilmiöstä, eikä se vaikuta merkittävästi tutkimuksen luotettavuuteen.

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa voidaan todeta, että tutkija on itse työskennellyt toimeksiantajan yrityksessä tutkittavan ilmiön parissa, joten se vaikuttaa jonkin verran tutkimuksen tuloksiin. Haastatteluissa voi helposti johdatella haastateltavaa huomaamattaan, kun haastattelija tietää itsekin ilmiöstä melko paljon. Myös kysymysten valintaan ovat vaikuttaneet taustatiedot ilmiöstä. Tutkimustulosten luotettavuuden varmistamiseksi tulokset on annettu asianosaisten luettavaksi, jotta mahdolliset tulkintaerot tai asiavirheet havaittaisiin. Asiasta enemmän tietävä osaa myös arvioida, onko kaikkea ilmiöön liittyvää tutkittu eli onko tutkittu oikeita asioita. Jos ilmiötä olisi tutkinut joku ulkopuolinen, jolla ei ole aiempaa kokemusta tai käsitystä ilmiöstä, olisi tutkimus ehkä ollut luotettavampi, mutta se ei olisi välttämättä porautunut yhtä syväälle ilmiöön.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös haastateltavien valinta. Yksi haastattelu jouduttiin jättämään pois tutkimuksesta, koska jo haastattelutilanteessa huomati-

tiin, että oli tehty väärä valinta haastateltavan suhteen. Tässä tapauksessa tutkimuksen luotettavuus ei kuitenkaan kärsinyt, koska haastattelu jätettiin kokonaan pois tutkimuksesta eikä se siis vaikuttanut tuloksiin.

Kanasen (2008, 70) mukaan havainnoinnissa luottamus tutkijan ja tutkittavan välillä on tärkeää, jotta saadaan mahdollisimman luotettavat tutkimustulokset. Tässä tutkimuksessa luottamus tutkijan ja tutkittavan välillä oli hyvä, koska tutkija oli työyhteisön jäsen. Jos yrityksen ulkopuolinen tutkija osallistuisi tutkittavaan ilmiöön, olisi tilanne aivan toinen.

## **6.2 Tutkimuksen käytännön hyödyt**

Tutkimuksesta on hyötyä sekä tutkijalle itselleen että toimeksiantajalle. Tutkijan ammattitaito on kasvanut tutkittavalla osa-alueella ja sitä kautta myös työnsaanti mahdollisuudet laskutuksen osa-alueella ovat kasvaneet. Toimeksiantajalle tutkimuksesta on hyötyä ainakin sen perusteella tehtävästä perehdytysoppaasta, sillä oppaan avulla voidaan vaikuttaa positiivisesti harjoittelijoiden laskutustyön laatuun. Jos laskutus sujuu moitteettomasti, myös asiakkaat ovat tyytyväisempiä.

Taloushallinnon opiskelijat voivat käyttää opinnäytetyötä omaksi hyödykseen, jos ovat kiinnostuneita laskuttajan työstä. Opinnäytetyötä lukemalla saa melko laajan käsityksen suuryritysten laskutusprosessista ja teoretietoa laskutuksesta. Vaikka perehdytysopas ei ole opinnäytetyön liitteenä, on opinnäytetyössä dokumentoitu samat asiat vähän suurpiirteisemmin. Tutkimuksen pääasiallinen tarkoitus oli kehittää toimeksiantajan perehdytystä laskutuksen parissa, ja tutkimuksen todellinen hyöty toimeksiantajayrityksessä nähdäänkin vasta seuraavan perehdytyksen perusteella.

## LÄHTEET

Björklund, A., Hyttinen, P., Hämäläinen, P., Jokinen, M. & Klemola, A. 2010. Kansainvälisen kaupan arvonlisäverotus. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Kirjanpidon ABC. 2011. Suomen Taloushallintoliitto ry:n ohjeistusta laskumerkinnöistä. Viitattu 10.11.2011. [Http://www.taloushallintoliitto.fi](http://www.taloushallintoliitto.fi), tilitoimiston asiakas.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Juva: WSOYpro.

Laskumerkinnät. N.d. Viitattu 18.11.2011. [www.yrittajat.fi](http://www.yrittajat.fi), verot ja rahat, taloushallinto.

Metso lyhyesti. 2011. Metson yritysesittely. Viitattu 18.11.2011. [Http://www.metso.com/fi](http://www.metso.com/fi), Metso yrityksenä.

Metson vuosikertomus 2008. Viitattu 29.11. [www.metso.com/raportit](http://www.metso.com/raportit), raportit ja esitykset, taloudelliset raportit.

Metson vuosikertomus 2010. Helsinki: Lönnberg painot.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Mikä on verkkolasku? N.d. Viitattu 29.11.2011. [www.verkkolasku.info](http://www.verkkolasku.info), Tietoa verkkolaskusta.

Tietoa verkkolaskusta. N.d. Viitattu 29.11.2011. [Http://www.tieke.fi/liiketoimintapalvelut/verkkolaskufoorumi/tietoa\\_verkkolaskusta](http://www.tieke.fi/liiketoimintapalvelut/verkkolaskufoorumi/tietoa_verkkolaskusta). Liiketoimintapalvelut.

Vähäpesola, J. 2011. Paperi- ja kartonkikoneet -yksikön johtaja. Metso Paper Oy. Henkilöstöinfo 12.12.2011.

## **LIITTEET**

### **Liite 1. Teemahaastattelun runko**

#### **Talousostaston laskuttaja**

- Mitä järjestelmiä ja oikeuksia laskuttaja tarvitsee?
- Mikä laskutuksessa on vaikeinta/haastavinta? Miksi?
- Voisiko laskutusta mielestäsi kehittää? Miten?
- Onko perehdyttäminen laskutukseen vaikeaa?
- Mikä laskutuksessa on tärkeää?
- Millainen on Metson myyntilaskuprosessi?

#### **Myyntiassistentti**

- Mistä tiedot tilausvahvistukselle tulevat?
- Mitä työvaiheita on ennen kuin tilausvahvistus laitetaan laskutustilaan?
- Tuleeko laskuttajilta usein kysymyksiä laskutuspyyntöihin liittyen?
- Näkyykö tilausvahvistuksella kaikki tarvittavat asiat? (esim. tieto asennettuna myydystä tavarasta)
- Onko laskutusprosessissa mielestäsi asioita, joita voisi kehittää?
- Miten yhteistyö laskuttajien kanssa on sujunut?
- Miten yhteistyö laskutuksen tuuraajien kanssa on sujunut?