



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Linda Salmiranta

VERKKOLASKUTUKSEN MERKITYS
PK-YRITYKSEN TILAUS-
TOIMITUSPROSESSISSA

Liiketalous ja matkailu
2012

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Linda Salmiranta
Opinnäytetyön nimi	Verkkolaskutuksen merkitys pk-yrityksen tilaustoimitusprosessissa
Vuosi	2012
Kieli	suomi
Sivumäärä	50 + 1 liite
Ohjaaja	Leena Pommelin-Andrejeff

Tutkin opinnäytetyössäni verkkolaskutuksen merkitystä tilaustoimitusprosessissa. Kohdeyritys on ottanut verkkolaskutuksen koekäyttöön vuonna 2011 ja seuraava askel on siirtymään kokonaisvaltaiseen verkkolaskutukseen. Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, miten kohdeyritys saa verkkolaskutuksen toimimaan ongelmitta. Lisäksi on tarkoitus selvittää, miten toimintaympäristö voi kehittyä ympäristön kanssa sekä miten yrityksen tulisi toimia niin, että yritys voisi tulevaisuudessa laskuttaa kaikkia asiakkaitaan sähköisesti.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa olen pyrkinyt antamaan selkeää taustatietoa lukijalle verkkolaskutuksesta. Teorian tiedot on kerätty aineistoon liittyvästä kirjallisuudesta sekä elektronisista julkaisuista. Tutkimuksen empiria toteutettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Haastattelin henkilökohtaisesti neljää kohdeyrityksen työntekijää.

Tutkimustulokset osoittavat, että yritys pystyy siirtymään kokonaisvaltaiseen verkkolaskutukseen. Ennen siirtymistä henkilökunta tarvitsee lisää tietoa, koulutusta ja hyvät ohjeet verkkolaskutuksesta. Tutkimuksessa selvisi myös erittäin hyviä kehitysajatuksia koskien yrityksen asiakastietorekisteriä ja koko tilaustoimitusketjua.

ABSTRACT

Author	Linda Salmiranta
Title	The Role of Electronic Invoicing in the Supply Chain Management Process
Year	2012
Language	Finnish
Pages	50 + 1 Appendices
Name of Supervisor	Leena Pommelin-Andrejeff

In this thesis the role of electronic invoicing in the supply chain management process was studied. The enterprise studied had taken e-invoicing into use in 2011 and the next step is to transfer over to electronic invoicing completely. The aim of the study was to find out how the company will manage to make e-invoicing profitable. Another goal was to examine how the target company can develop its systems at the same phase with its operating environment and move to e-invoicing entirely.

In the theoretical part of the thesis background information on e-invoicing was examined. The research material was gathered from relevant literature and electronic publications. The empirical study was conducted by using the qualitative research method. Four target company employees were interviewed personally.

The research results indicated that the company will be able to move over to e-invoicing entirely. Prior to the transition the employees need more information, proper training and instruction. The research also revealed potential improvement ideas regarding the customer register and the supply chain management process as a whole.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
	1.1 Opinnäytetyön tausta	8
	1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	8
2	TILAUS-TOIMITUSPROSESSI	10
	2.1 Tilaus-toimitusketju	10
	2.1.1 Tietovirta.....	11
	2.1.2 Tavaravirta	12
	2.1.3 Rahavirta	12
	2.2 Tilaus-toimitusketjun logistinen prosessi	13
	2.3 Tilaus-toimitusketjun laatu ja kustannukset.....	13
3	LASKUTUSPROSESSI.....	15
	3.1 Myyntilaskuprosessin vaiheet.....	15
	3.2 Kauppalasku.....	15
	3.3 Kauppalaskun laskumerkintävaatimukset.....	16
	3.4 Vientikaupanlaskutus	17
	3.5 Sähköinen taloushallinto.....	18
	3.6 Sähköinen taloushallinnon kehitys	19
4	VERKKOLASKUTUS.....	21
	4.1 Verkkolaskutuksen määritelmä.....	21
	4.2 Verkkolaskun hyödyt ja keskeisimmät ongelmat	22
	4.3 Verkkolaskutuksen käyttöönotto ja vaatimukset	23
	4.4 Verkkolaskuformaatit	24
	4.5 Verkkolaskutuksen standardit.....	25
	4.6 Verkkolaskutus kansainvälisessä ympäristössä	25
	4.7 Yhtenäinen euromaksualue (SEPA)	26
	4.8 Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tiedotus.....	26
5	VERKKOLASKUTUS KOHDEYRITYKSESSÄ	28

5.1 Kohdeyrityksen nykytilan kartoitus	28
5.2 Verkkolaskutus Lemonsoft-ohjelmassa	28
5.2.2 Verkkolaskuasetukset	29
5.2.3 Verkkolaskun muodostus	29
5.2.4 Verkkolaskun liitteiden käsittely	31
5.2.5 Verkkolasku ja pankkiyhteys	32
5.3 Verkkolaskun arkistointi	32
6 EMPIIRINEN TUTKIMUS	34
6.1 Tutkimusmenetelmät	34
6.2 Teemahaastattelu	35
6.3 Aineiston keruu	35
6.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	36
7 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI	38
7.1 Tilaus-toimitusketju	38
7.2 Laskutusprosessi	39
7.3 Asiakastietorekisteri ja ohjelmisto	41
7.4 Verkkolaskutuksen tulevaisuus yrityksessä	43
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	46
LÄHTEET	49
LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1.	Tilaus- toimitusketju	s. 11
Kuvio 2.	Myyntilaskuprosessi	s. 15
Kuvio 3.	Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa	s. 20
Kuvio 4.	Sähköinen ostolaskuprosessi	s. 22
Kuvio 5.	Laskutus tunnus	s. 28
Kuvio 6.	Verkkolaskun muodostaminen	s. 29
Kuvio 7.	Verkkolaskun tiedostomuoto	s. 30
Kuvio 8.	Verkkolaskun liitteet	s. 30
Kuvio 9.	Aineiston hyväksyntä	s. 31

LIITELUETTELO**LIITE 1. Haastattelukysymykset**

1 JOHDANTO

1.1 Opinnäytetyön tausta

Tämä opinnäytetyö on tehty Vaasan ammattikorkeakoulun liiketalouden ja kansainvälisenkaupan linjalla. Toimeksiantajana on vaasalainen pk-yritys, jossa olen työskennellyt vuodesta 2008 alkaen.

Verkkolaskutus ei ole ainoastaan enää suurten yritysten välillä toimiva laskutus-tapa. Nykyään myös pienemmät yritykset käyttävät verkkolaskutusta. Verkkolas-kutuksen kehityksestä johtuen erityisesti isommat yritykset eivät enää hyväksy paperilaskuja, vaan edellyttävät yhteistyökumppaneiltaan verkkolaskua. Muutos koskee myös kohdeyritystä ja siksi yritys siirtyy kokonaisvaltaiseen verkkolasku-tukseen.

Kohdeyrityksessä otettiin koekäyttöön verkkolaskutus vuonna 2011. Testiasiak-kaiksi valittiin kotimainen pk-yritys sekä kansainvälinen suuryritys ja vähitellen verkkolaskuasiakkaita on otettu enemmän käyttöön. Kohdeyrityksen tavoitteena on, että kaikki lähetettävät laskut lähtisivät verkkolaskuna vuoden 2012 loppuun mennessä ja näin ollen kohdeyritys voisi luopua paperilaskuista kokonaan.

1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Empiirisessä osassa tavoitteena on tutkia teorian tietoja hyödyntäen, miten koh-deyritys saa verkkolaskutuksen toimimaan ongelmitta. Lisäksi tarkoitus on selvit-tää, miten työympäristö voi kehittää ja kehittyä verkkolaskutuksen kanssa sekä miten organisaation tulisi toimia niin, että yritys voisi tulevaisuudessa laskuttaa kaikkia asiakkaitaan sähköisesti.

Kohdeyritykseltä edellytetään valmiutta verkkolaskujen lähetykseen, joten se on organisaatiolle välttämätöntä. Tutkimusongelmana on selvittää erityisesti, mitä haasteita verkkolaskutus on aiheuttanut toimeksiantajayrityksessä ja millaisin kei-noin ongelmatilannetta voidaan vähentää tai jopa kokonaan välttää.

Keskityn tutkimuksessani tarkastelemaan verkkolaskun lähetystä pk-yrityksen näkökulmasta. Kohdeyritykselle on tällä hetkellä erittäin tärkeää, että verkkolaskutus saadaan toimimaan ongelmitta. Yrityksen on pystyttävä luottamaan siihen, että verkkolasku tavoittaa vastaanottajan nopeasti ja varmasti.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on selvittää syitä, miksi verkkolaskutuksen käyttöönotto ei ole kaikilta osin kohdeyrityksessä onnistunut toivotulla tavalla. Työni teoriaosa tarkastelee tilaus-toimitusketjua, verkkolaskutusta ja sen eri vaiheita. Tavoitteena on käydä läpi pääkohdittain tilaus-toimitusketju, laskutusprosessi ja myyntitilauslaskutus. Lisäksi tavoitteena on luoda katsaus sähköiseen taloushallintoon sekä käydä läpi yleisesti verkkolaskutusta ohjelman kannalta. Tarkoituksena on tuoda esiin mahdollisimman kattavasti oleelliset verkkolaskutuksen muodot, siihen liittyvät vaatimukset, määritelmät sekä edut ja haitat. Tavoitteena on luoda lukijalle kuva verkkolaskun merkityksestä pk-yrityksessä.

2 TILAUS-TOIMITUSPROSESSI

Tässä luvussa paneudutaan tilaus-toimitusketjuun ja käsitellään koko tilaus-toimitusprosessin merkitystä yrityksen toiminnassa. Prosessi koostuu tiedon, tavarankuljetuksen ja maksusuoritusten virroista ja näistä yhdessä koostuu tilaus-toimitusprosessi.

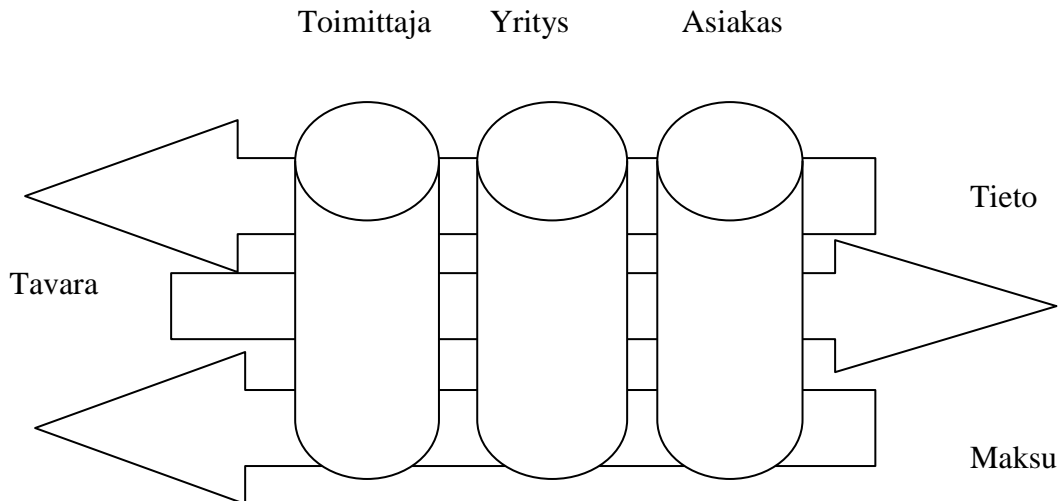
2.1 Tilaus-toimitusketju

Liiketoiminnassa tilaus-toimitusketju määritellään monella eri tavalla. Yhteistä niille kuitenkin kaikille on se, että tavaratoimituksen toteuttamiseen hankintalähteiltä loppuasiakkaalle tarvitaan usean yrityksen työpanostus. Ketju koostuu tavarantoimittajista, tuottajista, jakeluyrityksistä ja asiakkaista. Tilaus-toimitusketjun hallinta-käsite on suomennos enemmän tunnetusta Supply Chain Management (SCM) ammattitermistä. (Sakki 2009, 12-13)

Tilaus-toimitusketju voidaan nähdä selkeänä kokonaisuutena, jossa prosessi etenee vaiheittain loogisesti. Ensimmäisessä vaiheessa tuote on materiaalintoimittajalla alkuvarastossa, josta se kulkeutuu tilauksen tullessa tuottajalle tehtaalle. Sieltä varastosta tuote kulkeutuu tukkurin varastoon tilauksien mukaan. Tukkurilta tuote kulkeutuu myymälään kaupattavaksi. (Karrus 2001, 14)

Toimitusketjun syntymiseen tarvitaan kysyntää, sen synnyttämiseen markkinointia. Tilaus-toimitusketju vaatii resursseja, työtä ja pääomaa. Nykyään kilpailu organisaatioiden välillä on kovaa ketjun eri osa-alueilla aina toimitusketjuihin saakka, joten prosessin kokonaisvaltainen hallitseminen on tärkeää. Toimiva tilaus-toimitusketju voidaan nähdä samanlaisena kuin hyvin yhteen pelaava joukkue tai orkesteri. (Sakki 2009, 14-20)

Kuviossa 1 on esitelty tilaus-toimitusketjun prosessi. Kuvassa on kuvattu tavarantoimittaja, kohdeyritys ja asiakas. Prosessi koostuu tiedon, tavarankuljetuksen ja maksusuoritusten virroista. Yritys hankkii toimittajalta tarvittavan tuotteen ja toimittaa sen eteenpäin asiakkaalle. (Sakki 2009, 22)



Kuvio 1. Tilaus-toimitusketju. (Sakki 2009, 22)

2.1.1 Tietovirta

Suurin osa tietovirrasta on asiakas- ja hankintatilaisuuksia, suunnitteleminen ja ennustus ovat tärkeitä tekijöitä tietovirrassa. Oikea ja täsmällinen tieto mahdollistaa välttymisen turhalta varastoimiselta ja virrehankinnoilta ja niihin liittyviltä turhilta osto- sekä kuljetuskuluilta. (Sakki 2009, 22)

Toimitusketjuajattelussa keskeistä on ymmärtää eri virtojen erisuuntaista käyttäytymistä. Tietovirta vastaan tavaravirta kulkevat yleensä vastakkaisiin suuntiin toisiinsa nähden, kuten kuviossa yksi on esitelty. Yleensä ajatellaan, että tavaravirta kulkee toimitusketjussa alavirtaan, eli toimittajalta asiakkaalle. Kun taas tietty tieto kulkee ylävirtaan, eli asiakkaalta toimittajalle. (Waters 2009, 8-10)

SCM-prosessissa alavirtaan kulkee myytäväksi toimitettava tuote. Ketjuun kuuluu useampi yritys, jotka tekevät tuotteelle erilaisia sen arvoa lisääviä toimenpiteitä, jotta tuote pystyttäisiin toimittamaan kuluttajalle saakka. Ylävirtaan liikkuu kysyntä- ja tietovirta, joiden ansiosta syntyy impulssi uuden tuotteen valmistamiseen. Kysyntä lähtee loppuasiakkaalta, joka haluaa ostaa tuotteen. Toimitusketjun käynnistyminen riippuu kysyntäketjun muodostumisesta. (Sakki 2009, 14-20)

Tilaus-toimitusketju osapuolten on tärkeä kehittää keskinäistä kommunikointikykyä ja tietojen jakamista keskenään. Tiedon virtauksen pääsuuntana on asiakkaalta yritykselle ja edelleen tavarantoimittajalle. Tietojen välittäminen ja tietojärjestel-

mien tekninen kehitys on helpottanut prosessia ja kehityksen avulla on pystytty korvaamaan ihmistyötä. (Sakki 2009, 22)

2.1.2 Tavaravirta

Kuviossa yksi näkyy tavaravirta, joka kulkee pääsääntöisesti toimittajilta asiakaille, mutta pienemmässä mittakaavassa myös toiseen suuntaan. Konkreettisesti tavaravirralla tarkoitetaan tuotteiden fyysistä kuljettamista paikasta a paikkaan b ja varastointia. Kuljettamista ja varastoimisesta aiheutuu merkittäviä kustannuksia, mikäli kuljetettava matka on pitkä.

Kuljetusvälineet ja kuljetusmenetelmät ovat kehittyneet, silti muutokset eivät ole saavuttaneet läheskään samantasoista edistymistä kuin tiedon välitys. Varastointi edellyttää hyvät säilytystilat ja varaston pitäminen vaatii pääomaa. Tavarantoimitamiseen voi sisältyä monta eri kuljetus- ja käsittelyvaihetta, mikä puolestaan vaatii resursseja. Hankintojen ja jakelun ennalta suunnittelu on erittäin tärkeää, sillä tarpeetonta tavaraa ei ole varaa kuljettaa eikä varastoida. (Sakki 2009, 23)

2.1.3 Rahavirta

Rahavirta on muutakin kuin pelkästään maksusuoritus toimitetuista tavaroista. Rahavirta voi kulkea vastakkaiseenkin suuntaan esimerkiksi hyvityksenä reklamoiduista tuotteista, toimitussakkoina tai vahingonkorvauksena. Kun tietovirta yritysten välillä paranee ja paremman tiedon avulla toimitukset toimitetaan nopeammin ja varastot pienenevät, nopeutuu myös rahavirta. Nopealla rahankierrolla on valtava merkitys kannattavuuteen. Mikäli asiakas suorittaa laskun ennen eräpäivää, tarvitaan liiketoiminnan pyörittämiseen vähemmän pääomaa. (Sakki 2003, 20; Sakki 2009, 23)

Tilaus-toimitusketjussa ei lopputulos parane, mikäli kustannuksia yritetään ketjun yhdestä yrityksestä seuraavaan. Ketjua on katsottava kokonaisuutena, lopputuloksena voi ketjujen työnjako yritysten välillä muuttua. Jotkut työvaiheet saatetaan siirtää ketjun alkuun ja vastaavasti toiset työvaiheet ketjun loppupäähän. Myös päällekkäisestä työstä ja toistosta olisi pyrittävä eroon. (Sakki 2009, 23)

2.2 Tilaus-toimitusketjun logistinen prosessi

Logistiset toimenpiteet, kuten tavaroiden käsittely, kuljettaminen ja varastoiminen ovat merkittävä osa tilaus-toimitusketjua. Organisaatiossa lähes kaikki tavara on jonkun toimittamaa ja tuottamaa. Tavarat eivät kuitenkaan liiku ilman tietoimpulsseja. On tärkeää muistaa, että tilaus-toimitusketjun hallinta on yhtä tärkeää jokaisella ketjun sektorilla. (Sakki 2009, 21; Waters 2009, 4).

Keskusvaraston sijoittaminen on keskeisessä osassa logistiikan suunnittelussa. On tärkeää sijoittaa keskusvarasto keskeiselle, turvalliselle sekä hyvien kulkuyhteyksien varrelle. Sanotaan jopa, että täysin oikean paikan löytyminen on enemmän taidetta kuin tiedettä. (Blanchard 2010, 108)

Logistiikan arvoketjussa on huomattava, että jokainen tavarankäsittely ja pysähdys vaikuttaa kustannuksiin lisäävästi ja vain poikkeustapauksissa se vaikuttaa tuotteen arvoon. Tällöin logistiikan keskeiseksi tehtäväksi muodostuu arvoa laskevien tai kustannuksia kasvattavien vaiheiden poisto tai parempi hallinta. Logistiikan tehtävänä on sitoa yritysten muodostamien ketjujen eri vaiheet toisiinsa niin, että alkutuotannosta lähtien saadaan tarvittavat materiaalit siirrettyä tarvittavien jalostus-, siirto- ja varastointivaiheiden kautta loppumarkkinoiden käyttöön. (Karrus 2001, 26-29)

2.3 Tilaus-toimitusketjun laatu ja kustannukset

Koska tilaus-toimitusketju koostuu useasta eri vaiheesta ja eri vaiheet vaativat yllättävän paljon työtä. Prosessin suurimmat kustannukset kuitenkin koostuvat tiedon, tavarankäsittelyn tai maksusuoritusten käsittelystä aiheutuvista henkilöiden palkkakuluista. (Sakki 2009, 24-25)

Monesti ei tule edes ajatelleeksi, miten moni henkilö elinkeinoelämässä on osana tilaus-toimitusketjua. Siksi voidaankin sanoa, että tilaus-toimitusketjun osapuolien nähdään muodostavan ikään kuin laajennetun yrityksen. Silti ylivoimainen enemmistö tilaus-toimitusketjuista toimii ilman, että ketjut tekisivät yhteistä kokonaissuunnittelua tai -ohjausta ainakaan erityisen merkittävässä määrin. (Sakki 2009, 24-25)

Laatu on tärkeä osa SCM-ketjua. Laatukustannuksella tarkoitetaan kuluja, jotka syntyvät, kun yritys huolehtii, että tavarat ja palvelut vastaavat asiakkaitten tarpeita. Kustannukset ovat jaettu kahteen ryhmään: laatua edistävät kustannukset, joilla pyritään eliminoimaan virheet sekä huonosta laadusta johtuvat kustannukset. (Lecklin 2006, 155)

3 LASKUTUSPROSESSI

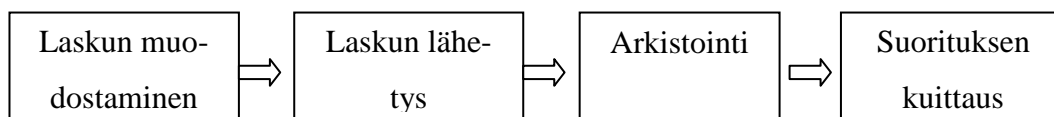
Tässä luvussa käsitellään yleisesti yrityksen laskutusprosessia. Osiossa käydään läpi myyntilaskuprosessin neljä päävaihetta, kauppalasku sekä sen laskumerkintävaatimukset. Lisäksi tutustutaan vientikaupanlaskutukseen sekä luodaan yleinen katsaus sähköiseen taloushallintoon ja sen kehittymiseen.

3.1 Myyntilaskuprosessin vaiheet

Tarkasteltaessa myyntilaskutuksen kokonaisprosessia laskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta. Myyntilaskutus koostuu neljästä päävaiheesta: laskun kirjaa-
minen, laskun lähetys, arkistointi sekä maksusuorituksen kuittaaminen. (Lahti & Salminen 2008, 73-74)

Toimiva laskutusprosessi on yritykselle huomattavan tärkeää. Laskutusprosessin virheitte-
n tai viiveitten vuoksi kärsii koko yrityksen toiminta heikon likviditeetti-
lan vuoksi. Asiakkaalle lähtevä lasku on osa imagoa ja selkeä sekä oikeaoppinen
lasku antaa hyvän kuvan yrityksestä ja toimii käyntikorttina. (Lahti & Salminen
2008, 73-74)

Kuvassa kaksi kuvataan myyntilaskuprosessi ja sen neljä vaihetta jotka prosessi
pitää sisällään.



Kuva 2: Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen 2008, 73)

3.2 Kauppalasku

Kauppalasku on myyjän puolelta esittämä kuvaus kaupan aiheuttamasta maksu-
vaatimuksesta ostajalle. Ostaja suorittaa sen perusteella kaupan kohteen myyjälle.
Kauppalasku on oleellinen asiakirja kaupan eri osapuolille, siitä selviää tietoja tul-
liviranomaisille, tavarankuljettajille, huolitsijoille, agentille ja pankeille. (Melin
2011, 89; Fintra 2008, 10-1)

Kauppalasku on yksi ulkomaankaupan perusasiakirjoista ja luo pohjan useille muille ulkomaankaupassa käytettäville asiakirjoille. Sitä kutsutaan myös kokovientitapahtuman selkärangaksi. Sen laadinta tulisi tehdä erityisellä huolella, koska virheet saattavat kertautua muiden asiakirjojen kautta. Samaa laskua voi käyttää ulkomaan- sekä kotimaankaupassa. Pohjana käytetään yrityksen lomaketta. (Melin 2011, 89; Fintra 2008,10-1)

3.3 Kauppalaskun laskumerkintävaatimukset

Lasku laaditaan yrityksen lomakkeelle ostajamaan kielellä tai hyväksyttävällä kauppakielellä. Ulkomaankaupassa kunkin maan viranomaisilla saattaa olla lisäksi maakohtaisia sisältö ja muotovaatimuksia, jotka selviävät tarkemmin laivauskäsikirjasta. Alkuperäisen laskukappaleen lisäksi laskusta tehdään riittävä määrä kopioita kaupan eri osapuolille. (Melin 2011, 90-91)

Vientikauppalaskuun on merkittävä ainakin seuraavat tiedot:

1. Myyjän nimi, postiosoite, yrityksen kotipaikka, yhteystiedot, pankkiyhteydet, VAT-numero sekä kaupparekisteritunnus
2. Ostajan nimi ja postiosoite, tavaran vastaanottajan nimi ja osoite, laskutusosoite sekä toimitusosoite
3. Sisäkaupassa ostajan VAT-numero. Myyjä on vastuussa, että asiakkaan VAT-numero on oikein kirjattu
4. Laskun numero ja päiväys
5. Ostajan tilauksen päiväys, tilausnumero ja mahdollinen viitetieto
6. Ulkomaankaupassa merkitään ulkomaankaupan viitenumero, joka muodostetaan seuraavasti: 2= vienti, 1=tuonti/yrityksen Y-tunnus/yrityksen sisäinen viite; sisäisenä numerona tilausvahvistuksen numeroa
7. Toimituksen ajankohta ja kuljetusehdot sekä toimituslauseke. Mieluiten incoterms 2010 –ehtojen mukaisesti ilmoitettu

8. Maksuehto
9. Pakkauksen laji, määrä ja tilavuus, brutto- ja nettopainot
10. Tuotteen kauppanimitys, tullinimike ja määrä
11. Yksikkö ja kokonaishinta ennalta sovitussa valuutassa, sekä mahdolliset alennukset, lisäveloitukset ja niiden perusteet
12. Arvonlisäverotieto ja mahdollinen verottomuuden perusteen selitys
13. Alkuperämaa ja määrämaa

On mahdollista, että osa maista vaatii kauppalaskun vahvistamista tai laillistamista varmistuakseen tietojen oikeellisuudesta. Molemmat toimenpiteet ovat maksullisia viejälle. Eräät tuontimaat vaativat myös allekirjoitusta kauppalaskuun ja siitä on voitu antaa tarkempia erikoismääräyksiä. Esimerkiksi Venäjällä laskun allekirjoituksen tulisi olla sininen. (Melin 2011, 90-91; Fintra 2008, 10-3)

3.4 Vientikaupanlaskutus

Vientikaupanlaskutus eroaa kotimaanlaskutuksesta verotuksessa. Verohallinto on antanut ohjeet laskumerkintävaatimuksista. Mikäli myynnistä toiselle verovelvolliselle ei ole suoritettavaa veroa, laskuun on tehtävä verottomuutta koskeva merkintä. Myynnin verottomuus ilmoitetaan esimerkiksi laskussa merkinnällä Alv 0 prosenttia. (Vientikaupan arvonlisäverotus 2012)

Laskuun on merkittävä, mihin laskun arvonlisäverottomuus perustuu. Tarvittavat merkinnät laskulle tehdään seuraavasti:

1. Sisäkaupassa laskuihin, jotka täyttävät arvonlisäverottomuuden ehdot.
Intra-Community supply, VAT 0%
2. Myynnissä yhteisön ulkopuolelle
Supply of goods outside the Community VAT 0%
3. Palvelumyynnissä Suomen ulkopuolelle
Intangible services VAT 0 %

Kaikkien EU:n jäsenmaiden yritysten tulee noudattaa säännöstä ja laatia samansältöiset laskut. Laskutusta koskevat säännökset tulivat voimaan 2004. (Fintra, 2008, 10-1)

Myyjällä on lainsäädännön mukaan oltava kirjanpidossaan näyttö, joka toimii perusteena verottomuudelle. Parhaiten vienti ilmoitetaan vienti-ilmoituksen avulla. (Vientikaupan arvonlisäverotus 2012)

3.5 Sähköinen taloushallinto

Internet on mahdollistanut myös taloushallinnon tehostamisen. Taloushallinnon sähköistämällä tarkoitetaan yrityksen taloushallinnon tehostamista. Tietotekniikka ja sovellukset, internet, integrointi sekä erilaiset sähköiset palvelut mahdollistavat tämän. Sähköinen taloushallinto ei ole enää suosittu vain isojen ja keskiuurten yritysten keskuudessa vaan siihen ovat siirtymässä myös pienet yritykset. (Lahti & Salminen 2008, 21)

Yrityksen taloushallinto rakentuu useasta eri osa-alueesta, kuten laskutuksesta maksuliikenteestä, palkanlaskennasta, kirjanpidosta sekä viranomaisille annettavista selvityksistä. Useissa yrityksissä on jo vuosia käytetty sähköisiä palveluja, vaikkei sitä ole tullut ajatelleeksi, kuten tiliotteiden noutaminen pankeista ja viite-suoritusten siirtäminen myyntireskontraan. Enemmistö taloushallinnossa käsiteltävistä aineistosta on laskuja, myyntilaskuja asiakkaille ja ostolaskuja yrityksen tilaamista palveluista tai tuotteista. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 18)

Taloushallinnon sähköistäminen tukee kokonaisuutta. Sähköistyminen merkitsee laskujenkierrätystä ja hyväksyntää sähköisesti, sähköistä maksuliikennettä sekä tiliotteiden ja viitesierrojen vastaanottoa sähköisesti, viranomaisilmoitusten lähetyttä sähköisesti ja kirjanpidon rutiinitöiden vähentymistä automaation ansiosta. Mikäli sähköisyydestä halutaan suurin mahdollinen hyöty, näiden kaikkien osien täytyy toimia saumattomasti yhteen. (Suomen yrittäjät 2012)

Tämän päivän integroidut taloushallinnon järjestelmät tekevät mahdolliseksi tietojen siirtymisen automaattisesti esimerkiksi tilausten käsittelystä varastonhallintaan ja laskutukseen, laskutuksesta myyntireskontraan, myynti- ja ostoreskontrasta ja

palkanlaskennasta kirjanpitoon. Mikäli yrityksellä ei ole mahdollisuutta ottaa käyttöön integroitua ohjelmistoa ja laskutukseen käytetään erillistä järjestelmää, tulisi yrityksen huolehtia, että laskutuksen, myyntireskontran ja kirjanpidon välille luotaisiin mahdollisuus automaattiseen tietojen siirtoon. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 19)

”Sähköisessä taloushallinnossa verkkolaskut siirtyvät automaattisesti yrityksen ostoreskontraan sekä asiatarvistettavaksi että hyväksyttäväksi. Maksuliikenne toimii yhdessä laskutuksen kanssa niin, että saapuvat viitesuoritukset kuittaavat automaattisesti reskontrasta myyntisaatavan maksetuksi. Maksutapahtumista, viitesiiirroista ja tiliotteista muodostuu automaattisesti tiliöintimerkinnot”. (Suomen yrittäjät 2012). Tällöin voidaan puhua sähköisestä automatisoidusta taloushallinnosta, joka mahdollistaa töiden uudelleen järjestämisen paikasta ja ajasta riippumatta, tehostaa yrityksen taloushallintoa, säästää työtunteja ja minimoida kustannuksia. (Suomen yrittäjät 2012)

Suomessa lähetetään vuodessa noin 200 miljoonaa B2B-laskua, eli yrityslaskua. Yhden B2B-laskun käsittelyn arvioidaan vievän aikaa noin 30 minuuttia ja aiheutuvan lähettäjälle ja vastaanottajalle noin 30 euron kulun. Tästä noin 80 prosenttia aiheutuu laskun vastaanottajalle. Vastaavasta sähköisestä laskusta selvittään paris-minuutissa ja kokonaisuudessa kustannuksien arvioidaan vähintään puolittuvan. (Sakki 2003, 185)

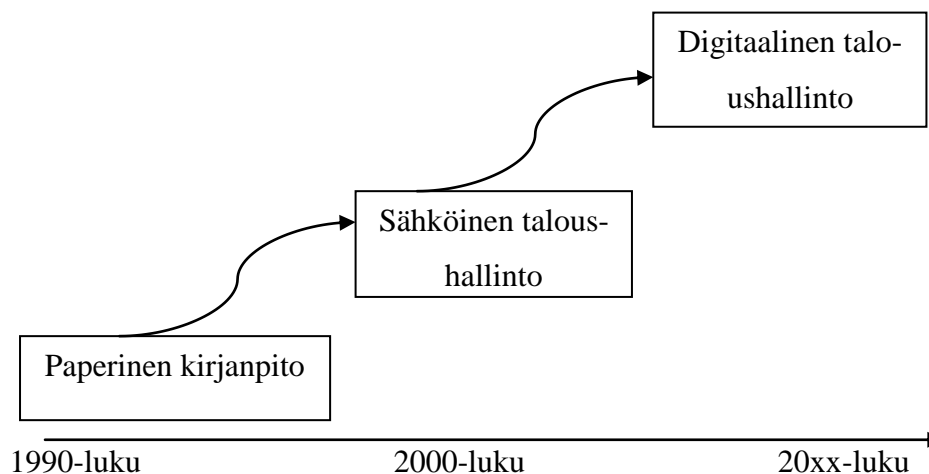
3.6 Sähköinen taloushallinnon kehitys

Sähköisen taloushallinnon kehittyminen voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen. Paperiton kirjanpito oli ensimmäinen vaihe. Paperiton kirjanpito -termiä käytettiin jo 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alkupuolella sähköisyyden alkaessa yleistyä. Käytännössä paperiton kirjanpito tarkoittaa kirjanpidon lakisääteisten tositteiden esitystapaa sähköisessä muodossa. (Lahti & Salminen 2008, 22-23)

Toinen vaihe on Sähköinen taloushallinto ja kolmas vaihe on digitaalinen taloushallinto. Myös digitaalinen taloushallinto on paperitonta, mutta on tärkeä havaita, että paperiton tila saavutetaan myös tehottomassa ja manuaalisessa taloushallinto-

prosessissa sillä, että kaikki tosineisto muutetaan sähköiseen muotoon jälkikäteen esimerkiksi käyttämällä skannausta. (Lahti & Salminen 2008, 22-23)

Kuviossa kolme on kuvattu sähköisen taloushallinnon kehitys aikajanalla, paperisesta kirjanpidosta lopulta digitaaliseen taloushallintoon.



Kuvio 3. Sähköisen taloushallinnon kehitys Suomessa (Lahti & Salminen 2008, 22)

Sähköinen taloushallinto on yleistynyt Suomessa lähes kaikkia ennusteita hitaammin. Silti Suomi on yksi edelläkävijöistä sekä suunnannäyttäjistä. Sähköisen taloushallinnon edistäminen on strategiaa. Valtionhallinto näyttää omilla toimintatavoillaan esimerkkiä, sillä vuoden 2010 alusta valtiohallinto on vastaanottanut ainoastaan sähköisessä muodossa olevia laskuja. Vastaavia määräaikoja on asettanut myös Italia, Espanja ja Ruotsi. Valtio vastaanottaa arviolta vuodessa noin 1.9 miljoonaa laskua, joten tämä mahdollistaa miljoonien eurojen julkisten varojen säästöt. (Lahti & Salminen 2008, 22-23; Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 14)

4 VERKKOLASKUTUS

Tämä luku käsittelee verkkolaskutusta, joka on yleistynyt yritysten kesken huomattavasti viime vuosina. Luvussa käydään läpi perustietoa verkkolaskusta, käsitellään siihen liittyviä hyötyjä ja keskeisimpiä ongelmia. Tässä osiossa kuvataan lyhyesti läpi verkkolaskuformaattit ja standardit sekä tutkitaan verkkolaskutuksen käyttöönottoa ja sen edellyttämiä vaatimuksia. Lisäksi tehdään katsaus verkkolaskuun kansainvälisessä ympäristössä.

4.1 Verkkolaskutuksen määritelmä

Verkkolasku on sähköinen lasku, jonka sisältönä ovat kaikki vastaavat tiedot kuin paperilaskussa. Verkkolaskua ei tarvitse tulostaa paperille, sillä sitä pystytään katselemaan, kierrättämään ja hyväksymään sähköisesti. Verkkolasku voidaan avata tietokoneen näytölle paperilaskua muistuttavana näkymänä. Yhä useammat yritykset lähettävät ja vastaanottavat laskunsa verkkolaskuina. Verkkolaskun lähetyksellä sekä vastaanotto merkitsevät lähes aina yritykselle kustannussäästöjä. Verkkolaskuja voidaan lähettää sekä kuluttajille että yrityksille. (Lahti & Salminen 2008, 57)

Yleensä verkkolaskut vastaanotetaan yrityksissä ostolaskujen kierrätysjärjestelmiin. Laskutieto mahdollistaa laskujen sisäänkirjauksen automatisoinnin ja poistaa manuaalisen tallennusvaiheen. Verkkolaskuja lähetetään ja vastaanotetaan operaattoreiden ja pankkien välityksellä. (Lahti & Salminen 2008, 57-58)

Verkkolaskun data-aineisto on määritelty standardein ja hoidetaan laskuttajakoh- taisten tietojen välittäminen kuvamuotoisella erittelyllä. Kyseinen erittely sisältää tietoja, joita saattaa olla vaikeaa lähettää määrämuotoisena. Laskun kuvaan on mahdollista liittää asiakkaan toivomia erittely- ja raportointitietoja, erikoisdataa tai markkinointiviestejä. Verkkolaskun tieto luetaan suoraan ohjelmistoon, jonka ansiosta automaattiset kirjaukset ja maksutapahtumat ovat mahdollisia. Laskun kuva kelpaa myös arkistoitavaksi tositteeksi. (Lahti & Salminen 2008, 58)

4.2 Verkkolaskun hyödyt ja keskeisimmät ongelmat

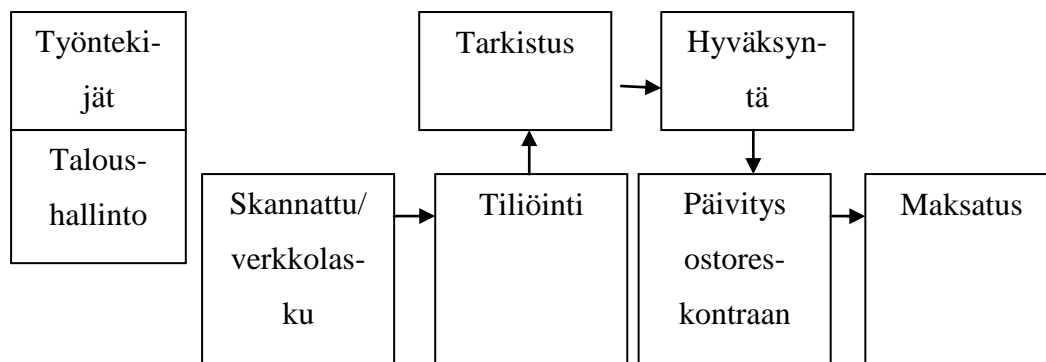
Verkkolaskutuksesta on hyötyä sekä vastaanottajalle että laskuttajalle. Suurin hyöty saadaan verkkolaskujen tuomasta automaatiosta, jonka avulla manuaalista työtä voidaan vähentää. Verkkolaskutus on kehitetty helpottamaan ja nopeuttamaan laskukäsittelyprosessia. (Granlund & Malmi 2003, 58)

Verkkolaskun lähettäjälle tämä on kustannustehokas tapa saada lasku vastaanottajalle. Laskuttajalle ei koidu postikuluja, materiaalikustannuksia, lasku saadaan nopeammin perille ja virhealttius sekä selvittelytyö vähenevät automatisoinnin ansiosta. Sähköiseen laskutukseen siirtymisellä arvioidaan laskentatavasta riippuen saavutettavan noin 50–90 prosentin kustannussäästöt verrattuna paperilaskutukseen, etenkin jos laskujen lähetysmäärä on suuri. (Granlund & Malmi 2004, 58)

Myös laskun vastaanottaja hyötyy verkkolaskusta. Vastaanottajan ei tarvitse manuaalisesti syöttää laskua järjestelmään, vaan laskun sisään kirjaaminen tapahtuu automaattisesti järjestelmään. Verkkolaskut tekevät paperilaskujen skannaamisen ja tulostamisen turhaksi, kun laskun saa näkyviin tietokoneen näytölle paperilaskun näköisenä ja sitä voidaan suoraan hyödyntää kierrätyksessä, tarkastuksessa, hyväksynnässä sekä arkistoinnissa. (Suomen Yrittäjät 2012; Lahti & Salminen 2008, 48-49)

Ostolaskujen käsittely on useimmiten talousosaston eniten resursseja vievä prosessi, jolloin sen automatisoinnilla ja tehostamisella on saavutettavissa suuri hyöty. Paperisen laskutusprosessin ongelmia ovat muun muassa laskun hidas kierto, laskujen häviäminen, laskun näkyminen kirjanpidossa vasta hyväksymiskierron jälkeen, manuaaliset työvaiheet ja tallennus. Paperiset ostolaskut arkistoidaan mappiin, joten niitä täytyy jälkikäteen etsiä tositenumeron avulla. Verkkolaskut ovat tallennettuna sähköiseen arkistoon, josta niitä voidaan hakea esimerkiksi toimittaja- tai tiliöintitietojen mukaan. Laskujen tarkastajilla ja hyväksyjillä on käytössä sähköinen arkisto laskuistaan, joten laskukopiot eivät ole tarpeellisia. (Lahti & Salminen 2008, 49-50)

Kuviossa kolme on kuvattuna sähköinen ostolaskuprosessi, tapauksessa jolloin laskuun ei liity ennalta järjestelmään tallennettua tilausta.



Kuva 4. Sähköinen ostolaskuprosessi. (Lahti & Salminen 2008, 51)

4.3 Verkkolaskutuksen käyttöönotto ja vaatimukset

Verkkolaskun käyttöönottoprojektin alkuvaiheilla on ensin kartoitettava yrityksen nykyinen toimintatapa laskutuksessa, selvittää yrityksen tekniset valmiudet verkkolaskutukseen. Usein nykyajan ohjelmissa on valmiudet verkkolaskutukseen, mutta on hyvä tarkistaa, onko taloushallinnon ja laskutusohjelmissa mahdollisuus tuottaa laskujen siirtotiedoston muodostamiseen tarvittavat tiedot. Eikä pidä unohtaa henkilökunnalle pidettävää asiantuntevaa koulutusta. Hyvän koulutuksen ansiosta henkilöstö saadaan mukaan muutokseen ja verkkolaskutus saadaan käyttöön. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 23)

Yritys tarvitsee laskujen välittämistä varten itselleen operaattorin. Pankit toimivat laskujen välittäjinä, mikäli niiden kanssa on solmittu operaattorisopimus. Verkkolaskuoperaattoreita löytyy useita, jotkut operaattorit tarjoavat jopa palvelua, joissa yritys siirtää laskutietonsa operaattorille, ja tämä muodostaa yrityksille niistä verkkolaskut. (Kurki ym. 2011, 23)

On tärkeää tiedottaa asiakkaille ajoissa verkkolaskutuksesta ja käydä yhdessä läpi asiakkaan verkkolaskuosoitteet ja sopia, että vastaanottaja seuraa koska lasku tulee perille ja todistaa laskun täyttävän kaikki vaadittavat kriteerit. Ilmoitus on hy-

vä nähdä mieluummin markkinoinnin mahdollisuutena kuin tylynä vaatimuksena uudesta toimintatavasta. (Ensiaskleet verkkolaskutukseen 2012)

Verkkolaskun lähettäminen edellyttää, että yrityksellä on tiedossa asiakkaan verkkolaskuosoite. Verkkolasku osoite voi olla yrityksen OVT-tunnus, joka rakentuu Suomen verohallinnon tunnuksesta 0037, Y-tunnuksesta ilman viivaa ja vapaa-muotoisesta viidestä merkistä, jonka yritys voi itse kehittää. Verkkolasku osoite voi myös olla yrityksen IBAN-tunnus, johon usein lisätään pankin BIC-koodi. IBAN (International Bank Account Number) tunnuksella tarkoitetaan kansainvälistä tilinumeroa, joka koostuu kaksikirjaimisesta maatunnuksesta. Suomalainen IBAN on aina 18 merkkiä pitkä ja alkaa maatunnuksella FI. BIC-koodi (Bank Identifien Code), eli pankin yksilöivä tunnistus. BIC-koodin pituus on aina kahdeksan tai 11 merkkiä, joista kuusi ensimmäistä on aina kirjaimia ja loput kirjaimia tai numeroita. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 24; Nordea)

Yksi merkittävin motiivi pk-yrityksien verkkolaskuun siirtymisille on asiakkaiden ja yhteistyökumppanien esittämät vaatimukset sähköisestä laskutuksesta. Hyvänä esimerkkinä julkiselta sektorilta on valtio, joka 2010 vuoden alusta on vastaanottanut ainoastaan sähköisiä laskuja. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 16)

4.4 Verkkolaskuformaattit

Suomessa käytetään kolmea eri verkkolaskuformaattia: Suomen pankkiyhdistyksen kehittälemää Finvoicea, verkkolaskukonsortion määrittelemää eInvoicea ja lisäksi TietoEnatorilla on oma TEAPP-SXML. Vastaanottaja voi käsitellä laskun joko pelkästään datamuodossa tai muodostaa laskusta perinteistä laskua muistuttavan kuvan käsittelijän näytölle. (Lahti & Salminen 2008, 88)

Verkkolaskuille on olemassa osoitteistonsa ja verkkolaskun lähettäjälle luodaan operaattorin toimesta oma verkkolaskuosoite. Verkkolaskujen vastaanottoa varten on myös vastaavasti oma osoite. Osoitteistoa ylläpidetään Tieken toimesta ja sieltä voi tarkistaa vastaanottaako ja lähettääkö yritys verkkolaskuja. (Lahti & Salminen 2008, 88-89)

4.5 Verkkolaskutuksen standardit

Verkkolasku edellyttää, että laskun lähettävä ja vastaanottava tietojärjestelmä ymmärtävät toisiaan. Verkkolaskustandardit välittävät laskun oleellimmän tiedon, mutta standardin erot syntyvät yksityiskohdissa. Eri standardit perustietojen ohella sisältävät helpottavia lisätietokenttiä esimerkiksi tiliöintiin. Standardeissa on eroavaisuuksia, esimerkiksi Finvoice ei siirrä kuvaa tai yrityksen omaa mainosta välitettävään laskuun. Myös laskuliitteiden käsittelyssä voi olla eroavaisuuksia ja se voi olla haitallista pienille yrityksille, jotka raportoivat tuntilaskutuksen liitemuodossa. Vaikka kaikki standardit eivät mahdollista liitettä, laskuun on mahdollista sijoittaa linkki. Tämän avulla liitetieto voidaan avata vaikka laskuttajan kotisivuilta. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 9-11)

Toimiva yritys vastaanottaa laskut yrityksen kanssa sopimassaan muodossa ja muokkaa laskuaineiston kullekin vastaanottajalle sopivaksi. Tietosisällön standardisoinnin avainsana on xml (extensible markup language). Se on standardiperhe ja nimensä mukaisesti työkalu, jolla lopullisia työkaluja luodaan. Xml kuvaa tiedon yleisen rakenteen ja mahdollistaa, että kaksi xml-kyvykästä järjestelmää ymmärtäisi toisiaan, tieto on kuvattava xml:n ohjeiden mukaan. (Kurki ym. 2011, 9-11)

4.6 Verkkolaskutus kansainvälisessä ympäristössä

Euroopassa arvioidaan liikkuvan noin 30–40 miljardia laskua, joten jo pelkällä laskutusprosessien automatisoinnilla voidaan vähentää tuottamattoman työn määrää merkittävästi. Suomen laskuliikenne on vuodessa noin 500 miljoonaa, joista 200 miljoonaa on yritysten välisiä.

Euroopassa on arvioitu, että noin 40 prosentilla suuryrityksistä on mahdollisuus lähettää sekä vastaanottaa verkkolaskuja, mutta vastaava suhdeluku pk-yrityksillä on noin 20 prosenttia. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 12)

Verkkolaskutuksen kansainvälinen kehitystoiminta on keskittynyt kehittämään erilaisia toimintatapoja ja standardeita. Näille on perustettu pohjoismaisia, EU-tasoisia ja globaaleja työryhmiä ja hankkeita. Kehitys on ollut hidasta ajatellen saavutettavia säästöjä Euroopan tasolla. Verkkolaskutuksesta ei ole suoraa EU-

lainsäädäntöä, mutta sitä säännellään ALV-direktiivissä. (Sähköisen laskutuksen työryhmä 2012)

EU:n komissio on antanut taloudellista tukea verkkolaskutusta edistäville hankkeille. Vaikka kehitys on maailmanlaajuista, viime aikoina on korostunut EU:n sisäinen kehitys. Pohjoismaat ovat olleet edelläkävijöitä verkkolaskutuksessa, etenkin Suomessa on tehty kansainvälisesti ainutlaatuisia verkkolaskutuksen infrastruktuuritoimia. (Sähköisen laskutuksen työryhmä 2012)

4.7 Yhtenäinen euromaksualue (SEPA)

Eurooppalaiset pankit, Euroopan keskuspankki, kansalliset keskuspankit sekä Euroopan komissio on luonut yhtenäisen euromaksualueen (Single Euro Payments Area). Tavoitteena on, että kaikki voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen tai maiden välinen. Päämääränä ovat maksamisen peruspalveluille yhtenäiset käytännöt ja standarditaso. Euroopan keskuspankki ja Euroopan komissio ovat antaneet tukensa tälle mittavalle yhtenäistämislle. (Sähköisen laskutuksen työryhmä 2012; Nordea)

Suomessa on pitkään käytetty maksuviitteitä, joiden avulla saapuneet kotimaiset suoritukset voidaan automaattisesti kohdistaa myyntilaskuille. SEPA-uudistuksen myötä käyttöön tulevat kansainväliset viitenumerot, joiden avulla on mahdollista kohdistaa suoritus suoraan myyntilaskulle vastaavalla tavalla kuin kotimaisetkin. Maksutiedot voidaan siirtää kirjanpitoon suoraan myyntireskontrasta erillisenä siirtona ne siirtyvät automaattisesti. Saatavia sekä menneitä eräpäiviä voidaan seurata jatkuvasti ja niistä voidaan tulostaa maksumuistutus. On myös mahdollista siirtää erääntyneet laskut suoraan linjasiirtona perintätoimistolle. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 24)

4.8 Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tiedotus

Yrityksen siirtyessä ja käsittelemään verkkolaskuja on sen tiedotettava siitä asiakkaita ja yhteistyökumppaneita. Toimenpide tulisi nähdä mieluummin positiivisessa markkinoinnillisessa aspektissa kuin tylynä kommentona uudesta yrityksen toi-

mintatavasta. Ilmoituksen voi tehdä puhelimella tai kirjeitse, jälkimmäinen on yleensä pitkäkestoisesti asiallisempi tapa ilmaista yrityksen uutta toimintatapaa. (Kurki ym. 2011, 12)

Verkkolaskun käyttöönotosta kertovaan viestiin kannattaa liittää ohjeita ja linkkejä, joiden tehtävänä on opastaa ja ohjata verkkolaskuista tietämättömän yhteistyökumppanin saamaan apua muutostilanteessa.

On todettava, ettei muutos tapahdu hetkessä ja paperilaskuista luopuminen tapahtuu yleensä vaiheittain. Yrityksen olisi hyvä tuoda esille jo tässä vaiheessa verkkolaskutuksen positiivisia puolia muun muassa kustannussäästöjen muodossa. (Kurki ym. 2011, 12).

5 VERKKOLASKUTUS KOHDEYRITYKSESSÄ

Tässä luvussa käsitellään kohdeyrityksen nykytilan kartoitusta. Lisäksi perehdytään yrityksen käyttämään ohjelmaan verkkolaskutuksessa ja sen työvaiheisiin. Osiossa tehdään myös tiivis katsaus verkkolaskun arkistointiin.

5.1 Kohdeyrityksen nykytilan kartoitus

Valitsemani kohdeyritys on automaatio-alalla toimiva pieni ja keskisuuri yritys. Yritys valitsi operaattorikseen pankin vuonna 2011. Pankki tuntui helpoimmalta ja loogisimmalta vaihtoehdolta pk-yrityksen vaihtoehdoksi. Kohdeyrityksen asiakasunta koostuu muutamasta suuresta kansainvälisestä yrityksestä sekä pienemmistä kotimaisista yrityksistä. Verkkolaskutus on tarkoitus ottaa käyttöön myös kaikkien Euroopan alueella toimivien asiakkaiden kanssa sekä tavoitteena on, että tulevaisuudessa kaikki laskut pystyttäisiin lähettämään sähköisesti.

Verkkolaskutus on ollut koekäytössä reilun vuoden, sekä kansainvälisen teollisuusyrityksen kanssa, että vastaavasti saman toimialan kotimaisen yrityksen kanssa. Yrityksen tavoitteena on, että kaikki lähetettävät laskut lähtisivät verkkolaskuna vuoden 2012 loppuun mennessä ja näin ollen kohdeyritys voisi luopua paperilaskuista kokonaan.

Yritys pyrkii toimimaan niin, että verkkolaskutukseen olisi hyvät ohjeet sekä jokainen laskutuksen kanssa tekemisessä oleva olisi kykeneväinen lähettämään verkkolaskun vaivattomasti eteenpäin. Tämän toimenpiteen tavoitteena on, että jokainen myyjä hoitaa oman kauppansa alusta loppuun. Mikäli myyjä sulkee tekemänsä kaupat itse, jää ketjusta kokonaan pois erillisen reskontrahoitajan työ. Näin myös säästyy aikaa ja kustannuksia.

5.2 Verkkolaskutus Lemonsoft-ohjelmassa

Verkkolaskujen lähettäminen edellyttää ohjelmistolta, että se kykenee muodostamaan myyntilaskuista operaattorille lähetettävän verkkolaskutiedoston. Kotimaisiin ohjelmistoihin tämä yleensä sisältyy tai se on mahdollista saada maksua vastaan. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 34)

Kohdeyrityksellä on käytössä ohjelmisto nimeltä Lemonsoft. Ohjelma tukee verkkolaskujen lähetystä. Ohjelmisto on tällä hetkellä ajan tasalla ja siihen on tehty kaikki verkkolaskutukseen vaadittavat päivitykset. Kohdeyritys on käyttänyt Lemonsoftia viisi vuotta erilaisissa taloushallinnon tehtävissä. Ohjelmisto sisältää taloushallinnon kannalta olennaiset toiminnot, kuten laskutuksen, myyntireskontran ja ostoreskontran. Yritys käyttää pääsääntöisesti samaa ohjelmaa koko toimitusketjuprosessissa.

5.2.2 Verkkolaskuasetukset

Verkkolaskuasetukset on tärkeä määrittää tarkasti. Lisäksi on välttämätöntä kirjata tiedot täysin oikein järjestelmään. Asiakkaan tiedoissa tulee ilmetä asiakkaan osoitetiedot, maa, verkkolasku operaattori, verkkolaskuosoite, y-tunnus ja maksuehto. Mikäli nämä tiedot eivät täsmää tai ovat jostain syystä puutteellisia, ei lasku löydy perille. (Lemonsoft 2012)

Ensimmäistä verkkolaskua lähettäessä, olisi hyvä tarkistaa, onko vastaanottaja saanut laskun. Pahimmassa tapauksessa voi käydä niin, että laskun suoritusta odotetaan maksuehdossa määritelty aika ja maksukehotuksen yhteydessä ilmenee, ettei vastaanottaja ole saanut laskua.

Kuviossa viisi kuvataan tietojen syöttökenttä pk-yrityksen ohjelmistossa.

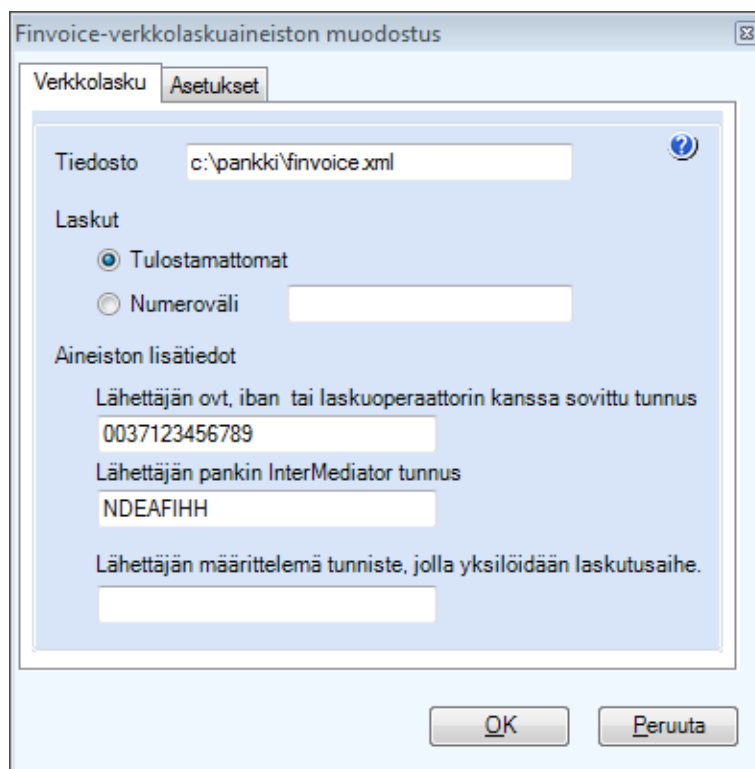
Laskutustapa	Verkkolasku
Suorav. pankkitili	
Verkkolasku operaattori	NDEAFIHH
Verkkolasku osoite	FI4510403000348361
OVT-tunnus	003712345677
Yksikkötunnus	00555

Kuvio 5. Laskutustunnus. (Lemonsoft)

5.2.3 Verkkolaskun muodostus

Verkkolasku luodaan Lemonsoft-ohjelman toiminnalla: Taloushallinto – Myyntireskontrakeskus –Lasku –Verkkolasku

Kuviossa kuusi on kuvattuna ohjelmistossa verkkolaskun muodostusvaihe.



Kuvio 6. Verkkolaskun muodostaminen (Lemonsoft)

Muodostusikkunassa rajataan laskut, joista halutaan tehdä verkkolasku. Tiedostokohtaan tallennetaan tiedostopolku, johon verkkolaskuaineisto muodostetaan edelleen lähetettäväksi operaattorille.

Sen jälkeen ”tulostamattomat” -rajauksella haetaan kaikki, jotka ovat ”kirjattu” tilassa ja laskutustapana on verkkolasku. Numeroväli-rajauksella aineistoon menevät kaikki verkkolaskulaskutustavan sisältävät verkkolaskut. Kun verkkolaskusta muodostetaan aineisto, voidaan aineistoon menevät verkkolaskut tulostaa paperille tai näytölle muodostuksen jälkeen. Tämän jälkeen laskun tila muuttuu laskuteuksi.

Verkkolaskuaineiston muodostamisen jälkeen muodostettu aineisto lähetetään operaattorille tai kohdeyrityksen kohdalla suoraan pankkiin. Ohjelma muodostaa jokaisesta yksittäisestä verkkolaskusta oman tiedoston. Tiedoston nimi on määrit-

telemäsi ja perässä on laskun numero. Mikäli tiedostonimeksi on annettu esimerkiksi verkkolasku.xml ja muodostat aineiston laskuista 101-103, niin hakemistoon muodostuu kuvio 7 mukaiset tiedot:

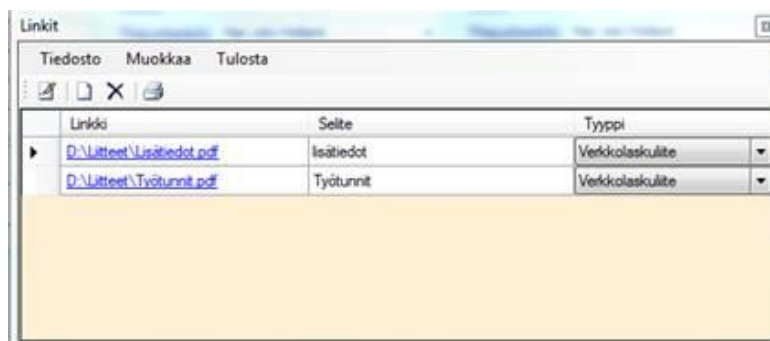
Tiedosto	Selite
Verkkolasku (101).xml	Lasku 10hetet1. Tätä tiedostoa ei lähetetä operaattorille. Se voidaan lukea esim. reskontarassa
Verkkolasku (102).xml Verkkolasku (103).xml	Vastaavasti kuin edellä
Verkkolasku.xml	Muodostutetut verkkolaskut. Tämä tiedosto lähetetään operaattorille

Kuvio 7. Verkkolaskun tiedostomuoto (Lemonsoft 2012)

5.2.4 Verkkolaskun liitteiden käsittely

Yksittäisen laskun liitteeksi voidaan tallentaa esimerkiksi word, pdf ja yleisiä kuvaformaattitiedostoja. Mikäli liitteen tyyppinä on verkkolaskuliite, menevät liitteet verkkolaskupakettiin mukaan. Ohjelma muodostaa pakatun zip-tiedoston, joka sisältää verkkolaskun ja liitteet. (Lemonsoft 2012)

Kuvassa kahdeksan on kuvattu liitteen liittäminen verkkolaskulle. Tätä tarvitaan usein projektin tai tuntien laskutuksessa.

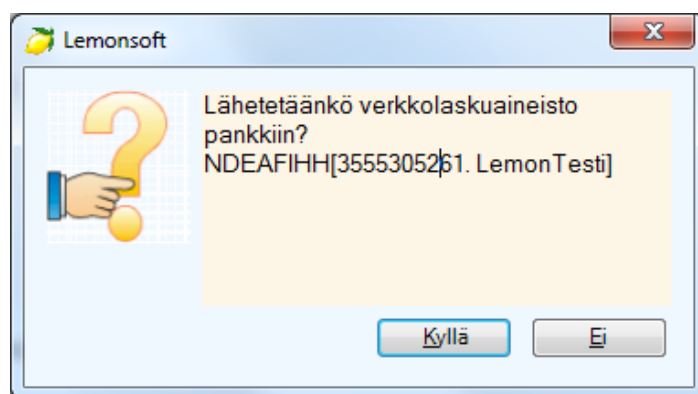


Kuva 8. Verkkolaskun liitteet (Lemonsoft)

5.2.5 Verkkolasku ja pankkiyhteys

Kun verkkolaskuaineisto on muodostettu, voidaan se lähettää suoraan pankki-kanavaan. Aineiston muodostamisen jälkeen ohjelma ehdottaa automaattisesti lähettämistä pankkiin. Aineisto siirtyy pankin eräsiirtoon samalla tavalla kuin yrityksen muutkin maksuliikenneaineistot. (Lemonsoft 2012)

Valitsemalla kyllä toiminnon aineisto lähetetään pankkiin.



Kuva 9. Aineiston hyväksyntä (Lemonsoft)

5.3 Verkkolaskun arkistointi

Verkkolaskut täytyy arkistoida. Sähköiset arkistot eivät vie turhaa tilaa kuten mapit, joista tiedon haku voi olla hankalaa, kuin taas sähköisestä arkistosta se on vaivatonta ja helppoa. On kuitenkin tärkeää, että sähköisessä arkistoinnissa noudatetaan kirjanpitolain määräyksiä tilapäisestä ja pysyvästä arkistoinnista. (Kurki ym. 2011, 20)

Kuluvan tilikauden aikana tositteet on säilytettävä kahdella erillisellä tietovälineellä, joista toiseksi kelpaa tietokoneen kovalevy. Tilinpäätöksen valmistumisen jälkeen säilytettävät tiedot on siirrettävä pysyvään säilytykseen kahdelle eri tietovälineelle. Pysyvässä arkistossa tietovälineiden yksi tärkeimmistä kriteereistä on se, ettei tietosisältöä voida muuttaa. Hyväksi esimerkiksi sopii CD, DVD- tai Blue-Ray levyt. Levyt pitää säilyttää erillisessä, kuivassa ja turvallisissa tiloissa ja ne levyt täytyy tarkistaa määräajoin. Aineisto pitää tallentaa ajantasaisella tallennusmuodolla, joka on saatettavissa selväkieliseksi myös muilla ohjelmilla.

Kirjanpitoaineiston arkistoinnissa tulisi ottaa huomioon kokonaisuus. Verkkolas-
kut saattavat sisältää liitteitä, jotka ovat osa kirjanpitotositteita. Liitteet on pystyt-
tävä yhtäläillä arkistoimaan. (Kurki ym. 2011, 20)

6 EMPIIRINEN TUTKIMUS

Tämän tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivista tutkimustapaa apuna käyttäen. Päädyin kvalitatiiviseen tutkimustapaan, koska halusin haastatella kohdeyrityksessä työskenteleviä henkilöitä ja toivoin saavani mahdollisimman kattavia vastauksia. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna, koska haastateltavien määrä oli pieni ja tavoitteena oli saada haastattelusta keskustelunomainen.

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmää suunniteltaessa esiin nousevat usein termit kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkittavan asiantarkastelua erilaisten tilastollisten menetelmien avulla ja sitä kutsutaan myös nimellä määrällinen tutkimus. Kvalitatiivisessa, eli laadullisessa tutkimuksessa pyritään tutustumaan kohteeseen yksityiskohtaisemmin ja syvällisemmin. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 135-137)

Kvantitatiivinen tutkimustapa kuvaa ja tulkitsee yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa havaintoaineiston tulisi soveltua määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen. Koehenkilö tai tutkittava henkilö vastaakin usein kyselyssä kysymyksiin miten moni, miten paljon ja miten usein. Tulosten tulisi päteä määriteltäyn perusjoukkoon ja tästä joukosta otetaan otos. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto pyritään saamaan tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Päätelmät tehdään perustuen havaintoaineistoon, saadut tulokset kuvataan taulukoiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 139-140)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkija laatii etukäteen kysymykset, jotka hän esittää haastateltaville henkilöille. Kvalitatiivisen tutkimuksen näkökulmasta kohdetta tutkitaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tarkoituksena on ennen kaikkea löytää tai paljastaa tosiasioita, kuin todentaa jo olemassa olevia totuuksia.

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston kokoaminen tapahtuu mahdollisimman luonnollisesti, todellisissa tilanteissa. Metodeina käytetään useasti esimerkiksi teemahaastattelua tai ryhmähaastattelua. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastatte-

lun kohteena oleva henkilö törmää usein kysymyssanoihin miksi ja miten. Toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään pienemmän kohdejoukon ja tarkoin valittujen henkilöiden haastatteluun ja heidän näkemyksiin tutkittavana olevasta aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 161-164)

6.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua kuvataan lomake- ja avoimen haastattelun välimuodolla. Teemahaastattelussa aineisto kerätään pääsääntöisesti suullisella haastattelulla tutkitavalta henkilöltä. Tämä takaa haastattelun joustavuuden, sillä vastauksia voidaan selventää ja täsmentää haastattelun kuluessa lisäkysymyksiin. Haastattelun luonnetta saattaa heikentää se, että haastateltavilla on taipumus antaa sosiaalisesti suostavia vastauksia. Tyypillistä haastattelussa on, että aihepiirit ovat selvät, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys muotoutuvat haastattelun kuluessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 205-208)

Valitsin teemahaastattelun käytettäväksi tutkimuksessani sen joustavuuden ja selkeyden vuoksi. Haastattelutilanteessa oli suuri etu siitä, että oli mahdollisuus kysyä lisäkysymyksiä ja mielestäni pelkällä suppealla kyselylomakkeella ei olisi saanut yhtä tarkkoja vastauksia. Uskon myös, että moni tärkeä yksityiskohta olisi jäänyt käsittelemättä, mikäli käytössä olisi ollut jokin muu kuin teemahaastattelu.

6.3 Aineiston keruu

Tämän työn tutkimusongelmana on selvittää, mitä haasteita verkkolaskutus on aiheuttanut toimeksiantajayrityksessä ja millaisin keinoin ongelmatilannetta voidaan vähentää, tai jopa kokonaan välttää.

Teoriaosuuteni olen kerännyt tietoa kirjallisista lähteistä sekä internet-lähteistä. Aihe on melko uusi, joten aiheesta löytyi tuoretta aineistoa. Kirjallisuutta ei ollut paljon, mutta löytyneet teokset olivat kattavia. Käyttämäni internet-lähteet ovat luotettavilta sivustoilta.

Tutkimusosuuteni koostuu teemahaastattelusta. Haastateltaviksi valittiin neljä kohdeyrityksen työntekijää, jotka ovat keskeisessä roolissa yrityksen tilaus-

toimitusketjussa. Haastatteluun valittavista henkilöistä kaksi on mukana yrityksen koko tilaus-toimitusketjussa. Kaksi henkilöistä vastaa vain tietyistä osa-alueista. Tämä eroavaisuus voi johtaa erilaisiin vastauksiin, mutta se on tiedostettu tutkimuksessa. Lisäksi on myös huomioitava, että yksi haastateltavista on yrityksen omistaja. Tällä voi olla vaikutusta tuloksiin ja mahdollisiin eriäviin mielipiteisiin.

Haastattelukysymykset oli tarkasti mietitty etukäteen ja ne koostuivat kahdesta toista avainkysymyksestä. Osa kysymyksistä sisälsi tarkentavia lisäkysymyksiä, joilla oli tarkoitus saada esille mahdollisia epäkohtia tai ongelmakohtia. Tavoitteena oli myös selvittää, mitä mieltä haastateltavat ovat uudistuksista ja miten he suhtautuivat yrityksen laskutuksen kehittämiseen.

Kaikki haastateltavat henkilöt suostuivat haastateltavaksi. Haastateltavat tiesivät jo etukäteen tutkimuksestani ja sen tavoitteista. Haastattelu toteutettiin yksi haastateltava kerrallaan yrityksen tiloissa. Haastattelutilanteesta suljettiin mahdolliset häiriötekijät. Haastatteluun kului aikaa haastateltavasta riippuen 20–35 minuuttia.

6.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, mutta silti tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella. Tämän vuoksi tutkimuksissa arvioidaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta, reliabiliteettia ja validiteettia.

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Mittauksen tai tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan siis sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Esimerkiksi, mikäli kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, tai samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja saadaan sama tulos, voidaan molemmissa tapauksissa todeta tulokset reliabileiksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 231)

Validius eli pätevyys ilmentää mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata tarkoituksenmukaista asiaa. Mittarit ja menetelmät eivät kuitenkaan aina vastaa todellisuutta. Esimerkiksi kyselylomakkeiden kysymyksiin saadaan vastaukset, mutta on mahdollista, että vastaajat ovat käsittäneet monet kysymykset kuin tutkija on ajatellut. Termit reliabiliteetti ja validius saatetaan kytkeä kvantitatiiviseen tutkimukseen, jonka yhteydessä nämä käsitteet ovat syntyneetkin ja niiden käyttöä py-

ritään välttämään kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Kuitenkin kaikkien tutkimuksien luotettavuutta ja pätevyyttä tulisi jollakin tavalla arvioida. Laadullisen tutkimuksenluotettavuutta parantaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta, aineiston tuottamisen olosuhteista, kuten käytetystä ajasta ja mahdollisista häiriötekijöistä. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233)

Tutkimukseni reliabiliteetti on mielestäni hyvä. Haastateltavan ryhmäkoon ollessa pieni, korostuu vastauksien luotettavuuden merkitys. Haastateltavia haastateltiin eri aikoina yksilökohtaisesti ja niin, etteivät he tienneet toistensa vastauksista. Mikäli esimerkiksi haastateltavan esimies olisi ollut haastattelutilanteessa paikalla, tai vastaukset kerrottaisiin etukäteen, saattaisivat nämä tekijät vaikuttaa kohdehenkilöiden vastauksiin.

Tutkimuksen luotettavuutta korostettiin haastateltavien kohderyhmän rajauksessa. Valitut työntekijät otettiin tarkoituksenmukaisesti niistä, jotka ovat tekemisissä konkreettisesti tutkittavan asian kanssa. Mikäli kohderyhmässä olisi ollut mukana myös sellaisia työntekijöitä, jotka eivät työskentele aihealueen parissa, olisi se varmasti näkynyt vastauksissa. Lähes kaikkien haastateltavien vastauksista voidaan tehdä samaan lopputulokseen johtava päätelmä. Vastaukset olivat toki hieman eri näkökulmasta katsottuna, johtuen henkilön työnkuvasta tai siitä, miten paljon hän työskentelee asian parissa.

Tutkimukseni validius on rakennettu mahdollisimman kattavaksi. Sain haastateltavilta selkeitä vastauksia kysymyksiin, jotka esitin. Lisäksi pystyimme keskustelemaan kysymyksistä ja mikäli jäi jokin kysymys epäselväksi, pystyin varmistamaan, että haastattelijalla ja haastateltavalla on sama käsitys siitä, mitä kysymyksellä tarkoitetaan.

7 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

7.1 Tilaus-toimitusketju

Ensimmäisissä kysymyksissä kartoitin, miten haastateltavien mielestä tilaus-toimitusketju nykytilassa kohdeyrityksessä toimii. Valitsin tarkoituksella tämän oleelliseksi aloitusaihepiiriksi, koska omana hypoteesina aavistin tämän kysymyksen jakavan mielipiteitä. Koin myös saavani hyvin haastateltavat kysymyksen avulla tutkimuksen aihepiiriin ja alusta alkaen aktiivisiksi.

Vastauksissa oli selkeästi havaittavissa eroavaisuuksia vastaajien kesken. Kahden haastateltavan mielestä ketju on toimivaa, mutta siinä on kehitettävää ja puutteita. Kuitenkin oli mielenkiintoista, että yhden haastateltavan mielestä prosessi toimii täydellisesti. Neljäs haastateltava ei ottanut kantaa, koska koki työskentelevänsä niin pienen osa-alueen parissa.

On mahdollista, että vastauksien eriäväisyys johtuu tilaus-toimitusketjun eri tehtävistä. Ne haastateltavat, jotka käsittelevät monipuolisemmin ketjun vaiheita löytävät siitä enemmän epäkohtia. Tässä on havaittavissa pahimmillaan merkittävä laatuero. Mikäli tieto epäkohdista ei kantaudu yrityksen päätöksentekijöille, voivat samat havaitut epäkohdat jatkua korjaamattomina. Toisaalta ongelmallista voi olla myös, että tieto kulkeutuu osin johdolle, mutta siihen ei reagoida.

Tutkimuksen kannalta oli oleellista löytää haastateltavilta kehitysideoita tähän prosessiin. Kaikki kohdehenkilöt löysivät ketjussa parannettavaa tai olemassa olevia riskejä. Kaksi haastateltavista mainitsi kehittämiskohteeksi yrityksen sisäisen toimintamallin.

Tilaus-toimitusketjussa laajalti toimivat henkilöt eivät jakaneet tietoa muille käyttäjille, vaan työskentelevät ainoastaan oman muistin varassa olevan tietonsa pohjalta. Tällä tarkoitetaan sitä, että henkilö ei välttämättä merkitse tai kirjaa tilaukseen liittyviä asioita muiden saataville vaan tieto on ainoastaan henkilöllä itsellään. Tämä tuottaa suuria ongelmia, mikäli henkilö sairastuu tai tilauksille tulee muutoksia.

Parannusehdotuksena nähtiin selkeämpää toimintatapaa tehtävien jakamiseen, asioiden ylöskirjaamiseen sekä kokonaisvaltaisesti koko toimintatavan uudistamiseen. Lisäksi parannusehdotuksina nousivat esiin toimittajien kanssa tehtävät aikataululliset sopimukset ja niiden noudattaminen. Mikäli nämä toteutuisivat, voitaisiin välttyä muun muassa viivästyksiltä.

Henkilöt, jotka työskentelevät enemmän tilaus-toimitusketjun parissa vastasivat laajemmin koko prosessin kehittämiseen. Vähemmän ketjun parissa työtä tekevät haastateltavat keskittyivät suppeammin yhteen ketjun osa-alueeseen. Tämä on mielestäni normaalia, koska mitä enemmän ketjun kanssa ollaan tekemisissä, sitä laajemmin siitä voi löytää kehitettäviä ominaisuuksia.

7.2 Laskutusprosessi

Kaikilla vastaajilla oli käsitys, että yrityksen laskutus toimii melko hyvin. Selkeitä parannusehdotuksia kuitenkin löydettiin ja vastauksissa tuli ilmi samoja asioita joita jo aiemmin oli todettu.

Haastateltavien toiveena oli, että ei tarvitsisi toimia runsaasti muistin varassa kuten nykyään. Vastaajien mielestä järjestelmä voisi huolehtia, että valmiit kaupat menevät varmuudella laskutukseen. Lisäksi kehitysideana oli, että järjestelmään laskun kirjauksen yhteydessä olisi mahdollista kirjata välilehdelle tai muiden nähtävillä lisätietoja laskusta.

Kolmannessa kysymyksessä halusin kartoittaa haastateltavien mielipidettä verkkolaskutuksesta ja miten he kokevat sen yrityksessä. Kolme haastateltavaa oli sitä mieltä, että verkkolaskutuksesta saattaa olla yritykselle hyötyä ja yksi oli sitä mieltä, että toimivasta verkkolaskutuksesta on varmasti hyötyä.

Hyötypuoliksi he mainitsivat nopeamman laskunkierron, ympäristöystävällisyyden ja tavan miellyttää suurempia yrityksiä. Lisäksi hyötypuolina tuli esiin paperin määrän väheneminen ja postissa laskun katoamisen mahdollisuus sulkeutuu pois. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä, että säästöt postikuluissa on merkittävä hyötypuoli.

Verkkolaskutuksen haittapuoleksi esitettiin seikkoja kuten, ettei rahankierron varmuus yrityksessä lisääny ja paperilasku on helpompi lähettää. Haastateltavien vastauksista kävi ilmi huoli siitä, etteivät pienet yritykset välttämättä kykene vastaanottamaan verkkolaskua. Kolme vastaajista neljästä oli sitä mieltä, että verkkolaskutus on lisäksi monimutkaisempi ja työläämpi kuin paperilasku.

Suurimpana verkkolaskun haasteena haastateltavat pitivät uuden oppimista. Lisäksi heitä mietitytti, että jos harvoin käsittelee laskuja, niiden tekeminen saattaa unohtua. Muina haasteina tulivat ilmi varmuuskopiointi sekä verkkolaskutuksen lähetyksessä olevat monet työvaiheet.

Halusin haastattelussa kartoittaa mitä haastateltavat ovat mieltä pankista operaattorina. Lisäksi halusin tietää, onko haastateltaville koitunut ongelmia operaattorin kanssa. Kenelläkään haastateltavalla ei ollut negatiivista sanottavaa pankista operaattorina ja kukaan heistä ei ollut kohdannut ongelmatilanteita operaattorin kanssa. Haastateltavat olivat yksimielisesti sitä mieltä, että pankki on operaattorina riittävä. Erästä haastateltavaa askarrutti kuitenkin pankin arkistoinnin luotettavuus.

Tutkimuksessa ilmeni, että yleiseen laskutukseen oltiin pääosin tyytyväisiä. Verkkolasku sai aikaan vastaajissa huomattavasti enemmän negatiivisia ajatuksia ja haittapuolia kuin positiivisia. Uskon tämän johtuvan pääosin siitä, että verkkolaskutus ei ole vielä yritykselle yleinen toimintamalli ja siksi siihen suhtaudutaan osin skeptisesti, kriittisesti ja siinä nähdään paljon pakollista muutosta. Nykyaikana tämä on hyvin yleinen yritysten päivittäinen haaste.

Vastaajat pystyivät kuitenkin löytämään myös selkeitä rakentavia ja positiivisia asioita, jotka olivat tutkimuksessa oleellista kirjata ylös. Tutkimuksen tulosten pohjalta uskon, että yritys ei ole konkreettisesti käynyt läpi hyödyllisiä asioita verkkolaskutuksesta. Olisi tärkeää selvittää myös työntekijöille, mitä hyötyä verkkolaskutuksesta voisi organisaatiolle olla. Lähitulevaisuudessa yrityksen kannattaisi tutustua hyötyihin, sillä verkkolaskut tulevat varmasti yleistymään lähivuosina.

7.3 Asiakastietorekisteri ja ohjelmisto

Yrityksellä on käytössään Lemonsoft-ohjelma, joka pitää sisällään asiakastietorekisterin. Rekisteri on yritykselle hyvin oleellinen ja tarpeellinen liiketoiminnan apuväline.

Asiakasrekisterin yksi keskeisimpiä piirteitä on päivittäminen ja ylläpito. Tiedot vanhenevat nopeasti ja uusia tietoja pitää syöttää jatkuvasti järjestelmään. Tämä vaatii organisaatiolta resursseja ja käytännössä jokapäiväistä aktiivisuutta. Vanhentunut asiakasrekisteri voi koitua yritykselle hyödyttömäksi. Yrityksen lähettämät kutsut organisaation koulutustilaisuuteen tai muut tärkeät tiedotteet saattavat mennä väärin paikkoihin vanhojen tietojen vuoksi.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että kohdeyritys kärsii tästä samasta ongelmasta. Ainoastaan yhden vastaajan mielestä tiedot ovat rekisterissä kohtalaisen ajan tasalla. Kaikki muut vastaajat kokivat rekisterin tiedot vanhoiksi ja vailla päivitystä oleviksi. Vanhempia tietoja pitäisi poistaa järjestelmästä ja tarkistaa olemassa olevien tietojen ajantasaisuus. Haastateltavilta ilmeni, että tärkeää päivitystyötä kyllä tunnaisesti tehdään, mutta koko rekisterin läpikäynti olisi suotavaa.

Keskusteltaessa rekisterin ylläpidosta, kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä. He kokivat hyväksi ratkaisuksi, että jokainen ohjelmaa käyttävä pääsee tekemään muutoksia asiakastietorekisteriin ja päivittämään virheellisiä ja vanhentuneita tietoja. Mikäli olisi vain yksi oikeuksien omaava henkilö tietojen muokkaukseen, käsittelyssä voisi tapahtua viiveitä ja yhdellä taholla olisi liian paljon tietoa hallinnassaan. Erityisesti tällainen uhkakuva voisi koitua yritykselle ongelmaksi esimerkiksi pitkittyneen sairasloman vuoksi.

Koin oleelliseksi kerätä haastateltavilta kehitysajatuksia rekisteriin liittyen. Vastauksissa ilmeni kaikilta selkeä yhtenäisyys tietojen päivittämiseen. Sen sijaan muihin kehitysideoihin löytyi erilaisia näkökulmia ja tarpeita.

Yksi haastateltavista toivoi asiakasrekisteriin omaa saraketta, johon kirjataan ulkomaan asiakkaiden videopuheluyhteystiedot. Eräs haastateltava toivoi selkeää mittari- tai tietokohtaa, miten paljon asiakkaaseen on oltu yhteydessä ja selvitystä

siihen, mitkä tiedot koko rekisterissä ovat tarpeettomia. Lisäksi kehitysajatuksena toivottiin, että laskutus sidottaisiin henkilöihin eikä yrityksiin. Tämän haastateltava perusteli sillä, että yrityksillä on monesti useita eri osastoja ja laskutusosoitteita, jolloin on melkein mahdotonta tietää, mihin lasku kohdistetaan.

Tutkimustuloksia analysoidessani koin saavani selkeän tuloksen. Yrityksen tulisi päivittää asiakasrekisteri ajan tasalle lähitulevaisuudessa, koska selkeästi siinä on havaittavissa puutteita. Yrityksen olisi hyvä laatia selkeä ohjekirja verkkolaskutuksesta, jossa käydään kohta kohdalta läpi kaikki työvaiheet. Lisäksi näkisin, että yritys voisi pitää lähitulevaisuudessa verkkolaskutuksessa työskenteleville henkilöille muista esille tulleista kehitysideoista yhteisen koulutuksen, jossa voitaisiin miettiä, miten rekisteriä voisi päivittää entistä paremmaksi. Tärkeänä huomiona haluan painottaa, että asiakastietorekisteri hakee kaikki asiakkaan tiedot automaattisesti. Mikäli asiakkaan laskutustiedot ovat rekisterissä väärin, ei verkkolasku voi mitenkään löytää perille oikeaan osoitteeseen.

Koska yrityksen koko tilaus-toimitusketjun takana on yksi ohjelma, sen läpikäyminen ja epäkohtien esiin nostaminen oli tutkimuksessa tärkeää. Kysymys koski ohjelman nykytilaa, siihen liittyviä vahvuuksia ja heikkouksia. Ohjelma pitää sisällään myös asiakasrekisterin.

Haastateltavista puolet työskentelee enemmän ohjelman parissa, tällä voi olla vaikutusta tuloksiin. Kaikki haastateltavat löysivät selkeitä epäkohtia ja tyytymättömyyttä Lemonsoft-ohjelmaan. Eniten tämä korostui niiltä vastaajilta, jotka käyttävät ohjelmaa enemmän.

Negatiiviseksi koettiin kieliongelma. Ohjelmisto saattaa tulostaa ruotsinkielisiin asiakirjoihin sanoja, jotka tulostuvat väärällä kielellä. Lisäksi koettiin tyytymättömyyttä varaston hallintaan ja ettei koko ohjelma olisi optimein juuri kohdeyrityksen käyttöön. Eräs haastateltava toi haastattelun aikana esille, ettei kyseinen ohjelma profiloitu riittävästi yksilölliselle tasolle, vaan on niin sanotusti kaikille organisaatioille rakennettu yleishyödyllinen työkalu. Negatiivisiin asioihin liittyi ajatukset myös kaikkiin hakutoimintoihin sekä valikkorakenteiden sekavuuteen.

Ohjelmassa usean kehitettävän asian vastineeksi löydettiin myös positiivisia asioita. Mikään asia ei noussut haastateltavilta yhtenäisesti esiin, vaan vastauksissa oli eroavaisuuksia. Tämä kertoo selkeästi ohjelmiston monipuolisuudesta ja että ohjelma palvelee monissa eri työvaiheissa.

Yksi haastateltava oli erityisen tyytyväinen johdon työkaluihin sekä reskontraan. Toisen haastateltavan mielestä hyvää on etätyömahdollisuus ja että ohjelma on Windows-pohjainen. Muita positiivisia oli muun muassa vanhojen tarjouksien sekä tilausten jalostaminen ja kopioiminen uuteen käyttöön.

7.4 Verkkolaskutuksen tulevaisuus yrityksessä

Tavoitteiden läpikäynti yrityksessä on merkittävää projektien kehitykselle. Pidin tärkeänä, että haastattelussa otetaan esiin verkkolaskutuksen tavoitteet, tulevaisuus ja etenkin millaisia aikataulullisia ajatuksia verkkolaskutukseen siirtyminen haastateltavissa herättää. Rakensin haastattelukysymysketjun niin, että ensimmäiseksi vastaajat miettivät, minkälaisella aikataululla he luulevat, että yritys pystyy siirtymään kokonaisvaltaiseen verkkolaskun lähetykseen Suomessa. Sen jälkeen he esittivät arvionsa, milloin yritys pystyy lähettämään EU:n alueella lähetettävät laskut verkkolaskuna ja viimeisenä vaihtoehtona oli koko maailman kattava laskutusjärjestelmä.

Kaikki vastaajat pitivät realistisena, että on mahdollista lähettää kotimaan laskut verkkolaskuina. Tarkennuksena kuitenkin tuli myönteisiin vastauksiin, että vastaanottajan tulee olla yritys, eikä yksityishenkilö. Tarkentava vastaus johtui varmasti siitä, ettei kohdeyrityksellä ole tällä hetkellä yksityisiä henkilöitä asiakkaina vaan ainoastaan yrityksiä. Kahta haastateltavista lisäksi mietitytti, ovatko pienet yritykset kykeneväisiä vastaanottamaan verkkolaskuja.

Kysymys, joka käsitteli EU:n alueella lähetettäviä verkkolaskuja, ei saanut yhtä positiivista kannatusta, kuin Suomen sisällä lähetettävät verkkolaskut. Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että se on täysin mahdollista, mutta vaatii jälleen toimiakseen yritysten välistä kauppaa. Toinen haastateltavista kommentoi, että verkkolaskutus toimii hyvin Pohjoismaissa ja Saksassa, mutta muiden maiden kanssa saat-

taa tulla ongelmia. Kaksi haastateltavista ei usko, että verkkolaskutus toimii EU:n alueella. Haastateltavat perustelivat negatiivisen kantansa sillä, että alueella toimii paljon pieniä yrityksiä, joilla ei todennäköisesti ole mahdollisuutta vastaanottaa verkkolaskuja.

Lisäksi halusin vielä kartoittaa yrityksen kykyä lähettää kaikki laskut verkkolaskuina ympäri maailmaa. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä, että se ei ole mahdollista. Kaksi haastateltavaa oli ehdottomasti sitä mieltä, että se ei tule onnistumaan. Yhden vahvana mielipiteenä oli, että varmasti useisiin maihin verkkolähetys on mahdollista, mutta aina löytyy maita tai ainakin yrityksiä joihin lähetys ei onnistu. Neljäs vastaaja kommentoi, että yrityksellä on täydet mahdollisuudet lähettää verkkolaskuja, mutta kaikilla mailla ei ole mahdollista vastaanottaa niitä.

Haastattelun viimeisenä kysymyksenä selvitettiin aikataulua, milloin haastateltavien mielestä olisi ajankohtaista siirtyä verkkolaskutukseen kokonaisvaltaisesti. Haastateltavien mielipiteet olivat erittäin laajalla skaalalla. Yksi haastateltava oli jälleen sitä mieltä, että yritys voisi siirtyä vaikka heti, mikäli kaikilla olisi mahdollisuus vastaanottaa laskuja. Toisen haastateltavan mielestä olisi sopiva aika noin kahden vuoden kuluttua ja se edellyttää, että kaikki yritykset siirtyisivät verkkolaskutukseen. Vastauksessa tuotiin vahvasti esille, että Suomi, Pohjoismaat ja Saksa ovat edellä verkkolaskutuksessa muita maita. Kolmas haastateltava oli sitä mieltä, että prosessi saadaan toimivaksi, mutta siihen tarvitaan aikaa noin viisi vuotta. Isompien yritysten toimenpide voi edetä toki nopeammin, mutta tarvitaan aikaa, että saataisiin kaikki pienetkin yritykset mukaan. Neljäs vastaaja näki siirtymän pitemmän tähtäimen suunnitelmana. Hänen mielestään kokonaisuudessa verkkolaskutukseen siirtyminen vie aikaa noin kaksikymmentä vuotta. Haastateltava perusteli pitkää siirtymäkauttaan sillä, että yksinkertaisesti hän ei usko, että kaikki maat sekä pienet yritykset pääsisivät verkkolaskutukseen mukaan.

Kuten teoriaan voidaan viitata, Suomessa verkkolaskujen käyttö on kansainvälisesti mitattuna suhteellisen hyvä, verrattuna muihin Euroopan valtioihin. Pohjoismaatkaan eivät kuitenkaan yllä Iso-Britannian huipputulokseen, jossa peräti 90 prosentilla yrityksillä on valmiudet lähettää verkkolaskuja. (Kurki ym. 2011, 14)

Haastateltavien vastauksista voidaan päätellä, että pääsääntöisesti Suomen sisäiseen verkkolaskutukseen on vahva usko. EU:n sisäisessä laskutukseen uskotaan myös, mutta onnistuminen vaatii aikaa ja sitä, että pienemmätkin yritykset kiinnostuvat verkkolaskutuksesta. Koko maailman kattavaan verkkolaskutukseen ei ole vahvaa uskoa ainakaan lähitulevaisuudessa.

Aikataulullisesti kohdeyrityksen siirtyminen kokonaisvaltaiseen verkkolaskutukseen sai arvioissa hyvin erilaisia arvioita. Siirtyminen kokonaisvaltaisesti verkkolaskutukseen käsitti aikaskaalalla heti siirtymisestä vasta kahdenkymmenen vuoden kuluttua siirtymiseen. Mielestäni tätäkin olisi hyvä käydä yhdessä yrityksessä läpi ja kartoittaa omaa asiakaskuntaa, onko siellä asiakkaita joilla ei ole mahdollisuutta vastaanottaa verkkolaskua lähitulevaisuudessa. Mikäli sellaisia asiakkaita löytyy, voidaan erikseen miettiä, mitä heidän kanssaan tehdään ja löytyisikö heille jokin ratkaisu, jolla hekin saataisiin siirtymään verkkolaskun pariin.

Siirtymäkaudeksi kokonaisvaltaiseen verkkolaskutukseen haastattelutulokseksi tuli kahdenkymmenen vuoden siirtymäaika skaala. Luulen, että haastatteluvastauksiin vaikutti myös se, että haastattelijat miettivät kaikkia maailman yrityksiä, eikä yrityksiä kenen kanssa yritys tekee fyysisesti kauppaa. Tämä johtuu varmasti siitä, että maailmasta löytyy paikkoja ja yrityksiä, joissa ei todennäköisesti ikinä tulla ottamaan verkkolaskutusta käyttöön. Pääpainona yritysten tulisi muistaa, miten paljon on isoja kansainvälisiä yrityksiä ympäri maailmaa, jotka ovat hyvänä suunnannäyttäjänä pienemmille.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli saada vastaus tutkimusongelmaan, mitä haasteita verkkolaskutus on aiheuttanut toimeksiantajayrityksessä ja millaisin keinoin ongelmatilannetta voidaan vähentää tai jopa kokonaan välttää. Tavoitteena oli selvittää, millaisena haastateltavat kokevat verkkolaskutukseen siirtymisen ja kartoittaa, mitä mieltä haastateltavat ovat verkkolaskutuksesta. Lisäksi halusin selvittää, kokevatko haastateltavat verkkolaskutuksen laskutuksen tärkeänä investointina tulevaisuuteen.

Olen tyytyväinen, että valitsin tutkimusmenetelmäkseni kvalitatiivisen tutkimustavan. Teemahaastattelun avulla sain kysymyksiin hyvät vastaukset, joiden avulla oli hyvä lähtökohta lähteä tutkimaan ja tehdä kartoitusta aiheesta. Uskon, että tutkimuksesta on hyötyä yritykselle ja tutkimustulosten avulla voidaan kehittää haastatteluissa esiin tulleita kehityskohteita.

Kysymysten tarkentaminen ja laajempi hyöty olisi ollut hankalaa, mikäli kyseessä olisi ollut kvantitatiivinen tutkimus. Epäilen, että moni tärkeä yksityiskohta olisi saattanut jäädä puuttumaan vastauksista, joihin kuitenkin vastaus saatiin lisäkysymyksiä tekemällä. Tutkimuksen avulla sain eriäviäkin mielipiteitä ja kysymykset saivat aikaan monipuolista keskustelua.

Käsiteltäessä yrityksen tilaus-toimitusketjua, haastateltavat mainitsivat useita kehityskohteita. Uskon, ettei näistä ole yhdessä keskusteltu kohdeyrityksessä. Positiivista on kuitenkin se, että asioita tulisi olla helppo lähteä kehittämään. Vastauksissa oli havaittavissa yhtenäisiä näkemyksiä ja myös selkeitä ratkaisuja ongelma-kohtiin. Hyvänä esimerkkinä oli, että henkilöt toimivat liikaa ainoastaan oman muistin varassa. Yrityksen tulisi yhdessä sopia selkeästi miten ja minne asiat kirjataan ylös. Näin tarvittaessa joku toinen henkilö voi jatkaa kesken jäänyttä työvaihetta, mikäli siihen on tarvetta.

Yhtenä oleellisena tutkimustuloksena oli, ettei Lemonsoft-ohjelma toimi yritykselle parhaalla mahdollisella tavalla. Epäkohtia pystyttiin tuomaan vaivatta esille. Tämä kertoo selkeästi siitä, että nämä puutteet ovat nousseet esille aiemminkin.

Yrityksen olisi hyvä miettiä kattaako käytössä oleva ohjelma kaikki organisaation tarpeet, vai olisiko mahdollisesti jokin muu ohjelma parempi vaihtoehto yrityksen tarpeisiin.

Teemahaastattelussa haastateltavat toivat hyvin mielipiteitä esiin listaamalla verkkolaskutuksen haitta- sekä hyötypuolia. Verkkolaskutuksen kehityksen kannalta oli tärkeää, että haastateltavat listasivat verkkolaskutuksen hyöty- ja haittapuolia. Tämä oli edellytys, että he pystyivät itse sisäistämään asian. Laskutusprosessi on erittäin keskeinen osa yrityksen toimintaa ja on tärkeää, että rahankierto toimii nopeasti.

Tutkimuksesta voi päätellä, että osittain negatiivinen suhtautuminen verkkolaskuun johtuu tiedon- sekä koulutuksen puutteesta. Toisena syynä voidaan todeta, ettei verkkolaskuille ole tullut samanlaista rutiinia työvaiheissa kuin paperilaskuilla. Ne ovat työntekijöille tuttuja ja niiden työvaiheet tulevat rutiineista ja paperilaskun tekoa ei koeta hankalaksi. Tämä on täysin toisin kuin verkkolaskussa, jossa asia on vielä uutta ja koko prosessin oppiminen ottaa huomattavasti enemmän aikaa.

Johtopäätöksenä ja kehitysideana voin todeta, että on tarpeellista tehdä jokaiselle työntekijälle oma ohjekirja verkkolaskutuksesta. Tässä manuaalissa käydään jokainen työvaihe yksitellen ja selkeästi läpi. Mikäli jatkossa verkkolaskutuksen lähettämässä tulee ongelmia, ohjekirjasta on helppo palauttaa mieleen, miten se tehdään. Ohje on erityisen hyvä niille, jotka eivät työskentele verkkolaskutuksen parissa jokapäiväisesti.

Henkilöiden pitäisi saada lisää varmuutta verkkolaskun lähetykseen. Tämä edellyttää yrityksen sisällä järjestettävää pienimuotoista koulutusta aiheesta. Koulutuksessa olisi hyvä käydä läpi verkkolaskutuksen yksityiskohtia ja kaikki osallistujat voisivat esittää aiheeseen liittyviä kysymyksiä.

Haastattelussa kävi ilmi, että haastateltavien mielestä kohdeyrityksen asiakasrekisteri ei ole ajan tasalla tai siinä on vanhentuneita tietoja. Tämä on mielestäni kehityskohteista tärkein, koska asiakasrekisteri on oleellinen osa kohdeyrityksen

toiminnassa. Muun muassa yrityksen uutiskirjeet ja koulutuskutsut eivät tavoita vastaanottajaa, mikäli tiedot ovat vanhentuneet tai väärät.

Yrityksessä on ollut haasteena verkkolaskun kohdalla, että lasku ei ole saapunut vastaanottajalle vaikka se on lähetetty järjestelmästä vastaanottajalle. Tämä selittäisi sen, että mikäli asiakastiedoissa on puutteellinen verkkolaskuosoite tai OVT-tunnus lasku ei voi löytää perille oikeaan osoitteeseen. Olisi ehdottoman tärkeää, että kaikki tiedot asiakasrekisterissä olisi päivitetty ja ajan tasalla, koska tiedot vaikuttavat koko tilaus-toimitusketjun toimintaan. Ehdotankin, että kohdeyritys ottaisi asiakasrekisterin läpikäymisen ja päivittämisen prioriteettilistan kärkeen lähitulevaisuuden toimenpiteenä.

Haastateltavien mielipiteet jakautuivat kysyttäessäni verkkolaskun tulevaisuudesta. Osa vastaajista oli erittäin realistinen verkkolaskutukseen siirtymisessä ja osa oli sitä mieltä, ettei se ole mahdollista vielä vuosiin.

Yrityksen tavoitteeksi kirjattiin helmikuussa 2012, että kaikki lähetettävät laskut lähetettäisiin verkkolaskuna vuoden 2012 loppuun mennessä. Tavoitetta ei ehkä täysin tulla saavuttamaan kyseisenä ajankohtana, mutta tällä hetkellä yrityksessä lähetetään jo yli puolet laskuista sähköisinä. Kun asiakastietorekisteri ja yrityksen työntekijät kartuttavat tietotaitoaan verkkolaskutuksesta hieman lisää, en näe estettä, ettei kohdeyritys pystyisi siirtymään vuoden 2013 alussa kokonaisvaltaiseen verkkolaskutukseen.

Koen, että tutkimukseni oleellisin tulos oli tuoda tärkeimmät kehityskohteet esiin. Näistä keskeisimmät ja konkreettisimmat ovat nykyisen asiakasrekisterin päivitys ja ylläpito, koulutustilaisuuden järjestäminen verkkolaskutukseen liittyen, sekä ohjekirjan tekeminen koko laskutusprosessiin. Lisäksi näen, että yrityksen olisi syytä kartoittaa nykyisen koko ohjelman sopivuutta ja mahdollista vaihtoa.

Yritys saa varmasti pienillä toimintatapa muutoksilla ja vastuunjako kysymyksellä paljon aikaan. Toimenpiteet eivät ole mittavia, vaan niihin voidaan siirtyä tarvittaessa heti. Yrityksen päätettäväksi jää ryhtyykö se kehitystoimenpiteisiin, vai jatkaako organisaatio toimintaa tilaus- toimitusketjun parissa muuttamattomana.

LÄHTEET

Kirjat

- Fintra. 2008. Vientikaupan asiakirjat 2008. Helsinki. Multikustannus.
- Granlund, M., Malmi T. P. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Helsinki. WSOY.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.
- Karrus, K. P. 2001. Logistiikka. Helsinki. WSOY.
- Kurki, M., Lahtinen, M., Lindfors H. P. 2011. Verkkolasku käyttöön. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino.
- Lahti, S., Salminen T. P. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki. WSOY.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum, Helsinki.
- Lemonsoft järjestelmän ohjekirja- versio 10.10.20R. 2012.
- Melin, K. P. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt. Tammertekniikka/ Amk-Kustannus Oy .
- Sakki, J. P. 2003. Tilaus-Toimitusketjun hallinta. Espoo. Hakapaino Oy.
- Sakki, J. P. 2009. Tilaus-Toimitusketjun hallinta. Espoo. Hakapaino Oy.
- Waters, D. P. 2009. Supply Chain Management.

Elektroniset julkaisut

- Ensiaskleet verkkolaskutukseen. Tietoyhteiskunnan kehittämisen verkkosivut. Viitattu 31.08.2012.
<http://www.tieke.fi/download/attachments/9634574/Verkkolaskuohje.pdf?version=1&modificationDate=1317305241264>
- IBAN-tilinumero ja BIC-koodi, Nordea verkkosivut. Viitattu 18.10.2012
<http://www.nordea.fi/Yritykset+ja+yhteis%C3%B6t/Maksuliike/Tilit+ja+tiliraportointi/IBAN-tilinumero+ja+BIC-koodi/953882.html>
- Sepa, Nordea verkkosivut. Viitattu 02.10.2012
<http://www.nordea.com/Palvelut/Kansainv%C3%A4liset+tuotteet+ja+palvelut/Cash+Management/Mit%C3%A4+SEPA+tarkoittaa/1066032.html>

Sähköisen laskutuksen työryhmä. Arjentietoyhteiskunnan verkkosivut. Viitattu 15.08.2012.

http://www.arjentietoyhteiskunta.fi/files/136/verkkolaskun_loppuraportti_lopullinen29012009b.pdf

Sähköinen taloushallinto. Yrittäjien verkkosivut. Viitattu 25.08.2012.

<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinaloushallinto/>

TEAPPSXML-kuvausten versiot. Tiedon verkkosivut. Viitattu 31.08.2012

<http://www.tieto.fi/palvelut/cloud-services/29872/tiedon-sahkoisen-laskutuksen-palvelut/ohjeita-ja-kuvauksia/teappxml-kuvaukset>

Vientikaupan arvonlisäverotus. Verohallinnon verkkosivut. Viitattu 29.08.2012.

[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Vientikaupan_arvonlisaverotus\(14309\)#vientiin liittyviä menettelykysymyksiäX](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Kansainvalinen_kauppa/Vientikaupan_arvonlisaverotus(14309)#vientiin%20liittyv%C3%A4%20menettelykysymyksi%C3%A4)

HAASTATTELUKYSYMYKSET

Miten mielestäsi yrityksen tilaus-toimitusketju toimii?

- Missä olisi parannettavaa?

Miten laskutus mielestäsi toimii yrityksessä?

- Miten voisimme parantaa sitä?

Koetko verkkolaskuun siirtymisestä olevan hyötyä yritykselle?

- Hyödyt
- Haitat

Mikä on mielestäsi suurin haaste verkkolaskun lähetyksessä?

Mitä mieltä olet pankista operaattorina?

- Onko sinulla ollut ongelmia operaattorin kanssa?

Onko mielestäsi asiakastietorekisteri ajan tasalla?

Miten asiakasrekisteriä voisi mielestäsi kehittää?

Mitä mieltä olet Lemonsoft-ohjelmasta?

- Mihin olet tyytyväinen?
- Mihin olet tyytymätön?

Pidätkö realistisena tavoitteena, että yritys pystyy lähettämään kotimaan laskut verkkolaskuina?

Pidätkö realistisena tavoitteena, että yritys pystyy lähettämään kaikki EU:n alueella lähetettävät laskut verkkolaskuina?

Pidätkö realistisena tavoitteena, että yritys pystyy lähettämään kaikki lähetettävät laskut verkkolaskuina?

Milloin olisi mielestäsi ajankohtaista siirtyä kokonaisvaltaiseen verkkolaskutukseen?