

Opinnäytetyö (AMK)
Myyntityön koulutusohjelma
Rahoitus- ja vakuutuspalvelut
2012

Heli Mäenpää

MYYNTELASKUTUKSEN KEHITTÄMINEN VAKUUTUSYHTIÖ X:SSÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Myyntityön koulutusohjelma | Rahoitus- ja vakuutuspalvelut

Marraskuu 2012 | Sivumäärä:45

Ohjaaja: Jari Leppihalme

Heli Mäenpää

MYYNTELASKUTUKSEN KEHITTÄMINEN VAKUUTUSYHTIÖ X:SSÄ

Myyntilaskutus on tärkeä osa yrityksen taloushallintoa, ja sen pitäisi toimia ongelmattomasti ilman taukoja. Esimerkiksi yrityksen maksukyky riippuu osittain myyntilaskutuksen oikea-aikaisuudesta. Myyntilaskuprosessissa on monia ongelmaherkkiä kohtia, joiden selvittäminen saattaa vaatia sekä asiakasyhteyshenkilön että laskutusta hoitavien aikaa, mikä kuluttaa turhaan organisaation resursseja. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella toimeksiantajan, Vahinkovakuutusyhtiö X:n, myyntilaskutuksen nykytilaa, huomata laskutuksen tärkeimmät ongelmat, ehdottaa niihin ratkaisuja ja kehittää prosessista sujuvampi.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käydään läpi myyntilaskutusprosessi kokonaan. Myyntilaskutusprosessi sisältää laskun muodostumisen, lähettämisen, myyntisaamisten käsittelyn sekä laskujen maksamisen. Teoriaosuudessa käsitellään myös verkkolaskutusta sekä vakuutusyhtiön laskutuskäytäntöä. Empiirinen osuus koostuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa selvitettiin kyselyn avulla toimeksiantajan palveluneuvojen mielipiteitä laskutuksen toimivuudesta. Kysely lähetettiin 78 palveluneuvojalle, joista 53 vastasi kyselyyn. Toisessa osassa haastateltiin laskutusneuvoja, jotka kertoivat oman mielipiteensä laskutuksen tilasta ja sen kehittämisestä.

Tuloksista selvisi, että laskutuksesta tulee lukuisia kysymyksiä viikoittain. Nämä kysymykset liittyvät suurimmaksi osaksi laskun sisältöön. Yleisimmin palveluneuvojen yhteydenotot laskutusryhmään tulevat silloin, kun maksuja pitää kohdistaa ja rahoja siirrellä laskusta toiseen. Maksuhäiriöasiakkaiden laskutuksen selvittelyä pidettiin myös hankalana. Ongelmia tuottavat lisäksi ajoneuvojen sekä rakennusaikaisten vakuutusten laskutus. Verkkolaskutuksen käyttäjät ovat vastausten mukaan siihen tyytyväisiä, ja se toimii paperilaskua paremmin. Haastatteluissa laskutuksesta ilmeni samoja ongelmia, joita kysely toi ilmi. Haastattelut eivät siten tuoneet merkittävästi uutta tietoa, vaan vahvistivat jo kyselyssä esille tulleita asioita. Yksi eroavaisuus oli ison asiakkaan laskutuksen selvittely, mikä koettiin haastateltavien mielestä ongelmalliseksi.

Parannuksia toivottiin ajoneuvolaskutukseen. Myös asiakastiedote olisi hyvä ratkaisu isoille asiakkaille. Palautusilmoituksen tekstin muotoa olisi hyvä miettiä uudelleen, jotta asiakkaat ymmärtäisivät sen merkityksen. Työnjakoa palveluneuvojen ja laskutusneuvojen välillä olisi hyvä saada järkevämmäksi, etteivät työt rasittaisi organisaatiota kahteen kertaan.

ASIASANAT:

Laskutus, Verkkolaskutus, Myyntilaskutusprosessi, Vakuutusyhtiö

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Professional Sales | Financing and Insurance Services

November 2012 | Total number of pages:45

Instructor: Jari Leppihalme

Heli Mäenpää

DEVELOPING SALES INVOICING IN INSURANCE COMPANY X

Sales Invoicing is an important part of the financial management of a company. It should work without problems and breaks. For example, the liquidity of a business depends in part on the right timing of sales invoicing. There are many critical stages in a sales invoice process. Solving the occurring problems may require a lot of resources of an organization. The aim of this thesis was to examine the principal's, Insurance Company X's, current state of the sales invoicing, notice the most important problems in the invoicing process, propose solutions and make the process smoother.

In the theory section of the thesis the sales invoicing process was discussed. Sales Invoicing process includes creating and sending the invoice, managing accounts receivable as well as payment of invoices. Also e-invoicing and invoicing of an insurance company were covered in the theory section. The case section consists of two parts. In the first part the principal's service advisors' opinions on how the invoicing works were found out. The inquiry was sent to 78 service advisors of which 53 responded. In the second part the invoicing advisers were interviewed to find out their own opinion of invoicing and its development.

The study revealed that a large number of invoicing issues occur on a weekly basis. These questions are mostly related to the content of the invoice. In most cases, the service advisors must contact the invoicing advisers when payments must be redirected, and the money allocated to another invoice. There were also difficulties in invoicing customers who have payment defaults. In addition, problems often arise with invoices concerning vehicles and buildings under construction. According to the responses the users of e-invoicing are satisfied with it and it works better than the paper invoice. The interviews didn't bring significantly new information but confirmed the issues that occurred in the inquiry. One difference was the invoicing of a large company, which the interviewees saw as problematic.

Improvements concerning the invoicing of the vehicles were hoped for. Also, customer handouts would be a good solution for large customers. The text format of return announcements should be thought over so that the customers would understand its significance. The distribution of work between service advisors and invoicing advisers should be rationalized in order to avoid unnecessary work.

KEYWORDS:

Invoicing, E-Invoicing, Sales invoicing process, Insurance Company

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 MYYNTILASKUPROSESSI	8
2.1 Myyntilaskujen tietovaatimukset	9
2.2 Myyntilaskun muodostuminen	11
2.3 Myyntilaskun lähettäminen	13
2.4 Myyntisaamiset	14
2.5 Myyntilaskujen maksaminen	16
2.6 Verkkolaskutus	17
2.7 Vakuutusyhtiön laskutuskäytännöt	19
3 CASE LASKUTUKSEN KEHITTÄMINEN VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ X:SSÄ	22
3.1 Kyselytutkimuksen toteutus	22
3.2 Kyselytutkimuksen tulokset	23
3.2.1 Laskutuksen nykytila	23
3.2.2 Laskutuksen ongelmat	26
3.2.3 Verkkolasku	28
3.2.4 Ongelmien ratkaisuehdotukset ja laskutuksen kehittäminen	30
3.3 Haastattelun toteutus	33
3.4 Haastattelun tulokset	34
4 JOHTOPÄÄTÖKSET	37
LÄHTEET	41

LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake.
- Liite 2. Haastattelulomake.

KUVAT

Kuva 1. Myyntilaskuprosessi.	8
Kuva 2. Malli laskusta.	10

KUVIOT

Kuvio 1. Kuinka usein saat kysymyksiä laskutuksesta?	24
Kuvio 2. Millaisia asiakkaan kysymykset laskutuksesta ovat?	24
Kuvio 3. Kysymyksen ratkaisu.	25
Kuvio 4. Maksuselvitysjärjestelmän osaaminen.	27
Kuvio 5. Kuinka usein tarvitset apua maksuselvitysjärjestelmästä?	28
Kuvio 6. Verkkolaskuihin liittyvät kysymykset.	29
Kuvio 7. Verkkolaskusta tulevat kysymykset verrattuna paperilaskuun.	30
Kuvio 8. Laskutusongelmien välttäminen ja laskutuksen parempi sujuvuus.	31

1 JOHDANTO

Myyntilaskutus on tärkeä osa yrityksen taloushallintoa, koska yritysten tulovirrat tulevat suurimmaksi osaksi myyntilaskutuksen kautta. Myyntilaskutuksen oikea-aikaisuus vaikuttaa myös merkittävästi yrityksen maksukykyyn. Jos laskuja ei lähetetä ajoissa asiakkaille, rahojen saaminen viivästyy ja sitä kautta maksukyky heikkenee. Myyntilaskutuksen pitäisi toimia järkevästi ja kokoaikaisesti ilman taukoja. Näin ollen prosessissa ei saisi olla mitään ongelmia.

Pääasia laskutusprosessin sujuvuuden kannalta on, että asiakkaiden pitäisi maksaa viitteellä ja oikeana eräpäivänä, jolloin kaikki toimisi ongelmitta, mutta myyntilaskutusprosessissa on monia kohtia, joita niin asiakkaat kuin yrityksessä työskentelevät henkilöt eivät aina täysin ymmärrä. Ongelmatilanteissa asiakkaat ottavat yhteyttä yhteyshenkilöönsä, yleensä myyjään, mutta välillä voi olla myös tilanteita, jolloin hänen osaamisensa ei riitä asiaa ratkaisemaan ja tarvitaan osaamista, jota on taloushallinnon puolella työskentelevällä henkilöllä.

Toimeksiantoni olen saanut Vakuutusyhtiö X:stä, jossa on huomattu ongelmia myyntilaskutuksen toimivuudessa. Opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella Vahinkovakuutusyhtiö X:n myyntilaskutuksen nykytilaa, huomata laskutuksen tärkeimmät ongelmat, ehdottaa niihin ratkaisuja ja kehittää prosessista sujuvampi.

Tutkimus jakaantuu kahteen osaan, teoriaan ja empiiriseen osuuteen. Teoriaosuudessa käydään läpi myyntilaskutusprosessi kokonaan aivan myyntilaskujen muodostumisesta siihen asti, kun ne ovat tulleet maksetuksi. Siinä käsitellään myös verkkolaskutusta, koska se on tullut yhä suosituimmaksi laskun vastaanottamistavaksi. Teoriaosuudessa käsitellään myös vakuutusyhtiön laskutuksen erityispiirteitä.

Empiirinen osuus koostuu kahdesta osasta, jossa ensin kartoitetaan kyselyn avulla laskutuksen nykytilaa Vakuutusyhtiö X:n palveluneuvojilta ja selvitetään, millaisia kysymyksiä he saavat laskutukseen liittyen. Näiden vastausten perusteella pyritään saamaan tietoa heidän toiminnastaan laskutuksen parissa ja selvittämään heidän osaamistaan tähän liittyen. Tutkimuksen toisessa osassa on

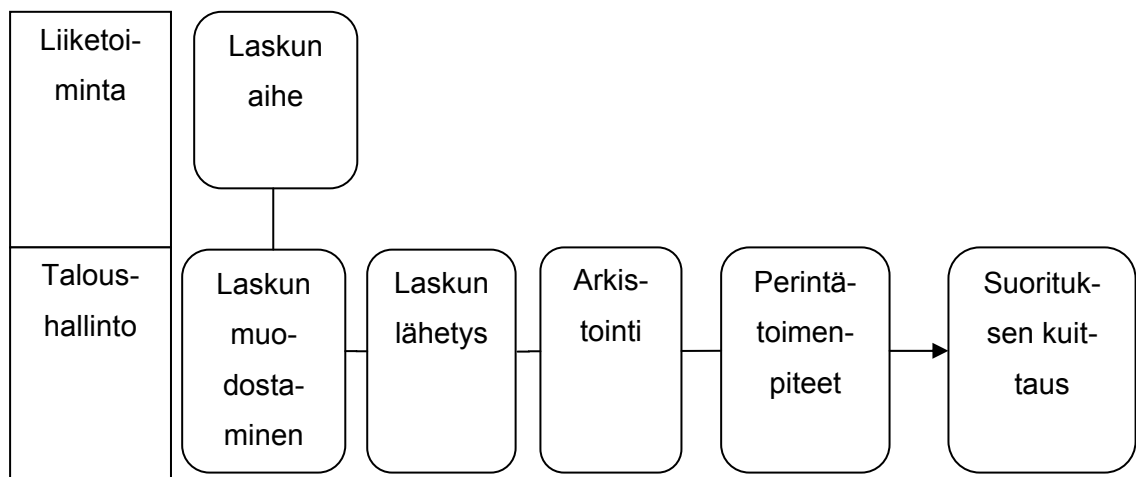
laskutusneuvojen haastattelut, joilla pyritään saamaan selville heidän näkemysensä laskituksen nykytilasta ja sen kehittymismahdollisuuksista sekä siitä, miten koko laskutusprosessia voisi parantaa.

Teoriaosuuden päälähteinä tullaan käyttämään myyntilaskutuksesta kertovia taloushallinnon kirjoja ja alan julkaisuja sekä Internet-lähteitä. Empiirisen osuuden kysely lähetetään mahdollisimman monelle palveluneuvojalle ja laskutusneuvojen haastatteluosuudessa haastatellaan kolmea henkilöä.

2 MYYNTILASKUPROSESSI

Laskutus on yritykselle erittäin tärkeä toiminto. Laskutusprosessissa ei saisi olla viiveitä tai virheitä, koska ne vaikuttavat nopeasti yrityksen likviditeettitilanteeseen ja näin ollen koko toiminta voi vaarantua. Laskutus on myös tärkeä osa asiakaspalvelua. Myyntilaskuprosessi käynnistyy laskun laatimisesta, jota on edeltänyt mahdollinen myyntitilausprosessi ja päättyy siihen kun vastaanottajan maksusuoritus on kohdistettu myyntireskontraan ja kirjaukset näkyvät pääkirjanpidossa. Tässä vaiheessa myös lasku arkistoidaan sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008, 73.)

Sähköinen myyntilaskuprosessi voidaan jakaa kuvan 1 mukaisesti neljään päävaiheeseen: laskun laatiminen, laskun lähetys, laskun arkistointi ja myyntireskontra, joka sisältää suoritusten kuittauksen ja perintätoimet. Laskutusprosessi voi olla kokonaan sähköinen ainoastaan silloin kun laskun vastaanottaja voi vastaanottaa laskuja sähköisesti sekä myös käsittelee omat ostolaskunsa sähköisesti. (Lahti & Salminen 2008, 74.)



Kuva 1. Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen 2008, 74).

Myyntilaskuprosessissa olennaista on myös asiakkuudenhallinnan tietojärjestelmän yhteys myyntilaskutukseen. Järjestelmässä ylläpidetään asiakkaan perustiedot, jolloin tärkeää on ylläpitää tietoja järkevästi eikä samaa tietoa tarvitse pitää monessa eri järjestelmässä. Tärkeitä ovat myös järjestelmästä saatavat tuotetiedot, hinnastot ja muut perustiedot esimerkiksi tilastointia ja raportointia varten muun muassa kirjanpidon tileille. (Lahti & Salminen 2008, 79.)

2.1 Myyntilaskujen tietovaatimukset

Kirjanpitolaki määrää laskuille tarkat sisältövaatimukset. Laskussa täytyy näkyä ensinnäkin laskun antamispäivä ja sen yksilöintiin perustuva tunniste, jota yleisemmin kutsutaan laskunumeroksi sekä arvonlisäverotunniste, jolla tavarat tai palvelut on myyty. Laskussa pitää myös olla ostajan arvonlisäverotunniste, jos hän on ostosta verovelvollinen tai kyse on yhteisömyynnistä. Myyjän ja ostajan nimi ja osoite pitää olla laskulla. Laskusta täytyy löytyä sekä tavaroiden että palvelujen myyty määrä ja luonne, näiden toimituspäivä tai palvelujen osalta niiden suorituspäivä eli päivä, jolloin palvelu on tapahtunut. Laskussa on hyvä olla myös ennakkomaksun maksupäivä, jos tämä voidaan määrittää eikä se ole sama kuin laskun antamispäivä. Veron perusteen ja arvonlisäveron euromäärän on oltava näkyvillä kunkin verokannan tai verottomuuden osalta sekä myös yksikköhinnan, hyvitysten ja alennusten, jollei näitä ole otettu huomioon yksikköhinnassa. Viittaus aiempaan laskuun tarvitsee myös mainita, jos uudella laskulla muutetaan vanhaa laskua. (Kirjanpitolautakunta 2011, 35–36.)

Kuvassa 2 on esimerkki laskusta, jossa näkyy osa yllä olevista laskun vaatimuksista:

MALLIYRITYS OY		LASKU					
Mallintie 1 00100 Malli		Päiväys 1.9.2012					
Ostaja Oy Mikko Maks Hankintatie 2 00100 Helsinki		Laskun numero 43		Laskun antamispäivä			
		Eräpäivä 12		Laskun yksilöintitunnus			
		Viivästyskorko 8.0%		Viitenumero 1436			
		Maksuehto 14 päivää netto		Pankki Nordea			
		Tilinumeronumero F160 1234 5678 9012 26		Swift/BIC NDEAFIHH			
Lisätiedot Lasku 1.2. - 29.2.2012 väliseltä ajalta							
Kuvaus		Määrä	Yksil.	Yksikköhinta	Verokanta	Maksettavan veron määrä	Yhteensä
Työt		10	h	35,00 €	3 %	50 €	430,50 €
Tuotteet		00	kp		3 %	28,75 €	153,75 €
							Veroton hinta yht 475,00 €
							Arvonlisävero yht 109,25 €
							Yhteensä 584,25 €
Pyydämme käyttämään maksaessanne viitenumeroa: 1436							
MALLIYRITYS OY Mallintie 1 00100 Mallila		Mikko Mallila Puh. 040-1234567 Sp: mikko.mallila@mallyritys.fi		Nordea FI60 1234 5678 9012 26 NDEAFIHH			

Kuva 2. Malli laskusta (Zervant 2012).

Laskun sisältövaatimuksissa on myös kevennettyjä säännöksiä, jotka koskevat esimerkiksi loppusummaltaan 250 euron suuruisia laskuja sekä vähittäiskaupassa tai siihen rinnastettavassa kaupassa, jossa myydään lähes pelkästään yksityishenkilöille. Näissä laskuissa tulee olla seuraavat tiedot:

- laskun antamispäivä
- myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste
- myytyjen tavaroiden määrä ja niiden luonne sekä palvelujen luonne
- suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain. (Kirjanpitolautakunta 2011, 36–37.)

Hyvä kirjanpitolaitos edellyttää, että tavarat yksilöidään käyttämällä kaupallista kuvausta tai tavaroiden nimeä. Palvelut yksilöidään mainitsemalla palvelun tyyppi. Molemmat voidaan myös koodimerkitä, jos myyjällä, ostajalla ja tarvittaessa myös verohallinnolla on käytössään koodiselite. Jos koodiselite on erillinen, tulee se säilyttää laskun tavoin. Kuvaukseksi riittää myös viittaus sopimukseen, tilaukseen tai ostajalle toimitettuun tuoteluetteloon. Jos palvelujen luonne tulee ilmi vain erillisestä laskun liitteestä, on tämä liitettävä sekä myyjän että ostajan kirjanpitoon. (Kirjanpitolautakunta 2011, 36–37.)

2.2 Myyntilaskun muodostuminen

Myyntilaskua lähdetään tavallisesti muodostamaan siten, että ensin valitaan asiakkaan ostamat tuotteet tuoterekisteristä, joka sisältää myytävien tuotteiden tiedot ja näiden hinnat. Myyntilasku voidaan myös muodostaa tallentamalla tiedot manuaalisesti laskulle. Manuaalisesti tuotetietojen syöttö on aikaavievää, kun taas tuoterekisterin ylläpito vauhdittaa laskujen laatimista, varmentaa oikeaa hinnoittelua ja mahdollistaa tuoterekisterin taakse annettujen tiliöintisääntöjen mukaisesti automaattisen tiliöinnin sekä tuotekohtaisen myyntiraportoinnin. Laskun arvonlisävero syötetään laskulle joko manuaalisesti tai voidaan luoda säännöt, joiden mukaan järjestelmä päättää automaattisesti arvonlisäveron laskutietojen perusteella. Asiat, jotka määräävät arvonlisäveron, ovat mm. asiakkaan arvonlisäverostatus, tuotetyyppi ja toimituksen lähtö- sekä loppupiste. (Lahti & Salminen 2008, 77.)

Usein yrityksen liiketoiminta määrää sen, minkälainen laskun laatimisprosessi yrityksellä on. Kun toiminta on sähköistetty, laskun laatimisvaiheessa on tärkeää saada tieto automaattisesti sen alkulähteiltä laskulle. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että data pyritään ottamaan esimerkiksi muista sovelluksista laskutusjärjestelmään, mikäli tieto on niissä jo olemassa. Järkevintä olisi, että henkilö, jolla on tieto laskutettavasta asiasta, esimerkiksi tilauksen vastaanottaja, tallentaa laskun tai edes sen esitiedot suoraan laskutusohjelmaan tai sen esijärjestelmään. Kun kaikki tarvittava tieto on olemassa, varsinainen laskun synnyt-

täminen tapahtuu laskutusohjelmassa. (Lahti & Salminen 2008, 78–79.) Kun tämä on hoidettu, lasku voidaan lähettää esimerkiksi sähköpostina, niin että vastaanottaja saa sen pdf-, html- tai rtf-muodossa (Mäkinen & Vuorio 2002, 99).

On olemassa monia erilaisia myyntilaskuprosesseja, esimerkkeinä niistä ovat käteismyynti, Internet-myynti, tilausperusteinen myynti, sopimusperusteinen myynti, prosessilaskut, edelleenlaskutus ja manuaalilaskutus (Lahti & Salminen 2008, 78).

Käteismyyntiä tapahtuu yleensä vähittäiskaupassa. Maksutapoina ovat käteinen raha, pankki- ja luottokortit. Yleisesti myynti tallennetaan kassakoneelle, josta se siirtyy kirjanpitoon manuaalisesti tai automaattisesti kassa- ja kirjanpitojärjestelmän välisillä liittymillä. Asiakas saa suoraan kuitin ostamastaan palvelusta tai tuotteesta samalla kun on maksanut tämän. Kaikkien kassakoneeseen tallennettujen myyntien tulee löytyä yrityksen taloushallinnon järjestelmästä. (Lahti & Salminen 2008, 80.)

Internetmyynti on kasvanut kovaa vauhtia. Internet-kaupassa maksutapoina ovat pankki- tai luottokorttimaksut. Paras tapa seurata myyntiä on saada Internet-kauppa toimimaan yhteisymmärryksessä yrityksen myyntireskontran kanssa, jolloin tapahtumat siirtyvät automaattisesti myyntireskontraan myynniksi, ja ne voidaan kuitata automaattisesti saapuneiden viitesuoritusten avulla. (Lahti & Salminen 2008, 81.)

Tilausperusteisessa myynnissä asiakas tekee ensin tilauksen, jonka vastaanottaja tallentaa asiakkaan tietoihin. Toisin sanoen vastaanottaja tallentaa laskun laskutusvalmiiksi, koska tilaus sisältää mm. asiakkaan tiedot, tilatun tuotteen tiedot ja määrät yms. Laskun muodostamiseen ei tarvita näin ollen manuaalilyötä. (Lahti & Salminen 2008, 81.)

Sopimusperusteisessa myynnissä järjestelmä muodostaa laskun automaattisesti sopimuksen tietojen perusteella. Tällaisia sopimukseen perustuvia myyntejä ovat tietyin väliajoin tapahtuvat laskut, esimerkiksi vuokrat, jotka ovat useimmiten joka kerta samansuuruisia. (Lahti & Salminen 2008, 82.)

Prosessilaskut syntyvät asiakkaiden palvelun käytön mukaan. Esimerkiksi yksi osa-alue on työtunteihin perustuva laskutus, jota käytetään mm. asianajotoimistoissa. (Lahti & Salminen 2008, 82–83.)

Edelleenlaskutus on hyvin yleistä joillakin toimialoilla ja joissakin yrityksissä. Edelleenlaskutuksessa saattaa olla esim. kyse siitä, että yritys on ostanut joltakin toiselta yritykseltä tuotteita tai palveluita ostolaskulla ja se on sopinut edelleenveloittavansa lopun laskusta toiselta yrityksestä alkuperäisen laskun summilla. (Lahti & Salminen 2008, 83.)

Manuaalilaskutus on laskutusta, jolloin yrityksen laskutustapahtumat eivät liity suoranaisesti yrityksen liikevaihtoon. Tällöin järjestelmässä ei ole näitä tietoja valmiina, vaan ne pitää syöttää laskulle manuaalisesti. (Lahti & Salminen 2008, 84.)

2.3 Myyntilaskun lähettäminen

Myyntilaskun toimittaminen asiakkaalle tapahtuu joko perinteisesti tulostamalla lasku paperille ja lähettämällä se postitse tai lähettämällä se sähköisesti eri laskutuskanavia pitkin. Sähköisiä laskuja ovat EDI-laskut, verkkolaskut, sähköpostilaskut ja e-kirje-laskut. (Lahti & Salminen 2008, 84.) Nykyään e-kirje nimi on poistunut ja tämän tilalle on tullut iPost-kirje, joka menee vastaanottajalle kuitenkin paperilaskuna. Sähköpostilasku lähtee nimensä mukaisesti sähköpostin liitetiedostona asiakkaalle. Sähköpostitse lähetetty tieto ei siirry automaattisesti laskun vastaanottajan taloushallinnon järjestelmiin, vaan tiedot on tallennettava erikseen sähköistä käsittelyä varten. (Kurki ym. 2011, 22.)

Pankkien ja postin järjestelmät ovat laskun lähettämisen kaksi päätapaa. Pankin järjestelmässä laskut lähtevät pankkiyhteysohjelmalla omaan pankkiin ja täällä ne jaetaan asiakkaiden pankkien kautta toimitettaviksi. Tämän kautta lasku on asiakkaalla heti sähköisessä muodossa pankkiyhteysohjelmassa tai Internetissä, eikä asiakkaan tarvitse erikseen tallentaa maksutapahtumaa. Posti vastaanottaa laskut sähköisesti Internetin kautta. Sen jälkeen posti lajittelee laskut vastaanottajien osoitetietojen mukaan joko verkkolaskuja tai paperilaskuja vas-

taanottaviin. Verkkolaskuja vastaanottava asiakas saa laskun postin lähettämänä sähköisesti asiakkaan käyttämää kanavaa pitkin. Paperilaskuja vastaanottava asiakas taas saa laskun postin tulostamana, kuoritettuna ja toimitettuna perille. (Mäkinen & Vuorio 2002, 105.)

2.4 Myyntisaamiset

Myyntisaamiset ovat lähes aina lyhytaikaisia eli ne erääntyvät vuoden kuluessa. Myyntisaamisilla tarkoitetaan, että asiakkaalle on myyty jotakin velaksi, eli hän on saanut tavaran tai palvelun, mutta ei ole vielä maksanut sitä. (Eskola & Mäntysaari 2007, 16–17.)

Myyntisaamisten kiertoaajalla on tärkeä vaikutus yrityksen tulorahoitukseen. Myyntisaamisten kiertoaika kertoo, kuinka monen päivän kuluessa myyntitulot keskimäärin tulevat kassaan. Tällöin yritys ei saa heti rahoja omaan käyttöönsä vaan myöntää luottoa, jonka jälkeen tulot kertyvät annetun maksuajan jälkeen kassaan. Myyntisaamisten kiertoaajan voi laskea alla olevalla kaavalla:

Myyntisaamisten kiertoaika = $\frac{\text{Myyntisaamiset} \times 365}{\text{Liikevaihto (12 kk)}}$ (Alhola & Lauslahti 2006, 156.)

Liikevaihto (12 kk) (Alhola & Lauslahti 2006, 156.)

Lukua tulkittaessa on huomioitava, että myyntisaamiset saattavat sisältää myös muitakin kuin liikevaihtoon luettavia eriä. Näitä ovat esimerkiksi käyttöomaisuuden myynti ja arvonlisävero. Myyntisaamisten kiertoaika on tästä syystä tunnusluvun antamaa arvoa hieman lyhyempi. Myyntisaamisten kiertoaajan parantamista eli sen lyhentämistä voi edesauttaa esimerkiksi perintätoimien tehostamisella, maksuaikojen lyhentämisellä tai käteismyynnin lisäämisellä. On olemassa myös factoring-yrityksiä, joille yritys voi myydä myyntisaamisensa rahan käyttöönsä. Tällöin yritys saa osan rahoista heti omaan käyttöönsä. (Alhola & Lauslahti 2006, 156.) Esimerkiksi rahoitusyhtiö maksaa yritysasiakkaan myynti-

laskusta ennakkoon 70–90 prosenttia 2-3 päivän sisällä laskutuksesta. Tämä on rahoitusyhtiön antamaa lyhytaikaista luottoa, josta se perii kulut ja asiakaskoh-
taisen koron. (Yritystulkki 2012.)

Jos myyntisaamisten kiertonopeutta pystytään nopeuttamaan esimerkiksi kah-
della päivällä, niin tämä voi merkitä ison yrityksen kannalta paljon suurempia
tuloja vuoden aikana. Esimerkiksi jos normaalitilanteessa myyntisaamiset ovat
10 miljoonaa euroa ja liikevaihto 100 miljoonaa euroa, myyntisaamisten kierto-
nopeudeksi tulee 36,5 päivää.

$$\begin{array}{l} \text{Esim.} \quad 10 \text{ milj. euroa} \times 365 = 36,5 \text{ päivää} \\ \hline 100 \text{ milj. euroa} \end{array}$$

Jos myyntisaamisten kiertonopeus saataisiin kaksi päivää lyhyemmäksi eli 34,5
päiväksi, liikevaihto nousisi jo 105,8 miljoonaan euroon.

$$\begin{array}{l} \text{Esim.} \quad 10 \text{ milj. euroa} \times 365 = 34,5 \text{ päivää} \\ \hline x \text{ milj. euroa} \end{array}$$

$$\begin{array}{l} x = \quad 10 \text{ milj. euroa} \times 365 = 105,8 \text{ milj. euroa} \\ \hline 34,5 \text{ päivää} \end{array}$$

Tämän avulla selviää, että pienikin muutos kiertonopeudessa toisi yritykseen
paljon enemmän tuloja vuoden aikana, koska jo kahden päivän ero toisi yrityk-
seen 5,8 miljoonaa euroa enemmän rahaa.

Samaa asiaa voidaan ajatella myös siten, että kuinka paljon yrityksellä säästyisi
käyttöpääomaa, jos se pystyisi lyhentämään kiertonopeutta kahdella päivällä.
Tällöin liikevaihto pysyy samana (100 miljoonaa euroa) ja myyntisaamisten
määrä muuttuu. (Talponen 2002, 53.)

$$\begin{array}{l} \text{Esim.} \quad x \text{ milj. euroa} \times 365 = 34,5 \text{ päivää} \\ \hline 100 \text{ milj. euroa} \end{array}$$

$$x = 3450/365 = 9,45 \text{ milj. euroa (Talponen 2002, 53).}$$

Tämän perusteella kahden päivän lyhentäminen myyntisaamisten kiertonopeudessa lisää myyntisaamisiin sisältyvää käyttöpääomaa 0,55 miljoonalla eurolla. Jos tähän otetaan mukaan vielä korkokulut ja 0,55 miljoonaan euroon sovelletaan esimerkiksi 5 %:n korkokantaa, säästää yritys vuodessa 27 500 euroa korkokuluissa. Tällä hetkellä kun korko on pieni esimerkiksi 3 %:n luokkaa niin tälläkin säästetään korkokuluja jo 16 500 euroa. (Talponen 2002, 53.)

Hidas myyntisaamisten kiertoaika, joka lisää käyttöpääoman sitoutumista sekä luottotappiot liittyvät toisiinsa. Molempiin seikkoihin pystytään vaikuttamaan tehokkaalla perinnällä, luotonvalvonnalla sekä hyvällä myyntisaamisten riskienhallinnalla. Myyntisaamisten riskienhallintaan tehdyt investoinnit ovat erittäin kannattavia kun lasketaan yhteen luottotappioiden ja korkokulujen säästyminen. (Talponen 2002, 53–54.)

2.5 Myyntilaskujen maksaminen

Myyntilaskujen maksamista seurataan myyntireskontrassa. Myyntireskontran päätehtävät ovat suoritusten kohdistus, avointen saamisten seuraaminen ja mahdolliset perintätoimenpiteet. (Lahti & Salminen 2008, 89.) Myyntilaskuja maksetaan maksuviitteellä, joka edistää automaatiota. Viite on numerosarja, joka on vapaasti valittavissa. Sen pitää olla kuitenkin vähintään 4 numeroa. Viimeinen numero on tarkistusnumero. Viitenumeron olisi hyvä sisältää laskunnumero, koska se yksilöi laskun tarkasti. Tämän avulla lasku myös löytyy tietokannasta helposti. Laskujen numeroinnin selkeyttämiseksi kannattaa käyttää juoksevaa numerointia. (Mäkinen & Vuorio 2002, 107.)

Kun asiakas on maksanut laskun oikealla viitteellä, tapahtuma kohdistuu käytännössä täysin automaattisesti myyntireskontraan. Manuaalisesti tapahtumaa joudutaan käsittelemään vain silloin, kun viitteessä on ollut virhe tai maksettu summa poikkeaa avoimesta laskusaatavasta. Jos suoritus saapuu ilman viitettä, on kuitenkin mahdollista kohdistaa lasku maksajan nimen tai maksussa näky-

vän laskunumeron perusteella oikeaan myyntisaamiseen. (Lahti & Salminen 2008, 89–90.)

Ulkomaisten myyntilaskujen suoritukset joudutaan usein kohdistamaan manuaalisesti, koska niissä ei ole käytössä viitenumeroa (Lahti & Salminen 2008, 114). Tämä tulee kuitenkin muuttumaan, koska SEPA-uudistuksen myötä käyttöön ovat tulossa kansainväliset viitenumerot, joiden avulla myös muista euromaksualueen maista tulleet maksut voidaan kohdistaa suoraan myyntilaskulle (Kurki ym. 2011, 24). Lisäksi pitää käsitellä valuuttakurssiero, jos on kyse muista kuin euromääräisistä laskuista. Tämä johtuu siitä, että valuutan kurssi on ollut eri laskua kirjattaessa ja sitä maksettaessa. (Lahti & Salminen 2008, 114.)

Välillä on myös tilanteita, jolloin asiakas ei maksa laskua ajallaan. Tällöin ryhdytään perintätoimenpiteisiin. Ensimmäiseksi asiakkaalle lähetetään maksuistutuskirje. Myyntireskontraohjelmissa on yleisesti oma toiminto maksukehotuksiin. Ne voidaan useimmiten automatisoida, jolloin järjestelmään määrätään säännöt, milloin muistutukset lähetetään. Yleensä ensimmäinen muistutus lähtee muutaman päivän tai viikon sisällä laskun erääntymisestä. Jollei saatavaa tämänkään jälkeen saada, lähetetään toinen muistutus, johon liitetään myös mahdolliset huomautuskulut. Jos asiakas näyttää jättävän laskun kokonaan maksamatta, siirretään saaminen perintäyhtiölle, joka hoitaa asian loppuun asti. (Lahti & Salminen 2008, 90–91.)

2.6 Verkkolaskutus

Monet yritykset lähettävät nykyään yhä useammin laskunsa verkkolaskuina. Verkkolaskujen vastaanottajina voivat olla joko kuluttajat tai yritykset. Verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku. Verkkolasku sisältää kaikki samat tiedot kuin normaali paperilaskukin. Verkkolaskussa tiedot ovat helposti ja automaattisesti tietojärjestelmien käytettävissä. Tiedot voidaan esittää joko rakenteisena datatiedostona tai sähköisenä kuvana laskusta. Kun lasku on lähetetty rakenteisena datatiedostona, se on mahdollista sisäänlukea automaattisesti vastaanottajan tietojärjestelmään, joka on yleensä

ostolaskujen kiertojärjestelmä. Tällä tavalla vastaanotettu lasku on jo järjestelmässä ja sen tietoja ei enää tarvitse tallentaa manuaalisesti. Laskun tarkastukseen ja kierrätykseen hyvä väline on laskusta muodostettava kuva, joka myös tukee laskun sähköistä arkistointia. (Itella 2012.)

Pankit ja verkkolaskupalveluita tarjoavat operaattorit ovat välittäjinä, kun verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan. Yrityksen tarvitsee tehdä sopimus operaattorin tai pankin kanssa ennen kuin se pystyy lähettämään tai vastaanottamaan verkkolaskuja. (Itella 2012.) Suomessa toimivia operaattoreita ovat:

- Anilinker
- Basware
- Enfo
- Itella
- TeliaSonera
- TietoEnator
- WM-Data
- Pankit (Handelsbanken, Nordea, Osuuspankki, Paikallisosuuspankit, Sampo, Säästöpankit, Tapiola) (Lahti & Salminen 2008, 85).

Verkkolaskutuksen hyödyt ja haitat

Verkkolasku sopii sekä suurille että pienille yrityksille. Se on tehokas laskutus-tapa erityisesti silloin, kun laskutettavia asiakkaita on monia ja laskutus perustuu osapuolten tai kauppakumppaneitten välisiin sopimuksiin. Tällaisia sopimuksia löytyy muun muassa vakuutus-, rahoitus-, tele-, energia-, ja media-alan yrityksiltä. Yrityksille verkkolaskujen vastaanotto merkitsee kustannussäästöjä, koska se muun muassa tehostaa laskujen käsittelyä, poistaa turhat työvaiheet ja jopa puolittaa laskujen käsittelykustannukset. (Itella 2012.)

Verkkolaskutuksesta on monia hyötyjä sekä laskuttajalle että vastaanottajalle. Laskuttaja pystyy välittämään laskun nopeasti eteenpäin. Materiaalikustannukset vähenevät, koska enää ei tarvitse tulostaa laskuja. Samalla asiakaspalvelu paranee, ja manuaaliset työvaiheet vähenevät. Laskuille on mahdollista sähköinen arkistointi, jolloin tilaa vapautuu muuhun käyttöön, kun ei tarvitse arkistoida

mappeja kaappeihin. Laskuttajalle hyviä hyötyjä on myös, että verkkolaskut voidaan ulkoistaa, jolloin joku muu kuin yrityksessä työskentelevä henkilö hoitaa laskutuksen. (Suomen yrittäjät 2012.)

Vastaanottaja hyötyy verkkolaskusta myös monella eri tavalla. Hänen ei tarvitse manuaalisesti syöttää laskuja järjestelmään, koska ne tulevat sinne suoraan lähettäjältä. Vastaanottaja pystyy tuottamaan lisäarvopalveluita. Lasku kiertää nopeasti ja arkistointi on helppoa. Laskun tallennus- ja käsittelyvaiheen virheet vähenevät huomattavasti. Kirjanpito myös automatisoituu, koska tiedot pystytään suoraan hakemaan järjestelmästä kirjanpitoon ilman erillistä tietojen tallentamista. (Suomen yrittäjät 2012.)

Verkkolaskutuksessa on huomattu myös joitakin haittapuolia. Välillä liitteiden skannaus ei onnistu laskulle, tai jälkikäteen niiden lisääminen ei onnistu ja koko lasku poistuu ohjelmasta. Verkkolasku saattaa myös näkyä ruudulla liian pienenä tekstinä, jolloin sitä on hankala lukea ja laskun tarkastaminen on siten hie-man vaikeaa. Koska laskut muuttuvat sähköiseen muotoon, työ on yhä enemmän ja enemmän tietokoneen ruudun tuijottamista, jolloin liiallinen ruudun katsominen rasittaa silmiä ja samalla myös työasentoa. Koko verkkolaskuprosessin käynnistäminen on usein aluksi vaikeaa ja aikaa vievää. (Tieke 2012.)

2.7 Vakuutusyhtiön laskutuskäytännöt

Vakuutuksen periaatteena on kerätä vakuutusmaksua vakuutetuista kohteista. Varat, jotka maksuista kertyvät käytetään sattuvien vahinkojen korvaamiseen. Vakuutusmaksu vastaa riskin suuruutta. Vakuutuksenantaja korvaa vahingon riskin toteutuessa. (Rantala & Pentikäinen 2009, 61–63.)

Vakuutusmaksun määrä on vakuutuksenottajan ja -antajan vapaasti sovittavissa. Sitä voitaisiin kuitenkin kuluttajansuojalain perusteella sovitella, mikäli sitä pidettäisiin kohtuuttomana. Vakuutuksenantajalla on oikeus saada vakuutusmaksua vain siltä ajalta, jolloin sen vastuu on ollut voimassa. Jos vakuutus päättyy sovittua aikaisemmin, vakuutuksenottaja saa jo suorittamansa ylimenevän osan vakuutusmaksustaan takaisin. Jos vakuutuksenottaja tai vakuutettu

on syyllistynyt vilppiin tiedonantovelvollisuutta täyttäessään ja vakuutus päätetään täten kesken kauden, saa vakuutuksenantaja pitää jo maksetut vakuutusmaksut. (Rantala & Pentikäinen 2009, 271.)

Esimerkiksi ajoneuvovakuutus on haluttu vuodeksi eteenpäin 1.5.2012–30.4.2013 ja vakuutusmaksu on ollut 1000 e/vuosi. Asiakas on halunnut maksunsa neljään erään, jolloin yhden erän määräksi tulee 250 e. Ensimmäinen erä on ajalta 1.5–31.7.2012 ja toinen ajalta 1.8–31.10.2012 jne. Vakuutusmaksu pitää maksaa aina kuukausi ennen kuin uuden erän voimassaolo alkaa. Asiakas myy autonsa 1.9.2012. Näin ollen hän on maksanut jo toisen erän kokonaan, vaikka hänen pitäisi maksaa siitä vain 1.8–31.8.2012 välinen aika, joten vakuutusnottajalle palautetaan loput kaksi kuukautta.

Jos vakuutus päättyy kesken kauden vakuutusnottajan irtisanomisen tai muun syyn vuoksi, vakuutusmaksusta peritään yleensä ehtojen mukaan käsitteily- tai minimimaksu. Tämä maksu peritään siitä huolimatta, että vakuutus ei olisi ollut voimassa kuin lyhyen ajan. Perittävä minimimaksu ei saisi kuitenkaan olla yli 10 prosenttia vuotuisesta vakuutusmaksusta. (Rantala & Pentikäinen 2009, 271.)

Lakisääteisissä vakuutuksissa, joita ovat esimerkiksi työtapaturma- ja liikennevahinkovakuutukset, voidaan tapaturmahoidot laskuttaa suoraan vakuutusyhtiöltä. Tämä onnistuu silloin, kun potilas toimittaa työnantajalta saamansa vakuustodistuksen lääkäriasemalleen. Työnantajan on myös tehtävä tapaturmasta vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön, jotta vahinko ja laskut voidaan käsitellä vakuutusyhtiössä. Kaikkia työntekijöitä koskeva työtapaturmavakuutus on lain mukaan oltava kaikilla työnantajilla. Työtapaturmavakuutuksen piiriin kuuluvat myös kaikki työmatkalla sattuneet liikennevahingot. Tällöin tehdään työtapaturmavahinkoilmoitus, jolloin hoidon yhteydessä potilaan pitää ilmoittaa kaikkien vahinkoon osallistuneiden ajoneuvojen rekisterinumero. (Pulssi 2012a.)

Muun muassa yksityistapaturma-, sairaskulu-, urheilutapaturma-, vastuu- ja matkavakuutukset ovat vapaaehtoisia vakuutuksia. Lääkäriasema ei voi tällaisissa tapauksissa laskuttaa suoraan vakuutusyhtiötä, vaan asiakkaan on mak-

settava käynnit ensin itse ja tämän jälkeen haettava korvaus vakuutusyhtiöltä. Suoralaskutus onnistuu kuitenkin kahdessa eri tapauksessa; jos asiakkaan sairaskuluvakuutukseen kuuluu suoralaskutusoikeus ja hänellä on sen osoittava asiakaskortti tai vakuutusyhtiö toimittaa erillisen kirjallisen maksusitoumuksen. Maksusitoumus, joka on annettu tiettyyn toimenpiteeseen, ei ole välttämättä voimassa jatkokäynneillä. Tämä asia on aina hyvä tarkistaa omasta vakuutusyhtiöstä, koska eri vakuutusyhtiöissä, vakuutuksissa ja niiden ehdoissa on aina poikkeavuuksia, jotka koskevat vakuutusten laskutusehtoja tai kattavuutta. (Pulssi 2012b.)

3 CASE LASKUTUKSEN KEHITTÄMINEN VAHINKOVAKUUTUSYHTIÖ X:SSÄ

3.1 Kyselytutkimuksen toteutus

Kyselytutkimuksen toteutustapoja on monenlaisia. Yksi niistä on survey-tutkimus, jossa tavoitteena on saada vastauksia kysymyksiin tietyin kriteerein valitulta joukolta. Tällöin tutkimuksen kohteena on otoksella valittu tietty kohde-ryhmä jostakin tietystä perusjoukosta. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2012.) Kyselyn etuina on, että se on tehokas tapa saada laaja joukko vastaajia. Siinä voidaan kysyä monta eri asiaa ja samalla se myös säästää aikaa ja vaivaa. (Hirsjärvi ym. 2004, 184).

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimus tehtiin sähköpostitse lomakkeen muodossa (liite 1), ja se lähetettiin 78 vakuutusyhtiö X:n palveluneuvojalle vuoden 2012 lokakuussa. Palveluneuvojille annettiin viikko aikaa vastata kyselyyn, ja päivää ennen kyselyn umpeutumista lähetettiin suuremman vastausprosentin toivossa muistutusviesti heille, jotka eivät vielä olleet vastanneet kyselyyn.

Kyselyä ei lähetetty kaikille vakuutusyhtiö X:n palveluneuvojille, vaan vain yrittäjäasiakkaiden parissa työskenteleville. Kysely kohdistettiin lisäksi vain niille palveluneuvojille, jotka ovat usein yhteydessä laskutusryhmään. Kysely lähetettiin sähköisesti, koska oman henkilökunnan tiedot löytyivät helposti yrityksen sähköpostin yhteystietoluettelosta. Kyselyssä oli pääasiassa monivalintakysymyksiä sekä muutama avoin kysymys, joilla vastauksista pyrittiin saamaan kattavammat. Kyselyssä tiedusteltiin myös palveluneuvojien maksuselvitysjärjestelmän osaamista. Tätä kysyttiin siksi, että se liittyy myyntilaskutuksen kehittämiseen siten, että myös palveluneuvojien olisi hyvä ymmärtää miten maksuselvitysjärjestelmä toimii, kun he saavat kysymyksiä laskutukseen liittyen.

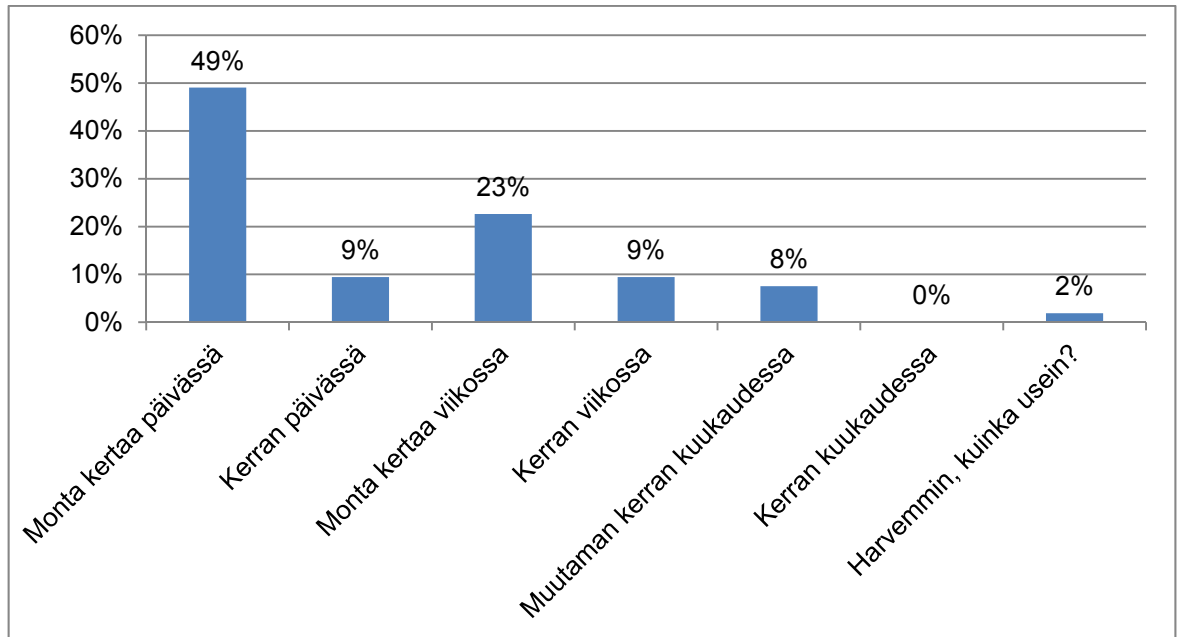
3.2 Kyselytutkimuksen tulokset

Palveluneuvojille lähetettyyn kyselyyn vastasi 53 henkilöä, joten vastausprosentiksi muodostui 68 %. Vastausprosentti on hyvä, koska vain noin 1/3 jätti vastaamatta. Tämä kertoo siitä, että kyselyn aihe on ollut mielenkiintoinen ja palveluneuvojien mielestä kehitettävää on. Se selviää muun muassa siitä, että muutamaaan avoimeen kysymykseen tuli paljon vastauksia ja vastaajien mielestä kehittämisen arvoisia asioita. Vastausprosentti saattaa olla näin hyvä siksi että kysymyksiä oli vain kymmenen, joten kyselyn vastaamiseen meni vain muutama minuutti. Saattaa myös olla, että yrityksen sisäiset kyselyt tuottavat paremmin tulosta kuin jos lähdetäisiin kysymään yrityksen ulkopuolisilta henkilöiltä, joten ehkä tämä oli yksi syy suhteellisen hyvään vastausprosenttiin.

Kysely purettiin auki Digium Enterprise -ohjelmalla, josta sai valmiit pylväskuviot tulosten tulkintaan. Nämä eivät kuitenkaan olleet aivan sellaisia kuin odotin, joten muodostin vastauksista Excel-taulukkolaskentaohjelmaa hyödyntäen ympyräkuvioita sekä pylväskuvioita. Tulokset purettiin pääosin numeeriseen muotoon, mutta muutama avoin kysymys analysoitiin näiden tueksi.

3.2.1 Laskutuksen nykytila

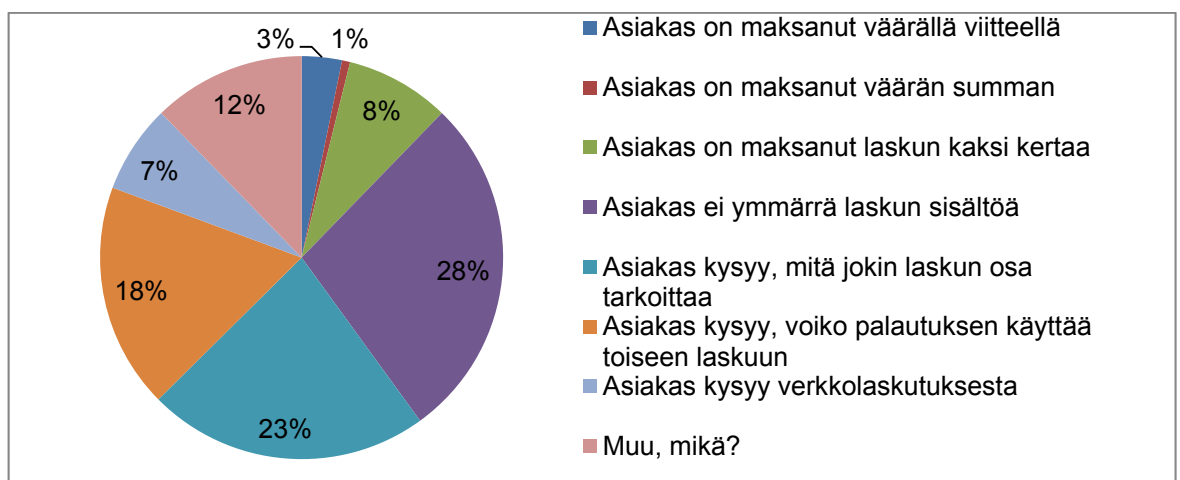
Kyselyllä haluttiin aluksi kartoittaa palveluneuvojien yritysasiakkailta saamaa kysymysten määrää laskuista tai laskutuksesta (kuvio 1). Tämä siksi, että se johdattelisi aiheeseen ja saisin myös itse tiedon siitä, kuinka paljon ongelmia laskutukseen liittyy.



Kuvio 1. Kuinka usein saat kysymyksiä laskutuksesta?

Tuloksista selviää, että noin puolet selvittelee laskutusasioita monta kertaa päivässä ja vain 10 % vastaajista hoitaa laskutukseen liittyviä asioita harvemmin kuin viikoittain. Vastauksista näkee, että laskutusasioihin todella liittyy paljon epäselviä kohtia.

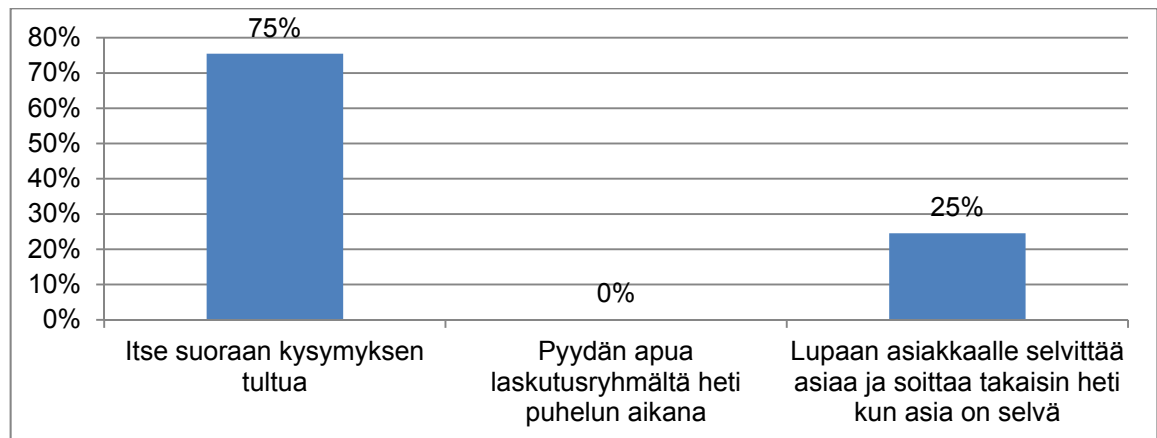
Kuviossa 2 on kysytty, minkälaisia kysymyksiä palveluneuvojat saavat asiakkailta laskutukseen liittyen. Kysymykseen piti vastata valitsemalla kolme yleisintä, koska palveluneuvoja on saattanut törmätä jokaiseen näistä uransa aikana.



Kuvio 2. Millaisia asiakkaan kysymykset laskutuksesta ovat?

Noin puolet ongelmista on laskun sisältöön liittyviä. Joko laskun sisältöä ei ymmärretä tai asiakas kysyy jostakin laskun osasta. Suuri osa kysymyksistä tulee myös siitä, kun asiakas on saanut palautusilmoituksen ja kysyy, voiko sen käyttää toiseen avoimeen laskuun. Jos annetuista vastausvaihtoehdoista ei löytynyt jotakin sopivaa, oli vaihtoehtona vastata myös muu, mikä. Yleisimmin tässä mainittiin asiakkaan pyytämä maksuajan pidennys. Vakuutusyhtiö X:ssä tämä tarkoittaa, että eräpäivää muutetaan joko siten, että annetaan korotonta tai korollista maksuaikaa.

Seuraava kuvio 3 kertoo siitä, miten palveluneuvoja ratkaisee tällä hetkellä laskutuksesta tulleen kysymyksen.



Kuvio 3. Kysymyksen ratkaisu.

Suurin osa vastanneista ratkaisee kysymyksen itse heti sen tultua ja vain neljäsosa on luultavasti niitä, jotka selvittävät asian laskutusryhmän avulla. Tämä luku kuulostaa kuitenkin pieneltä, koska laskutusryhmä saa omien havaintojeni mukaan monia puheluita ja sähköpostiviestejä palveluneuvojilta päivän aikana. Kukaan ei vastannut, että pyytää apua laskutusryhmältä heti puhelun aikana. Tämä olisi kuitenkin mahdollista, jos palveluneuvoja tietää heti asiakkaan kysymyksestä, ettei pysty ratkaisemaan sitä. Tällöin asiakkaan puhelu pystyttäisiin siirtämään suoraan laskutusryhmälle ja siellä oleva henkilö voisi selvittää asiakkaalle tämän ongelman ja se olisi heti hoidettu. Toisaalta palveluneuvoja voi myös itse haluta selvittää miten asia ratkaistaan, ja siksi tekee niin kuin 25 %

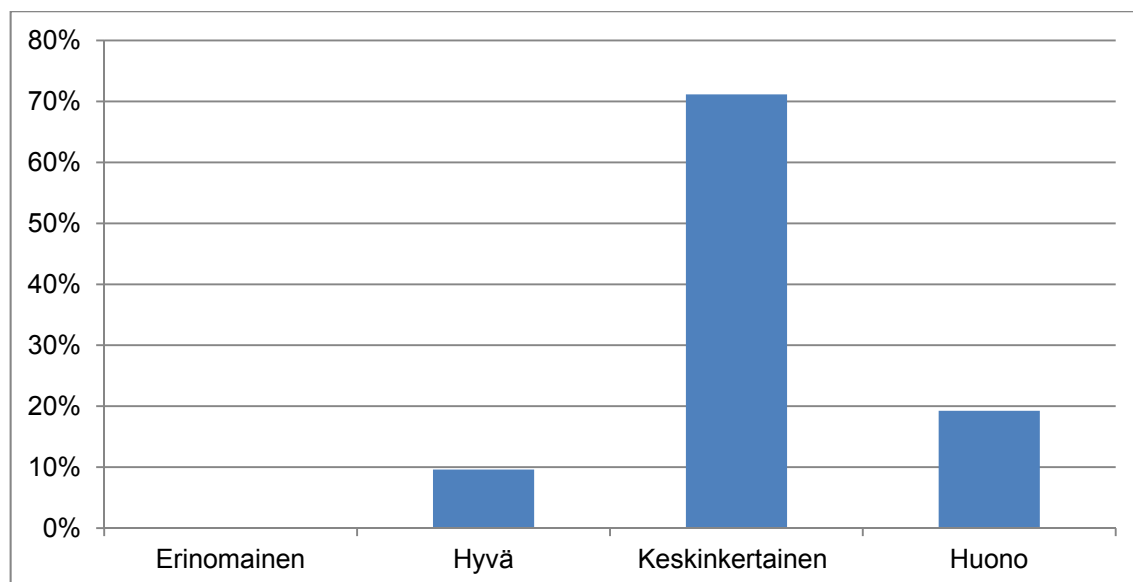
vastanneista. Jatkossa palveluneuvoja osaisi näin itse kertoa vastauksen heti, jos hänelle tulee samanlaisia kysymyksiä.

3.2.2 Laskutuksen ongelmat

Palveluneuvojilta kysyttiin myös, kuinka usein he saavat asiakkailta kysymyksiä, joiden ratkaisemiseksi heidän pitää pyytää apua laskutusryhmältä ja millaisia nämä kysymykset ovat. Tämä oli avoin kysymys. Vastausten perusteella voidaan todeta, että tällaisia kysymyksiä tulee melko usein. Vastaajat kirjoittivat muun muassa: ”Pari kertaa viikossa”, ”muutaman kerran viikossa”, kerran viikossa”, ”päivittäin”, ”viikoittain voi tulla 1–2 kysymystä” tai ”näitä on 1–5 viikossa”. Vastaukset ovat johdonmukaisia kysymykseen 1 saatujen vastausten kanssa, joiden mukaan jopa 90 % palveluneuvojista saa laskutukseen liittyviä kysymyksiä vähintään viikoittain. Näistä siis suuri osa siirtyy laskutusryhmän ratkaistavaksi, minkä vuoksi asiakkaan ongelma saattaa kuormittaa organisaatiota kahteen kertaan.

Palveluneuvojien asiakkailta saamat kysymykset liittyivät suurimmaksi osaksi maksujen kohdistamiseen, esimerkiksi voidaanko kaksi kertaa maksetun laskun rahat siirtää toiseen avoimeen maksuun. Tätä palveluneuvojat kysyvät laskutusryhmältä siksi, että heillä itsellään ei ole valtuuksia päästä tekemään näitä siirtoja. Maksuhäiriöasiakkaiden laskutusasiat olivat myös hankalia palveluneuvojille. Tällöin asiakas ei tiedä mihin hänen rahojaan on kohdisteltu ja soittaa palveluneuvojalle, joka joutuu pyytämään laskutusryhmältä apua asian ratkaisemiseksi. Esimerkiksi yksi palveluneuvoja kirjoitti näin: ”Jos asiakkaalla on paljon maksuja rästissä, pyydän apua selvittelyyn siitä miten mahdollisia palautuksia tai osasuorituksia on kohdistettu avoimiin laskuihin.” Osa joutuu vastausten mukaan selvittelemään laskutusryhmältä myös verkkolaskuihin tai ajoneuvolaskutukseen liittyviä asioita. Yksi palveluneuvojista kirjoitti, että kysyy laskutusryhmältä sähköisestä laskutuksesta ja ulkomailla asuvien laskutuskäytännöistä.

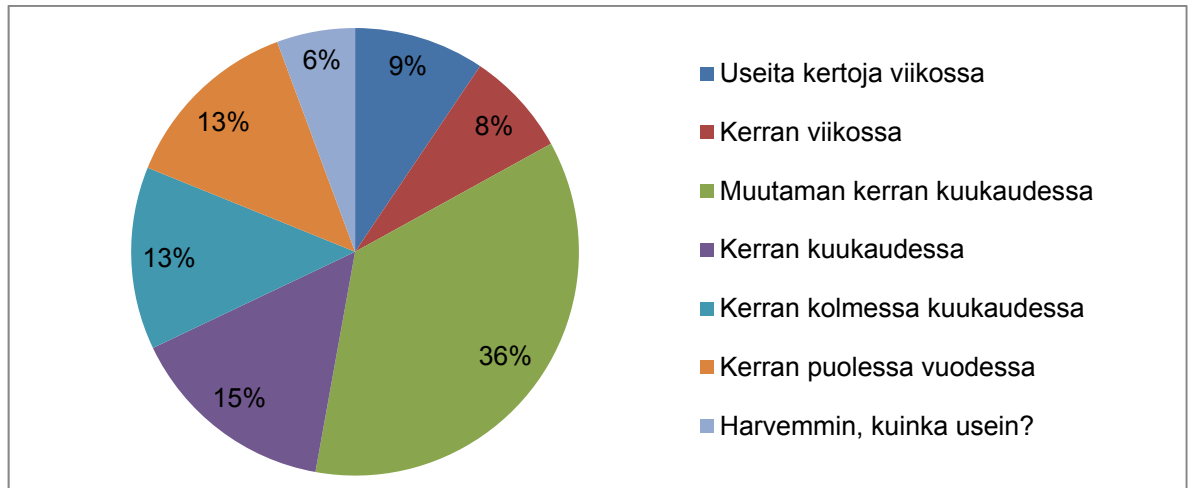
Kuviossa 4 kysyttiin palveluneuvojien maksuselvitysjärjestelmän osaamista. Tätä kysyttiin, koska järjestelmän ymmärtäminen auttaa heidän työtään varsinkin silloin, kun asia koskee laskutusta.



Kuvio 4. Maksuselvitysjärjestelmän osaaminen.

Järjestelmästä löytyvät kaikki laskutusasiat; mihin laskut on kohdistettu, milloin asiakkaalta on saapunut suoritus ja milloin esimerkiksi palautusilmoitusten rahat ovat lähteneet asiakkaalle. Asiakkaiden kysymykset liittyvät tällaisiin asioihin, joten palveluneuvojien olisi hyvä tietää hieman järjestelmästä. Kuten kuviosta selviää, osaaminen ei ole kovin hyvää, ja suurin osa palveluneuvojista osaa käyttää maksuselvitysjärjestelmää vain keskinkertaisesti, joten tästä voi päätellä, että he pyytävät paljon apua laskutusryhmältä näissä asioissa.

Kuviossa 5 kysyttiin, kuinka usein palveluneuvojien tarvitsee kysyä apua laskutusryhmältä maksuselvitysjärjestelmään liittyen. Vastaukset jakaantuivat muuten melko tasaisesti, mutta eniten valittiin vaihtoehto muutaman kerran kuukaudessa.

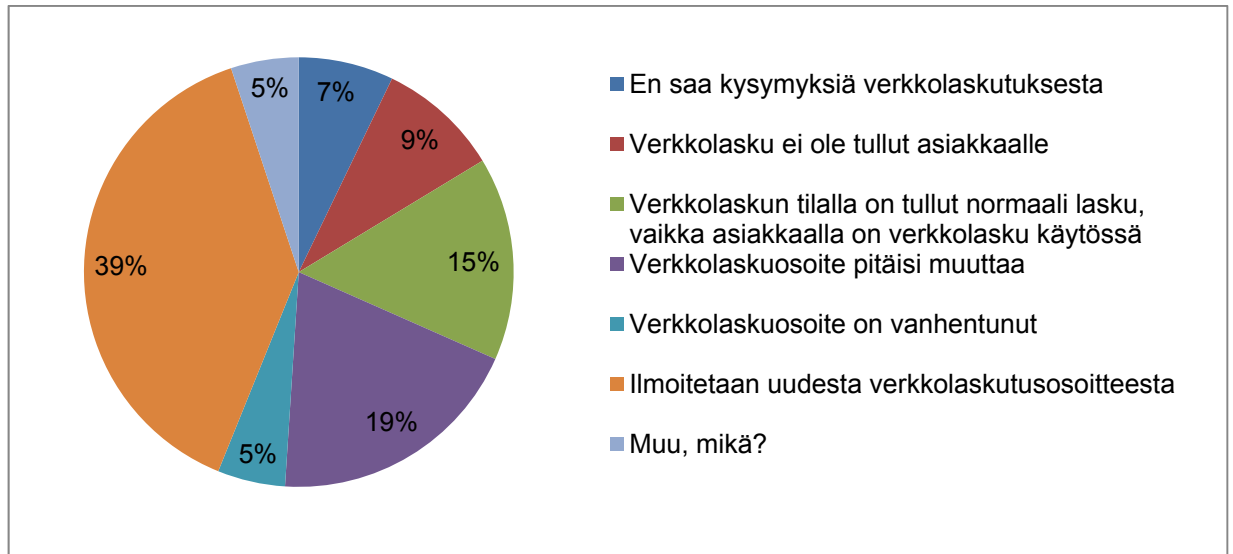


Kuvio 5. Kuinka usein tarvitset apua maksuselvitysjärjestelmästä?

Tässä voi huomata pientä epäjohtonmukaisuutta maksuselvitysjärjestelmän koettuun osaamiseen nähden. Olisi luullut, että avuntarvetta olisi ollut enemmän, sillä osaaminen oli vain keskinkertaista. Useimmat palveluneuvojien kysymyksetkin liittyvät maksujen kohdistamiseen, joka liittyy suoraan maksuselvitysjärjestelmään.

3.2.3 Verkkolasku

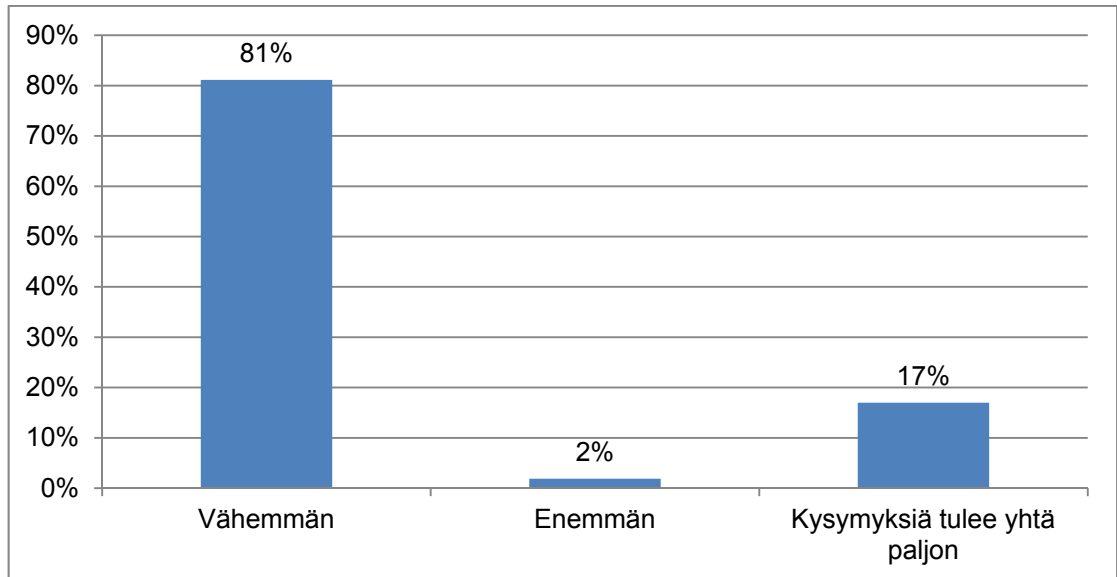
Kyselyssä kartoitettiin muutamalla kysymyksellä asioita verkkolaskutuksesta, koska se on koko ajan yleistynyt. Vakuutusyhtiö X:ssä on myös huomattu, että päivittäin jokin yritys haluaa alkaa vastaanottaa laskunsa verkkolaskuna. Palveluneuvojilta selvitettiin, tuleeko heille kysymyksiä verkkolaskutukseen liittyen ja jos tulee niin millaisia ne ovat (kuvio 6). Tähän kysymykseen sai valita useita eri vaihtoehtoja, koska kaikki saattavat olla mahdollisia.



Kuvio 6. Verkkolaskuihin liittyvät kysymykset.

Suurimmassa osassa vastauksia kävi ilmi, että asiakkaat ilmoittavat uudesta verkkolaskuosoitteesta, joka kertoo myös sen, että verkkolaskutus on koko ajan yleistymässä. Osalla yrityksistä on ollut verkkolasku jo jonkin aikaa käytössä. Yritykset ovat siten huomanneet miten verkkolaskutus toimii ja eivät ehkä ole olleet juuri ensimmäiseksi valittuun operaattoriin tyytyväisiä ja näin ollen haluaavat vaihtaa verkkolaskuosoitetta. Näitä tulee kyselyn perusteella noin viidesosalle palveluneuvojista. Vastausten perusteella myös osa asiakkaista on saanut verkkolaskun tilalla normaalilaskun vaikka heillä on verkkolaskutus käytössä. Tähän syynä saattaa olla jokin tekninen virhe, koska yleisesti laskujen pitäisi mennä verkkolaskuna, jos siihen on siirrytty yrityksessä.

Palveluneuvojilta tiedusteltiin myös, tuleeko verkkolaskusta kysymyksiä vähemmän, enemmän vai yhtä paljon kuin paperilaskuista (kuvio 7). Tästä kysymyksestä selvisi, että suurin osa palveluneuvojista saa kysymyksiä verkkolaskusta vähemmän.

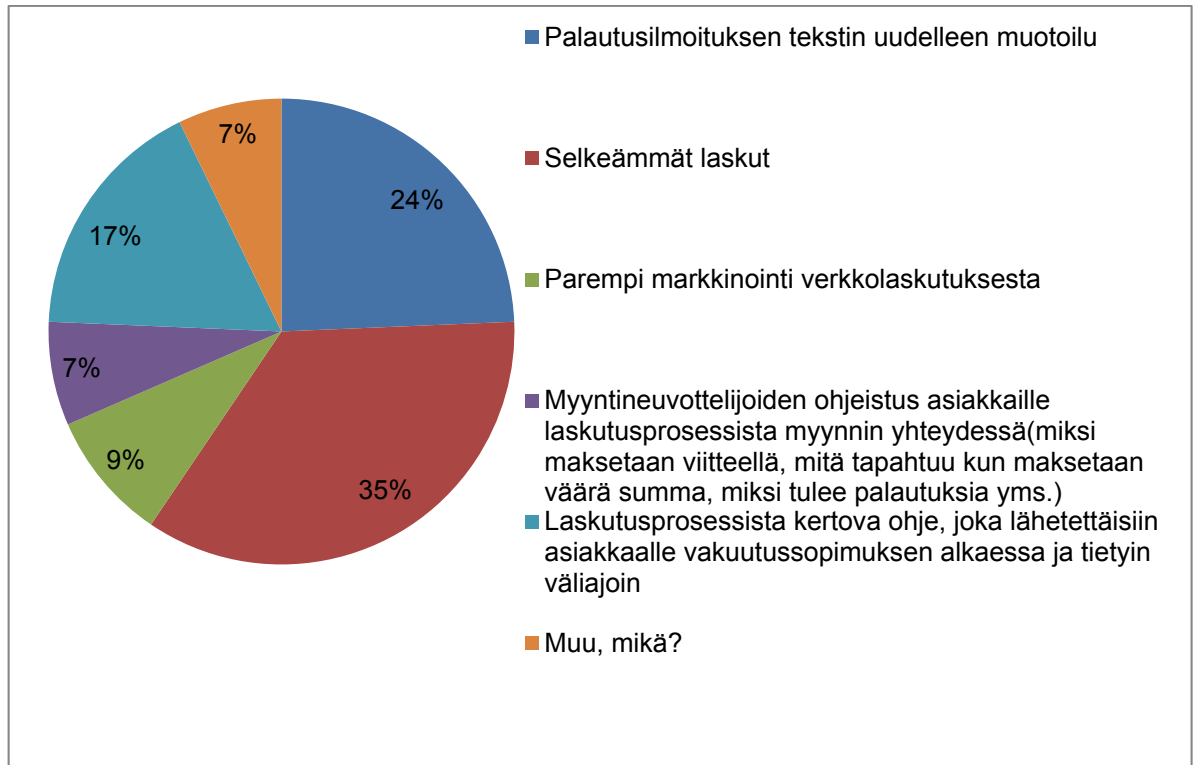


Kuvio 7. Verkkolaskusta tulevat kysymykset verrattuna paperilaskuun.

Oletukseni oli, että verkkolaskutuksesta uutena menetelmänä tulisi paljon enemmän kysymyksiä. Luultavasti kuitenkin asiakkaat, joilla verkkolaskutus on käytössä, ovat isoja yrityksiä. Heille verkkolaskutus on jo sen verran tuttua, ettei siitä tarvitse kovin paljoa enää kysellä. Kuvion 7 perusteella voidaan myös ajatella, että niillä, joilla on verkkolaskutus käytössä, se myös toimii ja näin ollen paperilaskua käyttävät ovat niitä, jotka kyselevät enemmän laskutusasioistaan.

3.2.4 Ongelmien ratkaisuehdotukset ja laskutuksen kehittäminen

Kuviossa 8 on kysytty palveluneuvojien näkemyksiä siitä, miten laskutusongelmia voitaisiin välttää, jotta laskutus sujuisi paremmin. Suurin osa oli sitä mieltä, että laskujen pitäisi olla selkeämmät ja noin joka neljännen mielestä palautusilmoituksen teksti pitäisi muotoilla uudelleen.



Kuvio 8. Laskutusongelmien välttäminen ja laskutuksen parempi sujuvuus.

Laskua voi pääosin pitää aika selkeänä, mutta asiakkaat kaipaavat tarkempaa erittelyä laskun sisällöstä. Esimerkiksi ajoneuvovakuutuslaskussa asiakkaat haluaisivat laskussa näkyvän kaikki ajoneuvot, joita heillä on. Vahinkovakuutuslaskussa taas haluttaisiin näkyvän kaikki vakuutukseen liittyvät kohdeturvat. Näin laskuista kuitenkin tulisi monen sivun mittaisia, mikä taas lisäisi vakuutusyhtiö X:n kustannuksia. Se, että laskuihin saataisiin näkymään kaikki ajoneuvot, on myös hankalaa, koska monet vaihtavat autoja niin usein, että laskut eivät pysyisi välttämättä ajan tasalla.

Palautusilmoituksen tekstissä lukee tällä hetkellä näin: ”Summa palautetaan tilillemme, mikäli sitä ei käytetä muihin avoimiin laskuihin.” Tämä saattaa hämentää asiakkaita, koska he eivät tiedä onko palautus käytetty jo vai palautuu ko se tilille. Vakuutusyhtiö X:ssä on sellainen käytäntö, että jos asiakkaalle menee lasku, jota hänen ei kuulu kokonaan maksaa, koska esimerkiksi jotkin ajoneuvot on myyty pois, hänelle lähetetään loppuosasta korjattu lasku. Tämä siksi, että palautus on käytetty tähän laskuun, ja laskusta pitää maksaa vain se

osa jonka aikaa ajoneuvo on ollut vakuutettuna. Asiakas saattaa näin ollen luulla, että hän vielä saisi palautusta tai että hän voisi käyttää palautuksen johonkin muuhun avoinna olevaan laskuun. Yhdessä avoimessa vastauksessa oli konkreettinen ratkaisuehdotus: ”Palautusilmoituksen mukana asiakkaalle menisi selvitys, mihin laskuihin palautus on käytetty, jos ei ole palautettu tilille”. Tällöin ei välttämättä tulisi niin paljon sekaannuksia, mutta se kuitenkin aiheuttaisi lisätöitä. Palautusilmoituksen tekstin muotoa voisi myös miettiä uudelleen, koska asiakkaat saattavat välillä käyttää palautusilmoituksen rahat vielä monen kuukaudenkin jälkeen johonkin toiseen avoimeen laskuun. Ilmoituksessa voisi esimerkiksi lukea suuremmalla, että kyse on vain ilmoituksesta tai näitä rahoja ei saa käyttää itse muiden avointen laskujen hyväksi.

Kyselyn viimeisellä kysymyksellä haluttiin saada palveluneuvojilta lisätietoa laskutuksen parannusehdotuksista. Kysymys kuuluikin mitä muuta haluaisit kertoa laskutukseen liittyen, että saisimme sitä parannettua. Tämä oli avoin kysymys, johon tuli lukuisia vastauksia. Suurin osa näistä vastauksista keskittyi ajoneuvovakuutukseen, josta löytyy paljon ongelmia. Yksi palveluneuvojista oli vastannut kattavasti suurimman ongelman aiheuttajan: ”Olisiko mitään tehtävissä usein toistuvalla ongelmalla ajoneuvovakuutuksessa kun asiakas myy ajoneuvon ja hänellä on avoin lasku, jonka eräpäivä ei ole ollut. Tällöin asiakkaalle lähtee palautus myydystä autosta ja lasku jää auki. Asiakas ei ymmärrä miksi hänen pitää maksaa lasku vaikka autoa ei enää ole. On erittäin vaikea saada asiakas ymmärtämään, että hän on saanut jo palautusta maksusta, jota ei ole maksanut.” Tämä on hankalaa, koska vaikka palautukset käsitellään manuaalisesti, osa niistä lähtee siltikin itsestään asiakkaalle.

Selvittämistä vaativia tilanteita syntyy myös silloin, kun iso rakennusliike on vakuuttanut uudisrakennuskohteensa Vakuutusyhtiö X:ssä, jolloin kaikille rakennuksille tehdään erillinen sopimus ja jokaisesta sopimuksesta menee erikseen lasku. Näissä laskuissa ei lue mistä kohteesta on kysymys vaan vain sopimuksen numero. Tällöin rakennusliike joutuu katsomaan kansioistaan numeron perusteella mitä kohdetta maksu koskee, jotta pystyy kohdistamaan laskun oikein.

Olisi hyvä jos laskuissa lukisi myös mitä kohdetta laskutetaan. Tätä on jo alettu selvittää.

Asiakastiedotteesta tuli myös parannusehdotuksia luultavasti siksi, että kyselyssä oli vaihtoehtona laskutuksesta lähetettävä tiedote asiakkaille: ”Mahdollisimman lyhyt ja selkokielineen ohje aivan kaikille tahoille” ja ”Tuo asiakastiedote olisi minusta hyvä uudistus, ainakin niille asiakkaille, jotka lukevat tiedotteet, isommat firmat siis.” Sisäisiin toimintatapoihin kaivattiin myös ohjeistusta: ”Sitten toivoisin selkeyttä siihen kuinka me täällä vakuutusyhtiö X:n sisällä toimimme. Milloin laskutusasia kuuluu perintäryhmälle. Tämä tilanne tulee esiin silloin kun auto pitäisi saada katsastetuksi ja maksut on rästissä ja jo perintätoimistossa tai ulosotossa.” Kaikki palveluneuvojat eivät näin ollen tiedä, jos laskut ovat menneet perintään, tarvitseeko heidän kysyä perinnältä vai laskutukselta miten toimia.

3.3 Haastattelun toteutus

Haastattelu on yksi tiedonkeruumenetelmä. Se on tilanne, jossa viestintä ja vuorovaikutus kohtaavat. Haastattelussa on vähintään kaksi osapuolta; kysyjä ja vastaaja. Haastattelun rakenne on ennalta suunniteltu ja sen päämääränä on hankkia tietoa haastateltavasta asiasta. (Jyväskylän yliopisto 2000.) Haastattelun muotoja on monia erilaisia esimerkiksi strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu sekä avoin haastattelu. Strukturoitu haastattelu tehdään lomaketta apuna käyttäen ja kysymysten järjestys on täysin määrätty. Teemahaastattelussa kysymykset muodostuvat tiettyjen teemojen eli aihepiirien ympärille. Kysymysten järjestyksellä ja tarkalla muodolla ei kuitenkaan ole merkitystä. Avoin haastattelu on eniten keskustelunomaista juttelua. Haastattelija kyselee muun muassa haastateltavan mielipiteitä, ajatuksia ja tunteita. (Hirsjärvi ym. 2004, 197–198.) Tässä tutkimuksessa haastattelumuotona käytettiin puoliksi teemahaastattelua ja puoliksi strukturoitua haastattelua. Kysymykset ja niiden järjestys oli jo ennakkoon suunniteltu, mutta haastattelun aikana näitä kysymyksiä ei välttämättä käyty tietyssä järjestyksessä läpi.

Haastattelu toteutettiin jokaisen haastateltavan osalta erikseen. Haastateltavia oli yhteensä kolme, jotka ovat kaikki laskutusneuvoja vakuutusyhtiö X:ssä. Haastateltavilla on kaikilla erilainen kokemus laskutuksen töistä. Yksi heistä on tehnyt näitä töitä n. 30 vuotta, toinen taas noin puolitoista vuotta ja kolmas on tullut pitkältä äitiyslomalta takaisin maaliskuussa 2012. Haastattelut tehtiin neuvotteluhuoneessa vakuutusyhtiö X:n tiloissa lokakuussa 2012. Haastateltaville näytettiin ensin kyselyn tulokset ja jos heillä oli jotakin kommentoitavaa niin he saivat sanoa mielipiteensä. Haastattelun alku ja loppu oli siis enemmän jutustelun omaista ja mielipiteiden keruuta.

3.4 Haastattelun tulokset

Haastattelussa kysyttiin aluksi laskutuksen nykytilaa eli miten se toimii tällä hetkellä. Haastateltavat vastasivat melko samoin ja kertoivat alkuvuoden tammi-kuusta maaliskuuhun olevan kiireinen ja he odottavat sitä kauhulla, koska silloin on todella paljon töitä. Yhden mielestä kausivaihtelu töiden suhteen oli kuitenkin pikkuhiljaa jo tasoittunut ja hän ei ole huomannut enää niin paljon suuren työmäärän keskittyvän alkuvuoteen vaan nykyään kesälläkin on ollut töitä suhteellisen paljon.

Laskutuksen ongelmia kysyttäessä kaikkien mielestä ajoneuvolaskutuksen kanssa on eniten ongelmia, mikä tuli ilmi myös kyselyn aikana. Ongelmia koitui myös silloin, kun isot asiakkaat maksavat tietyn könttäsunnan, jolloin rahaa ei yleensä koskaan tule tarpeeksi, koska asiakkaat vähentävät summasta esimerkiksi palautuksen, jonka olemme jo palauttaneet heidän tililleen. Lähiaikoina oli huomattu myös, että asiakastiedoissa on väärä osoiteita. Tämän seurauksena laskut ehtivät eräänntyä, koska asiakas ei saa niitä ajallaan. Lopulta kun hän ne saa, ne ovat jo perintäyhtiön käsiteltävänä, jolloin näitä on työlästä selvittää asiakkaan kanssa.

Ongelmien ratkaisuun sain haastateltavilta hieman erilaisia ehdotuksia. Yhdelle haastateltavista oli todella suuri apu, että yksi kollega on tehnyt näitä töitä kauan, joten häneltä voi aina kysyä apua, jollei itse osaa ratkaista tehtävää. Jos

tämä henkilö ei ollut paikalla niin osaston sisällä on hyvä asiantuntemus asioista, joten aina voi kysyä joltakin henkilöltä apua. Jokainen haastateltavista pyrki kuitenkin itse ensin ratkaisemaan asian, jonka jälkeen vasta kysyi muilta.

Haastateltavilta kysyttiin myös yleisempiä asioita siitä, mitä asiakkaat tai yrityksen sisällä olevat henkilöt kysyvät heiltä. Asiakkaat kysyvät yleensä heille tulleesta palautuksesta; mikä tämä palautus on tai mihin se liittyy, koska palautusilmoitus on saattanut mennä eri paikkaan kun missä tehdään esimerkiksi asiakkaan kirjanpitoa. Tällöin he saattavat haluta mm. kopion palautusilmoituksesta. Asiakkaat myös ilmoittavat useimmiten tilinumeronsa mahdollisia maksupalautuksia varten ja näitä tulee monia viikossa. Kaikkien haastateltavien mukaan yleisin ongelmia aiheuttava asia on kuitenkin ajoneuvojen laskutus. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä mitä laskuja heillä on auki ja mitä heidän vielä kuuluisi maksaa. He kyselevät myös laskustaan, jossa on laskutettu ajoneuvosta, jonka he ovat jo myyneet.

Yrityksen oma henkilökunta taas kysyy useimmiten, voisiko rahaa siirtää tai palautuksen kohdistaa johonkin toiseen laskuun. He kysyvät myös ajoneuvolaskutuksesta paljon. Esimerkiksi jos ajoneuvovakuutuksesta yksi ajoneuvo on myyty, he pyytävät laskutusneuvojaa päättämään sen ajoneuvon vakuutuksen ja lähettämään asiakkaalle uuden laskun. Myyntipäälliköt kysyvät laskutusryhmältä paljon verkkolaskutuksesta, koska osa ei tiedä siitä mitään, jolloin he pyytävät ohjeistusta. Tätä ollaan ratkaisemassa jo siten, että ollaan luomassa heille ohjeistusta verkkolaskutuksesta, jonka he voivat ottaa mukaan asiakkaan luokse. Tämä liittyy siihen kun suoraveloitus on loppumassa ja näitä asiakkaita pyritään saamaan liittymään verkkolaskutukseen. Yksi yleinen asia on myös kun asiakkaat pyytävät palveluneuvojaa muuttamaan laskutusväliään eli useimmiten haluavat yksieräisen laskun neljään erään. Tätä palveluneuvojat eivät kuitenkaan ajoneuvovakuutuksessa valtuuksien puuttuessa voi tehdä, joten he tarvitsevat siihen apua laskutusryhmältä.

Laskutusneuvojilta tiedusteltiin myös mitkä ovat yleisimpiä kysymyksiä, joita asiakkaat kysyvät heiltä. Näissäkin vastauksissa tuli ilmi, että ongelmat liittyvät ajoneuvoihin ja näiden laskutukseen. Esimerkiksi asiakas kysyy mitä ajoneuvoja

hänen laskuunsa kuuluu ja onko jo jotakin ajoneuvoa hyvitetty. Tämä oli todella yleistä. Suuria ongelmia aiheutuu myös ison asiakkaan laskutustilanteen selvittelystä. Tämä vie todella paljon laskutusneuvojan aikaa, kun asiakas haluaa esimerkiksi tietää mitä laskuja hänellä on ollut auki tiettyyn päivään mennessä tai hän tarvitsee avoimet laskut tilinpäätöstä varten. Suurimpia ongelmia ratkaistaessa kaikki laskutusneuvojat kertoivat, että yrittävät ratkaista ne ensin itse ja sitten vasta kysyvät apua.

Haastattelussa tuli ilmi, että suurin ongelma on ajoneuvolaskutus. Tästä heiltä kysytään eniten sekä sisäisten että ulkoisten asiakkaiden toimesta. Tämä tuli ilmi myös kyselyn viimeisessä kysymyksessä kun kerättiin palveluneuvojien ratkaisuehdotuksia laskutuksen parantamiseen.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Myyntilaskutus on yrityksessä tärkeä toiminto. Sen pitää toimia oikea-aikaisesti, eikä siinä saisi olla ongelmia. Myyntilaskuprosessi lähtee siitä, kun asiakas tekee tilauksen, josta muodostetaan lasku. Tärkeää olisi jo heti tilausvaiheessa saada tarvittavat tiedot laskulle. Laskussa näkyy mitä tuotteita tai palveluita asiakas on ostanut. Laskun lähettämisen jälkeen asiakkaalle myönnetään maksuaikaa, jonka aikana lasku pysyy yrityksen myyntireskontrassa myyntisaamisena niin kauan kuin se tulee maksetuksi. Myyntireskontrassa kohdistetaan tulevat suoritukset, seurataan avoimia maksuja ja aloitetaan perintätoimenpiteet, jos niille on tarvetta. Myyntisaamisten kiertoajalla on tärkeä merkitys yrityksen käyttöpääoman hallinnassa. Kiertoaikaa lyhentämällä yritys vapauttaa pääomaa ja parantaa maksuvalmiuttaan.

Lasku lähetetään joko postitse tai sähköisiä kanavia pitkin. Verkkolaskutus on noussut yhä suosittumaksi laskun vastaanottotavaksi. Verkkolasku on sähköisessä muodossa lähetettävä ja vastaanotettava lasku. Verkkolaskujen lähettämisen välikätenä tarvitaan pankkeja tai verkkolaskupalveluita tarjoavia operaatoreita. Verkkolaskutus on tehokasta kun laskutustapa on sopimusperusteinen. Verkkolaskun ansiosta myös materiaalikustannukset vähenevät. Verkkolaskun haittapuolia voivat olla muun muassa, että verkkolasku näkyy liian pienenä tietokoneen ruudulla tai laskun liitteitä ei pysty lähettämään verkkolaskun muodossa.

Vakuutuksen periaatteena on kerätä vakuutusmaksua vakuutetuista kohteista. Vakuutusyhtiössä laskutus toimii siten, että vakuutuksenottaja maksaa vakuutusmaksua vain siltä ajalta, kun hänen vakuutuksensa on ollut voimassa. Jos vakuutus päättyy aiemmin kuin on sovittu, vakuutuksenottaja saa suorittamansa ylimenevän osan takaisin.

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Vakuutusyhtiö X:lle. Työn tavoitteena oli tarkastella vahinkovakuutusyhtiön X:n myyntilaskutuksen nykytilaa, huomata laskutuksen tärkeimmät ongelmat, ehdottaa niihin ratkaisuja ja kehittää proses-

sista sujuvampi. Työn empiirisessä osuudessa kartoitettiin kyselyn avulla laskutuksen tilaa palveluneuvojien avulla ja haastateltiin myös laskutusneuvoja. Kysely oli hyvä ratkaisu, koska se toi paljon kehittämisen arvoisia asioita, joista pystyttiin haastatteluissa puhumaan lisää. Kysely lähetettiin 78 palveluneuvojalle, joista 68 % vastasi kyselyyn. Tämä oli mielestäni hyvä vastausprosentti ja tuloksia voi näin ollen pitää luotettavina.

Kyselytutkimuksen tulosten mukaan laskuista tai laskutuksesta tulee paljon kysymyksiä, jotka useimmiten liittyvät laskun sisältöön tai siihen voiko palautuksen käyttää toisen laskun hyväksi. Vakuutusyhtiön laskut saattavat olla asiakkaille vaikeita. Vakuutuksiin tehdään usein muutoksia, jotka eivät välttämättä heti näy laskulla. Tällöin saatetaan laskuttaa niin, että muutoksia ei vielä ole otettu huomioon, jolloin asiakas ihmettelee laskua ja on yhteydessä vakuutusyhtiöönsä.

Palveluneuvojien osaaminen ei aina riitä asiakkaalta tulleen kysymyksen ratkaisuun, jolloin he pyytävät apua laskutusryhmältä. Näitä kysymyksiä tulee monia viikossa, mutta suurin osa näistä koskee maksujen kohdistamista. Tätä tapahtuu paljon, koska palveluneuvojilla ei ole valtuuksia tehdä kohdistamisia. Tämä järjestely on katsottu tarkoituksenmukaiseksi, koska laskutusryhmällä katsotaan olevan kohdistamiseen parempi asiantuntemus. Myös maksuhäiriöasiakkaiden laskutuksen selvittely oli hankalaa palveluneuvojille. Laskussa saattaa olla monta eri suoritusta, jolloin palveluneuvoja ei tiedä, mistä ne ovat tulleet ja kysyy sitä laskutusryhmältä. Palveluneuvojan olisi ehkä hyvä siirtää tämä tehtävä suoraan laskutusryhmälle, jollei ole aivan varma, miten se pitäisi hoitaa. Laskutusryhmä on perustettu siksi, että heillä on laajempi osaaminen laskutusasioista, joten he pystyvät hoitamaan vaikeammat tehtävät nopeammin, mikä säästää kaikkien aikaa.

Palveluneuvojien osaaminen maksuselvitysjärjestelmästä ei ollut kovin hyvä, mitä heiltä ei vaaditakaan. Pääasia on, että he pystyvät ja osaavat katsoa sieltä maksuja ja mihin ne on esimerkiksi kohdistettu. Kyselytutkimuksen mukaan palveluneuvojat joutuvat tyypillisesti kysymään muutaman kerran kuukaudessa laskutusneuvojilta järjestelmästä ja siellä olevista laskuista.

Verkkolaskutus on kyselyn mukaan lisääntynyt huomattavasti viime vuosien aikana. Kasvava joukko asiakkaita ilmoittaa uudesta verkkolaskuosoitteesta tai sen muuttamisesta. Koska palveluneuvoja selvittelee verkkolaskuasioista tulleita kysymyksiä huomattavasti vähemmän kuin paperilaskuasioita, voidaan tästä päätellä, että asiakkailla, joilla verkkolaskutus on käytössä, se myös toimii ja he ovat siihen tyytyväisiä.

Laskutusongelmien välttämiseksi suurin osa palveluneuvojista toivoi laskujen olevan selkeämpiä, jolloin esimerkiksi ajoneuvovakuutuksessa haluttaisiin näkyvän kaikki ajoneuvot. Tämä on hankala toteuttaa, koska osa asiakkaista vaihtaa ajoneuvoja niin usein, että laskutus ei pysyisi ajan tasalla. Usein autoa vaihtaville asiakkaille voisi kuitenkin tietyn väliajoin lähettää selvityksen, mitä ajoneuvoja heillä on vakuutettuna vakuutusyhtiö X:ssä. Palautusilmoituksen tekstin toivottiin olevan selkeämpi, koska se saattaa välillä hämmentää asiakkaita, ja he eivät välttämättä tiedä, onko palautus tullut heidän tililleen. Asiakkaat myös saattavat itse vähentää palautusilmoituksen summan jostakin toisesta avoimesta laskusta, jolloin heiltä tarvitsee vielä pyytää loppuosaa laskusta ja he eivät ymmärrä miksi. Palautusilmoituksessa saattaisi olla hyvä jos siinä lukisi isolla, että se on vain ilmoitus eikä rahoja saa itse käyttää muihin avoimiin laskuihin.

Laskutuksen parannusehdotuksia pyydetessä palveluneuvojat olivat sitä mieltä, että ajoneuvojen laskutuksesta pitäisi saada toimivampi, koska se aiheuttaa eniten ongelmia. Laskutusta saataisiin luultavasti parannettua myös asiakastiedotteella, jossa lukisivat laskutuksen tärkeimmät ongelmakohdat kirjoitettuna niin, että asiakkaat ymmärtäisivät ne. Rakennusaikaiset vakuutukset koettiin myös hankalaksi, koska laskulla ei lue mitä kohdetta siinä laskutetaan. Tätä on kuitenkin jo alettu kehittää ja siihen pyritään saamaan jokin ratkaisu mahdollisimman pian.

Haastatteluosuudessa saadut vastaukset olivat kyselyn kanssa johdonmukaisia. Myös laskutusneuvojille ajoneuvojen laskutus on ollut haasteellisinta ja siitä tulee eniten kysymyksiä. On luonnollista, että jos palveluneuvoja saa kysymyksen, jota ei osaa ratkaista, hän pyytää laskutusryhmältä tukea. Tästä voidaan päätellä, että suurimmat ongelmat, joita palveluneuvojat kohtaavat seuraavat

myös laskutusneuvoja. Tästä ilmenee, että organisaatiossa monet ihmiset selvittävät samaa asiaa. Ratkaisuksi voisi olla hyvä luoda säännöt siitä, mitkä asiat kuuluvat palveluneuvojille ja mitkä asiat taas laskutusneuvojille. Ison asiakkaan laskutuksen selvittely oli yksi eroavaisuus mikä kuitenkin tuli ilmi haastattelusuudessa. Selvittely vie kauan aikaa, kun asiakas haluaa tietää esimerkiksi mitä avoimia laskuja hänellä on ollut tiettyyn päivään mennessä.

Jotta laskutusta saataisiin parannettua, on tehtävä monia muutoksia. Ne eivät välttämättä tapahdu aivan heti, koska muutoksista aiheutuu kustannuksia ja vakuutusyhtiö X:n pitää harkita menojen tärkeysjärjestystä. Laskutuksen kehityksestä on kuitenkin puhuttu ja todennäköisesti jossain vaiheessa toimenpiteitä tullaan tekemään. Nykyinen laskutusjärjestelmä on myös sen verran vanha, että siihen tehtävät muutokset ovat hankalia toteuttaa. On kuitenkin suunnitelmissa, että tulevaisuudessa uusi järjestelmä tulee korvaamaan vanhan, jolloin viimeistään ongelmiin saadaan odotettuja ratkaisuja.

Opinnäytetyö saavutti sille asetetut tavoitteet keskinertaisesti. Nykytilan tarkastelu sekä suurimmat ongelmat tulivat hyvin ilmi kyselyn ja haastattelujen perusteella. Ratkaisuja on vaikea tehdä, koska ongelmat ovat olleet jo pitkään esillä ja tietojärjestelmä on niin kankea muutoksille. Prosessia ei minun toimestani tulla kehittämään kovinkaan paljon sujuvammaksi, koska suurin osa toimii kuitenkin suhteellisen hyvin. Ehdotukset on kuitenkin otettu huomioon ja prosessia yritetään tehostaa, koska suurimmat ongelmat ovat nyt tiedossa. Jatkotutkimuksen aiheeksi tälle työlle voisi sopia ostolaskutuksen tarkastelu. Olisi mielenkiintoista katsoa, onko siinä vastaavaa kehityksen tarvetta.

LÄHTEET

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2006. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. 1.–5., painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Eskola, A. & Mäntysaari, A. 2007. Talousosaamisen perusteet. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Itella 2012. Mikä on verkkolasku?. Viitattu 19.9.2012
<https://www.verkkolasku.info/a/ec/vlinfo/info>.

Kirjanpitolautakunta 2011. Yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011. Viitattu 6.9.2012
[http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/\\$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011%29.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/6E7DF338F7AC91C4C22578550029471E/$FILE/KILA%20menetelm%C3%A4ohje%2001%2002%2011%29.pdf).

Jyväskylän Yliopisto 2000. Haastattelu. Viitattu 22.10.2012
<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/haastattelu/>.

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

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

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

Pulssi 2012a. Lakisääteiset vakuutukset. Viitattu 16.9.2012 http://www.pulssi.fi/hyva_tietaa-lakisaaiteiset_vakuutukset.

Pulssi 2012b. Vapaaehtoiset vakuutukset. Viitattu 16.9.2012 http://www.pulssi.fi/hyva_tietaa-vapaaehtoiset_vakuutukset.

Rantala, J. & Pentikäinen, T. 2009. Vakuutusoppi. 11., Uudistettu painos. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Suomen Yrittäjät 2012. Verkkolasku. Viitattu 19.9.2012 <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/verkkolasku/>.

Tieke 2012. LIITE 3 – Kokemuksia verkkolaskusta. Viitattu 19.9.2012
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/LIITE+3+-+Kokemuksia+verkkolaskutuksesta>.

Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Vantaa: Tummuvuoren kirjapaino Oy.

Virtuaaliammattikorkeakoulu 2012. Kyselyyn perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Viitattu 10.10.2012
<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289345955/1194290010211.html>.

Yritystulkki 2012. Yrityksen rahoitus. Viitattu 9.11.2012
http://www.yritystulkki.fi/files/yt_rahoytus_epr.pdf.

Zervant 2012. Ilmainen laskupohja. Viitattu 20.9.2012
<http://www.zervant.com/fi/news/2012/03/05/ilmainen-laskupohja-lataa-excel-pohja-ja-lue-ohjeet/>.

Kyselylomake

Hei!

Haluisimme parantaa laskutuksen sujuvuutta. Olen tekemässä opinnäytetyöni myyntilaskutuksen kehittämistä. Opiskelen Turun ammattikorkeakoulussa rahoitus- ja vakuutusalan tradenomiksi. Toivoisin teidän vastaavaan muutamaa kysymykseen, joilla pystyn kartoittamaan laskutuksen nykytilaa teidän avullanne.

1. Kuinka usein saat kysymyksiä asiakkailta laskuihin tai laskutukseen liittyen?
 - monta kertaa päivässä
 - kerran päivässä
 - monta kertaa viikossa
 - kerran viikossa
 - muutaman kerran kuukaudessa
 - kerran kuukaudessa
 - harvemmin, kuinka usein? _____
2. Minkälaisia asiakkaan kysymykset laskutuksesta ovat? (valitse kolme yleisintä)
 - asiakas on maksanut väärällä viitteellä
 - asiakas on maksanut väärän summan
 - asiakas on maksanut laskun kaksi kertaa
 - asiakas ei ymmärrä laskun sisältöä
 - asiakas kysyy, mitä jokin laskun osa tarkoittaa
 - asiakas kysyy voiko palautuksen käyttää toiseen laskuun
 - asiakas kysyy verkkolaskutuksesta
 - muu mikä? _____
3. Kun saat kysymyksen laskutukseen liittyen, miten useimmiten ratkaiset sen?
 - Itse suoraan kysymyksen tultua
 - Pyydän apua laskutusryhmältä heti puhelun aikana
 - Lupaan asiakkaalle selvittää asiaa ja soittaa takaisin heti kun asia on selvä
4. Kuinka usein saat kysymyksiä, joista sinun pitää kysyä laskutusryhmältä? Millaisia nämä kysymykset ovat?
5. Miten laskutusongelmia voisi välttää, niin että laskutus sujuisi paremmin/selkeämmin? (voit valita useita vaihtoehtoja)
 - palautusilmoituksen tekstin uudelleen muotoilu
 - selkeämmät laskut
 - parempi markkinointi verkkolaskutuksesta

- myyntineuvottelijoiden ohjeistus asiakkaille laskutusprosessista myynnin yhteydessä (miksi maksetaan viitteellä, mitä tapahtuu kun maksetaan väärä summa, miksi tulee palautuksia yms.)
- laskutusprosessista kertova ohje, joka lähetettäisiin asiakkaalle va-
kuutusopimuksen alkaessa ja tietyin väliajoin
- Muu mikä? _____

6. Millainen osaaminen sinulla on NPF-maksuselvitysjärjestelmästä?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Erinomainen | hyvä | keskinkertainen | huono |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7. Kuinka usein sinun tarvitsee kysyä apua laskutusryhmältä NPF-järjestelmään liittyen?

- useita kertoja viikossa
- kerran viikossa
- muutaman kerran kuukaudessa
- kerran kuukaudessa
- kerran kolmessa kuukaudessa
- kerran puolessa vuodessa
- harvemmin, kuinka usein? _____

8. Tuleeko sinulle kysymyksiä verkkolaskutukseen liittyen ja jos tulee niin mil-
laisia kysymykset verkkolaskuista ovat? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- en saa kysymyksiä verkkolaskutuksesta
- verkkolasku ei ole tullut asiakkaalle
- verkkolaskun tilalla on tullut normaali lasku, vaikka asiakkaalla on
verkkolasku käytössä
- verkkolaskuosoite pitäisi muuttaa
- verkkolaskuosoite on vanhentunut
- ilmoitetaan uudesta verkkolaskutusosoitteesta
- muu, mikä? _____

9. Jos vertaat verkkolaskua paperilaskuun, tuleeko sinulle verkkolaskusta ky-
symyksiä

- vähemmän
- enemmän
- kysymyksiä tulee yhtä paljon?

10. Mitä muuta haluaisit kertoa laskutukseen liittyen, että saisimme sitä paran-
nettua?

Haastattelulomake

Haastattelu laskutusryhmän jäsenille:

1. Miten laskutus toimii tällä hetkellä?
2. Millaisia ongelmia siinä on?
3. Miten ratkaisisit näitä ongelmia?
4. Mitkä ovat yleisimpiä asioita, joista asiakkaat kysyvät sähköpostin tai puhelimen välityksellä?
5. Mitkä ovat yleisimpiä asioita, joista yrityksen sisällä olevat henkilöt kysyvät sähköpostin tai puhelimen välityksellä?
6. Mitkä on mielestäsi suurimpia ongelmia mitä asiakkaat kysyvät?
7. Miten ratkaiset nämä ongelmat?