

**OPINNÄYTETYÖ**  
Katja Mommo 2013

**Sähköisen laskutuksen kokemukset  
lappilaisissa yrityksissä**



**Rovaniemen  
ammattikorkeakoulu**  
University of Applied Sciences  
LUC

**Liiketalouden koulutusohjelma**

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU  
YHTEISKUTATIETEIDEN, LIIKETALouden JA HALLINNON ALA  
Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

**SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN KOKEMUKSET  
LAPPILAISSA YRITYKSISSÄ**

Katja Mommo

2013

Ohjaaja Lahja Karjalainen

Hyväksytty 2013

---

<b>Tekijä</b>	Katja Mommo	Vuosi	2013
<b>Työn nimi</b>	Sähköisen laskutuksen kokemukset lappilaisissa yrityksissä		
<b>Sivu- ja liitemäärä</b>	29 + 2		

---

Sähköinen laskutus on internetin välityksellä lähetettävä laskutusmuoto. Sähköisestä laskutuksesta käytetään useita eri nimiä, kuten verkkolasku ja e-lasku ja sen historia Suomessa alkaa vuodesta 1999. Tällä hetkellä lähes kaikki suuret yritykset ovat jo siirtyneet sähköiseen laskutukseen, niin ostokuin myyntilaskutuksessa. Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä ei ole oltu niin aktiivisia siirtymisen suhteen.

Aikaisemmin on tehty jonkin verran tutkimuksia koskien sähköistä laskutusta, mutta lappilaisten yrityksiä osalta tutkimuksia ei ole juurikaan tehty. Aiemmissa tutkimuksissa tulokseksi on saatu paljon positiivisia kokemuksia ja halua parantamaan sähköisen laskutuksen toimivuutta. Negatiivisina kokemuksia ovat olleet palvelun hinta ja palvelun käyttäjien vähäisyys. Tämä opinnäytetyö vahvistaa edelleen näitä kokemuksia varsinkin Lapissa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää sähköisen laskutuksen käyttöä, toimintaa ja toimivuutta lappilaisten yrityksiä näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin määrällisenä tutkimuksena käyttäen sähköistä kyselylomaketta Webropol-ohjelmalla.

Tässä työssä käsitellään ensimmäiseksi sähköisen laskutuksen yleistä käsitteistöä ja teoriaa. Teoria osuuden jälkeen siirrytään käsittelemään tutkimuksen tuloksia ja verrataan tutkimuksen tuotosta aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin. Lopuksi käydään läpi johtopäätökset ja yhteenvedon koko opinnäytetyöstä.

---

Author	Katja Mommo	Year	2013
Subject of thesis	Experiences of electronic invoicing in companies operating in Finnish Lapland		
Number of pages	29 + 2		

---

Electric invoicing is a form of billing which is sent by using the Internet. There are many names for electric invoicing like internet bill and e-invoicing. In Finland the history of electric invoicing has started in 1999. At the moment most of the large companies in Finnish Lapland have started to use electronic invoicing in sale and purchase billing. The small and medium sized companies have not been so active.

A few researches concerning electric invoicing have been done but there is no research concerning the companies that operate in Finnish Lapland. The previous studies have found many positive experiences and the will to improve electric invoicing. Negative experiences have been the high cost and the lack of users. This thesis will strengthen the same experiences in Lapland.

The target of this thesis is to find out the use of electric invoicing, its operation and functionality in the companies located in Lapland. The questionnaire of this thesis is done using Webropol-program.

At first in this thesis the common terms and the theory of electric invoicing are discussed. The second part is related to the questionnaire, the results of it and comparing the results to the earlier research related to electric invoicing. At the end there is a conclusion and summary.

Key words: Electronic, invoicing, Lapland, e-invoicing, research

# SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN TARKOITUS .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>SÄHKÖINEN MYYNTILASKUTUS.....</b>	<b>4</b>
2.1.1	<i>Myyntilaskun laatiminen.....</i>	<i>5</i>
2.1.2	<i>Myyntilaskun lähetys ja arkistointi.....</i>	<i>6</i>
<b>2.2</b>	<b>SÄHKÖINEN OSTOLASKUTUS .....</b>	<b>6</b>
2.2.1	<i>Laskujen tiliöinti, kierrätys ja maksatus sähköisessä järjestelmässä.....</i>	<i>7</i>
<b>2.3</b>	<b>SÄHKÖISEN OSTO- JA MYYNTILASKUTUKSEN HYÖDYT JA HAITAT YRITYKSELLE.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN KOKEMUKSET LAPPISSA.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1</b>	<b>KÄYTÖSSÄOLOAIKA JA KOKEMUKSET ALLE 20 HENKILÖN YRITYKSISSÄ ....</b>	<b>11</b>
<b>3.2</b>	<b>KÄYTÖSSÄOLOAIKA JA KOKEMUKSET 20 – 50 HENKILÖN YRITYKSISSÄ.....</b>	<b>14</b>
<b>3.3</b>	<b>KÄYTÖSSÄOLOAIKA JA KOKEMUKSET YLI 50 HENKILÖN YRITYKSISSÄ .....</b>	<b>15</b>
<b>3.4</b>	<b>SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN, SEN KÄYTÖSSÄOLOAJAN, HENKILÖSTÖMÄÄRÄN SEKÄ KOKEMUSTEN TOISISTAAN RIIPPUVUUS LAPPILAISISSA YRITYKSISSÄ .....</b>	<b>17</b>
<b>3.5</b>	<b>SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN VAIKUTUKSET OSTO- JA MYYNTITOIMINTOIHIN .</b>	<b>19</b>
<b>3.6</b>	<b>PARANNUSEHDOTUKSIA SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN TOIMIVUUTEEN.....</b>	<b>20</b>
<b>3.7</b>	<b>PALVELUNTARJOAJIEN KÄYTTÖVERTAILU JA VAIKUTTAVAT TEKIJÄT .....</b>	<b>21</b>
<b>3.8</b>	<b>TULOKSIEN VERTAILUA AIKAISEMPIIN TUTKIMUKSIIN SÄHKÖISESTÄ LASKUTUKSESTA .....</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO .....</b>	<b>25</b>
	<b>LÄHTEET .....</b>	<b>28</b>
	<b>LIITTEET .....</b>	<b>30</b>

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden henkilöstön määrä.....	10
Kuvio 2. Sähköisen laskutuksen jakautuminen osto- ja myyntilaskuihin alle 20 henkilön yrityksissä.....	11
Kuvio 3. Positiiviset kokemukset prosentuaalisesti sähköisestä laskutuksesta.....	12
Kuvio 4. Positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta.....	13
Kuvio 5. Negatiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta.....	14
Kuvio 6. Suurien yritysten positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta.....	16
Kuvio 7. Sähköisen laskutuksen käyttöaika verrattuna henkilöstömäärään.....	18
Kuvio 8. Positiivisten kokemusten ja henkilöstömäärän yhteys.....	19
Kuvio 9. Negatiivisten kokemusten ja henkilöstömäärän yhteys.....	19
Kuvio 10 Sähköisen laskutuksen palveluntarjoajia.....	22
Kuvio 11. Palveluntarjoajan valitsemiseen vaikuttavat tekijät.....	22
Taulukko 1. Pankkien BIC-tunnukset.....	5
Taulukko 2. Sähköisen laskutuksen käytössäoloaika alle 20 henkilön yrityksissä.....	12
Taulukko 3. Sähköisen laskutuksen käytössäoloaika 20 – 50 henkilön yrityksissä.....	14
Taulukko 4. Sähköisen laskutuksen käytössäoloaika yli 50 henkilön yrityksissä.....	15
Taulukko 5. Yritysten positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta ...	16
Taulukko 6. Vertailu henkilöstömäärän ja sähköisen laskun käytöstä.....	17

## 1 JOHDANTO

Suomessa sähköisen laskutuksen historia alkaa juuri ennen 2000-lukua. Sähköinen laskutus on siis laskutusmuoto, joka välitetään internetin välityksellä. Yleisempi sähköisen laskutuksen termi on e-lasku tai verkkolasku. Nykyään lähes kaikki suuret yritykset ovat siirtyneet sähköiseen laskutukseen niin osto- kuin myyntilaskutuksesta, joka ilmenee myös myöhemmin tämän tutkimuksen aikana. Yleisti ottaen varsinkin suuret yritykset painostavat pienempiä yrityksiä siirtymään sähköiseen laskutukseen esimerkiksi suurilla paperilaskutuslisillä. Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä ei ole oltu niin aktiivisia siirtymisen suhteen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013.)

Sähköiset laskut soveltuvat kaiken kokoisille yrityksille ja ne ovat tehokkain tapa laskuttaa asiakkaita, kun laskutettavia asiakkaita on paljon. Sähköiset laskut välitetään yrityksille sähköisessä muodossa datatiedostona ja kuvana, jotta yritys pystyy vastaanottamaan laskun suoraan ohjelmalle, jossa laskut kierrätetään ja hyväksytään maksuun. Laskun tullessa ohjelmaan myös datatiedostona, pystytään laskut kirjaamaan järjestelmään suoraan niin, että ohjelma tunnistaa laskuttajan tiedot ja näin ollen saadaan poistettua manuaalinen kirjaus järjestelmään pois, jolloin työmäärä vähenee. (Itella Information Oy 2013a.)

Aikaisemmin on tehty jonkin verran tutkimuksia koskien sähköistä laskutusta, mutta lappilaisten yritysten osalta tutkimuksia ei ole juurikaan tehty. Aiemmissa tutkimuksissa tulokseksi on saatu paljon positiivisia kokemuksia ja halua panostaa parantamaan sähköisen laskutuksen toimivuutta. Toisaalta on myös saatu negatiivisia kokemuksia, kuten palvelun hinnan korkeutta ja palvelun käyttäjien vähäisyyttä. Tässä tutkimuksessa selvitetään kyselyn pohjalta sähköisen laskutuksen nykypäivän tilannetta Lapissa. Päävertailulähteenä käytetään Suomen Pankin internet sivuilta löytyvää Basware Oyj:n tutkimusta, jossa on tutkittu koko Suomen sähköisen laskutuksen käyttöä koko muuhun maailmaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sähköisen laskutuksen käyttöä lappilaisten yritysten näkökulmasta. Tutkimus on toteutettu määrällisenä tutkimuksena käyttäen sähköistä kyselylomaketta Webropol-ohjelmalla. Tutki-

musmenetelmän valinta on tehty sähköiseksi kahdesta syystä: Sähköinen kyselylomake kuvastaa paljon yrityksen valmiuksia työskennellä sähköisesti sekä yritysten sijaitessa laajalla alueella Lapissa on sähköinen vastaus nopein ja yrittäjien kannalta helppo toteuttaa. Kysymykset koostuvat monivalinta ja avoimista kysymyksistä.

Tässä työssä käsitellään ensimmäiseksi sähköisen laskutuksen yleistä käsitteistöä ja teoriaa. Teoria osuuden jälkeen siirrytään käsittelemään tutkimuksen tuloksia ja verrataan tutkimuksen tuotosta aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin sekä tämän tutkimuksen asetettuihin tavoitteisiin. Lopuksi esitetään tutkimuksesta tehtävät johtopäätökset ja yhteenveto.

## 2 SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN TARKOITUS

Sähköisellä laskulla tarkoitetaan laskua joka tulee sähköisesti yritykselle tai kuluttajalle. Sähköinen lasku on samannäköinen kuin paperinen lasku, joka on luettavissa sähköisesti esimerkiksi tietokoneen näytöltä. Sähköistä laskua kutsutaan myös nimellä verkkolasku. Sähköinen lasku on kuitenkin laajempi käsite, sillä tarkoittaa tavallisen sähköisen laskun lisäksi esimerkiksi kuluttajan verkkolaskuun tai sähköpostiin tulevaa laskua. (Nordea 2013a; Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2013.)

Sähköiset laskut välitetään yrityksille sähköisessä muodossa datatiedostona ja kuvana. Sähköisesti lähetettävät laskut tulevat yritykselle suoraan heidän omaan sähköiseen järjestelmäänsä, jossa laskut kierrätetään ja hyväksytään maksuun. Laskun tullessa suoraan datatiedostona kuvan lisäksi, pystytään laskut kirjaamaan järjestelmään niin, että ohjelma tunnistaa laskuttajan tiedot ja näin ollen manuaalista kirjausta ei enää tarvita, jolloin työmäärä vähenee. (Itella Information Oy 2013a.)

### 2.1 Sähköinen myyntilaskutus

Laskutus on yritykselle erittäin tärkeä toiminto, sillä jos laskutusprosessit eivät ole ajan tasalla, voi koko yrityksen maksuvalmius olla vaarassa.

Sähköinen myyntilaskutus voidaan jakaa neljään vaiheeseen: jotka ovat (Lahti–Salminen 2008, 73–74):

- 1) laskun laatiminen,
- 2) laskun lähetys,
- 3) arkistointi ja
- 4) myyntireskontra

Sähköinen myyntilaskutus ei eroa normaalista paperista myyntilaskutuksesta monellakaan tavalla, sillä muuta uutta tietoa asiakkaasta ei tarvita kuin verkkolaskuosoite, joka lisätään laskutusohjelmaan asiakkaan perustietoihin. (Kurki–Lahtinen–Lindfors 2011, 23.)

Verkkolaskutusosoite on yleensä muotoa OVT-tunnus tai IBAN-tilinumero, johon lisätään pankin BIC-tunnus. Yrityksen verkkolaskutusosoitteen saa joko suoraan asiakkaalta tai Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n sivuilta, jos asiakas on ilmoittanut osoitteensa sinne. (Kurki ym. 2011, 23.)

Organisaatioiden välisen tiedonsiirron osapuolitunnus eli OVT-tunnus muodostuu SFS 5748 – standardin mukaan yrityksen y-tunnuksesta ja se on pituudeltaan pitkä 12 – 17 merkkiä. Tunnuksen alussa on verohallinnon määrittelemä koodi 0037 ja sen jälkeen y-tunnus ilman väliviivaa, sekä loppuun voitulla maksimissaan viisinumeroinen yhteisötunnus. (Itella Information Oy 2013b.)

IBAN tulee sanoista International Bank Account Number, joka on kansainvälinen tilinumero. IBAN-tilinumeroa on pakko käyttää rajat ylittävissä maksuissa EU- ja ETA-alueella. IBAN-tilinumero muodostuu Suomessa FI alusta ja on aina 18 merkkiä pitkä. Maksuliikenteessä IBAN-tilinumerot otettiin käyttöön Suomessa vuonna 2008. IBAN-tilinumeron avulla voidaan nykyään lähettää sähköiset laskut suoraan asiakkaalle. (Nordea 2013b.) Pankkien omat BIC-tunnukset ovat kaikilla saman pankin asiakkailta samat. Alla olevaan taulukkoon 1. on koottu kaikkien yleisien Suomessa toimivien pankkien BIC-tunnukset.

Taulukko 1. Pankkien BIC-tunnukset.

<b>Pankki</b>	<b>BIC-tunnus</b>
Nordea	NDEAFIHH
Osuuspankki	OKOYFIHH
Danske Bank	DABAFIHH
S-pankki	SBANFIHH
Handelsbanken	HANDFIHH

### 2.1.1 Myyntilaskun laatiminen

Yrityksen asiakasrekisteristä tulee löytyä asiakkaan perustiedot, kuten osoitetiedot, maksuehdot, arvonlisäverotiedot ja verkkolaskutusosoitteet. Myyntilaskun muodostus aloitetaan valitsemalla ensin asiakasyritys, jota laskutetaan ostamistaan tuotteista tai palveluista. (Lahti ym. 2008, 76–77.)

Asiakkaan valitsemisen jälkeen laskuttaja valitsee tuotteet tai palvelut laskulle, joita asiakas on tilannut. Tuotteet löytyvät helposti ajan tasalla olevasta tuoterekisteristä. Tuoterekisterin avulla voidaan automaattisesti luoda tiliöinnit tuotteiden myymisestä myyntireskontraan, joka helpottaa yrityksen talouden

hallintaa. Tuotteet voidaan lisätä myös muista ohjelmista suoraan, kuten esimerkiksi silloin kun tuotteiden mukana on annettu lähetyslista. Lisäksi useilla ohjelmilla pystytään hakemaan tuotetiedot suoraan lähetyslistasta laskulle, joka säästää huomattavasti aikaa. Tämä vaihe ei muutu ollenkaan siirtyessä sähköiseen laskutukseen vaan samat kirjaukset tehdään kuin mitkä on tehty aikaisemmin laatiessa myyntilaskuja. (Lahti ym. 2008, 77.)

### **2.1.2 Myyntilaskun lähetys ja arkistointi**

Sähköinen lasku voidaan lähettää useamman eri kanavan kautta. Näitä voi olla EDI-laskut, e-kirje laskut ja sähköpostilaskut. EDI-laskut tarkoittavat saamaa kuin OVT-laskut, joihin lähettäjä tarvitsee vastaanottajan OVT-tunnisteen. OVT-tunniste on selitetty tarkemmin kohdassa 2.1. E-kirje laskuja voi lähettää ainoastaan kuluttajille. Tällöin lasku tulee suoraan yritykseltä sähköisessä muodossa asiakkaan valitsemaan palveluun kuten Itella Oyj:n tarjoamaan NetPostiin, josta asiakas käy lukemassa saapuneen laskun ja pystyy sen kautta suoraan maksamaan laskun omassa verkkopankissansa. Laskut arkistoituvat suoraan palvelimelle, jolloin kuluttaja asiakkaan ei tarvitse tulostaa laskuja itsellensä. (Itella Oyj 2013.) Sähköpostilaskut on sähköpostin liitteenä tai linkkinä lähetettävä lasku, jonka yritys lähettää suoraan asiakkaan sähköpostiin. Lasku laitetaan yleensä sähköpostin liitteeksi pdf-muotoisena. (Tilastokeskus 2013.)

## **2.2 Sähköinen ostolaskutus**

Ostoreskontran puolella tulee enemmän muutoksia kuin myyntireskontran puolella, sillä ostolaskujen käsittely helpottuu huomattavasti sähköisessä muodossa.

Yrityksen tulee tehdä palvelun tarjoajan kanssa sopimus sähköisten laskujen vastaanottamisesta, käytännössä tämä tarkoittaa että millä tavalla yritys haluaa vastaanottaa laskut. Kun palvelun tarjoajan kanssa on tehty sopimus, niin yritys saa oman OVT-tunnuksen, joka tarvitaan jotta pystytään vastaanottamaan sähköisiä laskuja. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2013.)

On tärkeää, että yritys ilmoittaa laskuttajille laskutusosoitteen muutoksesta heti siirtyessä sähköiseen laskutukseen, jotta mahdollisimman monet alkaisi-

vat heti laskuttaa sähköisesti. Sähköisesti tulevat laskut noudetaan palveluntarjoajan palvelimelta samalla tavalla kuin tiliotteet ja viitesirrot on noudettu tähänkin saakka. (Kurki ym. 2011, 26.)

Siirtymävaiheessa tulevat paperiset laskut tallennetaan järjestelmään skannauksen kautta. Skannatessa laskuja järjestelmään osa ohjelmista poimii suoraan laskusta päivämäärän, eräpäivän, laskun summan, viitenumeron, toimittajan tilinumeron ja tiedot sekä tilausnumeron, jolloin skannaajan ei tarvitse kuin tarkistaa tiedot oikeaksi ja laittaa lasku menemään oikealle laskun tarkastajalle. Jos ohjelma ei itse löydä aikaisemmin mainittuja tietoja, niin skannaajan tulee lisätä ne manuaalisesti ohjelmaan. (Lahti ym. 2008, 55–57.) Siirtymävaiheessa työtä tulee enemmän kuin aikaisemmin, mutta kun saadaan suurin osa asiakkaista lähettämään sähköisiä laskuja, työmäärä vähenee.

### **2.2.1 Laskujen tiliöinti, kierrätys ja maksatus sähköisessä järjestelmässä**

Ensimmäiseksi kun laskut saadaan järjestelmään, ne tiliöidään oikeille tileille ja kustannuspaikoille, jonka jälkeen ne lähetään tarkastajille eteenpäin. Kaikkien laskujen käsittelijöiden tulee olla huolellisia siitä, mitä laskuja he hyväksyvät eteenpäin, jotta kirjaukset menevät oikein. Käsittelijöillä ei useassakaan yrityksessä ole kokemusta/ koulutusta kirjanpidon puolelta, jolloin olisi hyvä, että kirjanpidon ammattilainen tekisi ainakin pistotarkastuksia kirjauksiin. Pie-nissä yrityksissä laskut eivät monesti kierrä usealla ihmisellä, vaan yksi ihminen tallentaa laskut ja hyväksyy ne. Tällöin ohjelmaan ei tarvitse lisätä käsittelijöitä laskuille. (Kurki ym. 2011, 26; Lahti ym. 2008, 62–64.)

Ostolaskut käsitellään usein kaksipuolaisesti eli ostolaskun tarkistaa ja tiliöi ensin tuotteen tai palvelun tilaaja, jonka jälkeen lasku lähtee vielä toiselle ihmiselle hyväksyttäväksi. Useasti toistuviin laskuihin voi usealla ohjelmista tehdä asetuksiin automaattisen kirjauksen kuten sähkölaskuihin tai vuokriin, jolloin kyseisiä laskuja ei tarvitse kuin hyväksyä maksettavaksi. Sen jälkeen kun lasku on käynyt kaikilla tarkastajilla/käsittelijöillä, niin tiliöinti lukitaan ja siirretään kirjanpito-ohjelmaan ja maksuun. Näin ollen laskuja ei tarvitse enää uudelleen tiliöidä pääkirjanpidon puolella vaan kirjaukset siirtyvät automaatti-

sesti suoraan kirjanpitoon. Tallennettaessa laskut sähköiseen ohjelmaan ne arkistoidaan samalla sähköisesti, eikä muuta arkistointia tarvita. (Lahti ym. 2008, 62–65.) Esimerkiksi Basware Oyj:n kehittämä eOffice mahdollistaa edellä mainitun laskujen kierrättämisen ja arkistoinnin (Basware Oyj 2013).

Kun lasku on kiertänyt hyväksyttävästi yrityksessä, lasku laitetaan ohjelmasta maksuun eräpäivänä tai jos yrityksessä maksetaan laskuja muuten kuin joka päivä, muutamaa päivää aikaisemmin. Monet ohjelmat valitsevat suoraan hyväksytyt laskut maksettaviin ja näin ollen ei tarvitse erikseen laittaa laskuja maksuun. (Lahti ym. 2008, 70.)

### **2.3 Sähköisen osto- ja myyntilaskutuksen hyödyt ja haitat yritykselle**

Sähköisestä laskutuksesta on hyötyä sekä vastaanottajalle ja lähettäjälle. Sähköisen laskun lähettäjälle tulee halvemmaksi lähettää laskuja verkossa kuin perinteisesti paperilla ja lisäksi vastaanottaja saa laskut huomattavasti nopeammin kuin aikaisemmin. Laskun lähettäjälle sähköisyys ei näy kuin postitus vaiheen poistumisena. Yritys tekee laskun samalla tavalla kuin aikaisemminkin, mutta tulostusvaiheessa lasku lähetetään vain verkossa. (Finanssialan keskusliitto 2012; Itella Information Oy 2013c.)

Ostolaskujen puolella sähköinen laskutus vaikuttaa suuremmin kuin myyntilaskujen puolella, sillä sähköiset laskut voidaan lukea ja lisätä suoraan vastaanottajan järjestelmään. Silloin yrityksen ei itse enää tarvitse käyttää aikaa eikä rahaa laskujen koneelle viemiseen. Sähköisyyden käytöllä voidaan helpottaa laskujen kierrätystä, tarkastusta ja hyväksymistä sekä arkistointia, sillä nämä toiminnot on helppo tehdä suoraan ohjelmassa eikä erillistä arkistointia tarvita. (Itella Information Oy 2013c.)

Sähköiset laskut rekisteröidään yrityksissä suoraan automaattisesti järjestelmään. Sähköiset laskut siirtyvät automaattisesti ilman erillistä tallennusta ostoreskontraan ja sieltä maksuun ilman virheitä ja täysin luotettavasti. Ylimääräiset työvaiheet poistuvat sähköisyyden myötä, erillistä skannausta tai tallentamista ei tarvita, koska laskut tulevat ohjelmaan suoraan oikeassa sähköisessä muodossa. Ostolaskujen kierrätykset saadaan helposti kulkemaan yrityksessä kun jokainen laskun tarkastaja ja hyväksyjä pystyy kuittaamaan oman osuutensa suoraan verkon kautta, jolloin kyseisen henkilön ei välttä-

mättä tarvitse olla muiden hyväksyjien ja tarkastajien kanssa samassa toimipaikassa. Isoissa yrityksissä tämä ainakin helpottaa huomattavasti laskujen maksatusta. Noin 80 prosenttia kahden yrityksen välisistä kustannuksista tulee paperilaskutuksessa laskun vastaanottajalle. Nämä kustannukset saadaan jopa puolitettua kun siirrytään käyttämään sähköistä laskutusta, kun postitukset jäävät kustannuksista pois, vaikka ohjelmistot maksavatkin hiukan. Kustannusten puolittuessa yritys tekee pitkällä tähtäimellä kuitenkin huomattavaa säästöä. (Finanssialan keskusliitto 2012; Itella Information Oy 2013c.)

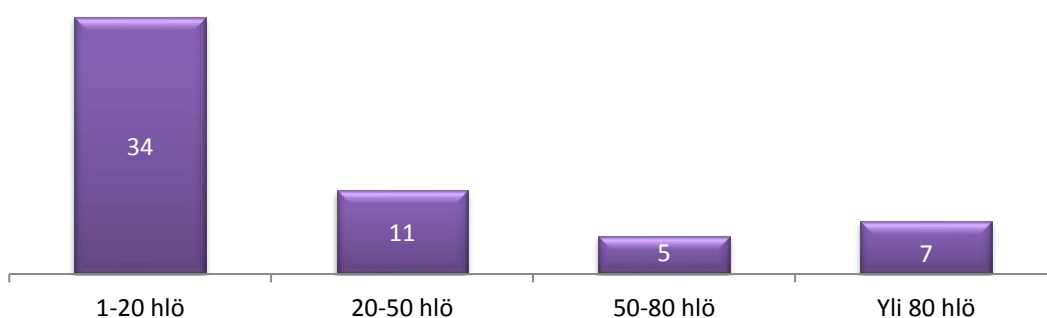
### 3 SÄHKÖISEN LASKUTUKSEN KOKEMUKSET LAPISSA

Kysely toteutettiin maaliskuun loppupuolella vuonna 2013. Kysely lähetettiin 540 yritykselle, jotka sijaitsevat Lapin läänin alueella. Yrityksien osoitteet löytyivät internetin kautta. Kyselyn vastaus prosentti oli noin 11 % eli vastauksia tuli yhteensä 57 kappaletta.

Tärkeimpänä tavoitteena kyselyllä oli saada selville lappilaisten yritysten tämän hetken tilanne ja heidän kokemuksensa sähköistä laskutuksesta.

Vastausten mukaan suurimmalla osalla yrityksistä on käytössä sähköinen laskutus joko osto- ja myyntilaskuissa tai molemmissa. Ainoastaan kyselyyn vastanneista 12 yritystä (21 %) vastasi, että heillä ei ole käytössä ollenkaan sähköistä laskutusta. mutta suurin osa näistä yrityksistä on siirtymässä kuitenkin lähiaikoina sähköiseen laskutukseen.

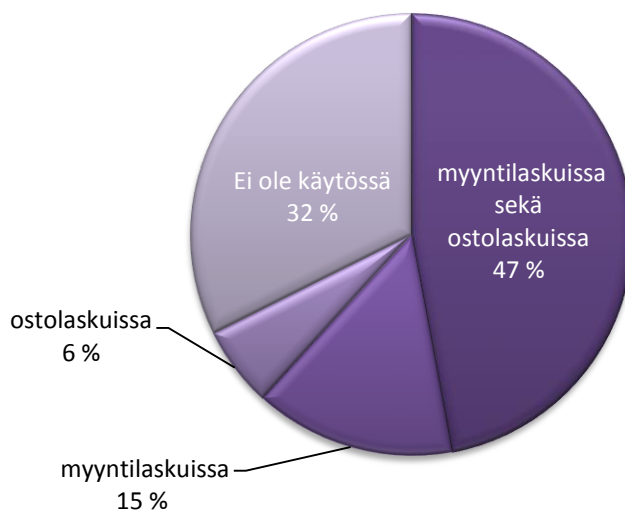
Kyselyn tulokset on jaoteltu yrityksen henkilöstön mukaan, jolloin tuloksia on helpompi vertailla. Kyselyyn vastanneiden yritysten henkilöstön määrät näkyvät alla olevasta kuvioista 1.



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden henkilöstön määrä.

### 3.1 Käytössäoloaika ja kokemukset alle 20 henkilön yrityksissä

Kyselyyn vastanneista yrityksistä 34 yritystä oli alle 20 henkilön yrityksiä. Näistä vastanneista 16 yrityksellä on käytössä sähköinen laskutus sekä myynti- että ostolaskuissa, joka näkyy myös kuviosta 2.



Kuvio 2. Sähköisen laskutuksen jakautuminen osto- ja myyntilaskuihin alle 20 henkilön yrityksissä.

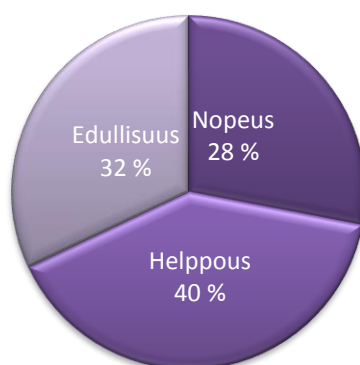
Huomionarvoista on, että 32 % (11 vastannutta) vastanneista ei ole ottanut käyttöön sähköistä laskutusta ollenkaan. Heistä suurin osa on siirtymässä sähköisyyteen tulevaisuudessa. Muutama yritys on kuitenkin tyytyväisempi nykyiseen paperiseen laskutukseen. Osasta vastauksista huomaa, että yrityksiä tulisi tiedottaa paremmin sähköisen laskutuksen hyödyistä, sillä kaikki yritykset eivät tiedä, millaisia säästöjä yritys voi tehdä käyttämällä sähköistä laskutusta.

Kyselyyn vastanneilla alle 20 henkilön yrityksillä sähköinen laskutus on ollut käytössä maksimissaan neljä vuotta. Kymmenen vastanneista yrityksistä on käyttänyt palveluita 3 – 4 vuotta ja loput 13 on käyttänyt alle kolme vuotta. Taulukossa 2 on kuvattu tarkemmin sähköisen laskutuksen käytössä oloaika alle 20 henkilön yrityksissä.

Taulukko 2. Sähköisen laskutuksen käytössäoloaika alle 20 henkilön yrityksissä.

Sähköinen laskutus käytössä	Yrityksien määrä
1-2 vuotta	13
3-4 vuotta	10
5-6 vuotta	0
Yli 7 vuotta	0

Yrityksillä on paljon hyvää sanottavaa sähköisestä laskutuksesta. Tärkeimmät positiiviset kokemukset on esitetty kuvioissa 3 ja 4. Kuviossa 3 kuvataan yrityksen sähköisen laskutuksen vaikutuksia yritykseen positiivisessa mielessä. Yrityksien mielestä palvelun helppous on yksi suurin positiivinen kokemus sähköisyydessä, jonka suurin osa kyselyyn vastanneista nosti esille. Muut tärkeät kokemukset olivat edullisuus ja nopeus.



Kuvio 3. Positiiviset kokemukset prosentuaalisesti sähköisestä laskutuksesta.

Kuviossa 4 on suoraan esitetty kyselystä otettuja avoimia kommentteja sähköisen laskutuksen positiivisista vaikutuksista. Kuvioon on poimittu sellaisia kommentteja, jotka esiintyivät useaan kertaan vastauksista. Sähköisen laskutuksen yhtenä vaikuttavana tekijänä yrityksien mielestä on huomattava säästö, joka tulee postituksessa ja ajan käytöstä. Sähköinen arkistointi helpottaa yrityksen arkistointia, kun koneelta pystytään suoraan etsimään tarvittavat tositteet, eikä tarvitse lähteä hakemaan arkistosta mappeja ja etsimään tositteita. Ajan säästö ja palveluiden käytön helppous myös nousee esille lähes

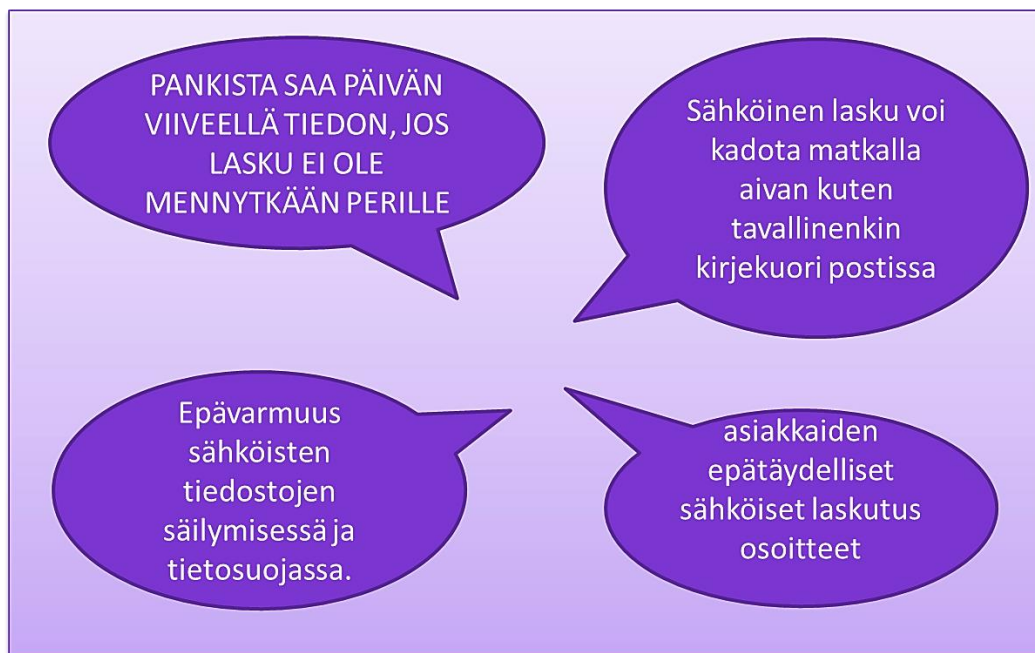
kaikkien vastauksissa, sillä monet vastanneista nostivat nämä asiat esille, kuten kuviosta 4 huomaa.



Kuvio 4. Positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta.

Toisaalta yrityksillä on myös paljon negatiivisia kokemuksia. Suurimpana negatiivisena asiana yritykset pitävät epävarmana laskun saapumista vastaanottajalle.

Kuviosta 5 huomaa yritysten negatiiviset kokemukset sähköisestä laskutuksesta. Huomattavin ongelma on laskujen katoaminen. Useat yritykset mainitsivat kyselyssä, että laskut pitää vielä tulostaa erikseen kirjapitoon ja tämä aiheuttaa lisää työtä. Monet myös mainitsivat palveluiden hinnan, joka on pienelle yritykselle monesti se ratkaiseva tekijä palvelua ostaessa tai edes harkittaessa ostosopimusta tehtäessä.



Kuvio 5. Negatiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta.

### 3.2 Käytössäoloaika ja kokemukset 20 – 50 henkilön yrityksissä

Kyselyyn vastanneista yrityksistä ainoastaan 11 oli 20 – 50 henkilön yrityksiä kuuluvaa yritystä. Heistä kahdeksalla on käytössä sähköinen laskutus niin osto- kuin myyntilaskuissa, yhdellä vastaajalla ainoastaan myyntilaskuissa ja yhdellä yrityksellä ainoastaan ostolaskutuksessa. Yhdellä vastaajalla ei ole käytössä sähköistä laskutusta ollenkaan, mutta he ovat siirtymässä sähköiseen laskutukseen lähiaikoina, koska yrityksen tilitoimistolla ei ole ollut aikaisemmin mahdollisuuksia kyseiseen toimintaan. Näillä yrityksillä sähköinen laskutus on ollut käytössä kahdella 5 – 6 vuotta, kahdella 3 – 4 vuotta ja lopuilla vastanneista alle kaksi vuotta, joka näkyy myös taulukosta 3.

Taulukko 3. Sähköisen laskutuksen käytössäoloaika 20 – 50 henkilön yrityksissä.

Sähköinen laskutus käytössä	Yrityksien määrä
1-2 vuotta	6
3-4 vuotta	2
5-6 vuotta	2
Yli 7 vuotta	0

Keskikokoisen eli 20 – 50 henkilön yrityksiltä löytyy samankaltaisia positiivisia kokemuksia kuin alle 20 henkilön yrityksillä. Nämä keskisuuret yritykset painottavat myös nopeutta ja helppoutta sähköisessä laskutuksessa, jonka kokemukset johdattelevat kuvioita 3 ja 4.

Negatiivisissa kokemuksissa löytyy myös saman kaltaisuutta kuin alle 20 henkilöyrityksissä. Yksi vastaajista nostaa esille sellaisen, ” Joskus laskut jäävät tulematta, joskus laskut tulevat kahteen kertaan”, jolloin vaaditaan laskun tarkistajalta todella tarkkuutta, ettei vahingossa hyväksytä samoja laskuja useaan kertaan. Jos laskut on hyväksytty järjestelmään useaan kertaan, niin ne uskottavasti lähtevät myös huomaamatta kahteen kertaan maksuunkin.

### 3.3 Käytössäoloaika ja kokemukset yli 50 henkilön yrityksissä

Kyselyyn vastanneista yrityksissä 12 yrityksessä työskentelee yli 50 henkilöä. Näistä yrityksissä yhdeksässä on käytössä sähköinen laskutus sekä myynnin, että ostojen puolella ja kolmessa yrityksessä ainoastaan ostolaskujen osalta. Taulukossa 4 on esitetty sähköisen laskutuksen käytössä oloaika yli 50 henkilön yrityksissä. Huomioitavaa on, että muutamalla suurella yrityksellä on ollut sähköinen laskutus käytössä jo usean vuoden ajan.

Taulukko 4. Sähköisen laskutuksen käytössäoloaika yli 50 henkilön yrityksissä.

Sähköinen laskutus käytössä	Yrityksien määrä
1-2 vuotta	4
3-4 vuotta	3
5-6 vuotta	3
Yli 7 vuotta	2

Positiivisissa kokemuksissa isoilla yrityksillä onkin huomattavasti monipuolisempia kokemuksia kuin alle 50 henkilöyrityksillä. Taulukossa 5 on esitetty yrityksiä positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta.

Taulukko 5. Yrityksien positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta

Positiiviset kokemukset sähköisestä laskutuksesta	Yrityksien valintojen määrä
Helppous	4
Paperittomuus	5
Käsittelyvaiheiden väheneminen	3
Nopeus	5

Kuvion 6 mukaan isoissa yrityksissä ohjelmat on viety paljon syvemmälle kuin pienemmissä yrityksissä. He pitävät hyvänä puolena asioiden jäljittävyyttä ja automaatiota, joka helpottaa yrityksen talouden hallintaa. Myös nopeutta pidetään tässäkin kategoriassa yhtenä tärkeänä kriteerinä. Tulevaisuudessa tähdittäessä paperittomaan toimistomaailmaan niin sähköinen laskutus helpottaa siirtymistä tähän, sillä laskuja ei tule enää paperisina versioina ja ne arkistoituvat suoraan sähköiseen arkistoon.



Kuvio 6. Suurien yritysten positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta.

Yhtenä negatiivisina kokemuksina suuret yritykset pitävät palvelun kallista hintaa, sillä yrityksen täytyy maksaa sekä laskun lähetyksestä että vastaanottamisesta sekä niihin käytetyistä ohjelmistoista. Yhtenä negatiivisena puolella pidetään, että asiat ovat kokonaan sähköisen järjestelmän varassa. Jos sähköinen järjestelmä ei toimi kunnolla, laskut eivät kulje ja silloin raha ei lii-

ku. Yksi vastaajista myös nosti esille sähköisen laskutuksen monet formaatit, jotka ovat heidän mielestään ”aivan kauhistus”, sillä joidenkin operaattoreiden omat konekieliset laskut ovat ulkoasultaan suorastaan rumia ja vaikealukuisia.

### 3.4 Sähköisen laskutuksen, sen käytössäoloajan, henkilöstömäärän sekä kokemusten toisistaan riippuvuus lappilaisissa yrityksissä

Tutkitaan sähköisen laskutuksen toimintaa erilaisten taulukoiden ja kuvioiden avulla tarkemmin, jolloin voidaan tehdä paremmin oletuksia sähköisen laskutuksen toiminnasta. Tutkitaan aluksi yrityksen henkilöstömäärän ja sähköisen laskutuksen käytön yhtenevyyttä. Johtopäätöksenä voidaan sanoa, että varsinkin suuremmat yritykset ovat mukana sähköisessä laskutuksessa. Positiivisena huomiona voidaan lisäksi pitää, että 58 % vastaajista on käytössä sekä osto- kuin myyntilaskutuksen puolella sähköinen laskutus. Taulukossa 6 on tarkempi erittely henkilöstömäärän ja sähköisen laskutuksen käytössä olosta.

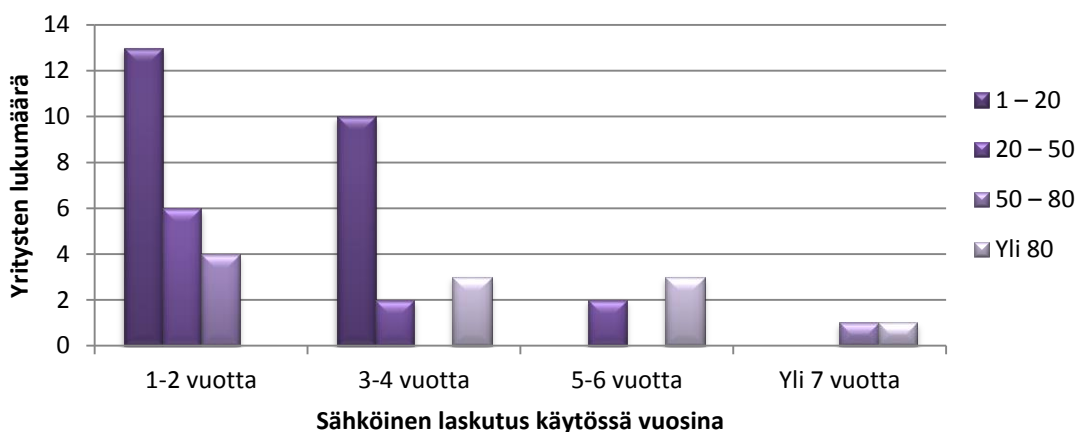
Taulukko 6. Vertailu henkilöstömäärän ja sähköisen laskun käytöstä.

Henkilöstön määrä	myynti- sekä ostolaskuissa	myyntilaskuissa	ostolaskuissa	ei käytössä
1 – 20	16	5	2	11
20 – 50	8	1	1	1
50 – 80	3	0	2	0
Yli 80	6	0	1	0
<b>Kaikki yhteensä</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

Toiseen vertailuun valittiin aiheiksi henkilöstön määrän ja verrattiin sitä siihen kuinka kauan yrityksessä on ollut käytössä sähköinen laskutus (Kuvio 7).

Kuviosta 7 huomaa selkeästi, että kyselyyn vastanneilla yrityksillä on ollut sähköinen laskutus pääosin vasta käytössä muutaman vuoden. Kuviosta huomaa selkeästi että pienet alle 20 henkilön yritykset ovat siirtyneet käyttämään sähköistä laskutusta huomattavasti myöhemmin kuin isot yli 50 henkilön yritykset. Suurin osa isoista yrityksistä on käyttänyt palveluita jo yli 4 vuotta.

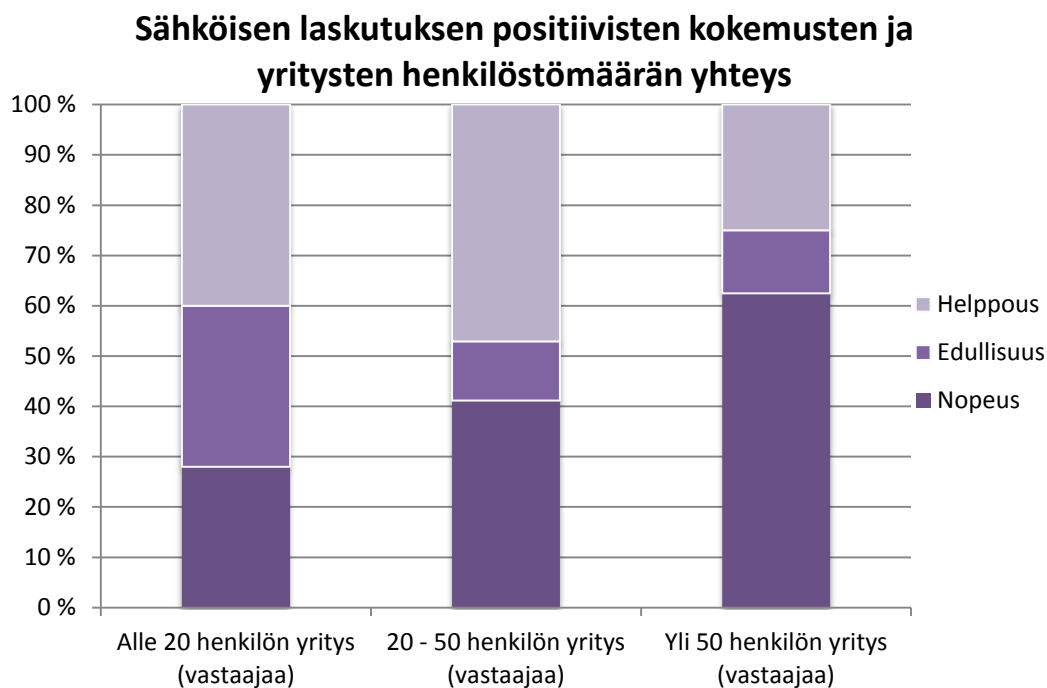
### Sähköisen laskutuksen ja henkilöstön määrän suhtautuminen toisiinsa



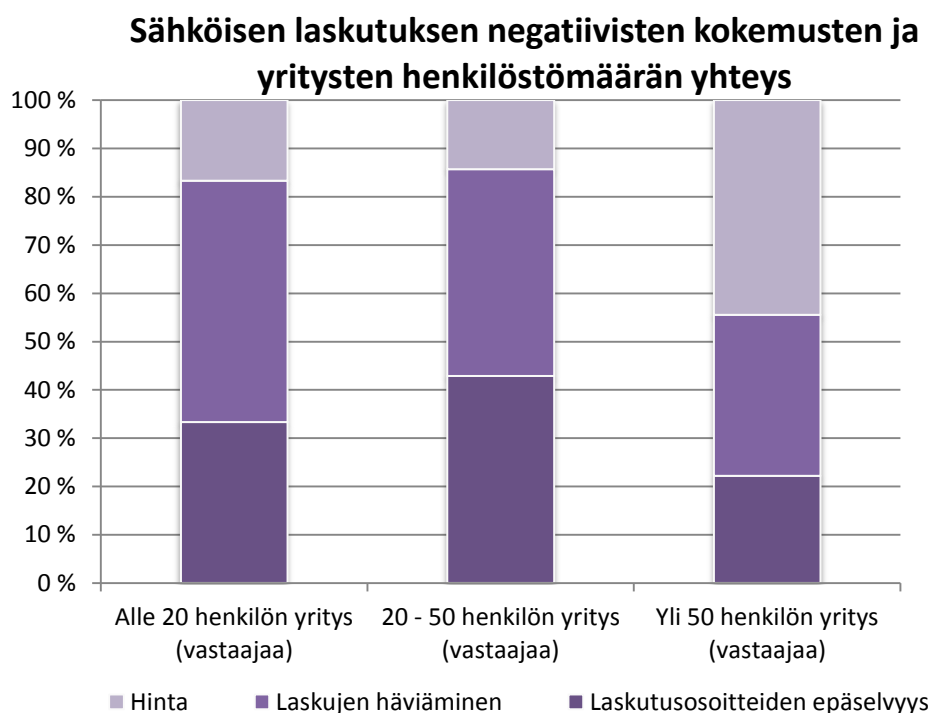
Kuvio 7. Sähköisen laskutuksen käyttöaika verrattuna henkilöstömäärään.

Tutkitaan vielä positiivisten ja negatiivisten kokemusten sekä yrityksen henkilöstömäärän yhteyttä toisiinsa. Kuvioissa 8 ja 9 on esitetty prosentteina kunkin yrityskokoluokan sähköisen laskutuksen tärkeimmät kokemukset erikseen positiivisina ja negatiivisina kuvaajina. Kuviot antavat hyvän vertailukuvan erikokoisten yritysten hyvistä ja huonoista kokemuksista liittyen sähköiseen laskutukseen ja siitä kuinka yrityksen kokoluokka vaikuttaa kokemukseen sähköisestä laskutuksesta. Kuvioista huomaa selkeästi, miten yrityksen koko vaikuttaa huomiota kiinnittäviin asioihin.

Kuviossa 8 huoma, että isoilla yli 50 henkilön yrityksillä tärkeimpänä positiivisena kokemuksena sähköisessä laskutuksessa pidetään nopeutta ja helppoutta. Pienillä yrityksillä tärkeimpänä asiana sähköisessä laskutuksessa pidetään siitä saatavaa rahan säästöä. Suurilla yrityksillä suurimpana negatiivisena kokemuksena sähköisessä laskutuksessa nähdään sen kallis hinta. Suurilla yrityksillä tulee paljon laskuja ja nykypäivän sähköisen laskutuksen hinnoittelu perustuu saapuneiden ja lähetettyjen laskujen määrään, jolloin kulut ovat suuret. Nämä kulut ovat selvästi pienemmät kuin perinteisen paperisen laskutuksen kustannukset eli sähköisessä laskutuksessa tulee huomattavia säästöjä. Pienillä yrityksillä suurimpana ongelmana sähköisessä laskutuksessa nähdään laskujen häviäminen. Tämä johtuu siitä, että monet pienet yritykset ”elävät kädestä suuhun menetelmällä” eli laskutuksen täytyy toimia.



Kuvio 8. Positiivisten kokemusten ja henkilöstömäärän yhteys.



Kuvio 9. Negatiivisten kokemusten ja henkilöstömäärän yhteys.

### 3.5 Sähköisen laskutuksen vaikutukset osto- ja myyntitoimintoihin

Suurin osa kyselyyn vastanneiden yritysten vastaajista oli sitä mieltä, että sähköinen laskutus on helpottanut yrityksen osto- ja myyntitoimintoja. Moni yritys myös painotti, että laskujen liikkuvuus on nopeutunut ja laskut tulevat

perille yritykseen eivätkä jää lojumaan postin lajittelukeskuksiin. Esimerkiksi aivan Pohjois-Lapissa laskujen saatavuus on nopeutunut huomattavasti. Paperien pyörittely on vähentynyt monessa vastaajien yrityksissä. Yritykset myös olivat tyytyväisiä kun laskun käsittely vaiheet vähenevät ja laskut tulevat maksettavaksi juuri niillä tiedoilla kuin laskun lähettäjä on laskuun syöttänyt, jolloin virhemahdollisuus pienenee huomattavasti.

Laskujen tullessa suoraan selainpohjaiselle ohjelmalle, laskun tarkastajat pystyvät tarkistamaan laskut muuallakin kuin toimistolla, jolloin laskujen maksut kulkevat nopeampaa eivätkä laskut jää seisomaan odottamaan yhtä tarkastusvaihetta. Laskujen tullessa suoraan ohjelmaan, reskontrat pysyvät koajan ajan tasalla, eivätkä laskut pyöri jonkun työntekijän työpöydällä odottamassa koneelle kirjaamista. Osa yrityksistä nostaa esille, kuinka helppo on valita ohjelmasta ne laskut jotka lähtevät ostoreskontrasta maksuun. Tällöin ohjelmasta on helppo seurata, mitkä laskut ovat vielä maksamatta, kun reskontrat ovat ajan tasalla, jolloin unohduksia ei synny niin helposti kuin paperilaskujen kanssa.

Kahdeksan vastanneista yrityksistä oli sitä mieltä, että sähköinen laskutus ei ole helpottanut yritysten osto ja myyntitoimintoja, sillä järjestelmää ei ole vielä optimoitu yrityksen tarpeiden mukaisesti ja kaikki yhteistyökumppanit eivät vielä käytä sähköistä laskutusta. Esille tuli myös se huomio, jos myyntilasku ei jostain syystä lähde liikkeelle tai mene perille vastaanottajalleen, niin virheen etsintään ja korjaamiseen kuluu suunnattomasti aikaa. Moni yrityksistä kokee huonona puolena myös sen, että osa laskujen vastaanottajista ei vielä pysty ottamaan vastaan sähköisiä laskuja, jolloin ne joudutaan postittamaan erikseen paperilla.

### **3.6 Parannusehdotuksia sähköisen laskutuksen toimivuuteen**

Yritykset toivovat, että palveluita saataisiin parannettua, jos vain kaikki yritykset siirtyisivät käyttämään sähköistä laskusta. Näin päästäisiin eroon kokonaan eroon paperisista laskuista ja toimistojen paperimäärät pienentyisivät huomattavasti. Pienet yritykset pitäisi saada palvelun piiriin esimerkiksi jollain edullisella välityspalvelulla, jota pankit tai tilitoimistot voisivat markkinoida asiakkailleensa.

Yleisesti toivottiin myös selkeyttä verkkolaskutusosoitteisiin ja Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry:n sivujen ajan tasalla pitämistä, jotta verkkolaskutusosoitteet löytyisivät paremmin. Kaikkien yrityksiä pitäisi muistaa ilmoittaa selkeästi esimerkiksi nettisivuillansa tai tuotteita tilatessaan, että vastaanottavat verkkolaskuja ja laskutusosoitteet pitäisi olla selkeästi näkyvillä. Myös vakituksille asiakkaille on hyvä ilmoittaa sähköiseen laskuun siirtymisestä, jotta asiakkaat osaisivat suoraan lähettää sähköisiä laskuja.

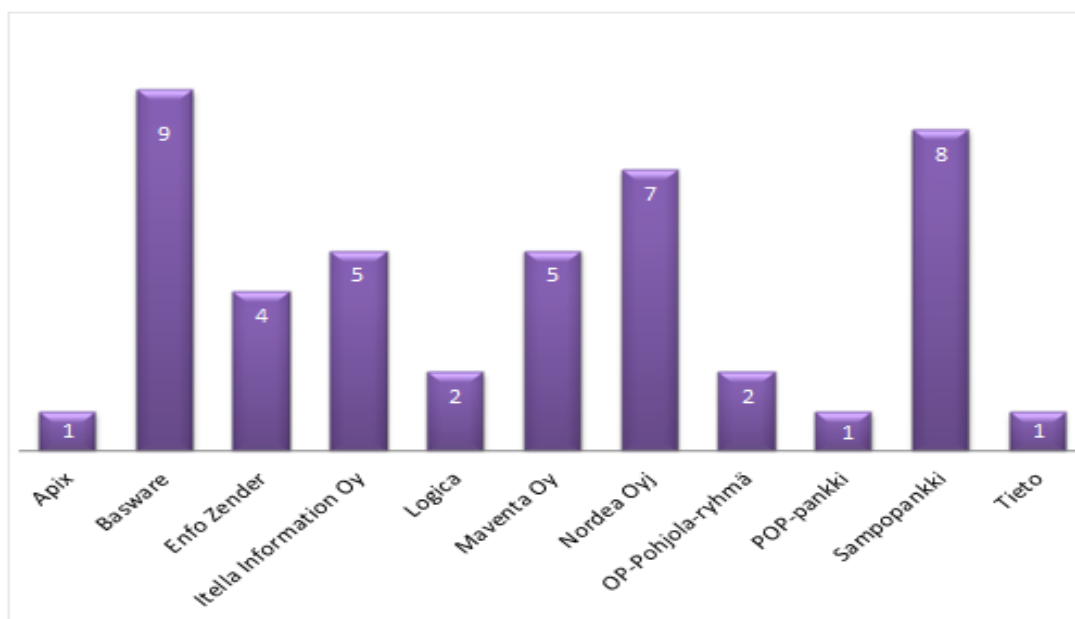
Ohjelmisto parannuksia tuli tässä kohdassa paljon. Usea toivoi, että voisi saada kuittauksen laskun saapuessa perille vastaanottajalle. Laskuihin pitäisi saada helpommin liitettyä litteitä, eikä monen vaiheen kautta niin kuin tällä hetkellä tehdään. Yritykset toivoivat, että laskusta voidaan poistaa kaikki rivit yhdellä napin painalluksella, kun nykyisessä versiossa pitää poistaa rivit yksitellen, joka on hidastava ja hankaloittava tekijä. Lisäksi toiveita on esitetty myös hakuperusteiden suhteen esimerkiksi hakemalla laskua laskun numeron eikä laskun summan perusteella. Yritykset haluavat myös että ohjelmia voisi muokata paremmin omia tarpeita vastaavaksi. Useampi yritys toivoi myös sähköisten laskujen lähettämistä ulkomaille. Nykyään tämä ei taida vielä olla mahdollista, mutta toivottavasti tulevaisuudessa se olisi mahdollista.

Vastauksissa ei ollut huomattavia eroja yrityksen kokoon nähden, vaan kaiken kokoisilla yrityksillä oli samankaltaisia kehittämissuhteita.

### **3.7 Palveluntarjoajien käyttövertailu ja vaikuttavat tekijät**

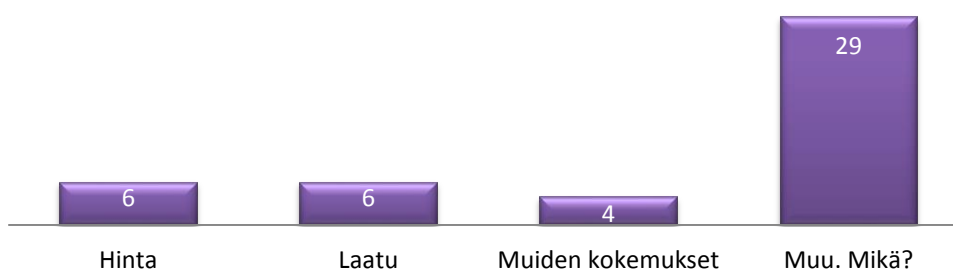
Suomessa on käytössä monia sähköisen laskutuksen palveluja tarjoavia yrityksiä. Pankkien lisäksi on monia muita jotka tarjoavat välitys, tulostus ja skannaus palveluita. Kyselyyn vastanneet yritykset ovat jakautuneet käyttämään 11 eri välittäjän palveluita, kuten kuviosta 10 käy esille.

Suurimman suosion palveluntarjoajista vastanneiden kesken sai Basware:n kautta välittäminen. Toiseksi eniten oli Sampopankin asiakkaita ja kolmanneksi eniten Nordean Oyj:n asiakkaita. Kuten kuviosta 7 huomaa suurin osa palveluntarjoajista on pankkien kautta toimivia välityspalveluita, jolloin palveluntarjoajan valintaan on voinut vaikuttaa jo aiemmat asiakassuhteet pankin kanssa. Palvelun tarjoajan valinnalla ei ollut suoria yhteyksiä yritysten kokoluokkaan.



Kuvio 10 Sähköisen laskutuksen palveluntarjoajia.

Kyselyssä kysyttiin mm. mitkä tekijät vaikuttivat eniten palveluntarjoajan valintaan. Kysymyksen tulokset ovat esitettynä kuviossa 11. Suurin osa vastauksista eli 29 vastaajaa vastasi kohdan muu. Mikä? Yleisempänä vastauksena tähän kohtaan tuli joko tilitoimiston tai yrityksen käyttämän pankin kautta. Myös ketjuun kuuluvilla yrityksillä ketjun päätös on vaikuttanut palveluntarjoajan valintaan. Myös hinta ja laatu ovat vaikuttaneet palveluntarjoajan valitsemiseen. Avoimissa vastauksissa myös oli että kummatkin hinta ja laatu ovat vaikuttaneet valintaan. Neljä vastaajista kertoi vaikuttavaksi tekijäksi muiden kokemusten vaikuttaneen valintaan. On hyvä vertailla monia erivaihtoehtoja ennen hankinnan tekemistä, sillä jokaisen eri palveluntarjoajan ohjelmistot ovat hiukan erilaisia, jotta löytyisi juuri se oikea yrityksen tarpeisiin nähden.



Kuvio 11. Palveluntarjoajan valitsemiseen vaikuttavat tekijät

Kyselyyn vastanneista yrityksistä 41 yritystä on tyytyväisiä palveluntarjoajan palveluihin ja vain neljä yritystä vastasi olevansa tyytymättömiä. Syitä miksi vastaajat eivät ole tyytyväisiä palveluntarjoajan palveluihin olivat:

- Laskuja jää jumiin palvelimelle ja syy ei ole selkeä, hintoja on korotettu sopimuksen teon jälkeen
- Liitteet ongelmallisia
- Kunhan ne alkavat toimia kunnolla ja kaikki alkavat käyttää e-laskua yhteisillä alustoilla.

### **3.8 Tuloksien vertailua aikaisempiin tutkimuksiin sähköisestä laskutuksesta**

Tässä osiossa tarkastellaan kahta sähköiseen laskutukseen liittyvää tutkimusta, jotka on tehty vuonna 2011 ja 2008. Näistä uudempi eli päävertailulähde on Anssi Rusin Basware Oyj:lle tekemä tutkimus ja vanhempi Risto Suomisen Suomen yrittäjille tekemä tutkimus vuodelta 2008. Molemmat tutkimukset käsittelevät sähköisen laskutuksen käyttöä, toimivuutta ja oman tutkimuksen ajankohdan aikaista tilannetta Suomessa.

Rusin 2011 tekemän tutkimuksen mukaan sähköisen verkkolaskutuksen läpimurto on tehty vuonna 2010, joka näkyy myös tässä tutkimuksessa. Moni tutkimukseen vastanneista yrityksistä on käyttänyt juuri muutaman vuoden sähköistä laskutusta. Kuten aikaisemmasta tutkimuksesta käy selville monet yritykset ovat vielä epätietoisia siitä, ketkä pystyvät ottamaan vastaan sähköisiä laskuja ja ketkä eivät pysty. Tämä ongelma tuli myös ilmi Rusin tutkimuksessa. Kuten vieläkin, monet yritykset harmittelevat palveluiden hintoja, joka oli myös vuonna 2011 yksi vaikuttavin tekijä, mikseivät monet yritykset olleet siirtyneet sähköiseen laskutukseen.

Rusin Basware Oyj:lle vuonna 2011 tekemään tutkimukseen verrattuna käsitykset sähköiseen laskutukseen eivät ole muuttuneet huomattavasti ainakaan koko Suomen mittakaavassa. Vuodesta 2008 lähtien sähköisen laskujen lähettäjien määrä ylsi jopa 15 %:n tutkimuksessa mukana olleista yrityksistä. Tämän jälkeen trendi on ollut Rusin tutkimuksen mukaan pääsääntöisesti nouseva. Verrattaessa näitä tuloksia tämän tutkimuksen yritysten sähköisen laskutuksen aloittamisen ajankohtaan ovat tulokset samansuuntaisia. Tämän

tutkimuksen kyselyn mukaan suurin osa yrityksistä oli ollut sähköisen laskutuksen parissa vasta 1 – 4, joka johdattelee Rusin vuonna 2011 tekemää tutkimusta.

Risto Suomisen (2008) Suomen Yrittäjille tekemä tutkimus käsittelee sähköisen laskun käyttöä ja näkymiä suomalaisissa pk-yrityksissä. Tutkimukseen osallistujat olivat Suomen yrittäjien jäseniä. Tutkimuksen mukaan vuonna 2008 sähköisen laskutuksen tilanne oli Suomisen teettämän kyselyn mukaan seuraava: noin 20 % yrityksistä lähetti sähköisiä laskuja asiakkaille ja noin 30 % suunnitteli aloittavan sähköisen laskutuksen. Sähköinen laskutusaste oli siis noin kaksinkertaistunut vuodesta 2005, jolloin oli tehty aiempi vastaava tutkimus.

Tutkimuksen mukaan sähköisen laskutuksen positiivisina kokemuksina nähtiin mm. kustannusten väheneminen, nopeampi laskujen maksaminen, asiakkaiden vaatimuksiin vastaaminen sekä tuottavuuden parantaminen. Toisaalta vajaa 20 prosenttia kyseisen tutkimuksen yrittäjien vastaajista näki, ettei sähköinen laskutus tuo mitään etuja. Suurimpina negatiivisina tekijöinä nähtiin asiakkaiden järjestelmien yhteensopivuusongelmat sekä asiakkaiden negatiivinen suhtautuminen uuteen laskutustapaan. Vuonna 2008 nähtiin myös ongelmana sähköisen laskun yhteensopivuus kirjanpito-ohjelmien kanssa. (Suominen 2008.)

Verrattaessa Suomisen tuloksia tämän tutkimuksen tuloksiin ovat kokemukset pysyneet lähes samoina, mutta laskutusasteessa on tapahtunut muutos. Taulukon 6 mukaan jopa 80 % tämän tutkimuksen yrityksistä käyttää myynti ja/ tai ostolaskuissa. Epävarmuutta vertailuun antaa yritysten määrä, sijainti ja tulosten analysointi, mutta johtopäätöksenä voidaan pitää sähköisen laskutuksen lisääntymistä. Kokemukset sähköisestä laskutuksesta ovat vuosien välillä pääosin pysyneet samana verrattaessa Suomisen ja tämän tutkimuksen tuloksia. Kokemuseroina esiin tulivat Suomisen tutkimuksessa ”asiakkaiden vaatimuksiin vastaaminen” ja tässä tutkimuksessa sähköisen laskutuksen epävarmuus.

#### 4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia sähköisen laskutuksen käyttökokemuksia lappilaisissa yrityksissä. Monesti ajatellaan, että sähköinen laskutus tuo vain enemmän työtä yritykselle. Totuus on, että sähköinen osto- ja myyntilaskutus helpottaa ja nopeuttaa yrityksen laskutus prosesseja, sillä myyntilaskujen lähetyksestä poistuu kokonaan laskujen postitusvaihe. Tämä tuo ajan ja kustannusten säästöä mm. postituskulujen vähenemisenä.

Ostolaskutuksessa säästetään aikaa huomattavasti kun laskut tulevat suoraan palveluntarjoajan kautta sähköiseen ohjelmaan, josta tarkistetaan laskun tiedot ja lisätään vain tiliöinti merkinnät. Useasti toistuviin laskuihin voidaan suoraan laittaa vakioasetuksiin oletus tiliöinti, jolloin laskun tarkastajan ei tarvitse tehdä samaa tiliointia joka kerta. Tällaisia useasti toistuvia laskuja on esimerkiksi sähkö- ja kiinteistöjen vuokra- tai vastikelaskut. Laskujen tullessa suoraan sähköiseen ohjelmistoon, niin ne pystytään sieltä suoraan viemään yrityksen pääkirjanpitoon, jolloin erillistä kirjausta ei tarvitse tehdä kirjanpidon puolelle. Monilla sähköisten laskujen palveluntarjoajilla on myös tarjolla sähköinen arkistointi sähköisille laskuille, jolloin laskuja ei tarvitse tulostaa ollenkaan paperiseen muotoon vaan ne säilyvät tietokoneella ja verkossa tarvittavan arkistointiajan. Tällöin arkistosta on helppo etsiä juuri sitä laskua, mitä tarvitsee, koska laskua ei tarvitse lähteä etsimään erikseen arkistosta.

Sähköinen laskutus tuo siis kokonaisuudessaan yritykselle huomattavia aikoja ja raha säästöjä, käytettäessä sähköistä laskutusjärjestelmää verrattaessa ”vanhanaikaiseen” paperiseen laskutukseen. Alkuinvestoinnit sähköiseen laskutukseen ovat suuria, mutta työvaiheiden kuten laskun lähetyskustannusten poisjäänti säästää yritykselle rahaa.

Tutkimuksessa käy selvästi esille, kuinka sähköisen laskutuksen käyttö on helpottanut yrityksen osto- ja myyntitoimintoja, sillä suurin osa kyselyyn vastanneista yrityksistä oli tyytyväisiä sähköisyyden tuomiin positiivisiin asioihin. Monet yritykset nostivat positiivisina asioina ajan ja rahan säästön, jolloin yrityksellä jää turhia laskutuksen vaiheita pois ja maksettavat ostolaskut menevät suoraan ohjelmaan eivätkä mene hukkaan työntekijöiden työpöydil-

le. Rahaa säästyy huomattavasti, kun myyntilaskutuksessa jää kokonaan yksi vaihe pois, kun laskuja ei tarvitse enää tulostaa ja postittaa vaan laskut välittyvät suoraan asiakkaille sähköisesti.

Tutkimukseen vastanneet yritykset nostivat sähköisen arkistoinnin todella positiiviseksi asiaksi, sillä ei tarvitse enää tehdä erillistä laskujen tulostusta eikä arkistointia, kun laskut voidaan arkistoida suoraan palveluntarjoajan kautta palvelimelle tai yrityksen itse määräämään paikkaan. Toisaalta tutkimukseen vastanneilla yrityksillä oli myös negatiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta. Monet yritykset nostivat palvelun hinnan yhdeksi negatiiviseksi tekijäksi, sillä monet palvelut ovat kalliita varsinkin pienille yrityksille. Jokaisesta sähköisesti lähettävästä laskusta joudutaan maksamaan erillinen maksu, mutta kuitenkin tämä erillinen maksu on huomattavasti pienempi kuin paperisen laskun postitusmaksu. Myös laskujen perille menoon vastaajat halusivat saavan varmuuden eli nykyään ei tiedetä onko lasku varmasti mennyt perille asiakkaalle, vai onko lasku hävinnyt bittiavaruuteen. Lisäksi myös asiakkaiden laskutusosoitteet tulisivat olla selvemmat, jotta pystyttäisiin paremmin lähettämään laskuja sähköisessä muodossa. Monet vastanneista yrityksistä nostavat esille tietoturvan puutteet eli he pelkäävät ovatko heidän tietonsa turvassa, kun toimitaan verkossa.

Tutkimukseen vastanneilla yrityksillä on käytössä yli kymmenen eri palveluntarjoajan sähköisen laskutuksen palveluita, joista suurimpina palveluntarjoajina esiin nousivat pankit. Palveluntarjoajan valintaan on huomattavasti vaikuttanut jo olemassa olevat sopimussuhteet, kuten oma kotipankki tai tilitoimiston käyttämät operaattorin palvelut. Valintaan vaikuttavat myös hinta, laatu ja muiden kokemukset palveluntarjoajaa valittaessa, kuten kuviosta 9 huomaa.

Positiivista on huomata, että yritykset keskustelevat keskenään eri palveluntarjoajien palveluista, jotta he löytäisivät heille parhaimman kokonaisuuden laajasta valikoimasta. Tutkimukseen vastanneilta yrityksiltä kysyttiin myös parannusehdotuksia koskien sähköisen laskutuksen toimivuutta. Yritykset toivoivat, että kaikki yritykset ottaisivat käyttöön sähköisen laskutuksen, jotta saataisiin paranneltua palveluiden laatua. Monet vastanneista halusivat myös parannella ohjelmistoa, jotta saataisiin selvyys heti, että onko lasku mennyt perille. Varsinkin pienillä yrityksillä rahat pitäisi tulla juuri silloin kun

laskuilla on eräpäivä, koska monet pienet yritykset elävät lähes kokonaan kädestä suuhun menetelmällä eli kun rahat tulevat tilille niin ne menevät suurimmaksi osaksi suoraan laskujen ja palkkojen maksamiseen. Tutkimuksen vastauksissa ei tullut huomattavia eroja yrityksen kokoon nähden. Huomioitavaa on, että muutamalla suurella yrityksellä on ollut sähköinen laskutus käytössä jo yli 7 vuotta.

Verrattaessa tekemääni tutkimusta muihin aiempiin vastaaviin tutkimuksiin, niin niistä tehtävien tulosten ja johtopäätösten välillä ei ole huomattavia eroja. Suurin ero verrattaessa vastaavia tutkimuksia on ollut sähköisen laskutuksen selvä yleistyminen. Positiiviset ja negatiiviset kokemukset sähköisestä laskutuksesta ovat pysyneet pääosin samoina.

Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska kyselyssä pystyi valitsemaan vain yhden vastausvaihtoehdon kysymystä kohden. Jokainen tutkimukseen osallistuja pysyi vastaamaan vain kerran kyselyyn.

Tulevavaisuudessa samasta aiheesta voisi tehdä samanlaisen tutkimuksen, jotta saataisiin selville, miten tilanteet ovat muuttuneet Lapin alueella. Toisen tulevaisuuden tutkimusaiheena on tehdä samoille vastaajille uudelleen kysely, jossa selvitettäisiin kyseisten yrityksen sen hetkisiä kokemuksia ja verrattaisiin niitä tämän tutkimuksen tuloksiin.

## LÄHTEET

- Basware Oyj 2013 Osto- ja matkalaskujen kierrätys sähköisesti. Osoitteessa:  
<http://www.basware.fi/ratkaisut/laskuautomaatio/osto-ja-matkalaskut-sahkoisesti> 3.5.2013.
- Finanssialan keskusliitto 2012. Finvoice-palvelun kuvaus. Osoitteessa:  
<http://www.fkl.fi/teemasivut/finvoice/finvoice-tuotekuvaus/Sivut/default.aspx> 15.11.2012.
- Itella Information Oy 2013a. Mikä on verkkolasku? Osoitteessa:  
<https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info> 1.5.2013.
- Itella Information Oy 2013b. OVT-tunnus. Osoitteessa:  
[https://sol.itella.net/ipost-astil/guide\\_ovt.html](https://sol.itella.net/ipost-astil/guide_ovt.html) 26.4.2013.
- Itella Information Oy 2013c. Verkkolaskutuksen hyödyt. Osoitteessa:  
<https://www.verkkolasku.info/b/ec/vlinfo/info?infopage=6>  
25.4.2013.
- Itella Oyj 2013. E-kirjeiden vastaanottaminen. Osoitteessa:  
<http://www.posti.fi/netposti/esittely/ukk-ekirje.html> 26.4.2013.
- Kurki, M. – Lahtinen, M. – Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön!. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Lahti, S. – Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa. Helsinki: WSOYpro.
- Nordea 2013a. E-lasku. Osoitteessa:  
<http://www.nordea.fi/yrietykset+ja+yhteis%C3%B6t/maksuliike/laskutus+ja+maksaminen/e-lasku/40457.html> 3.5.2013.
- Nordea 2013b. IBAN-tilinumero ja BIC-koodi. Osoitteessa:  
[http://www.nordea.fi/Yrietykset+ja+yhteis%C3%B6t/Maksuliike/Tilit+ja+tiliraportointi/IBAN-tilinumero+ja+BIC-koodi/953882.html?InkID=advice-block-featured\\_mita-ovat-iban-ja-bic\\_23-08-2012](http://www.nordea.fi/Yrietykset+ja+yhteis%C3%B6t/Maksuliike/Tilit+ja+tiliraportointi/IBAN-tilinumero+ja+BIC-koodi/953882.html?InkID=advice-block-featured_mita-ovat-iban-ja-bic_23-08-2012) 26.4.2013.
- Rusi, A. 2011. Sähköinen lasku Suomessa ja maailmalla Maksufoorumi 17.5.2011. Osoitteessa:  
[http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman\\_vakaus/km\\_yhteistyö/Documents/MF\\_01\\_Rusi\\_Anssi\\_Sahkoinen\\_lasku\\_Suomessa\\_ja\\_maailmalla\\_print.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusjarjestelman_vakaus/km_yhteistyö/Documents/MF_01_Rusi_Anssi_Sahkoinen_lasku_Suomessa_ja_maailmalla_print.pdf) 30.4.2013. Basware Oyj.
- Suominen. R. 2008. Sähköisen kaskun käyttö Pk-yrityksissä. Osoitteessa:  
<http://www.yrittajat.fi/File/2d62d78e-c802-4755-a1c0-a82dbb791c39/Verkkolasku.pdf> 16.4.2008
- Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2013. Verkkolaskusta. Osoitteessa:  
<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku> 8.4.2013.

Tilastokeskus 2013. Sähköpostilasku. Osoitteessa:

<http://www.stat.fi/meta/kas/sahkopostilasku.html> 26.4.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Mikä on verkkolasku? Osoitteessa:

<http://www.yrityssuomi.fi/web/verkkolasku/mika-on-verkkolasku>  
26.04.2013.

## LIITTEET

### Liite1: Kyselyn kysymykset:

1. Henkilöstön määrä
  - 1 – 20 hlö
  - 20 – 50 hlö
  - 50 – 80 hlö
  - yli 80 hlö
2. Onko yrityksessänne käytössä sähköinen laskutus? Jos on niin osto- vai myyntilaskuissa vai kummassakin?
  - On myyntilaskuissa sekä ostolaskuissa
  - On myyntilaskuissa
  - On ostolaskuissa
  - Ei ole käytössä
3. Kuinka kauan teillä on ollut käytössä sähköisen laskutus?
  - 1 – 2 vuotta
  - 3 – 4 vuotta
  - 5 – 7 vuotta
  - Yli 7 vuotta
4. Mitkä ovat teidän mielestänne positiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta?
5. Mitkä ovat teidän mielestä negatiivisia kokemuksia sähköisestä laskutuksesta?
6. Minkä palveluntarjoajan kautta teillä välitetään sähköiset laskut?
  - Aktia
  - Apix
  - Basware
  - Enfo Zender
  - Handelsbanken
  - Itella Information Oy
  - Liaison
  - Logica
  - Maventa Oy
  - Nordea Oyj

- Notebeat Oy
  - OP-Pohjola-ryhmä
  - Pagero
  - POP-pankki
  - Sampopankki
  - Stralfors
  - Tapiola
  - Sonera
  - Tieto
  - Tradeshift
  - Yap
7. Mikä oli vaikuttavin tekijä palvelun tarjoajaa valitsemisessä?
- Hinta
  - Laatu
  - Muiden kokemukset
  - Muu. Mikä?
8. Onko sähköinen laskutus helpottanut teidän osto ja myynti toimintoja?
- Kyllä. Miten?
  - Ei. Miksi ei?
9. Oletteko tyytyväisiä palveluntarjoajan palveluihin?
- Kyllä
  - Ei. Miksi ei?
10. Millaisia parannus ehdotuksia teillä olisi sähköisen laskutuksen toimivuuteen?
11. Miksi ette ole siirtynyt sähköiseen laskutukseen? (Kysymykseen vastataan ainoastaan jos vastasi kysymykseen 2. Ei ole käytössä)