

Sähköisen ostolaskuprosessin tehostaminen Dieta Oy:ssä

Jenni Passoja

Opinnäytetyö

Liiketalouden koulutusohjelma

12.2.2014



Liiketalouden koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Jenni Passoja</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi HELI10SVA3</p>
<p>Raportin nimi Sähköisen ostolaskuprosessin tehostaminen Dieta Oy:ssä</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 48+ 6</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Timo Pöysti</p>	
<p>Opinnäyte on toteutettu toimeksiantona Dieta Oy:lle. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten yrityksen sähköistä ostolaskuprosessia voidaan tehostaa. Tutkimuksessa kartoitettiin sähköisen ostolaskujen käsittelyn ongelmakohtat vertailemalla sitä paperiseen ostolaskuprosessiin. Ongelmakohtien löydyttyä annettiin kehittämissuhteita sähköisen ostolaskuprosessin automatisoinnin mahdollistamiseksi. Tutkimus on rajattu käsittelemään Festumin käyttäjien kokemuksia ohjelman toimivuudesta.</p> <p>Tutkimus tehtiin käyttäen kvalitatiivista menetelmää. Ostolaskuprosessin tehostumista sähköiseen ostolaskujen käsittelyyn siirtymisen jälkeen ja siinä esiintyviä ongelmakohtia selvitettiin kahden teemahaastattelun ja Webropol-kyselyn avulla. Teemahaastattelut ja Webropol-kysely toteutettiin marraskuussa 2013.</p> <p>Tutkimuksen perusteella ostolaskuprosessi on tehostunut yrityksessä, mutta siinä on vielä paljon kehitettävää. Tärkeimpänä kehityskohtena on saada ostotilausnumero laskuille, jotta Festum pystyy täsmäyttämään laskut ostotilaukselle. Sähköisen ostolaskujen käsittelyn parantamiseksi Festumin ja Lemonsoftin välistä tiedonsiirtoa tulee kehittää, jotta tieto siirtyy samanlaisena ohjelmasta toiseen. Skannauspalvelussa tapahtuvat virheet heikentävät sähköistä ostolaskuprosessia, koska puuttuvat laskun tiedot joudutaan lisäämään Festumiin manuaalisesti.</p> <p>Sähköisen ostolaskujen käsittelyn yleistyminen yrityksissä tehostaa sähköistä ostolaskuprosessia. Verkkolaskujen lähettäminen vähentää skannauspalvelussa esiintyviä virheitä. Mitä enemmän yritykset sähköistävät taloushallintoaan, sitä tehokkaampaa sähköinen ostolaskujen käsittely on.</p>	
<p>Asiasanat Sähköinen taloushallinto, ostolaskuprosessi, ostolasku, automatisointi</p>	

Degree programme in Business

<p>Authors Jenni Passoja</p>	<p>Group or year of entry HELI10SVA3</p>
<p>The title of thesis Improving the electronic purchase invoice process at Dieta Ltd.</p>	<p>Number of report pages and attachment pages 48+ 6</p>
<p>Advisor(s) Timo Pöysti</p>	
<p>The study was made as an assignment for Dieta Ltd. The objective of the thesis was to clarify how Dieta Ltd's electronic invoice process can be made more efficient. The survey charts the electronic invoice process problem areas by comparing it to the paper invoice process. When the problem areas have been found, the proposals for development of the electronic invoice process are given to make the automation possible. The thesis is limited to Festum users' perspective on the program's effectiveness.</p> <p>The study was carried out by using qualitative methods. Two theme interviews and a Webropol-survey were conducted to study the purchase invoice process efficiency after the transition to electronic process and occurring problems of the program. The theme interviews and the Webropol-survey were carried out in November 2013.</p> <p>Based on the research process of the purchase invoice, the electronic invoice process has become more efficient, but there is still a lot of room for improvement. The most important development target is to get a purchase order number added to the invoices. The data transfer between Festum and Lemonsoft needs to be developed in order to increase the reliability of the automation. Scanning errors in the Service weaken the e-invoice process, when the missing invoice information has to be added by hand.</p> <p>When the electronic invoice process becomes more popular, it will enhance the process. Errors in the Scanning Service will reduce when companies send more e-invoices. The more companies start using electronic accounting, the more efficient the electronic invoice process will be.</p>	
<p>Key words electronic purchase invoice, invoice process, electronic accounting</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset	2
1.2	Aiemmat tutkimukset.....	2
2	Sähköisen taloushallinnon kehitys	5
2.1	Ostolaskuprosessia koskeva lainsäädäntö	5
2.2	Paperinen ostolaskuprosessi	6
2.3	Sähköisen taloushallinnon kehittyminen.....	8
2.4	Sähköinen ostolaskuprosessi.....	9
2.5	Paperisen ja sähköisen ostolaskuprosessin vertailu	10
2.6	Taloushallinto osana toiminnanohjausjärjestelmää.....	13
2.7	Taloushallinnon sovellukset.....	14
2.8	Tulevaisuuden ostoreskontra.....	16
3	Tutkimuksen toteutus.....	18
3.1	Tutkimusmenetelmä	18
3.2	Tutkimuksen toteutus yrityksessä	19
3.3	Toimeksiantajan esittely.....	19
3.4	Haastateltavien esittely.....	20
4	Sähköisen ostolaskuprosessin tehostaminen Dieta Oy:ssä.....	22
4.1	Sähköisen taloushallinnon ohjelmat kohdeyrityksessä	22
4.2	Prosessin tehostuminen Festumin käyttöönoton jälkeen	24
4.3	Ongelmakohdat	26
4.4	Kehittämiskohteet automatisoinnin mahdollistamiseksi.....	31
5	Pohdinta	34
5.1	Tutkimustulokset.....	34
5.2	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	41
5.3	Jatkotutkimukset.....	42
5.4	Oman oppimisen arviointi	43
	Lähteet.....	44
	Liitteet.....	49

1 Johdanto

Verkkolaskutukseen siirtyminen on ajankohtaista kaikilla yrityksillä. Verkkolaskutuksesta saatavat kustannussäästöt saavat yrityksiä vaihtamaan paperisesta ostolaskuprosessista sähköiseen. Sähköisen ostolaskuprosessin käyttöönottoa pidetään kuitenkin suurena investointina, joten valtaosa pienistä yrityksistä ei ole vielä siirtynyt sähköiseen ostolaskujen käsittelyyn. Suuret yritykset, kunnat ja valtio ovat sähköistäneet taloushallintonsa ja näin asettaneet paineen pienille ja keskisuurille yrityksille siirtyä lähettämään verkkolaskuja. Investoinnit taloushallinnon ohjelmistoihin koetaan suurina, koska taloushallinto ei tuota yritykselle tuottoa. Kustannussäästöt näkyvät sähköisestä ostolaskuprosessista vasta sen jälkeen, kun se toimii automaattisesti ja ostoreskontranhoitaja voi keskittyä työtehtävissään enemmän yrityksen toimintaa tukeviin toimintoihin.

Ostolaskuprosessin automatisointi on monen yrityksen tavoitteena. Mitä enemmän verkkolaskuja lähetetään, sitä nopeammin ostolaskujen käsittely automatisoituu. Sähköinen ostolaskuprosessi vaatii eri ohjelmien välisen tiedonsiirron sujuvuutta, joten toiminnanohjausjärjestelmien ja taloushallinnon sovellusten räätälöiminen vastaamaan yritysten tarpeita on tärkeää. Yrityksen taloushallinnon toiminnan tehokkuus parantuu, kun manuaalisia työvaiheita saadaan karsittua ostoreskontrasta.

Opinnäytetyössä käsitellään Dieta Oy:n sähköisen ostolaskuprosessin tehostamista. Dieta Oy on erikoistunut ammattikeittiölaitteiden ja –tarvikkeiden myyntiin. Yritys on alallaan Suomen toiseksi suurin ja sillä on kattavin tuotevalikoima Suomessa. Yritys on siirtynyt ostolaskujen sähköiseen käsittelyyn maaliskuussa 2013 saadakseen kustannussäästöjä sekä tehostaakseen ostoreskontran toimintaa. Opinnäytetyön tekijän kiinnostus sähköiseen ostolaskuprosessiin heräsi työskennellessä Dieta Oy:n taloushallinnossa.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten sähköistä ostolaskuprosessia voidaan tehostaa. Sähköisen ostolaskuprosessin tehostamista on tutkittu vertailemalla sähköistä ostolaskuprosessia paperiseen ostolaskuprosessiin ja etsimällä sähköisen ostolaskuprosessin ongelmakohtia. Näiden perusteella on löydetty kehittämiskohteita, jotka auttavat sähköisen ostolaskuprosessin automatisointia.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Dieta Oy:n sähköisen ostolaskuprosessin toimintaa. Pääkysymys on: **Miten sähköistä ostolaskuprosessia voidaan tehostaa Dieta Oy:ssä?** Pääkysymykseen haetaan vastausta seuraavilla alakysymyksillä:

1. Miten ostolaskuprosessi on tehostunut Festumin käyttöönoton jälkeen?
2. Mitkä vaiheet sähköisessä ostolaskuprosessissa tuottavat ongelmia?
3. Millä keinoilla parannetaan ohjelman automaattista toimintaa?

Tutkimuksessa selvitetään sähköisen ostolaskuprosessin toimivuutta ja siinä esiintyviä ongelmakohtia. Sähköinen ostolaskujen käsittely on ollut yrityksellä käytössä alle vuoden, joten tutkimus on rajattu koskemaan Festumin käyttäjien näkökulmaa ohjelman toimivuudesta. Kohdeyritys valittiin, koska yrityksessä on vasta siirrytty käsittelemään ostolaskuja sähköisesti. Ohjelmasta ei ole vielä saatu kaikkia tehoja irti, joten on tärkeää selvittää, miten ostolaskujen käsittelyä voidaan tehostaa. Tutkimuksessa keskitytään pelkästään ostolaskuihin, joten muut taloushallinnon prosessit on jätetty tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

1.2 Aiemmat tutkimukset

Sähköistä ostolaskuprosessia on tutkittu laajasti koko 2000-luku. Aiemmat tutkimukset ovat käsitelleet laajasti sähköiseen ostolaskujen käsittelyyn siirtymistä ja taloushallinnon sähköistymistä. Tutkimuksessani tutkitaan, miten sähköistä ostolaskuprosessia voidaan tehostaa. Kohdeyritykselläni on käytössään Festum -sovellus ostolaskujen sähköisessä käsittelyssä. Tutkimukseni on ensimmäinen, jossa tutkitaan kyseisen ohjelman toimivuutta ja kehittämiskohteita. Sähköinen taloushallinto ja sen prosessit ovat ajankohtainen aihe, koska yritykset ovat vasta nyt alkaneet siirtyä käyttämään sähköistä taloushallintoa.

Aino Simoska on tehnyt vuonna 2012 opinnäytetyön Kemi-Tornion ammattikorkeakoululle aiheesta ”Paperisesta sähköiseen ostolaskujärjestelmään -Kokemuksia ensimmäiseltä puolivuotiskaudelta”. Simoska tutki, miten Simon kunnan sähköisen ostolaskujärjestelmän käyttöönotto oli onnistunut ja vertaili perinteisen ja sähköisen ostolas-

kuprosessin etuja ja haittoja. Työn tuloksina todettiin, että sähköinen ostolaskuprosessi nopeuttaa ja helpottaa laskujen seurantaan. Eri ohjelmien rajapintojen keskusteluyhteys ja tiedon siirtyminen niiden välillä oli Simoskan opinnäytteen tuloksien kehittämiskohde. Hanna Toivonen tutki vuonna 2013 HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään Kirkkonummen kunnan ostolaskuprosessin tehostamista. Opinnäytteesä tutkittiin, mitä hyötyjä saatiin sähköisen ostolaskuprosessin käyttöön ottamisesta ja siinä esiintyviä ongelmakohtia kunnan näkökulmasta. Työntekijät luottavat tekemiensä tiliöintien jälkitarkastamiseen ostoreskontrassa, jolloin kirjanpitoa laadittaessa kaikki tiliöinnit joudutaan tarkastamaan uudelleen. Tuloksista selvisi, että laskujen liitteet eivät ole automaattisesti laskun kanssa samassa paikassa ja skannauspalvelun laatu oli heikko. Kehittämisideana Toivonen ehdotti, ettei skannauspalvelusta tulisi ottaa vastaan epäselviä laskuja. Toinen kehittämisidea oli pyytää toimittajia liittämään tilausnumero laskulle, jolloin ostolaskuprosessi tehostuisi.

Laurea-ammattikorkeakoulun vuoden 2013 opinnäytetyössä ”Osto- ja matkalaskuprosessin kuvaus ja kehittäminen – Case: Visma Services Oy ja Yritys X Oy” Atte Lehtinen tutki Yritys X Oy:n osto- ja matkalaskuprosesseja ja niiden kehittämiskohteita. Yritys X Oy on ulkoistanut osto- ja matkalaskuprosessinsa Visma Services Oy:lle tehostukseen prosessia ja minimoidakseen kulujaan. Sähköisen ostolaskuprosessin ongelmakohtina tutkimuksen tuloksissa todettiin skannausvirheet, kuittien skannaus laskun liitteeksi ja yrityksen hyväksymiskierron rajoitukset. Kehittämiskohteina Lehtinen toteasi, että skannaukseen tulee lisätä tarkastusvaiheita ja laskun hyväksymisen voisi tehdä henkilö, joka on tuotteen tai palvelun tilannut. Kuittiskannauksia manuaalisesti Lehtinen piti tällä hetkellä tehokkaimpana menetelmänä.

Satu Aaltonen tutki HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään ”Helsingin kaupungin rakentamispalvelu Staran hallinnon ostolaskuprosessin kehittäminen” Staran hallinnon ostolaskuprosessin tehostamista vuonna 2013. Tutkimuksen tuloksissa todettiin ostolaskuprosessin ongelmiksi, että tieto ei siirry ohjelmasta toiseen samanlaisena ja laskujen liitteet saapuvat eri aikaan kuin lasku. Kehittämisideana Aaltonen ehdotti, että ohjelman tulee valita oletustiedot laskulle aina toimittajan takaa toiminnanohjausjärjestelmästä ja laskujen liitteiden pyytämistä toimittajilta tulee tehostaa. Ahti Viita tutki vuonna 2010 Tampereen ammattikorkeakoululle opinnäytetyössään ”Ostolasku-

prosessien vertailu – Paperisen ja sähköisen ostolaskutuksen erot Restel Oy:ssä” paperisen ja sähköisen ostolaskuprosessin eroja, ja sitä miten työntekijät kokevat sähköisen ostolaskuprosessin. Tuloksissa Viita totesi sähköisen ostolaskuprosessin parannusehdoksina, että tiliointi tulisi keskittää ostoreskontranhoitajalle ja toimittajilta tulisi pyytää laskuille merkintä Restel Oy:n käyttämästä toimittajanumerosta. Viita totesi, että tulevaisuudessa ostoreskontran työtehtävät tulevat muuttumaan, mutta kaikkia sähköisen ostolaskuprosessin toimintoja ei pystytä koskaan automatisoimaan.

2 Sähköisen taloushallinnon kehitys

Taloushallinnon tehtävänä on seurata ja kehittää yrityksen taloudellisia tapahtumia. Näiden tietojen avulla yritys pitää sidosryhmänsä ajan tasalla toiminnastaan ja taloudellisesta tilastaan. Taloushallinto koostuu kahdesta osa-alueesta: ulkoisesta ja sisäisestä laskentatoimesta. Ulkoinen laskentatoimi keskittyy raportoimaan yrityksen ulkopuolisille sidosryhmille, kun taas sisäinen laskentatoimi tukee yrityksen toimintaa taloudellisessa päätöksenteossa. Taloushallinto on yrityksen tukitoiminto, jonka avulla se on selvillä tuloistaan ja menoistaan. (Lahti, S. & Salminen, T. 2008, 14.) Raportissa keskitytään ostoreskontraan, joten muita taloushallinnon osa-alueita ei käsitellä laajemmin. Tässä luvussa käsitellään perinteistä ja sähköistä ostolaskuprosessia, niitä koskevaa lainsäädäntöä sekä ostolaskuprosessin kehitystä sähköiseksi.

2.1 Ostolaskuprosessia koskeva lainsäädäntö

Tietojärjestelmien käyttö kirjanpitoaineiston muodostamisessa ja tallentamisessa on mahdollista kirjanpitolain mukaisesti lukuun ottamatta 3 luvun 8 §:ssä mainittua tasekirjaa, joka tulee säilyttää paperisena tositteena. Tietojärjestelmiä käyttämällä kirjanpidossa halutaan tehostaa kirjanpitoa, nopeuttaa sen laatimista ja pienentää siitä aiheutuvia kustannuksia. Kirjanpidon luotettavuus ja oikeellisuuden kontrolloiminen paranevat automatisoidulla kirjanpidolla. (Kirjanpitolautakunta 2000, 3.)

Tosite on asiakirja, joka todentaa liiketapahtuman. Se on selväkielinen, kirjallinen tai sähköisessä muodossa oleva asiakirja, joka on päivätty, tositenumeroitu ja hyväksytty. Tosite on saatava vaadittaessa selväkieliseen kirjalliseen muotoon. (Valtiokonttori 2013.) Kirjanpitolain 2 luvun 5 § määrittelee tositteelle asetetut sisältö- ja muotovaatimukset. Kirjanpitomerkinän eli kirjauksen pohjana on päivätty ja numeroitu tosite. Liiketapahtuman kirjaukseen käytetyt tilit tulee merkitä tositteeseen, jos kirjanpidosta ei ilmene käytettyjä tilejä. Menotositteesta on nähtävä saatu tuotannontekijä. Tositteen tai sen liitteen tulee kertoa, milloin tuotannontekijä vastaanotetaan. Suoritettua maksua todentava tosite on oltava, jos vain mahdollista, maksun vastaanottajan tai maksun siirtäneen rahalaitoksen tai vastaavan luovuttama. Jos ulkopuolisen antamaa tositetta ei ole saatavilla kirjanpitomerkinän perusteeksi, tulee kirjanpitovelvollisen itse vahvistaa se

laatimalla asianmukaisesti varmennettu tosite liiketapahtumasta. Oikaisu- ja siirtokirjaukseen liittyvä tosite on vahvistettava asianmukaisesti. (Kirjanpitolaki (30.12.1997/1336) 2 luku 5 §.)

Edellä mainitut vaatimukset tositteen sisällöstä ja muodosta koskevat myös laskua. Lasku on paperinen tai sähköinen tosite tai ilmoitus, joka toteuttaa arvonlisäverolain asettamat vaatimukset. Arvonlisäverolaki määrittelee laskuksi myös muut laskuna toimivat tositteet. Kaikki tositteet ja ilmoitukset, jotka muuttavat tai viittaavat alkuperäiseen laskuun, lasketaan laskuiksi. (Verohallinto 2004.)

Tositemateriaalin sijaitessa kokonaisuudessa koneellisella tietovälineellä laaditaan kirjanpito sen perusteella. Kirjanpitoaineisto tulee tässä tapauksessa säilyttää kahdella eri tietovälineellä ja niiden oikeellisuus on tarkistettava tasaisin väliajoin. Toimintavarmuus on tarkistettava tietovälinettä valitessa ja toinen tietovälineistä saa olla varmistusmenetelyssä erikseen tehtävä varmenne. (Kirjanpitolautakunta 2000, 24.)

Tilikauden tositteita tulee säilyttää vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisen jälkeen. Tositteiden ja kirjanpitomerkintöjen välinen yhteys tulee olla ymmärrettävissä ilman vaikeuksia, joten tositteiden tulee olla kirjausjärjestyksissä tai muutoin selkeästi arkistoitu. (Kirjanpitolaki (30.12.1997/1336) 2 luku 10 §.)

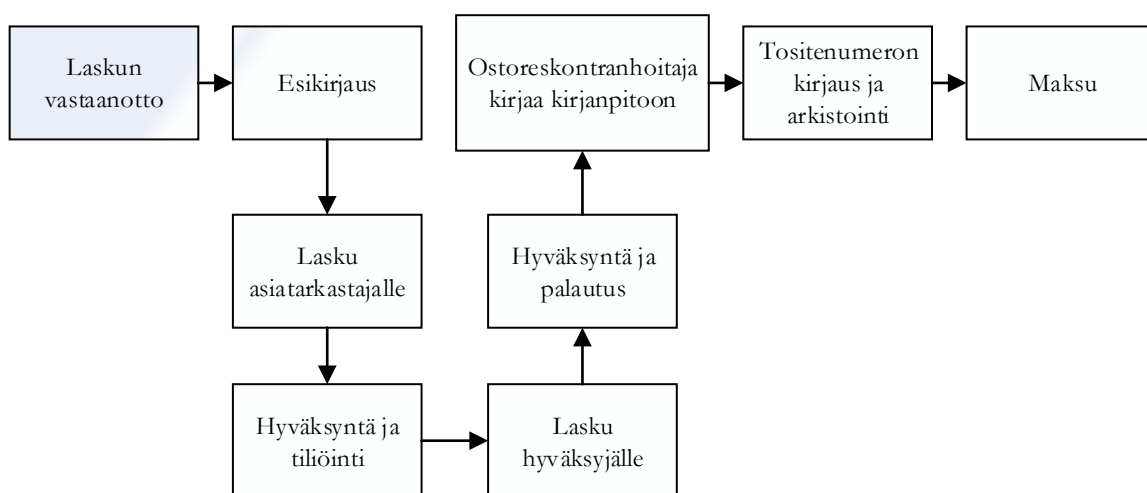
2.2 Paperinen ostolaskuprosessi

Perinteinen ostolaskuprosessi alkaa ostolaskujen saapumisesta ostoreskontranhoitajalle, joka laittaa laskuihin tiliöintileimat, kirjaa alustavasti ostolaskut ostoreskontraan ja jakaa ne asiattarkastajille. Ostolaskun alustavalla kirjauksella halutaan varmistaa, ettei lasku katoa hyväksymiskierron aikana, tarkistetaan toimittajan olemassaolo ja pankkitilin oikeellisuus. Esikirjauksessa kirjataan kaikki laskulla olevat tarvittavat tiedot, joita ovat esimerkiksi päivämäärä, maksuehto ja laskun summa. Kirjaamalla ostolaskut ennen hyväksymiskierron alkamista varmistetaan, että laskut palaavat kierrosta ajoissa ennen eräpäivää. (Kuvio 1; Arola, T., 83-84.)

Hyväksymiskierron alussa ostolasku annetaan asiatarkastajalle. Asiatarkastaja on tuotteen tai palvelun tilaaja, joten hän osaa tarkistaa ostolaskun oikeellisuuden tilauksesta tai sopimuksesta. Jos tuote tai palvelu on vastaanotettu laskun mukaisesti, asiatarkastaja kirjaa puumerkkinsä laskuun ja tiliöi sen. Tiliöinnissä menot kirjataan oikeille menotilille, kustannuspaikalle ja tarvittaessa projektinumerolle. (Kuvio 1; Arola, T., 84.)

Asiatarkastaja siirtää laskun hyväksymisensä jälkeen hyväksymisvaltuutetulle, joka vastaa viimeiseksi laskun hyväksymisestä. Hyväksyjänä toimii yleensä asiatarkastajan esimies tai muu johtavassa asemassa oleva henkilö. Hyväksyjän toimenkuvana on varmistaa asiatarkastajan hyväksyntä ja tiliöinti omalla puumerkillään. Hyväksymiskierrossa on yleensä vähintään kaksi henkilöä sen takia, koska organisaatiot haluavat välttää virheellisten laskujen maksamisen. Hyväksytty ostolasku palautetaan ostoreskontranhoitajalle. (Kuvio 1; Arola, T., 84.)

Ostoreskontranhoitaja kirjaa ostolaskun tiliöinnit kirjanpidon menotileille, lisää mahdolliset puuttuvat tiedot ja korjaa ilmenneet virheet. Jos laskusta on pyydetty hyvityslasku, ostoreskontranhoitaja asettaa sen maksukieltoon. Viimeisenä hyväksyjänä laskulle toimii ostoreskontranhoitaja, joka hyväksynnällään kirjaa tositenumeron ostolaskulle ja arkistoi sen mappiin. Tämän jälkeen ostolasku voidaan maksaa eräpäivänään. (Kuvio 1; Arola, T., 85-86.)



Kuvio1. Perinteinen ostolaskuprosessi

2.3 Sähköisen taloushallinnon kehittyminen

Suomen kirjanpito alkoi kansainvälistyä 1980-luvulla, kun kirjanpitolakia alettiin yhden-
tämään Euroopan Unionin kirjanpitokäytännön mukaiseksi. 1992 ja 1997 lainsäädäntöä
päivitettiin vastaamaan yhteistä eurooppalaista kirjanpitonormistoa. Euroopan yhteisön
neljännessä ja seitsemännessä yhteisoikeudellisesta direktiivistä tuli 1990-luvun kirjanpi-
to uudistuksen pohja. Kirjanpitolain muutos vaatii, että suomalaisten yritysten tilinpää-
tösten on annettava tilinpäätösinformaatioissaan tietoa myös kansainvälisille asiakkaille.
(Virtanen, A. 27.9.2006.)

1997 vuoden kirjanpitolain uudistus oli alku sähköiselle taloushallinnolle. Kirjanpitolain
muutos mahdollistaa kirjanpitomateriaalin säilyttämisen vain sähköisessä muodossa
lukuun ottamatta tasekirjaa. Yritysten siirtymisen sähköiseen taloushallintoon odotettiin
tapahtuvan nopeasti ja verkkolaskutuksen luultiin yleistyvän Suomessa hetkessä. (He-
lanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 79.) Kehitystä hidastivat talous-
hallinnon järjestelmien puute ja organisaatioiden valmiudet ottaa nopeasti kehittyvää
teknologiaa ja toimintamalleja käyttöön. Sähköistäminen koettiin organisaatioissa haas-
teelliseksi ja monimutkaiseksi. Ohjelmistojen kehittyminen on mahdollistanut hel-
pomman siirtymisen sähköiseen taloushallintoon, ja se näkyy sähköisen taloushallinnon
ja verkkolaskutuksen yleistymisenä yritysten toiminnassa. (Lahti & Salminen 2008, 24;
Helanto ym. 2013, 79.)

Sähköiseen taloushallintoon siirtyminen alkoi yrityksissä verkkolaskujen vastaanottami-
sella, koska ostolaskujen käsittelyn sähköistämällä saatiin suurimmat kustannussäästöt.
Verkkolaskujen lähettäminen yleistyi vasta sen jälkeen, kun yritysten valmiudet vas-
taanottamaan verkkolaskuja olivat kunnossa. Suuret yritykset, kunnat ja valtio nopeut-
tavat taloushallinnon sähköistymistä pienissä ja keskisuurissa yrityksissä, koska ne ovat
kieltäytyneet vastaanottamasta paperisia laskuja. Tämä on pakottanut pk-yritykset säh-
köistämään taloushallintoaan, joten tulevaisuudessa täysin sähköinen taloushallinto on
mahdollinen. (Helanto ym. 2013, 79.)

Suomalaisista yrityksistä 64 prosenttia on siirtynyt verkkolaskutukseen Finanssialan
Keskusliiton ja Elinkeinoelämän Keskusliiton vuonna 2012 teettämän kyselyn mukaan.

Sähköisen taloushallinnon käyttöönotto yleistyy nopeasti, koska 36 prosenttia kyselyyn vastanneista yrityksistä aikoo siirtyä verkkolaskutukseen tulevaisuudessa. Tammikuussa 2014 päättyvän suoraveloituspalvelun oletetaan olevan syynä yritysten innokkuuteen sähköistää taloushallintoaan. Teollisuuden yritykset ovat siirtyneet verkkolaskutukseen aiemmin kuin kaupan alan yritykset, mutta tällä hetkellä kuluttajien kanssa toimivat yritykset ovat alkaneet muuttaa vanhoja toimintatapojaan. (Taloussanomat 2012.) Mitä enemmän on yritykset lähettävät verkkolaskuja, sitä nopeammin sähköinen taloushallinto yleistyy. (Lahti & Salminen 2008, 27.)

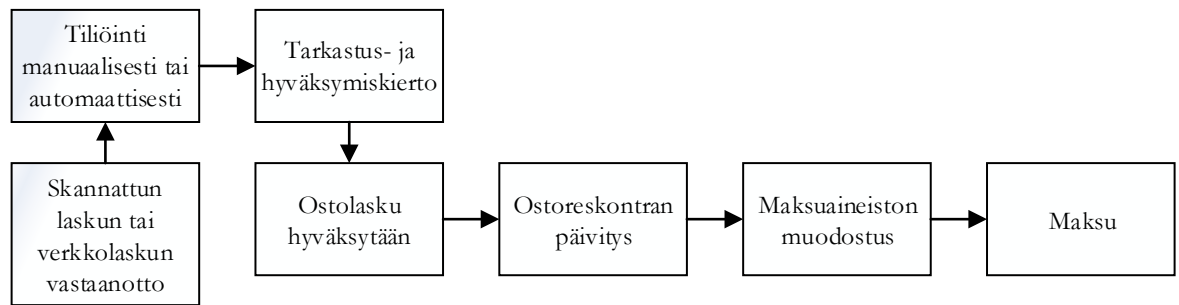
2.4 Sähköinen ostolaskuprosessi

Sähköinen ostolaskuprosessi alkaa ostolaskun vastaanottamisesta paperisena, verkkolaskuna tai sähköpostina. Paperinen ostolasku skannataan järjestelmään. Verkkolasku kirjautuu suoraan järjestelmään ja sähköpostilla lähetetty lasku tulee yrityksessä lähettää itse järjestelmään skannauksen tavoin. (Kuvio 2; Lahti & Salminen 2008, 52.)

Kun lasku on kirjautunut sähköiseen järjestelmään, se tiliöidään. Tiliöinti tapahtuu joko oletustiliöintien mukaisesti tai manuaalisesti. (Kuvio 2; Lahti & Salminen, 2008, 52.)

Oletustiliöinnillä tarkoitetaan sitä, että rutiinin omaiset laskut, kuten sopimukseen tai toimittajaan kohdistuvat laskut, ohjelma tiliöi automaattisesti oikeille tileille. (e-economic Suomi 2013). Tiliöinnin jälkeen lasku lähetetään sähköiseen tarkastus- ja hyväksymiskiertoon. Sähköisessä ostolaskuprosessissa tarkastus- ja hyväksymiskierto on joko ennalta määrätty eli automaattinen tai ostoreskontranhoidaja valitsee itse oikeat henkilöt tarkastamaan laskua. (Kuvio 2; Lahti & Salminen 2008, 52.)

Ostolaskun hyväksyminen sähköisessä järjestelmässä alkaa siitä, kun asiatarkastaja hyväksyy laskun, jonka jälkeen ohjelma siirtää laskun hyväksyttäväksi hyväksyjälle. Kun molemmat ovat laskun hyväksyneet, siirtyy se automaattisesti ostoreskontranhoidajalle hyväksytyt laskut osioon. Ostoreskontranhoidaja voi hyväksymiskierron jälkeen päivittää tiedot ostoreskontraan automaattisesti ohjelman avulla. Viimeisenä vaiheena ostoreskontrasta muodostetaan maksuaineisto, joka lähetetään pankkiin maksettavaksi. (Kuvio 2; Lahti & Salminen 2008, 52.)



Kuvio 2. Sähköinen ostolaskuprosessi ilman automaatiota

Sähköinen ostolaskuprosessi mahdollistaa laskun kirjaamisen ostoreskontraan ilman hyväksymiskiertoa. Tilaukseen perustuvat laskut sisältävät ostotilausnumeron, jolloin lasku kohdistetaan tehtyyn ostotilaukseen. Jos tilausnumero ja laskun summa täsmäävät laskuun, siirtyy se automaattisesti hyväksytyihin laskuihin. Ostotilauksen ja laskun tietojen ollessa erilaisia täytyy lasku laittaa ensin hyväksymiskiertoon. (Lahti & Salminen 2008, 52.)

2.5 Paperisen ja sähköisen ostolaskuprosessin vertailu

Manuaalinen prosessi alkaa kun ostoreskontranhoitaja vastaanottaa laskut postista ja avaa kirjekuoret. Sähköisessä prosessissa skannauspalvelu vastaanottaa paperiset laskut ja skannaa ne sähköiseen järjestelmään. Paperisessa prosessissa ostoreskontranhoitaja laittaa tiliointileiman laskuun ja vie asiatarkastajalle hyväksymiskiertoon. Sähköinen järjestelmä kirjaa joko automaattisesti laskun tiedot tai ostoreskontranhoitaja kirjaa ne manuaalisesti. Ostoreskontranhoitaja laittaa laskun sähköisesti kiertoon ja asiatarkastaja tarkastaa sen omalla tietokoneella. Paperisen hyväksymiskierron jälkeen ostoreskontranhoitaja kirjaa laskun kirjanpitoon ja valmistelee maksuaineiston. Kirjauksen jälkeen lasku arkistoidaan tositenumerojärjestyksen mukaisesti mappeihin ja laskujen tarkastelu jälkeinpäin tapahtuu tositenumeron avulla arkistosta. Sähköinen järjestelmä mahdollistaa maksuaineiston muodostamisen sähköisesti. Ostolaskuja voidaan tarkastella sähköisesti, joka tekee laskujen tarkastelun jälkikäteen helpoksi, kun niitä voidaan etsiä hakusanoilla ja arkisto sijaitsee verkossa. (Visma 2013.)

Yksinkertaisuudessaan paperinen ostolaskuprosessi on laskun kierrättämistä henkilöltä toiselle, kun taas sähköinen ostolaskuprosessi pyrkii laskujen automaattiseen käsitteelyyn. Paperisessa ostolaskuprosessissa yhden tosittien kierrättäminen henkilöltä toiselle

on tehotonta ja lisää virheiden määrää sekä kustannuksia. (Helanto ym. 2013, 12.) Sähköinen prosessi poistaa kahdenkertaiset työt, joten henkilöresursseja voidaan käyttää yrityksen toimintaa tukeviin tehtäviin paremmin. Toiminnan laatu paranee ja virheet vähenevät, kun suurin osa työvaiheista on automatisoitu. (Lahti & Salminen 2008, 48.)

Työntekijät kokevat paperisen ostolaskun tarkastamisen helpommaksi. Hyväksymiskierrossa paperisen laskun tarkastaa keskimäärin kolme ihmistä, joten mahdolliset virheet tullaan löytämään ennen laskun maksamista. Perinteisessä prosessissa virheet ovat helpompi korjata, koska lasku kirjataan kirjanpitoon vasta hyväksymiskierron jälkeen. Sähköiseen järjestelmään saapuvia aiheettomia laskuja on vaikea korjata, kun ne ovat kirjautuneet ostoreskontraan. Aiheettomalle laskulle joudutaan muodostamaan vastalasku tai pyytämään hyvityslasku, jotta virhe voidaan poistaa ostoreskontrasta. (Viita, A. 2010, 49-53.) Ostolaskujen valvontatyötä tulee lisätä, koska automaattiset kirjaukset toistavat samaa virhettä niin kauan kunnes virhe korjataan. Tämän takia kirjanpidon täsmäyttäminen vie yhä enemmän työaika ja vaatii tarkkuutta. (Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002, 41.)

Paperisessa ostolaskuprosessissa asiatarkastaja tekee laskun tiliöinnit. Vaikka asiatarkastaja tietää, mihin tiliin laskun kulu kohdistuu, hänellä ei välttämättä ole taitoja kirjanpidosta ja arvonlisäverolainsäädännöstä. Tämän takia ostoreskontranhoitaja joutuu tarkastamaan tiliöinnit uudelleen, jotta välttyään virheellisiltä kirjauksilta. Paperisten ostolaskujen tiliöinnit vievät paljon työaika, kun asiatarkastajille ei ole valmiita tiliöintimalleja. Jos samalta toimittajalta saapuu usein laskuja, voidaan sähköisessä ostolaskuprosessissa toimittajalle luoda oletustiliöinti. Toimittajan oletustiliöinnillä vähennetään tiliöintiin kuluva aikaa, kun jokaista laskua ei tarvitse tiliöidä erikseen. Oletustiliöinnillä ehkäistään väärin tilien käyttöä vahingossa. Virhetiliöintiä mahdollisuus pienenee, kun sähköiseen järjestelmään listataan vain ne tilit, joille saa kirjata ostolaskuja. Ostolaskujen tiliöinnit voidaan kokonaan automatisoida oletustiliöintiä avulla, jolloin laskunkierto nopeutuu. (Lahti & Salminen 2008, 62-63.)

Talouseläimen suurimmat kustannukset syntyvät ostolaskujen käsittelystä. Se vaatii myös paljon resursseja, joten automatisoinnilla yritys saavuttaa suuret hyödyt. Kun paperisesta ostolaskuprosessista siirrytään sähköiseen, voi yritys säästää kustannuksista

noin 90 prosenttia. (Lahti & Salminen 2008, 48.) Laskun vastaanottajan maksettavaksi paperisesta laskusta tulee 80 prosenttia. Yhden paperisen laskun manuaalinen käsittely aiheuttaa yritykselle noin 30 euron suuruiset kustannukset, joka muodostuu erityisesti laskujen tarkastamisesta ja hyväksymisestä. (Itella Information Oy 2013.) Verkkolaskun käsittely ilman automatisointia aiheuttaa 10 euron kustannukset, mutta käsittelyn automatisoinnin jälkeen kustannukset putoavat yhteen euroon (Jokinen, J. 2011). Sähköisellä taloushallintonsa yritys voi jopa puolittaa ostoreskontran hoitamisesta aiheutuvat kustannukset (Itella Information Oy 2013).

Sähköinen ostolaskuprosessi tekee ostolaskujen tarkastamisesta joustavampaa ja tehokkaampaa, koska asiatarkastus ja hyväksyntä voidaan toteuttaa sähköisesti paikasta riippumatta (Tomperi 2013, 143). Laskujen katoaminen hyväksymiskierron aikana ei ole enää mahdollista, koska kaikki laskut tallentuvat saapuessaan järjestelmään. Tämä nopeuttaa toimintaa ja parantaa laatua. (Suomen Yrittäjät.) Paperisten tositteiden käsittely hidastaa taloushallinnon raportointia, koska kierrossa olevia laskuja ei ole kirjattu ostoreskontraan. Hyväksymiskierrossa olevat laskut kerääntyvät asiatarkastajien ja hyväksyjien työpöydille, joten ne saattavat kadota kierrossa. Ostoreskontranhoidajan työaikaa vie kateissa olevien laskujen etsintä, ja hän saattaa huomata laskun puuttumisen vasta maksumuistutuskirjeen saapuessa. (Helanto ym. 2013, 13.)

Arkistointitilan tarve on suuri, kun ostolaskuja käsitellään manuaalisesti. Jokainen lasku tulee arkistoida mappiin, jos laskuista ilmenee epäselvyyksiä. Varastotilojen vuokraus tai omistus on kallista ja lisää ostolaskuprosessin kustannuksia. Kun kaikki ostolaskut on arkistoitu samaan paikkaan, on laskujen tutkiminen jälkikäteen vaikeaa. Yritykset, joilla on useita toimipisteitä, arkistoivat laskunsa samaan osoitteeseen, joten toisesta toimipisteestä toiseen tulee lähettää laskuja edestakaisin tai vaihtoehtoisesti laskujen käsittelijät ottavat omia kopioitaan. (Lahti & Salminen 2008, 27-28.) Sähköinen laskujen käsittely mahdollistaa paperisesta arkistosta luopumisen. Ne tallennetaan sähköiseen arkistoon, joten niiden etsiminen jälkikäteen on helpompaa. (Suomen yrittäjät.) Sähköinen arkisto on ajasta ja paikasta riippumatta käyttäjien saatavilla, joten tarvittavat tiedot on mahdollista saada heti, kun niitä tarvitsee. Yritys säästää kustannuksissa, koska sen ei tarvitse enää varata erillisiä tiloja mapeille. Asiatarkastajien ja hyväksyjien ei tarvitse enää ottaa kopioita laskuistaan, vaan ne löytyvät helposti sähköisestä arkistosta. Säh-

köinen käsittely on ekologinen ratkaisu, koska paperin kulutus vähenee huomattavasti. (Lahti & Salminen 2008, 27, 50 & 167.)

Siirtyminen sähköiseen taloushallintoon koetaan yrityksissä suurena investointina. Toiminnanohjausjärjestelmän ulkopuolelle on perinteisesti jätetty taloushallinto, mutta nyt yrityksen prosessien digitalisoituessa, on taloushallinto liitettävä järjestelmään. Kun taloushallinto on osana toiminnanohjausjärjestelmää, on yrityksen taloudellista tilaa helpompi seurata. Tuloja ja menoja voidaan tarkkailla päivittäin, eikä enää tarvitse odottaa kuukausiraportin valmistumista. Sähköistäminen parantaa yrityksen reaaliaikaisuutta raportoinnissa ja mahdollistaa sen reagoimisen tuleviin muutoksiin nopeammin. (Pretax 2008, 3.)

Tietojärjestelmämuutokset koetaan usein teknisinä muutoksina, mutta ne ovat harvoin sitä. Kun yrityksessä tehdään tietojärjestelmämuutos, muuttuvat samalla ihmisten toimintatavat ja vastuutehtävät sekä prosessit ja järjestelmät. Muutosjohtamiseen tulee keskittyä enemmän kuin tekniikan toimivuuteen. Jos tekniikkaan keskitytään enemmän, tietojärjestelmähanke epäonnistuu muutosvastarinnan takia. (Tietokone 2013.) Muutosvastarintaa esiintyy aina kehittämishankkeiden yhteydessä. Sen takia siirryttäessä uuteen toimintatapaan on tärkeää hallita muutosvastarintaa. Työntekijät kokevat muutokset uhkana omaa asemaa tai toimintaa kohtaan, haluavat pitää kiinni vanhoista toimintatavoistaan ja ovat epävarmoja muutoksen hyödyllisyydestä. Tiedottaminen tulevasta muutoksesta ja avoin keskustelu aiheesta luo luottamusta työyhteisössä ja näin muutosvastarinta jää pieneksi. Muutoksesta tulee luoda toimintaa tukeva ja yrityksen strategiaan sopiva ajatus, jotta uudet toimintatavat otetaan motivoituneesti käyttöön. (Järvenpää, Partanen & Tuomela 2001, 302-304.)

2.6 Taloushallinto osana toiminnanohjausjärjestelmää

Toiminnanohjausjärjestelmä koostuu yrityksen toiminnan eri osa-alueista, jotka on integroitu toisiinsa ja ne käyttävät yhteistä päätietokantaa. ERP on lyhenne sanoista Enterprise Resource Planning, joka voidaan suomentaa toiminnanohjausjärjestelmäksi (Granlund, M. & Malmi, T. 2004, 31.) ERP-järjestelmät sisältävät yleensä omat osiot

myynnille, tuotannolle, projektinhallinnalle, henkilöstöhallinnolle, logistiikalle, materiaalihallinnolle ja taloushallinnolle (Lahti & Salminen 2008, 36).

ERP-järjestelmä integroi yrityksen toiminnan tietovirrat. Siihen tallennetaan tiedot vain yhden kerran, koska sen pohjana on yksi kokonaisvaltainen tietokanta. Virheiden mahdollisuudet ja viivästyksset vähenevät, kun yritystä koskevat tiedot sijaitsevat samassa paikassa. Tiedon luotettavuus lisääntyy, mutta toisaalta samalla tulee keskittyä syötetyn tiedon oikeellisuuteen. ERP-järjestelmän toiminta tukee koko yritystä ja sen avulla kaikki yritystä koskeva tieto on jokaisen työntekijän saatavilla. (Granlund & Malmi 2004, 32.)

Taloushallinnolla on keskeinen rooli ERP-järjestelmässä, koska se määrittelee perustiedoissaan ohjaustietoja. Nämä ohjaustiedot vaikuttavat muiden osien toimintaan, kun ne sisältävät tietoja esimerkiksi organisaatorakenteesta, tilikartasta, kustannuspaikoista ja muista seurantakohteista. (Lahti & Salminen 2008, 36.) ERP-järjestelmän taloushallinto sisältää tavallisesti ulkoisen ja sisäisen laskennan sekä pääoman hallinnan osuudet. Kirjanpito, myynti- ja ostoreskontra sisältyvät ulkoisen laskennan osuuteen. (Granlund & Malmi 2004, 33.) Toiminnanohjausjärjestelmä tukee yrityksen prosesseja ja tehostaa toimintaa, kun useat päällekkäiset työvaiheet poistuvat ja automaation hyödyntäminen toiminnoissa kasvaa. (Lahti & Salminen 2008, 36.)

2.7 Taloushallinnon sovellukset

Taloushallinnon sovelluksia käytetään yrityksissä usein ERP-järjestelmien rinnalla, koska ERP-järjestelmä ei aina tarjoa yritykselle tarvittavia työkaluja toimintojensa tukemiseen. Sen takia yritys voi hankkia erillisohjelmiston tukemaan ERP-järjestelmänsä puutteita. Erillissovelluksilla voidaan saada parempia ominaisuuksia taloushallinnon toimintoihin. (Granlund & Malmi 2004, 34.)

Valmisohjelmisto on vakio kaikille käyttäjille, joten sitä voi muuttaa vain määrittämällä asetuksia. Jos yritys kuitenkin haluaa valmisohjelmiston toteuttavan tiettyä prosessia, tulee sen ostaa ohjelmointi ohjelmistotoimittajalta. Valmisohjelmiston ohjelmointi yrityksen tarpeita vastaavaksi aiheuttaa ongelmia käytön ja päivitysten yhteydessä. (Gran-

lund & Malmi 2004, 30.) Valmisohjelmistoista löytyy erilaisia sovelluksia esimerkiksi kirjanpidolle, ostolaskujen sähköiseen käsittelyyn ja laskuttamiseen (Lahti & Salminen 2008, 38).

Yrityksellä on myös mahdollisuus hankkia taloushallinnon järjestelmänsä sovellusvuokrauksena eli ASP:na (Application Service Provider) (Lahti & Salminen 2008, 42). Sovellusvuokrauksella vuokrataan käyttöoikeus, jolloin ohjelmaa voidaan käyttää internetin välityksellä paikasta riippumatta. ASP:n räätälöiminen vastaamaan yrityksen tarpeita on vaikeaa. Ostetusta käyttöoikeudesta maksetaan vuokraa ja palveluntarjoaja vastaa sovelluksen toiminnasta, päivityksestä ja kehityksestä. (Granlund & Malmi 2004, 37.)

Nykyään yritykset käyttävät niin sanottuja pilvipalveluita. Pilvipalvelulla tarkoitetaan internetin välityksellä hankittua tietokonekapasiteettia, sovelluksia tai muita palveluita. (Heino, P. 2010, 32.) Pilvipalvelut jaetaan teknisen toteutuksen perusteella kolmeen ryhmään, jotka ovat Platform as a Service(PaaS), Infrastructure as a Service(IaaS) ja Software as a Service(SaaS) (Heino 2010, 50).

PaaS -pilvipalvelussa palveluntarjoajalla on kokonaan virtuaalisesti toimiva palvelinympäristö, josta valitaan asiakkaalle sopivia osuuksia. Yritys käyttää palvelimen kapasiteettia ja työkaluja, jonka avulla se tekee tai teettää itselleen hyödynnettävät sovellukset. Tämä sopii parhaiten yrityksille, jotka osaavat itse rakentaa tarvitsemansa sovellukset. IaaS -tyyppisessä palvelussa yritykselle valitaan etukäteen määritellyt ja hinnoitellut osat, jotka annetaan sille käyttöön. Pilvipalvelun tarjoaja hallitsee virtuaalista konesalia tai –saleja. Käyttäessään IaaS -pilvipalvelua yritys perustaa valitsemiin osioihinsa tarvitsemansa käyttöjärjestelmän ja asentaa itse haluamansa sovellukset. SaaS -tyyppisen pilvipalvelun hankkiessa yritys ostaa itselleen pelkän sovelluksen. Tietoliikenneyhteyden avulla palvelu jaetaan yrityksen selaimelle, jolloin palveluntarjoaja vastaa kaikesta muusta. (Heino 2010, 51-53.)

ASP-palvelu tarjoaa yritykselle paljon etuja, koska ohjelmistoa ja laitteistoa ei tarvitse omistaa itse. Sovellusten käyttö on helppoa, käytössä on aina uusimmat ohjelmistoversiot ja suurten kertainvestointien välttämisestä saadut kustannussäästöt voidaan määrittellä palvelun suurimmiksi hyödyiksi. Tietoturvariskit ja ohjelmiston rajattu räätälöinti-

mahdollisuus koetaan ASP-tekniikan ongelmakohtina. (Granolund & Malmi 2004, 37-38.)

2.8 Tulevaisuuden ostoreskontra

Talouhallinnon järjestelmien ja sovellusten integroiminen toisiinsa on vaatimus tehokkaalle digitaaliselle talouhallinnolle. Integraatio koskee koko yrityksen arvoketjua, johon liittyvät erilaiset liittymät ja sidosryhmät. Yhteisen tietokannan muodostaminen eri järjestelmistä mahdollistaa automaation kirjanpidossa, joka parantaa tiedon kulkua yrityksen sisällä. Kirjanpidon automaatiassa kirjaukset päivittyvät heti kirjanpito-ohjelmaan ja ovat sieltä nopeasti hyödynnettävissä raportointiin ja ennustusten tekemiseen. Ohjaustiedot määrittelevät integroidun järjestelmän kirjaussäännöt. Täydellisen yhtenäisen ja virheettömän järjestelmän pohjana on tarkasti suunnitellut ja toteutetut ohjaustiedot. Talouhallinnolle tärkeimmät integrointikohteet ovat tilaus-toimitusketju ja materiaalihallinto. Tulevaisuudessa yritykset tulevat yhdistämään ERP-järjestelmänsä ja erillissovelluksensa. Näin prosesseista tulee toimivia ja tehokkaita. Kirjanpitäjien työnkuva tulee muuttumaan tallennustyöstä virheiden korjaamiseen ja tietojen täsmäyttämiseen pääkirjanpitoon. (Lahti & Salminen 2008, 38-40.)

Tulevaisuudessa yhä useammat yritykset siirtyvät käyttämään verkkolaskuja ja samalla sähköistävät talouhallintonsa. Suurin vaikutus suosioon on sähköistämisestä saatavat kustannussäästöt ja toiminnan tehostuminen sekä myönteinen vastaanotto talouhallinnon työntekijöiden keskuudessa. Sähköinen järjestelmä antaa työntekijöille enemmän aikaa keskittyä yritystä tukeviin toimintoihin ja lainsäädäntöön, kun manuaalisista työvaiheista päästään eroon. (Tomperi 2013, 144.)

Verkkolaskuja vastaanottava yritys voi automatisoida ostolaskunsa kytkemällä ne suoraan talouhallinnon järjestelmään. Kun verkkolaskut on liitetty talouhallinnon järjestelmään, kirjautuvat ne saapuessaan suoraan kirjanpitoon ja lähetetään sähköisesti hyväksymiskiertoon. Useita manuaalisia työvaiheita ei tarvitse enää tehdä, koska ostolaskut käsitellään automaattisesti ohjelman avulla. Automaatio mahdollistaa ostolaskujen kirjautumisen suoraan ostoreskontraan ja poistumisen sieltä maksun yhteydessä. (Suomen Yrittäjät.)

Automaatio lähentää taloushallinnon työnjakoa, eikä enää voida puhua pääkirjanpidonhoitajasta ja myynti- ja ostoreskontranhoitajasta. Sähköisen taloushallinnon prosessit ovat lähellä toisiaan, joten tulevaisuudessa työnjako tulee jakautumaan enemmän asiakassuhteisiin ja yritystä tukeviin toimintoihin. (Helanto ym. 2013, 59.) Taloushallinnon työntekijöiden toimenkuvat tulevat muuttumaan digitalisoitumisen myötä. Työtehtävien pääpaino siirtyy tallentamisesta prosessiohjaukseen ja kontrollointiin. Tämä tarkoittaa sitä, että taloushallinnon työntekijöille asetetaan uusia osaamisvaatimuksia. (Lahti & Salminen 2008, 26.)

3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin Dieta Oy:ssä marraskuussa 2013. Työssä tutkittiin sähköisen ostolasku – ohjelman Festumin toimintaa ja sen tehostamista. Festum on otettu yrityksessä käyttöön maaliskuussa 2013, joten tutkimuksessa kartoitetaan myös sitä, miten ohjelman käyttöönotto on sujunut ja mitkä asiat tuottavat vielä ongelmia. Tutkimuksen avulla voidaan selvittää ohjelman ongelmakohdat, jotka estävät ostolaskujen käsittelyn automatisoinnin. Tulevaisuudessa yrityksessä halutaan käsitellä suurin osa ostolaskuista täysin automaattisesti, joten opinnäytetyö tukee yrityksen tavoitetta. Tutkimuksessa tehtiin kaksi teemahaastattelua ja Webropol-kyselytutkimus Dieta Oy:n työntekijöille.

3.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusotetta. Kvalitatiivinen tutkimusote valittiin, koska työssä tutkitaan työntekijöiden kokemuksia Festumin käytöstä. Laadullisessa tutkimuksessa tietoa hankitaan kokonaisvaltaisesti ja aineiston keruussa keskitytään enemmän ihmisiin ja omiin havaintoihin kuin erilaisilla mittausvälineillä saatuihin tietoihin. Tutkimuksen kohderyhmä valitaan suunnitelmallisesti eikä käytetä satunnaisotosta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapausta käsitellään yksilöllisenä ja aineistoa analysoidaan samalla periaatteella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Kvalitatiivinen tutkimus tutkii ensisijaisesti prosesseja ja keskittyy siihen, miten ihmiset tuntevat ja näkevät prosesseja. Työvälineenä laadullisessa tutkimuksessa käytetään itse tutkijaa tiedonkeruussa ja analysoinnissa. Laadullinen tutkimus tehdään tapahtumapaikalla haastattelemalla ja havainnoimalla, joten tutkimusta toteutettaessa ollaan suorassa kontaktissa tutkittaviin. Analysointi tehdään induktiivisesti eli tulokset saadaan yksittäisten havaintojen kautta, kun taas määrällinen tutkimus perustuu deduktioon eli yksittäisestä tapauksesta tehdään teorian avulla päätelmät. (Kananen, J. 2008, 24.)

Opinnäytetyö on toteutettu tapaustutkimuksena, joka tutkii monipuolisesti erilaisia lähteitä käyttäen ilmiötä tai henkilöä valitussa ympäristössä. Tietoa tapauksesta pyritään keräämään laajasti ja eri metodeja käyttämällä, joka auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkittavaa asiaa syvällisemmin. Tapaustutkimusta ei voi yleensä yleistää, mutta sen avulla

voidaan löytää yhteneväisyyksiä muiden samanlaisten tutkimusten välillä. (Metsämuuronen, J. 2009, 222-224.)

Tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ihmisten kokemuksia uuden ohjelman käytöstä, joten kvalitatiivisella tutkimuksella saadaan paremmin vastauksia ja näkökulmia tutkittavaan asiaan kuin kvantitatiivisella tutkimuksella. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja ja avointa kyselylomaketta. Teemahaastatteluihin valittiin henkilöt, jotka tietävät tutkittavasta asiasta eniten. Teemahaastattelussa on valittu ennen haastattelutilannetta aihealueet, joista keskustellaan haastateltavan kanssa (Kananen 2008, 73).

3.2 Tutkimuksen toteutus yrityksessä

Tutkimus toteutettiin Dieta Oy:ssä marraskuussa 2013. Kyselylomakkeet lähetettiin viikkoa aikaisemmin ennen kuin teemahaastattelut pidettiin. Kyselylomakkeelle annettiin vastausaikaa kaksi viikkoa, joten tutkimuksen aineisto saatiin tehokkaasti koottua. Teemahaastattelut pidettiin samana päivänä kahdelle henkilölle, joille oli lähetetty aiemmin haastattelun aihealueet. Haastatteluissa käytettiin tallentamiseen nauhuria, jolloin haastatteluiden litteroiminen jälkikäteen oli helpompaa.

Avoin kyselylomake toteutettiin Webropol 2.0. – sovelluksella, jonka avulla voi vaivattomasti tehdä kyselylomakkeen ja analysoida tuloksia. Kyselylomakkeeseen vastaajiksi valittiin henkilöt, jotka toimivat tarkastajina tai hyväksyjinä Festumissa. Kyselylomake lähetettiin 14 henkilölle, joista 10 vastasi. Avoimella kyselylomakkeella haastateltaville lähetettiin kysely, joka sisälsi pääasiassa kysymyksiä, joista puuttuivat vastaukset sekä muutaman vastausvaihtoehdollisen kysymyksen. Tätä kyselyä voidaan sanoa puolistrukturoiduksi haastatteluksi, koska suurin osa esitetyistä kysymyksistä oli avoimia (Kananen 2008, 73).

3.3 Toimeksiantajan esittely

Dieta Oy on erikoistunut ammattikeittiölaitteiden ja –tarvikkeiden myyntiin. Yritys on alallaan Suomen toiseksi suurin ja sillä on kattavin tuotevalikoima Suomessa. Dieta Oy on perustettu vuonna 1993. Yritys aloitti ensin keskittymällä ammattikeittiöihin soveltuvan suurvalmisteiden valmistuksella, jonka jälkeen toiminta on laajentunut keittiölait-

teista astioihin ja tarvikkeisiin. Dieta Oy harjoittaa liiketoiminnassaan elintarviketeollisuuden koneiden valmistusta, myyntiä, maahantuontia ja vientiä. Yrityksellä on oma huoltopalvelunsa, joka palvelee asiakkaita ympäri vuorokauden. (Dieta Oy 2013a.)

Dieta Oy on laajentunut 20 vuoden aikana konserniksi, johon kuuluvat Dieta Oy:n lisäksi Dietatec Oy, Coffeeplace Oy, Dieta AS ja Assi AS. Emoyhtiö Dieta keskittyy liiketoiminnassaan ammattikeittiölaitteiden, astioiden ja tarvikkeiden myyntiin. Tytäryhtiöiden liiketoiminta jakaantuu ammattikeittiölaitteiden ja – tarvikkeiden valmistukseen ja myyntiin. Dietatec Oy:n liiketoiminta on patojen valmistusta ja markkinointia, Coffeeplace Oy on erikoistunut kahvilaitteisiin, -palveluihin ja – konsepteihin. Dieta AS:n ja Assi AS:n liiketoiminta on Virossa. Dieta AS markkinoi ammattikeittiölaitteita ja – tarvikkeita ja Assi AS valmistaa ammattikeittiölaitteita. Konsernin asiakaskuntaan kuuluvat erilaiset ammattikeittiöt kuten ravintolat, hotellit ja julkishallinnon ammattikeittiöt. (Dieta Oy 2013b.)

Dieta Oy:n tilikausi on marraskuusta lokakuuhun. Tilikaudella 2011–2012 liikevaihto oli noin 28,05 miljoonaa euroa. Tilikauden tulos oli 1,36 miljoonaa euroa. Koko konsernin liikevaihto oli noin 32 miljoonaa euroa. Dieta Oy:n omavaraisuusaste tilikaudella oli 60,3 prosenttia. Yrityksen henkilöstöön kuului tilikauden loppuessa 85 työntekijää ja koko konsernin henkilöstö määrä oli 147. Dieta Oy:n toimitusjohtajana toimii Juhani Järvenpää. Yrityksen pääkonttori sijaitsee Helsingin Roihupellossa. (Dieta Oy 2012.)

3.4 Haastateltavien esittely

Teemahaastatteluihin valitut henkilöt olivat Taina Lagergren ja Marko Nousiainen. Haastatteluihin valittiin henkilöt, jotka tietävät tutkittavasta asiasta eniten.

Taina Lagergren on koulutukseltaan yo-merkonomi ja hoitaa yrityksessä ostoreskonttraa. Hän on aloittanut työtehtävässään joulukuussa 2007. Pääasiallinen työnkuva hänellä on ostoreskontranhoito, mutta on sijaistanut myös muita taloushallinnon työtehtäviä. Marko Nousiainen on yrityksen tietohallintopäällikkö ja on aloittanut työt yrityksessä vuonna 2009. Hän on koulutukseltaan markkinoinnin tradenomi. Hän aloitti yritykses-

sä It-projektipäällikkönä tehtävänään jatkaa Lemonsoftin käyttöönottoa. Tämän projektin jälkeen hänen vastuualueekseen tuli koko yrityksen tietohallinto.

Kyselylomakkeen vastaajat valittiin henkilöistä, jotka käyttävät Festumia aktiivisesti. Käyttäjät ovat logistiikan, tuotemyynnin, huollon ja tarvikemyynnin työntekijöitä. Heillä on kokemusta ohjelman käytöstä, joten heiltä saatiin käyttäjänäkökulmaa ohjelman toimivuudesta. Kyselylomake lähetettiin 14 henkilölle, joista 10 vastasi kyselyyn. 66,7 prosenttia kyselyyn vastanneista sanoi tehtäväkseen ostolaskuprosessissa hyväksyjän ja tarkastajan roolit, 22,2 prosenttia hyväksyjän ja 11,1 prosenttia tarkastajan.

4 Sähköisen ostolaskuprosessin tehostaminen Dieta Oy:ssä

Dieta Oy:ssä siirryttiin ostolaskujen sähköiseen käsittelyyn keväällä 2013. Festumin toimivuutta testattiin ensin yrityksen tytäryhtiöillä Coffeepace Oy:llä ja Dietatec Oy:llä. Vasta muutaman kuukauden kokeilun jälkeen otettiin emoyritys mukaan sähköiseen ostolaskujen kierrätysjärjestelmään. Festum otettiin yrityksessä käyttöön, koska haluttiin tehostaa ostoreskontranhoitoa ja näin säästää aikaa, jotta ostoreskontranhoitaja voisi keskittyä enemmän yrityksen toimintaa tukeviin työtehtäviin. Taloushallinnon osaston työtehtäviä ollaan organisoimassa uudelleen, joten ostolaskuprosessin automatisointi tukee tätä muutosta. Kustannussäästöt ja paperisesta arkistoinnista luopuminen olivat myös syynä prosessin sähköistämiseen.

Viime tilikautena Dieta Oy vastaanotti noin 13 000 ostolaskua. Tällä hetkellä verkkolaskujen arvioitu osuus on noin neljännes kaikista laskuista, jotka saapuvat yritykselle. Laskuista 98 prosenttia tulee Festumiin skannauspalvelun kautta eli skannauspalvelussa muutetaan laskut sähköiseen muotoon.

4.1 Sähköisen taloushallinnon ohjelmat kohdeyrityksessä

Tutkimuksessa selvitettiin ensin, mitkä taloushallinnon ohjelmat ovat käytössä kohdeyrityksessä. Tutkimus pohjautuu sähköisiin järjestelmiin, joten on olennaista tietää, mitä ohjelmia Dieta Oy käyttää.

Yrityksellä on käytössä toiminnanohjausjärjestelmänä Lemonsoft. Lemonsoft on kehitetty tukemaan yrityksen liiketoiminnan hallintaa ja kehittämistä. Ohjelmisto sisältää pk-yritysten keskeisimmät prosessit esimerkiksi johdon työkalut, taloushallinnon, asiakkuudenhallinnan, tuotannon ja logistiikan. Toiminnanohjausjärjestelmä muokataan aina yrityskohtaisesti vastaamaan yritysten yksilöllisiä tarpeita. (Lemonsoft.)

Lemonsoft on ollut yrityksessä käytössä vuodesta 2007 lähtien. Lemonsoftin kaikkia osia ei otettu heti käyttöön, vaan käytössä olivat ainoastaan myyntitilaukset, laskutus ja huoltotyöt. Nykyään Lemonsoft on integroitu tukemaan koko yrityksen toimintaa. Lemonsoft on koko yrityksen toiminnan ydin ja sisältää tarjouslaskennan, koko taloushal-

linnon lukuun ottamatta ostolaskujen sähköistä käsittelyä ja business intelligence – puoli on ClickView – nimisessä ohjelmassa. Toiminnanohjausjärjestelmään on lisätty myös asiakkuudenhallinnan ominaisuuksia, joten myynnin hiljainen tieto löytyy myös ohjelmistosta. Lemonsoftia käyttävät yrityksessä kaikki työntekijät. Käyttöoikeudet on määriteltä jokaiselle työntekijälle käyttäjäkohtaisesti.

Dieta Oy käyttää ostolaskujen sähköisenä kierrätysjärjestelmänä Festum Oy:n etalous.fi-ohjelmistoa. Etalous.fi-ohjelmistosta käytetään nimitystä Festum. Ohjelmisto vastaanottaa ostolaskut kaikissa muodoissa eli yritys voi joko itse skannata paperiset laskut ohjelmaan tai ulkoistaa skannauspalvelun Festumille. Ohjelmistossa verkkolaskut noudetaan pankista tai verkkolaskuoperaattorilta automaattisesti ja paperilaskut skannataan koneellisesti. Ohjelmassa kaikki laskut kiertävät ja näkyvät samalla tavalla riippumatta siitä, onko lasku verkkolasku vai paperilasku. (Festum Software Oy.)

Festumin tarjoamaan ohjelmistoon päädyttiin tarjouskierroksen kautta, jossa hinta ei ollut ratkaiseva tekijä vaan kokonaisuus eli mitä ohjelmisto mahdollistaa. Dieta Oy:lle Festumin hinta-laatu – suhde ja ominaisuudet olivat muita parempia. Tärkeintä valinnassa oli se, että Festum oli valmis tekemään integraatiota Lemonsoft - toiminnanohjausjärjestelmän kanssa. Dieta Oy on ensimmäinen yritys, jolla nämä ohjelmistot ovat integroitu toisiinsa.

Alkuvaiheessa ongelmia tuli, kun täytyi luoda räätälöidyt liittymät Festumista Lemonsoftiin ja toisin päin tiedon liikkumisen mahdollistamiseksi. Se oli haastavaa ja vei yllättävän paljon aikaa, mutta yrityksessä osattiin varautua ongelmiin. Yhteistoiminta on parantunut alkuvaikeuksien jälkeen. Festumilla oli motivaatiota kehittää toimintaansa ja korjata esiintyviä ongelmia, koska ennen yhteistyön alkua sovittiin, että ohjelmistosta maksetaan vasta sitten, kun hyväksymistestaus on tehty. Tällä hetkellä hyväksymistestaus on tehty ja maksuliikenne on aloitettu. Ohjelman kehittämisessä keskitytään nyt määrittelemään jatkokehitysominaisuuksia. Jatkokehityksessä otetaan toiveita ohjelman käyttäjiltä. Automaatiossa on vielä haasteita, mutta automaatiomääritelmäpohja on tehty ja odottaa vain toteutusta.

4.2 Prosessin tehostuminen Festumin käyttöönoton jälkeen

Ennen Festumin käyttöönottoa Dieta Oy:ssä oli käytössä perinteinen paperinen ostolaskuprosessi. Ostolaskuprosessi alkoi laskujen avaamisella ja hyväksymiskiertoon lähettämällä. Kun laskut tulivat hyväksytyinä takaisin, ne kirjattiin manuaalisesti Lemonsoftiin, jossa niistä muodostettiin maksuaineisto. Yhden laskunkiertonopeus riippui siitä, kenelle lasku lähetettiin. Paperisessa ostolaskuprosessissa laskunkierro kesti parista päivästä viikkoon. Kun laskussa oli jotain epäselvää, tarkastajat saattoivat pitää laskua itsellään ennen sen hyväksymistä. Tämä johti siihen, että maksumuistutuksen tullessa ostoreskontranhoitaja ei tiennyt kyseisestä laskusta mitään. Laskuja myös katosi postissa, jolloin kukaan ei tiennyt niistä mitään. Paperisessa prosessissa laskut kiersivät hyvin, mutta välillä tarkastajia täytyi muistuttaa hyväksyttävistä laskuista.

Dieta Oy:ssä siirryttiin keväällä 2013 käsittelemään laskuja sähköisesti, joten kaikkia ohjelman hyötyjä ei ole vielä saatu irti. Tällä hetkellä yrityksen sähköinen ostolaskuprosessi alkaa Festumissa, jossa ostoreskontranhoitaja siirtää laskut saapuneet kansioista hyväksymiskiertoon. Prosessi ei sinänsä ole muuttunut lainkaan vain tapa, miten laskut lähetetään eteenpäin, on muuttunut. Hyväksymiskierron jälkeen laskut ja tiliöinnit tarkastetaan ohjelmassa ennen laskujen siirtoa Lemonsoftiin. Automaatio ei ole vielä käytössä ohjelmassa, joten jokainen lasku kiertää ostoreskontran kautta ennen hyväksymiskiertoa. Automaatiota testattiin yrityksessä, mutta vain pieni osa laskuista hyväksyttiin ilman hyväksymiskiertoa. Tämä johtui siitä, että ostotilauksen ja laskun summien piti täsmätä sentilleen. Tulevaisuudessa on tarkoituksena, että laskut menevät suoraan hyväksymiskiertoon, eivätkä kierrä ostoreskontran kautta. Ainoastaan laskut, joita ohjelma ei tunnista, menevät ensin ostoreskontraan tarkastettavaksi.

Sähköinen laskujen käsittely on ollut käytössä Dieta Oy:llä vasta alle vuoden, joten ostoreskontranhoitajan työmäärä on hetkellisesti kasvanut. Tämä johtuu siitä, että ostoreskontranhoitaja on joutunut neuvomaan muita työntekijöitä käyttämään Festumia. Ohjelman käyttöönoton alkuvaiheessa ostoreskontranhoitaja tarkasti ja tiliöi laskut ennen hyväksymiskiertoon lähettämistä käyttöönoton helpottamiseksi käyttäjille. Käyttäjillä ei ole kirjanpidon kokemusta, ja Festumin takia he joutuvat opettelemaan tiliöinnin. Käyttäjien tulisi tiliöidä itse tarkastettavat laskunsa. Siinä heitä auttavat toimittajien tie-

toihin asetetut oletustiliöinnit. Festumissa on mahdollista laittaa toimittajan tietoihin oletustiliöinnit ja arvonlisäveroprosentti. Tiliöinnit menevät sadan prosentin varmuudella oikein, jos toimittajan tili, kustannuspaikka ja arvonlisäveroprosentti ovat aina samat. Ostolaskuprosessi on tehostunut näiden toimittajien osalta, koska tiliöintiä ei tarvitse joka kerta tehdä manuaalisesti. Oletustiliöinnit nopeuttavat laskunkiertoa, kun tiliöintien oikeellisuuteen voidaan luottaa. Ennen laskujen siirtämistä Festumista Lemonsoftiin ostoreskontranhoitaja kuitenkin tarkastaa tiliöintien ja arvonlisäveroprosenttien oikeellisuuden, jottei Lemonsoftiin kirjaudu virheellisiä laskuja. Kun käyttäjät tottuvat tähän käytänteeseen, vähenee myös ostolaskujen tarkastamiseen käytetty aika.

Paperisen prosessin ongelmia esiintyi hyväksymiskieroon lähetettäessä. Laskusta katsottiin vain kenelle se lähetetään, joten lasku saattoi mennä väärälle henkilölle. Laskujen sijainneista ei voinut olla varma, koska niistä ei jäänyt mitään dokumenttia ostoreskonttaan. Paperisessa prosessissa ei ollut koskaan varmuutta siitä, oliko lasku tullut vai ei. Nyt laskut tulevat sähköiseen järjestelmään, joten jokaisessa hyväksymiskierron vaiheessa on mahdollisuus tarkastaa, missä lasku on menossa. Samalla tämä pienentää tuplalaskujen mahdollisuutta. Maksumuistutuksen saavuttua sitä koskeva lasku on helppo löytää, kun Festumista pystyy tarkastamaan kyseisen laskun sijainnin. Hyväksymiskierto on parantunut Festumin käyttöönoton jälkeen, koska käyttäjät voivat itse siirtää laskuja henkilöltä toiselle.

Sähköinen arkistointi on suurin etu sähköisessä ostolaskuprosessissa. Kaikki laskut löytyvät helposti Festumista, eikä enää tarvitse mennä erikseen arkistoon etsimään tarvittavaa laskua. Arkistossa ei ole omaa kopiokonetta, joten mappeja joutui kantamaan edestakaisin yhden kopion saadakseen. Nyt kaikki laskut löytyvät helposti sähköisestä arkistosta toimittajan tai laskun numeron avulla. Työntekijöillä on mahdollisuus päästä itse sähköiseen arkistoon, joten heidän ei tarvitse vaivata ostoreskontranhoitajaa. Paperisten laskujen siirtely paikasta toiseen oli vaivalloista ja niiden jälkeenpäin etsiminen oli hankalaa. Laskut ovat varmemmassa tallessa Festumissa kuin työntekijöiden pöydillä. Sähköisestä arkistosta laskujen etsiminen on koettu helpoksi.

Hyväksymisprosessi on tehostunut sähköiseen ostolaskujen käsittelyyn siirryttyä. Tarkastajille ja hyväksyjille lähetetään joka päivä sähköpostimuistutus laskuista, jotka odot-

tavat tarkastusta. Tämä lisää hyväksymiskierron tehokkuutta, koska jatkuva sähköpostimuistuttelu saa työntekijät tarkastamaan laskut nopeammin. Muistutusta ei enää tule sen jälkeen, kun lasku on hyväksytty. Tarkastajat ja hyväksyjät eivät tarkasta laskua heti ilmoituksen saatuaan, vaan keräävät laskuja muutaman päivän tai hyväksyvät laskun vasta eräpäivän lähestyessä. Syynä tarkistuksen lykkäämiseen ovat työkiireet, mutta suurin osa pyrkii tarkastamaan laskuja päivittäin.

Laskujen tarkastaminen Festumissa on helppoa, koska laskun tiedot ja ostotilauksen saa vierekkäin tietokoneen näytölle. Ostotilausnumero ja laskun numero ovat aina samassa paikassa, joten se helpottaa huomattavasti tarkastusta. Työaika säästyy, kun tiedot siirtyvät sähköisesti. Laskuja on helpompi seurata ja tieto on niin sanotusti läpinäkyvää eli helpommin saatavilla. Ostolaskuprosessin tehostuminen näkyy laskujen päätyemisestä nopeammin maksuun.

4.3 Ongelmakohdat

Festumin suurimmat ongelmat ovat laskujen skannauksessa. Dieta Oy on ulkoistanut paperilaskujen skannauksen Festumille. Skannauspalvelussa tulee paljon virheitä eli ongelmat syntyvät jo ennen laskun hyväksymiskiertoa.

Skannauspalvelussa on sekä ihminen että kone. Skannauksessa tulee niin paljon virheitä. Esimerkiksi jos sieltä tulee sähköpostilla lasku, niin se kone osaa lähettää sen oikealle yritykselle ja hakee sieltä laskun numeron ja y-tunnuksen. Eli siellä on joitain asioita mitkä ne pystyy opettamaan niille. Mutta sitten se miten se kone skannaa sen sinne. Joskus on huono tulostusjälki, niin se saattaa sekoittaa numeroita ja kirjaimia ja tällaisia. Esimerkiksi nolla ja O-kirjain, jotka se kone tulkitsee helposti väärin. (Lagergren, T. 18.11.2013.)

Lasku kirjautuu ohjelmaan tyhjänä eli saapuneissa näkyy vain laskun kuva, kun skannauksessa tapahtuu virhe. Tällaisissa tapauksissa laskulle joudutaan manuaalisesti täyttämään toimittajan tiedot, ostotilausnumero ja laskun summa. Toimittajan tietoina käytetään aina Lemonsoftista Festumiin tallennettuja tietoja. Tämä johtuu siitä, että luottamus skannauspalvelun skannauslaatuun on heikko esimerkiksi tilinumeroiden kohdalla. Usein skannauksessa tapahtuu virheitä valuuottojen määrittelyssä, koska yrityksen ole-

tusvaluuttana on euro. Skannauspalvelu käyttää aina valuuttana euroa, jos laskun tiedoissa ei ole mainintaa käytettävästä valuutasta. Skannauspalvelussa tapahtuu paljon niin sanottuja tuplaskannauksia eli toimittajat lähettävät sekä laskun että laskukopion skannauspalvelulle ja nämä siirretään Festumiin omina laskuinaan. Laskun numeron skannauksessa tapahtuu virheitä, kun osa skannaajista ottaa väliviivat ja välilyönnit numeroiden välillä huomioon ja osa ei. Tuplalaskut aiheuttavat ongelmia, koska ne saattavat vahingossa mennä molemmat maksettavaksi. Skannauksessa ei tunnisteta laskun päiväystä eikä eräpäivää. Festumiin saattaa kirjautua laskun eräpäiväksi ja päiväykseksi sama päivämäärä, vaikka ne ovat aina eri päivämäärät lukuun ottamatta etukäteismaksuja. Ulkomaalaisten laskujen tunnistaminen on osoittautunut erittäin hankalaksi skannauksessa. Ne kirjautuvat melkein aina virheellisinä Festumiin ja niitä joudutaan korjaamaan manuaalisesti.

Suurien laskujen hahmottaminen tarkastajalle on hankalaa. Esimerkiksi luottokorttilaskun tarkastus on vaikeaa, koska tiliöinnit täytyy tehdä kuittien perusteella. Laskun liitteenä olevien kuittien skannauslaatu on usein heikko. Kuitit skannataan Festumiin itse ja skannausjälki on usein epäselvä johtuen kuittipaperin laadusta. Luottokorttilaskuun liittyy usein paljon eri kuitteja, jotka tulee aina liittää osaksi laskua. Kuitit lisätään laskun liitteeksi yleensä vasta eräpäivän lähestyessä ja joskus ne tuodaan ostoreskontranhoitajalle skannattavaksi. Tämä hidastaa laskun hyväksyntää ja maksua. Suurien laskujen ja kuittien vierekkäin tarkastaminen on vaikeaa, kun liitteet aukeavat erillisenä tiedostona.

Ulkomaisissa laskuissa esiintyy useammin ongelmia kuin suomalaisissa, koska niissä ei ole aina merkitty kaikkia tarvittavia tietoja. Laskuista puuttuvat usein maininnat valuutasta, yrityksen VAT-numerosta eli arvonlisäverotunnuksesta tai pankkitilistä. Ulkomaisissa laskuissa numerosarjat kirjoitetaan usein eri tavalla kuin Suomessa on totuttu. Skannauksessa nämä epäselvät numerosarjat laitetaan laskun tietoihin yhdessä putkessa, joten Festumissa toimittajan tiedoissa oleva tunnus ei täsmää laskun tietoihin. Kun toimittajan tiedoissa olevaa tunnusta ei löydy laskulta, tulee lasku saapuneisiin pelkällä kuvalla varustettuna. Tämä tarkoittaa sitä, että ostoreskontranhoitaja joutuu manuaalisesti kirjaamaan laskun tiedot laskulle ennen hyväksymiskiertoa.

Kaikkien laskujen pitäisi mennä skannauskeskukseen Poriin. Uusista laskutusosoitteista on tiedotettu toimittajille, mutta uudet toimittajat saattavat lähettää laskut vanhaan osoitteeseen. Jokaiselle uudelle toimittajalle ilmoitetaan laskutusosoitteista erikseen, jotta tulevaisuudessa laskut lähetettäisiin skannauskeskukseen. Osa vanhoista toimittajista lähettää edelleen Dieta Oy:n toimistolle laskunsa, jolloin ostoreskontranhoitaja joutuu skannaamaan ne itse Festumiin. 98 prosenttia kaikista laskuista menee Porin kautta. Skannauspalveluun lähetetään sinne kuulumattomia tositteita esimerkiksi maksumuistutuksia ja tiliotteita. Maksumuistutuksia, tiliotteita ja lähetyslistoja joudutaan tulostamaan pois Festumista tai ottamaan yhteyttä toimittajiin kertomalla uudestaan laskutusosoitteeseen ja toimiston osoitteeseen lähetettävien tositteiden erot. Tämä aiheuttaa ongelmia, kun tärkeät paperit lähetetään väärään paikkaan ja niitä joudutaan etsimään. Laskuja katoaa tai ei saavu perille, mikä voi johtua toimittajien käyttämistä virheellisistä verkkolaskutusosoitteista.

Ostolaskujen käsittelyssä oli aluksi automaattihyväksyntä käytössä. Se otettiin pois käytöstä, koska oli riski laskujen hyväksymisestä kahteen kertaan. Toimittajien lähettäessä saman laskun kahteen kertaan saattoi se kirjautua Festumiin kahtena eri laskuna, koska laskun numero skannattiin eri tavalla oikealla laskulla ja laskukopiolla. Automaattihyväksynnän hyväksymänä lasku päättyi maksuun ja laskukopio meni käyttäjän hyväksyttäväksi. Kun lasku hyväksyttiin automaattisesti, siitä ei tullut merkintää ostotilaukselle. Merkinän puuttuessa käyttäjä ei tiennyt ostotilauksen olleen jo käsitelty, joten hän käsiteli tilauksen ja laskun uudestaan. Tämä aiheutti sen, että manuaalinen prosessi ja automaatio eivät kohdanneet riittävällä luotettavuustasolla. Kun tuplalaskujen mahdollisuus on pienentynyt, otetaan automaattihyväksynnät takaisin käyttöön.

Hyväksymiskierrossa esiintyy vielä ongelmia. Laskuja lähetetään väärille tarkastajille, jolloin laskut jäävät kyseiselle henkilölle. Tarkastajille ja hyväksyjille on epäselvää, mitä tehdä laskuille, joita ei tunnista omakseen. Useimmiten tarkastaja hylkää laskut, jotka eivät ole hänen omiaan. Tässä tapauksessa lasku katoaa ja ostoreskontranhoitaja saa tiedon kadonneesta laskusta vasta maksumuistutuksen saapuessa.

Koontilaskut tuottavat Festumissa eniten ongelmia. Koontilasku on lasku, jolle on koottu useasta eri tilauksesta syntyvät laskutuserät tai kerätyt alalaskut ja loppusummas-

ta tehdään yhteenvetolasku. Toimittajan lähettämä laskunippu skannauspalveluun skannataan yhtenä laskuna eli ensimmäisestä laskusta otetaan laskun numero ja viimeisestä summa. Koontilaskut sisältävät useamman ostotilauksen, joten jos vain ensimmäisestä laskusta otetaan ostotilausnumero, niin Lemonsoftissa ei saada kohdistettua laskua ja ostotilausta. Ongelmana on se, että ohjelmat eivät tunnista, jos lasku sisältää monta ostotilausta. Tärkeintä olisi saada ostotilaus ja lasku kohtaamaan Lemonsoftissa.

Laskun saapuminen ja tavaran vastaanottaminen eivät kohtaa. Kun lasku saapuu huomattavasti aikaisemmin kuin tavara, lasku voi kiertää Festumissa automaattikäsittelyssä liian pitkään. Esimerkiksi Kiinasta saapuu tavaraa rahdilla, kestää viisi kuukautta tavaran vastaanottamiseen, mutta lasku saapuu jo kuukauden kuluttua. Silloin lasku kiertää viiden kuukauden ajan jossain ja tavaran vihdoin saapuessa mietitään laskun sijaintia. Maksuehdon ollessa 90 päivää lasku joko hyväksytään heti tai sitten se kiertää Festumissa ja hyväksytään vasta eräpäivän lähestyessä. Lemonsoftiin siirrettäessä tulee huomioida tarkasti maksuehto, koska laskut maksetaan vasta eräpäivänä. Ongelmia saattaa esiintyä, jos 90 päivän maksuehdolla varustettu lasku maksetaan jo 30 päivän kuluttua. Tavaran saapuessa maksu on saattanut unohtua toimittajalta ja yritykseltä, jolloin on riski maksaa lasku kahteen kertaan.

Lemonsoftiin on tallennettu Dieta Oy:n toimittajat. Samalla Y-tunnuksella olevat toimittajat ja asiakkaat tuottavat Festumissa ongelmia. Samaa Y-tunnusta käyttävät yritykset, joilla on eri yksiköitä. Eri yksiköt käyttävät yleensä omaa tilinumeroansa, joten Lemonsoftissa niille täytyy luoda omat toimittajanumerot. Tästä aiheutuu ongelmia tiedon siirtyessä Festumista Lemonsoftiin, kun Festum ottaa toimittajan tiedot Y-tunnuksen mukaisesti. Lemonsoftissa laskut joudutaan tarkastamaan uudelleen oikean toimittajan varmistamiseksi. Toimittaja saattaa olla samanaikaisesti myös Dieta Oy:n asiakas, jolloin samalta toimittajalta löytyy myös asiakasnumero. Festum ei osaa valita Lemonsoftista tietoja, jotka koskevat vain toimittajia. Se ottaa aina ensimmäisen tiedon, minkä löytää kyseisellä Y-tunnuksella.

Arvonlisäveroprosentit aiheuttavat ostolaskujen käsittelyssä ongelmia. Toimittajan tietoihin voi tallentaa vain yhden oletustiliöintipohjan, mutta esimerkiksi hotellilaskujen tiliöinnissä täytyy käyttää useampaa tiliä. Toimittajan taakse asetetun oletustiliöinnin voi

kopioida, jos tarvitsee kaksi eri arvonlisäveroprosenttia käyttävää tiliä. Silloin myös arvonlisäveroprosentti kopioituu, jolloin niitä joudutaan manuaalisesti vaihtamaan oikeiksi. Kun vaihtaa arvonlisäverollisen tilin toiseen, ohjelma ei automaattisesti vaihda arvonlisäveroprosenttia tiliä vastaavaksi. Tiliöinti tuottaa ongelmia, koska tilien nimet ja käyttötarkoitukset eivät ole tarkastajien ja hyväksyjien tiedossa. Tilejä on vaikea etsiä tiliöintivaiheessa, kun käyttäjillä ei ole tietoa tilien nimistä. Tiliöinti koetaan haasteelliseksi ja aikaa vieväksi.

Sähköinen ostolaskuprosessi on nopeampi kuin paperinen prosessi, mutta laskujen sisältöön kiinnitetään vähemmän huomiota. Paperisessa prosessissa laskut luettiin tarkemmin, koska paperisena niistä näki lukea paremmin eri tietoja. Virheet korjataan samalla tavalla kuin ennenkin. Paperisessa prosessissa lasku oli jo valmiiksi paperisena, mutta sähköisessä se tulostetaan ulos ohjelmasta virheen korjaamiseksi. Virheitä tapahtui hieman vähemmän paperisessa prosessissa, koska silloin laskua katsottiin enemmän kuin mitä tietokoneen ruudulla. Festumissa ei voi tehdä korjauksia jälkeinpäin vaan ne tehdään Lemonsoftissa. Virheiden korjaamisen helppous riippuu siitä, onko kuukausi vielä auki tai laskua ei ole vielä maksettu. Kuukauden ollessa vielä auki ja laskua ei ole vielä maksettu, on tietojen muuttaminen helppoa. Jos lasku on maksettu väärin esimerkiksi väärällä valuutalla, joudutaan tekemään vastaviennit manuaalisesti laskun korjaamiseksi. Kotimaisissa laskuissa voidaan pyytää liikaa maksettuja rahoja takaisin tai hyvityslasku. Lemonsoftissa joudutaan vielä korjaamaan virheitä, koska tieto ei siirry Festumista samanlaisena Lemonsoftiin. Tulevaisuudessa nämä puutteet korjataan ja virheiden määrän odotetaan pienenevän. Lemonsoftissa on tarkoitus vain muodostaa maksuaineisto, joten laskujen uudelleen tarkastaminen Lemonsoftissa tuottaa tällä hetkellä lisätöitä. Ostoreskontranhoitajan tulee tarkastaa Lemonsoftissa toimittajanumero, laskun päiväykset ja summa uudestaan. Tarkastuksella varmistetaan laskujen maksaminen laskun tietojen mukaisesti. Tarkastaminen auttaa myös selvittämään, mitkä tiedot eivät kirjaudu oikealla tavalla. Lemonsoftin ja Festumin yhteistyön parantamiseksi on tärkeää, että kaikista virheistä raportoidaan heidän yhteyshenkilöille. Tällä hetkellä eniten ongelmia tiedon siirtymisessä ohjelmasta toiseen aiheuttaa toimittajanumerot.

Ohjelman selkeät ongelmat voidaan korjata helposti puhelimitse tai sähköpostilla.

Isomman teknisen ongelman kohdalla Festumin yhteyshenkilö ratkaisee sen yhdessä

oman IT-tukensa kanssa. Usein ongelmat saadaan nopeasti korjattua, mutta isompien ongelmien kohdalla asiaa ei saada välttämättä heti ratkaistua. Joskus Festumin tarjoama tuki on heikkoa ja välillä heitä on vaikea tavoittaa. Ohjelman käytön alkuvaiheissa ongelmia esiintyi päivittäin ja yhden laskun eteen jouduttiin tekemään enemmän töitä kuin aikaisemmin. Virheitä on saatu korjattua ja ostolaskut kiertävät tällä hetkellä sujuvammin ja paremmin.

4.4 Kehittämiskohteet automatisoinnin mahdollistamiseksi

Skannauspalvelun laatua tulee kehittää. Kehittämiskohteita ovat skannauksen laatu ja oikeiden tietojen skannaaminen. Kun skannauspalvelu toimii täydellisesti, ei laskun tietoja tarvitse kirjata manuaalisesti ostoreskontrassa. Skannauspalvelun koneet on opetettava tunnistamaan vaaditut tiedot, jotta lasku siirtyy Festumiin kaikkien tietojen kanssa. Laskujen tietojen täyttäminen vie tällä hetkellä paljon työaika. Skannauksessa tulee keskittyä laadun parantamiseen, jotta ohjelmasta saadaan kaikki hyöty irti. Virheiden määrä vähenisi, jos laskun tietoihin voitaisiin luottaa sataprosenttisesti. Skannauspalvelussa kone skannaa ensin laskun tiedot, jonka jälkeen ihminen tarkastaa laskun. Skannaukseen tarvittaisiin lisää tarkkuutta, koska usein väärin skannautuvat laskut tulevat samoilta toimittajilta.

Automaatio parantuisi, jos kaikilta laskuilta löytyisivät samat tiedot aina samasta paikasta. Tämä vaatisi laskuille standardimuodon, jota kaikki yritykset käyttäisivät. Verkkolaskuilta tiedot löytyvät helposti, mutta ongelmana ovat paperilaskut. Suomalaisissa laskuissa standardimuoto voisi onnistua, jos kaikilla yrityksillä olisi motivaatiota parantaa sähköistä ostolaskuprosessia. Ulkomaalaisilla toimittajilla laskujen ulkomuoto vaihtelee laajasti, joten niissä tulee tulevaisuudessakin olemaan ongelmia, elleivät he siirry verkkolaskutukseen. Verkkolaskutuksen yleistyessä Suomessa Dieta Oy:n sähköinen ostolaskujen käsittelykin nopeutuu.

Toimittajille voidaan asettaa vaatimuksia laskujen ulkomuodosta, mutta jokainen yritys laskuttaa omalla tavallaan. Laskuun käytettävän paperinlaatu on yksi, mikä aiheuttaa ongelmia. Ulkomaalaiset yritykset käyttävät laskuihinsa ohutta paperia, jonka skannaaminen sähköiseen muotoon on hankalaa ja usein laskun tiedot näkyvät sähköisessä

muodossa heikosti. Skannauskeskuksessa tulee keskittyä erityisesti näihin laskuihin, jotta koneet oppisivat lukemaan haaleaakin tekstiä. Koneet oppivat tunnistamaan laskun tiedot tietyistä kohdista, joten toimittajien tulisi pitää laskun ulkomuoto aina samanlaisena.

Dieta Oy:n tavoitteena on saada ostoreskontra toimimaan mahdollisimman automaattisesti. Automaation mahdollistamiseksi tulee luoda tarkat hyväksymiskiertosäännöt. Silloin kaikki laskut täsmätessään ostotilaukseen hyväksytään ilman hyväksymiskiertoa. Vain tilauksesta poikkeavat laskut menevät normaaliin hyväksymiskiertoon. Automaatiolle tulee asettaa kriteerit tarpeeksi laajasti, jotta mahdollisimman moni lasku voisi kiertää automaattisesti. Laskuille ja toimittajille tulee määritellä ehdot, joita ohjelma pystyy tulkitsemaan. Suurille laskuille tulee asettaa rajat siitä, kuinka suuri summainen lasku voidaan hyväksyä automaattisesti.

Sopimuksiin ja asiakirjoihin perustuvat laskut voidaan hyväksyä automaattisesti, jos ne toistuvat aina samanlaisina. Festumiin tulee tallentaa asiakirjat ja sopimukset, jotta tämä onnistuisi. Asiakirjojen tallennus mahdollistaa laskujen automaattisen täsmäytyksen ja näin automaattisen hyväksynnän. Sopimuksiin liittyvistä automaattihyväksynnöistä tulisi vain informaatio ja katseluoikeus tarkastajalle, jolloin hän tietäisi laskun lähteneen maksuun. Tällaisia laskuja ovat esimerkiksi vakuutusmaksut, vuokra ja sähkö.

Lemonsoftissa ostotilaukselle tulee kirjautua merkintä, kun sitä koskeva lasku on käsitelty Festumissa. Merkinnän kirjautuessa Lemonsoftiin Festum ei voi enää automaattisesti täsmäyttää laskua ja ostotilausta. Silloin tilaukselta näkisi, että ostotilauksen lasku on jo käsitelty. Tuplalaskujen mahdollisuus pienenisi minimiin, kun laskun numero kirjautuisi aina ostotilaukselle. Käyttäjän tulisi vain tarkistaa merkinnän nähdessään koskeeko lasku vain osaa tilauksesta vai koko tilausta.

Koontilaskuissa kehittämiskohteena on laskujen kerääminen tilauksen alle. Kun laskun summa on esimerkiksi 10 000 euroa ja ensin maksetaan 5000 euroa, Festum antaisi hyväksyä vielä 5000 euron arvoisen laskun. Tämä edellyttäisi laskun numeron kirjautumista ostotilaukselle. Festum antaisi virheilmoituksen hyväksyjälle vain silloin, jos ostotilauksen kokonaissumma ylittyisi. Koontilaskuista aiheutuvat ongelmat pystytään ratkai-

semaan joko laskun numeroiden kirjautumisella ostotilauksille tai Dieta Oy:n tulee pyytää toimittajilta ostotilauskohtaiset laskut. Automaation tarkkuus olisi tässä tapauksessa huomattavasti parempi. Automaatio perustuu siihen, että tilauksen arvon ollessa 100 000 euroa ja yritykselle on saapunut tavaraa 50 000 euron edestä, hyväksytään automaattisesti lasku, jonka arvo on enintään 50 000 euroa eli saapuneen tavaran arvon verran. Jos tavaraa ei ole saapunut, niin laskuakaan ei voida hyväksyä automaattisesti. Tämä liittyy koontitilauksiin, jotka aiheuttavat eniten ongelmia sähköisessä ostolaskuprosessissa.

Toimittajat lisäävät laskuille rahtikuluja, jolloin laskun summa ja ostotilauksen summa eivät täsmää. Ongelman voisi korjata määrittelemällä tällaisille toimittajille prosentuaalisen tai rahamääräisen osuuden, joka saisi ylittää ostotilauksen summan. Esimerkkinä Dieta Oy:n tytäryhtiö Assi As, joka lisää usein laskulle viisi prosenttia kuljetusmaksua laskun summasta. Ostolaskujen automaattinen hyväksyntä toimisi paremmin, jos toimittajan tietoihin voisi asettaa määrittelyn rahtikuluista. Toimittajilla on myös vaihtelevia toimituskuluja esimerkiksi pienlaskutuslisä tai yli 1000 euron tilauksissa toimitus ilmaiseksi. Näihin tapauksiin on vaikeaa asettaa määrittelyä toimittajien taakse. Mutta jos se olisi mahdollista, nopeutuisi laskujen käsittely huomattavasti.

Tiliöinti ja arvonlisäveroprosentit tuottavat ohjelmassa ongelmia. Arvonlisäveroprosentin joutuu valitsemaan manuaalisesti, jotta se kirjautuisi oikein. Tällä hetkellä arvonlisäveroprosentin oikeellisuus tulee tarkistaa aina ennen kuin sen siirtää Lemonsoftiin. Festumissa tulisi luoda yhteys tilin arvonlisäveroprosentin ja valittavan arvonlisäveroprosentin välille. Kun valittu tili on esimerkiksi ostot arvonlisävero 24 prosenttia, tulisi Festumin automaattisesti ehdottaa arvonlisäveroprosentiksi 24 prosenttia. Festumin automaattiehdotuksella säästettäisiin yksi manuaalinen vaihe, jolloin työaikaakin säästyisi.

5 Pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten sähköistä ostolaskuprosessia voidaan tehostaa Dieta Oy:ssä. Sähköisen ostolaskuprosessin tehostamista tutkittiin kolmen alakysymyksen avulla, jotka olivat: Miten ostolaskuprosessi on tehostunut Festumin käyttöönoton jälkeen? Mitkä vaiheet sähköisessä ostolaskuprosessissa tuottavat ongelmia? Millä keinoilla parannetaan ohjelman automaattista toimintaa? Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen keskeisimmät tulokset. Saatuja tuloksia verrataan viitekehykseen ja aikaisempiin tutkimuksiin. Sähköisestä ostolaskuprosessista on tehty paljon tutkimuksia aiemmin ja niistä tärkeimmät ovat käsitelty Johdanto – luvussa. Aiemmat tutkimukset tukevat osittain saatuja tuloksia, mutta eri näkökulmat rajaavat vertailtavuutta. Luvussa käsitellään myös tutkimuksen luotettavuutta, opinnäytetyöprosessin onnistumista ja annetaan jatkotutkimusehdotuksia.

5.1 Tutkimustulokset

Sähköiseen ostolaskuprosessiin siirryttiin Dieta Oy:llä, koska haluttiin säästää kustannuksissa ja automatisoida manuaalisesti toimiva ostoreskontra. Ennen sähköistä ostolaskujen käsittelyä laskuja katosi eikä saapuneista laskuista jäänyt dokumentteja ostoreskontraan. Laskujen hakeminen jälkikäteen oli hankalaa, kun tositteita jouduttiin etsimään mapeista. Aino Simoskan (2012) tutkimuksessa todettiin, että sähköinen ostolaskuprosessi helpottaa ja nopeuttaa laskujen seurantaa. Tässä tutkimuksessa päädyttiin samanlaiseen tulokseen sähköisen ostolaskujen käsittelyn hyvistä puolista. Laskuja ei jää enää työntekijöiden työpöydille, vaan ne ovat tallessa Festumissa. Helannon ym. (2013, 13.) mukaan laskujen kirjautuminen sähköiseen järjestelmään tehostaa ostoreskontrahoitajan työtä, koska aikaa ei kulu kadonneiden laskujen etsintään. Laskujen etsiminen sähköisestä arkistosta on helppoa hakusanojen avulla. Hyväksymiskierto on nopeutunut, kun tarkastusta odottavista laskuista lähetetään sähköpostilla muistutus tarkastajille. Laskujen tarkastaminen on helpottunut, kun laskun ja ostotilauksen tiedot saadaan vierekkäin tietokoneen näytölle. Hyväksymiskierron nopeutumisen myötä laskut päätyvät nopeammin maksuun. Sähköinen ostolaskujen käsittely tekee laskujen käsittelystä tehokkaampaa, kun laskuja voi tarkastaa paikasta riippumatta internetin välityksellä.

Ennen sähköistä ostolaskujen käsittelyä Dieta Oy:ssä laskujen tiliöinnit tehtiin vasta hyväksymiskierron jälkeen. Festumissa tiliöinnin tekee laskun tarkastaja. Häntä auttavat toimittajille asetetut oletustiliöinnit. Oletustiliöintien avulla tiliöinnit menevät melkein aina oikein. Ostoreskontranhoitajan tulee kuitenkin vielä tarkastaa tiliöinnit ennen laskujen siirtämistä Festumista Lemonsoftiin. Hanna Toivosen (2013) opinnäytetyössä todettiin, että työntekijät luottavat liikaa tiliöintien tarkastukseen hyväksymiskierron jälkeen. Ostoreskontranhoitajan tekemä tiliöinnin tarkastus vie paljon hänen työaikaansa. Tässä tutkimuksessa saatiin sama päätelmä työntekijöiden tiliöinneistä. Useat työntekijät kokevat tiliöinnit hankaliksi, koska eivät ole tottuneet tekemään niitä. Ahti Viita (2010) ehdotti opinnäytetyössään, että tiliöinti jätettäisiin ostoreskontranhoitajalle virheiden välttämiseksi. Tämä kehitysehdotus ei tue ostolaskujen käsittelyn automatisointia. Oletustiliöintejä tulisi tarkentaa ja Festumin puolelta lisätä vaihtoehtoja usean arvonlisäveroprosentin sisältäville laskuille. Toimittajien taakse tulisi luoda riittävät oletustiliöinnit ja niitä tulisi päivittää tasaisin väliajoin. Tiliöintiä tehdessä arvonlisäveroprosentti ei määräydy valitun tilin mukaisesti. Tämä aiheuttaa virheitä, kun lasku siirtyy väärällä arvonlisäveroprosentilla Lemonsoftiin. Festumissa tulisi tehdä yhteys käytetyn tilin ja arvonlisäveroprosentin välille, jolloin tiliöinnin tekijän työ helpottuisi ja tiliöintien oikeellisuus paranisi. Toimittajien tietoihin tulisi pystyä tekemään oletustiliöinti, joka sisältää useamman tilin. Esimerkiksi hotellilaskut sisältävät montaa eri arvonlisäveroprosenttia, joiden kanssa tulee käyttää eri tilejä. Tiliöinti tehostuisi, jos oletustiliöintejä pystyttäisiin tekemään muillekin kuin vaihto-omaisuuslaskujen toimittajille.

Dieta Oy on ulkoistanut laskujen skannauksen skannauspalvelulle niin kuin moni muukin yritys. Suurimmat virheet esiintyvät skannauksessa eli jo ennen kuin lasku on saapunut tarkastettavaksi. Skannauksen laatu on usein heikko, jolloin ohjelma ei tunnista toimittajaa laskulta. Kun toimittajaa ei tunnisteta Y-tunnuksen tai VAT-numeron perusteella, lasku saapuu ohjelmaan pelkkänä kuvana. Tämä aiheuttaa ostoreskontranhoitajalle manuaalista työtä. Toivonen (2013) ehdotti opinnäytetyössään, ettei Kirkkonie-men kunta ottaisi vastaan skannauspalvelulta huonosti skannattuja laskuja. Hän kuitenkin päätyi siihen tulokseen, että skannauspalvelu veloittaisi takaisin lähetetyistä laskuis-ta. Skannauksen laatu oli monessa aiemmassa tutkimuksessa esille noussut ongelma-kohta. Atte Lehtinen (2013) totesi opinnäytetyössään, että kahteen kertaan skannatut laskut aiheuttavat eniten ongelmia. Hänen mukaansa skannauspalvelussa tulisi lisätä

tarkkuutta laskujen skannauksessa tai ostoreskontrassa tulee tarkastaa laskut. Tuplалaskujen mahdollisuus skannauspalvelussa on myös riski Dieta Oy:ssä. Ulkomaalaiset toimittajat lähettävät usein laskun ja laskun kopion skannauspalveluun, jolloin ne skannataan eri laskuina huonon skannauslaadun takia. Kun lasku skannataan kahteen kertaan, se voidaan myös hyväksyä kahteen kertaan. Tämä lisää riskiä laskun maksamisesta kahteen kertaan. Ostolaskujen käsittelyn automatisoinnin esteenä ovat laskujen skannausvirheet, koska ohjelma voi hyväksyä laskun automaattisesti ja laskukopion laskulle asetettu hyväksyjä. Skannauspalvelussa tulisi lisätä tarkkuutta laskun numeroiden skannauksessa. Skannatut ostolaskut tulee tarkastaa ennen niiden lähettämistä Festumiin. Näin vältettäisiin laskujen kahteen kertaan käsitteleminen. Skannauspalvelussa pitäisi sopia yhteisistä pelisäännöistä, miten numerosarjat skannataan. Kun kaikki skannauspalvelun työntekijät ja koneet skannaisivat laskut samalla tavalla, voitaisiin Dieta Oy:ssä luottaa skannauspalvelun laatuun.

Suurin ongelma sähköisessä ostolaskujen käsittelyssä on laskujen virheellinen skannaus. Dieta Oy:n laskujen käsittelijät ovat huomanneet, että usein laskujen päiväykset ja valuutat ovat virheellisesti kirjautuneita laskun tietoihin. Virheellisten tietojen korjaus aiheuttaa manuaalista työtä, jolloin ostolaskujen käsittely hidastuu. Valuuttojen kirjaamisessa tulee olla tarkkana, koska väärällä valuutalla maksettu lasku aiheuttaa lisätyötä ostoreskontranhoitajalle. Jokaiselle toimittajalle on tallennettu oletusvaluutta Lemonsoftiin, mutta Festum ei automaattisesti käytä toimittajien oletusvaluuttoja. Skannauspalvelussa valittu valuutta siirtyy Festumiin, eikä ohjelma tarkasta sitä Lemonsoftista. Simoskan (2012) opinnäytetyön tuloksissa todettiin sähköisen ostolaskuprosessin kehityskohteeksi eri ohjelmien rajapintojen keskusteluyhteys, jotta tieto siirtyy ohjelmasta toiseen oikeanlaisena. Dieta Oy:n ostolaskuprosessin ongelmana on myös tiedon siirtyminen oikeanlaisena. Luottamus tiedon siirtymiseen oikeanlaisena on heikko. Dieta Oy:llä on tehty räätälöintejä Lemonsoftin ja Festumin välille. Festumin pitäisi aina ensisijaisesti käyttää Lemonsoftista saatuja tietoja. Opinnäytteessään Aaltonen (2013) totesi, että sähköisen ostolaskujen käsittely ohjelman tulisi ensisijaisesti ottaa toimittajaa koskevat tiedot toiminnanohjausjärjestelmästä. Ostoreskontranhoitaja joutuu tarkastamaan laskut uudelleen Lemonsoftissa, koska laskujen tiedot saattavat muuttua siirrossa. Esimerkiksi toimittajanumero saattaa siirtyä väärin, koska Lemonsoftissa on usein samalla Y-tunnuksella olevia toimittajia. Festum ottaa laskun tietoihin aina Y-tunnuksen mukai-

sen toimittajanumeron, jolloin toimittajanumero menee usein väärin. Samaa Y-tunnusta käyttävät yritykset, joilla on eri yksiköitä. Eri yksiköillä on omat pankkitilinsä ja tämän takia on tärkeää, että toimittajanumero on oikein laskulla. Tämä ongelma ratkeaisi, jos toimittajat lisäisivät lähettämilleen laskuilleen Dieta Oy:n käyttämän toimittajanumeron. Dieta Oy:n tulisi tällöin esittää tästä pyyntö jokaiselle toimittajalleen, mikä aiheuttaisi ostoreskontranhoidajalle lisätöitä. Toimittajat eivät välttämättä suostuisi tähän käytäntöeseen, koska he lähettävät laskuja useille eri yrityksille.

Kaikki Dieta Oy:n laskut eivät vielä mene skannauskeskuksen kautta. Uudet toimittajat ja osa vanhoista lähettää edelleen laskuja yrityksen toimistolle, jolloin ostoreskontranhoidaja joutuu skannaamaan ne itse sähköiseen muotoon. Toimittajille on lähetetty tieto laskutusosoitteen muuttumisesta hyvissä ajoin, joten laskutusosoitteen käyttöönotto on toimittajien vastuulla. Uusille toimittajille tulisi ilmoittaa ennen laskutusta uusi osoite. Toimittajille on kerrottu, ettei laskuja oteta vastaan vanhaan osoitteeseen enää. Tämä tarkoittaisi sitä, että toimistolle saapuvia laskuja ei huomioitaisi. Silloin yritykselle aiheutuisi kuluja, koska toimittajat perivät maksamattomista laskuista korkoa tai lähettävät ne perintätoimiston hoidettaviksi. Ainoa ratkaisu on ottaa yhteyttä toimittajiin puhelimitse tai sähköpostitse ja kertoa uudet laskutusosoitteet uudelleen. Toimittajat lähettävät skannauskeskukseen sinne kuulumattomia tositteita, kuten maksumuistutuksia ja tiliotteita. Väärät tositteet joudutaan tulostamaan ulos Festumista, jotta ne voidaan käsitellä oikealla tavalla. Jos sama toimittaja lähettää aina virheellisiä tositteita skannauskeskukseen, tulee ostoreskontranhoidajan ottaa yhteyttä kyseiseen yritykseen ja selvittää laskutusosoitteeseen lähetettävien ja toimiston osoitteeseen lähetettävien tositteiden erot. Tästä aiheutuu lisätyötä hetkellisesti, mutta toimittajien ymmärtäessä Dieta Oy:n käytänteet alkavat laskut ja muut tositteet löytää oikeisiin osoitteisiin.

Sähköinen ostolaskujen käsittely vaatii tarkkuutta. Paperisessa ostolaskuprosessissa laskuun kiinnitettiin enemmän huomiota ja siitä täytyi itse löytää tiedot. Sähköisiin laskuihin ei kiinnitetä niin paljon huomiota ja luotetaan liikaa Festumin antamiin tietoihin, vaikka ne täytyy aina tarkastaa. Sähköisessä käsittelyssä on helpompi hyväksyä ja siirtää lasku eteenpäin. Virheelliset laskut tulee aina printata ulos ohjelmasta, jotta ne saadaan takaisin kiertoan oikein. Virheelliset laskut sisältävät usein useamman ostotilauksen tai laskuja on skannattu putkeen. Esimerkiksi koontilaskuja on vaikea kohdistaa ostotila-

uksille. Skannauskeskus ottaa koontilaskuilta ensimmäiseltä sivulta laskun ja ostotilauksen numeron ja viimeiseltä laskun summan. Koontilaskut joudutaan tulostamaan pois ohjelmasta, jotta sen sisältämät laskut saadaan kohdistettua ostotilauksille. Lemonsoftissa joudutaan tekemään korjauksia, koska laskuja hyväksytään virheellisinä. Tarkastajien ja hyväksyjien tulisi kiinnittää enemmän huomiota laskujen sisältöön eikä luottaa liikaa skannauskeskuksen valitsemiin tietoihin.

Suurien laskujen tarkastaminen on vaikeaa, koska niitä on vaikea hahmottaa tietokoneen näytöltä. Tarkastukseksi ei riitä, että katsoo ensimmäisen sivun ja viimeisen, vaan lasku tulee selata kokonaan läpi. Pitkät laskut eivät näy kokonaisuina tietokoneen näytöllä, vaan niitä pitää selata tarkasti ja usein ne joudutaan tulostamaan paperille tarkastuksen laadun parantamiseksi. Hahmottamista hankaloittaa, jos lasku sisältää liitteitä. Laskun liitteet aukeavat erillisenä pdf-tiedostona. Kuittiskannaukset ovat usein epätarkkoja, koska kuitit skannataan manuaalisesti toimistolla. Kuittien skannaaminen siirretään usein ostoreskontranhoitajan vastuulle, jonka tulee nitoa kuitit paperille ja kirjoittaa selite kuitin viereen. Kuittien skannausta ei voida automatisoida, koska esimerkiksi luottokortin käytöstä tulee olla kuitti ja selite siitä mihin yrityksen luottokorttia on käytetty. Jokaisen työntekijän tulisi itse huolehtia kuittien skannaamisesta laskujen liitteeksi, eikä siirtää työtä ostoreskontranhoitajalle.

Sähköisessä hyväksymiskierrossa laskuja lähetetään väärille hyväksyjille. Sähköisessä ostolaskuprosessissa laskut voidaan aina löytää ohjelmasta, eivätkä ne enää katoa niin helposti. Festumissa väärän laskun saadessaan tarkastaja siirtää laskun seuraavalle tai hylkää sen, jolloin lasku siirtyy hylätyt laskut kansioon. Joskus tarkastaja saattaa myös poistaa laskun, jolloin se löytyy roskakorista. Kun lasku on hylätty tai siirretty roskakoriin, lasku ei päädy maksuun eli niin sanotusti katoaa hyväksymiskierrossa. Näissä tapauksissa laskun olemassaolo huomataan vasta maksumuistutuksen saapuessa. Tarkastajia ja hyväksyjä tulisi kouluttaa lisää tällaisissa tapauksissa. Lisäkoulutusta tarvittaisiin siihen, miten siirtää lasku eteenpäin oikealle ihmiselle ja kirjoittaa aina kommentti, jos hylkää laskun. Festumiin tulee asettaa tarkat hyväksymiskierrot, että laskut menisivät aina oikeille henkilöille. Hylätyt ja poistetut laskut tulee tarkastaa tasaisin väliajoin, jotta hyväksymiskiirtoon kuuluvat laskut eivät jää pois maksusta. Ostoreskontranhoitajalle

voisi tulla ilmoitus, jos lasku poistetaan kierrosta. Tällöin tarvitsisi vain tarkastaa laskulle kirjoitettu kommentti ja toimia sen mukaisesti.

Dieta Oy:llä ei ole tällä hetkellä ostolaskujen automaattista hyväksyntää käytössä. Samanlaisina toistuvat laskut, jotka perustuvat sopimuksiin ja asiakirjoihin, tulisi hyväksyä automaattisesti. Tätä automaatiota helpottaa, kun sopimukset ja laskuja koskevat asiakirjat tallennetaan Festumiin. Esimerkiksi vuokralaskut voidaan hyväksyä automaattisesti, kun Festum täsmäyttää laskun tallennettuun vuokrasopimukseen. Laskun täsmäyttäessä ostotilaukseen hyväksyttäisiin se automaattisesti ja siitä tulisi vain ilmoitus tarkastajalle, että hän voi katsella laskua arkistosta. Lasku menisi hyväksymiskiertoon vain silloin, kun se ei täsmää ostotilauksen kanssa. Laskun ja ostotilauksen automaattisen täsmäyttämisen onnistumiseksi on tärkeää, että laskun tiedoissa on ostotilausnumero. Ostotilausnumeron avulla Festum etsii laskua koskevan ostotilauksen Lemonsoftista. Lahden ja Salmisen (2008) mukaan tilaukseen perustuvat laskut voidaan aina kirjata ostoreskontraan ilman hyväksymiskiertoa. Vain laskut, jotka poikkeavat ostotilauksesta, menevät normaaliin hyväksymiskiertoon. Automaation laatua parantaisi, jos laskun numero kirjautuisi ostotilaukselle hyväksynnän jälkeen. Tämä vähentäisi tuplalaskujen mahdollisuutta, koska Festum ei voisi täsmäyttää enää laskua ja ostotilausta maksumerkinnän löytyessä ostotilaukselta. Tällä hetkellä tarkastajat joutuvat kirjaamaan laskun numeron manuaalisesti Lemonsoftissa ostotilaukselle ja maksumerkintä tulee ostotilaukselle vasta maksun suorituksen jälkeen. Festumiin tulee asettaa joustavammat rajat laskun täsmäytykselle. Aluksi Dieta Oy:llä oli automaatio käytössä, mutta vain harva lasku meni automaation kautta hyväksytyihin. Tämä johtui siitä, että laskun ja ostotilauksen piti täsmätä sentilleen. Useat toimittajat lisäävät rahtikuluja laskuille, joten Festumiin tulee näiden toimittajien tietoihin kirjata ehto. Ehtona voisi olla esimerkiksi laskun summa sisältää rahtikuluja viisi prosenttia. Tässä tapauksessa laskun summa saisi heittää viisi prosenttia ostotilauksen summasta.

Dieta Oy:lle saapuu paljon koontilaskuja. Koontilaskut sisältävät usean eri ostotilauksen, jolloin se tulee jakaa ostotilausten kesken. Festum ei osaa kirjata laskua usealle eri tilaukselle, vaan kirjaa sen aina ensimmäiselle ostotilaukselle. Festumin ja Lemonsoftin yhteistoimintaa parantaisi, jos koontilaskujen sisältö kirjautuisi oikeille ostotilauksille. Toisaalta prosessin kannalta tehokkaampaa olisi, jos jokaiselle ostotilaukselle tulisi oma

lasku. Näin Festum pystyisi suoraan täsmäyttämään laskun ostotilaukseen. Ongelmia tuottavat myös ennakkomaksut ja muut osamaksut. Ostotilaukselle kohdistuvia laskuja voi olla useita, joten Lemonsoftissa pitäisi pystyä keräämään laskuja ostotilauksen alle. Festumissa pitäisi pystyä täsmäyttämään laskuja yhdelle ostotilaukselle niin kauan kunnes laskun summa on tullut täyteen. Esimerkiksi ostotilaukselle saapuu ennakkomaksulasku, joka on 5000 euroa ja laskun summa on 10 000 euroa, voi Festum antaa hyväksyä automaattisesti laskuja 10 000 euroon asti ennen kuin ilmoittaisi poikkeavuudesta.

Sähköistä ostolaskuprosessia tehostaisi eniten se, että kaikki yritykset lähettäisivät laskunsa verkkolaskuina. Verkkolaskuina saapuvilta laskuilta Festum löytää tiedot parhaiten ja pystyy täsmäyttämään laskun ostotilaukselle. Automaatiota helpottaisi myös laskun ulkonäköstandardi eli kaikkien toimittajien laskuilta löytyisivät samat tiedot samoista kohdista. Näin skannauskeskuksessa paperilaskuilta löydettäisiin aina laskun numero, ostotilausnumero ja summa helposti. Standardimuotoinen lasku voisi onnistua Suomessa, mutta ulkomaalaiset laskut eivät tule koskaan olemaan standardimuotoisia. Ulkomaalaisilta toimittajilta saapuu laskuja, jotka eivät aina sisällä tarvittavia tietoja. Ulkomaalaiset toimittajat eivät tule siirtymään verkkolaskutukseen vielä pitkään aikaan, joten olisi tärkeää, että heidän paperilaskunsa olisivat selkeässä muodossa. Suomessa verkkolaskutus kuitenkin yleistyy kiihtyvällä tahdilla, joten ostolaskuprosessi tulee osittain automatisoitumaan pian.

Sähköiseen ostolaskuprosessiin siirtyminen on tehostanut Dieta Oy:ssä laskujen seuranta, hyväksymiskiertoa ja laskujen arkistointia. Oletustiliöinnit helpottavat laskujen kirjaamista, mutta niitä täytyy vielä kehittää tarkemmiksi. Arvonlisäveroprosentin tulee määräytyä automaattisesti valitun tilin mukaisesti, jolloin sitä ei tarvitsisi valita manuaalisesti tiliöintivaiheessa. Tämä vähentäisi virheitä arvonlisäveroprosenttien kanssa. Tiedon siirtymistä Festumista Lemonsoftiin ja toisin päin tulee parantaa, jotta luottamus laskujen oikeellisuuteen kasvaisi. Festumin tulee valita laskuille tiedot aina Lemonsoftista. Automaattihyväksynnässä Festum kirjaa Lemonsoftille käsitelty merkinnän, jolloin se ei voisi enää samalle ostotilaukselle hyväksyä toista laskua. Skannauksen laatuun tulee kiinnittää huomiota, mutta sen kehittäminen on Festumin skannauspalvelun tehtävä. Epäselvästi skannatuista paperilaskuista tulee aina ilmoittaa Festumille, koska vain silloin he voivat parantaa palvelunsa laatua. Ostolaskujen automaattinen hyväksyminen

helpottuisi, jos toimittajat lisäisivät laskuilleen aina ostotilausnumeron. Ostotilausnumeron löydyttäessä laskulta Festum pystyy täsmäyttämään laskun ja ostotilauksen ja hyväksymään laskun automaattisesti. Sähköisen ostolaskuprosessin automatisointi vaatii yritysten välistä yhteistyötä, jotta se toimisi sujuvasti. Tulevaisuudessa ostolaskuprosessi toimii lähes automaattisesti, jos yhä useampi yritys siirtyy lähettämään verkkolaskuja.

5.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi on tärkeä osa tutkimusta, koska sen tulee pyrkiä virheettömyyteen ja noudattaa sille asetettuja normeja ja arvoja. Luotettavuutta arvioidaan perinteisesti käsitteillä reliabiliteetti ja validiteetti. (Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006a.) Reliabiliteetilla tarkoitetaan saatujen tulosten pysyvyyttä ja johdonmukaisuutta (Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006b). Validiteetilla tarkoitetaan tutkimukseen valitun tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata tutkimuksenkohdetta (Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006c).

Tutkimuksen luotettavuutta parantaa tekijän oma kokemus sähköisestä ostolaskuprosessista. Tutkimuksen tavoitteet asetettiin selkeästi tekijän oman kokemuksen perusteella. Toisaalta tämä saattaa heikentää tutkimuksen luotettavuutta, koska tekijän oma mielipide tutkittavaan asiaan saattoi olla liian läpinäkyvä. Ennen tutkimuksen toteutusta kerättiin runsaasti lähdemateriaalia. Lähteinä työssä käytettiin alan kirjallisuutta, lehtien julkaisuja ja internet-julkaisuja. Viitekehysten muodostamiseen käytettiin runsaasti lähteitä ja pyrittiin löytämään ajantasaisia lähteitä. Sähköinen taloushallinto on kuitenkin kehittyy jatkuvasti, joten ajantasaisen kirjallisuuden löytäminen oli haastavaa. Tutkimuksessa käytetyt artikkelit ovat julkaistu alan ammattilehdissä, joten niiden luotettavuustaso on hyvä.

Aineiston keruuseen käytettiin teemahaastattelurunkoja ja puolistrukturoitua kyselylomaketta. Teemahaastattelurunko tehtiin viitekehysten pohjalta, mutta haastattelutilanteessa se vain tuki haastattelun etenemistä. Teemahaastattelurungot lähetettiin ennen haastatteluja haastateltaville, joten heillä oli aikaa tutustua haastattelun aihealueeseen. Haastattelutilanteessa kysymykset kuitenkin muotoutuivat uudelleen ja haastattelija pystyi esittämään tarkentavia kysymyksiä, jotka lisäävät haastattelujen luotettavuutta. Kyse-

lylomakkeesta pyrittiin tekemään visuaalisesti selkeä ja helppolukuinen, jotta vastaajat ymmärtäisivät asetetut kysymykset niin kuin tutkija oli ne ajatellut. Kyselyn kysymykset olivat avoimia, joten se jätti vastaajille mahdollisuuden vastata joko lyhyesti tai pitkästi. Suurin osa vastauksista vastasi esitettyyn kysymykseen hyvin, mutta osa kyselyyn vastanneista oli ymmärtänyt jotkut kysymykset väärin. Teemahaastatteluista saatu aineisto litteroitiin heti samana päivänä, koska silloin haastattelut olivat vielä hyvässä muistissa. Tämä lisää tutkimuksen luotettavuutta, koska haastattelijä pystyi analysoimaan haastateltavien ilmeitä ja eleitä paremmin. Kyselylomakkeen vastaukset kohdistettiin viitekehukseen ja asetettuihin tutkimusongelmiin. Kyselylomakkeen vastaukset tukivat teemahaastattelujen vastauksia hyvin. Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkija ymmärsi haastateltavien vastausten sisällöt niin kuin he olivat ne tarkoittaneet.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastatteluja ja Webropol-kyselyä. Teemahaastattelut pidettiin samana päivänä, joten haastattelujen validiteetti on hyvä. Tämä johtuu siitä, että haastattelujen väliin ei jäänyt haastateltaville aikaa oppia uutta tai muuttaa asenteita. Validiteettia heikensi kuitenkin se, että toisen haastattelun aikana nauhurista loppui patterit. Tämä aiheutti vain hetkellisen kadon aineistosta, koska haastattelijä oli varautunut ottamalla toisen nauhurin mukaansa. Webropol-kyselyn vastausprosentti oli 71,4, joten kyselyä voidaan pitää luotettavana. Kysely olisi voitu tehdä koko Dieta Oy:n henkilöstölle kattavamman tuloksen saamiseksi, mutta tekijä koki saavansa kyselyyn valituilta henkilöiltä riittävästi vastauksia.

Tutkimuksessa tutkittiin Dieta Oy:n sähköistä ostolaskuprosessia. Saadut tutkimustulokset koskevat vain kohdeyritystä, mutta vertailemalla saatuja tuloksia viitekehukseen ja aiempiin tutkimuksiin parannettiin tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusta ei voi täysin toistaa tulosten osalta, koska tutkimus on tehty vain yhdelle yritykselle. Tutkimuksen viitekehys on toistettavissa saman tapaisiin tutkimuksiin, mutta tulokset eroaisivat aina tässä tutkimuksessa saaduista tuloksista.

5.3 Jatkotutkimukset

Sähköinen ostolaskujen käsittely tulee yleistymään lähivuosina, koska laskujen suoraveloitus poistuu käytöstä tammikuussa 2014. Tämä pakottaa yritykset siirtymään

kuluttajien laskuttamisessa E-laskuihin, jolloin kynnyksellinen sähköiseen ostolaskuprosessiin siirtymiseen madaltuu. Sähköisessä ostolaskuprosessissa automaation toimiminen tuottaa vielä ongelmia. Vielä on paljon kehitettävää, jotta sähköinen laskujen käsittely olisi tehokasta ja automaattista.

Jatkotutkimuksena voisi tutkia, miten skannauspalveluiden laatua voidaan parantaa, jotta skannauksesta aiheutuvat virheet vähenisivät. Olisi mielenkiintoista tutkia skannauskeskusten toimintaa ja kehittää sitä laadukkaammaksi. Suurimmat virheet esiintyvät jo ennen laskun saapumista hyväksymiskiertoon, joten olisi tärkeää selvittää skannauksessa aiheutuvia ongelmia.

5.4 Oman oppimisen arviointi

Ilmoittauduin opinnäytetyöprosessiin huhtikuussa 2013. Opinnäytetyön aihe oli vielä silloin keksimättä, joten päätin löytää kesän aikana tutkimuskohteen. Työharjoittelussani käsittelin ostolaskuja sähköisesti Festumin avulla. Huomasin ohjelmassa paljon ongelmia, jotka hidastavat sähköistä ostolaskuprosessia. Päädyin aiheeseen elokuussa ja sain toimeksiannon Dieta Oy:ltä. Tutkimuksen tekemisen aloitin syyskuun lopulla ja perehdyin teoriaan kattavasti. Marraskuussa pidin teemahaastattelut ja lähetin kyselylomakkeen. Olen mielestäni pysynyt hyvin aikataulussa, koska nyt helmikuussa opinnäytetyöni on valmis.

Olen kokenut vaikeuksia löytää tuoreita lähteitä tukemaan tutkimustani. Taloushallinto kehittyi jatkuvasti, joten sähköisestä taloushallinnosta ei ole julkaistu kuin muutama kirja. Päälähteenäni käytin Lahden ja Salmisen Kohti Digitaalista taloushallintoa –kirjaa vuodelta 2008 ja internet-lähteitä. Sähköisestä ostolaskuprosessista on kirjoitettu opinnäytetöitä lähiaikoina runsaasti, joten oli mielenkiintoista vertailla omia tuloksia aiempiin tutkimuksiin.

Mielestäni tutkimukseni aihe on mielenkiintoinen ja opin paljon uutta tietoa ostoreskontrasta ja ostolaskuprosessista. Opinnäytetyöni tuki aiemmin koulussa oppimiani asioita sekä syvensi työharjoittelussani hankkimiani taitoja.

Lähteet

Aaltonen, S. 2013. Helsingin kaupungin rakentamispalvelu Staran hallinnon ostolaskuprosessin kehittäminen. Amk-opinnäytetyö. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa:

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/60139/Aaltonen_Satu.pdf?sequence=1. Luettu: 23.10.2013.

Arola, T. Laskutus, reskontrat ja maksuliikenne. Verkkojulkaisu. Uudenmaan tilitiimi.

Luettavissa: <http://www.tilitiimi.fi/Upload/Laskutus%20ja%20reskontrat.pdf>. Luettu: 23.10.2013.

Dieta Oy 2013a. Yritysesittely. Luettavissa:

<https://www.dieta.fi/fi/hankemyynti/yritysesittely>. Luettu: 20.10.2013.

Dieta Oy 2013b. Yritysesittely. Intranet. Dokumentit. Esitteet. Muut. Dieta yritysesittely Pdf. Luettavissa: intra.dieta.fi. Luettu: 20.10.2013.

Dieta Oy 2012. Toimintakertomus 2011-2012. Dieta Oy. Helsinki.

e-conomic Suomi.2013. Automaattinen tiliöinti - Mitä tarkoittaa automaattinen tiliöinti? Luettavissa: <http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/automaattinen-tiliointi>. Luettu: 16.10.2013

Festum Software Oy. Laskujen vastaanotto. Luettavissa:

<http://www.etalous.fi/fi/yritykset-/laskujen-vastaanotto.html>. Luettu: 27.11.2013.

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. WSOY. Helsinki.

Heino, P. 2010. Pilvipalvelut. Talentum Media Oy. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Savela, M. 2013. Taloushallinto. NYT. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Saarijärven Offset Oy. Saarijärvi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna.
- Itella Information Oy 2013. Verkkolaskutuksen hyödyt. Luettavissa: <https://www.verkkolasku.info/c/ec/vlinfo/info?infopage=6>. Luettu: 21.10.2013.
- Jokinen, J. 2011. Suoraveloituksesta suoraan verkkolaskuun. Tilisanomat 6/2011, s.31.
- Järvenpää, M., Partanen, S. & Tuomela, T. 2001. Moderni taloushallinto- Haasteet ja mahdollisuudet. Edita Oyj. Helsinki.
- Kananen, J. 2008. KVALI- Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.
- Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.
- Kirjanpitolautakunta 2000. Yleisohje koneellisessa kirjanpidossa käytettävistä menetelmistä. Ohje. Luettavissa: [http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/b45e30e34ab5305dc22568e700439dfe/\\$FILE/menetelm%C3%A4.pdf](http://ktm.elinar.fi/ktm/fin/kirjanpi.nsf/0/b45e30e34ab5305dc22568e700439dfe/$FILE/menetelm%C3%A4.pdf). Luettu: 22.10.2013.
- Lagergren, T. 18.11.2013. Ostoreskontranhoitaja. Dieta Oy. Haastattelu. Helsinki.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa- sähköiset talouden prosessit käytännössä. WSOYpro. Helsinki.

Lehtinen, A. 2013. Osto- ja matkalaskuprosessin kuvaus ja kehittäminen -Case: Visma Services Oy ja Yritys X Oy. Amk-opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu. Kerava. Luettavissa:

http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/66986/Atte_Lehtinen.pdf?sequence=

1. Luettu: 21.10.2013.

Lemonsoft. Toiminnanohjausjärjestelmä. Luettavissa:

<http://www.lemonsoft.fi/toiminnanohjausj%C3%A4rjestelm%C3%A4>. Luettu:

26.11.2013.

Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Gummerus Kirjapaino. Jyväskylä. 4.laitos.1.painos.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Kauppakaari. Helsinki.

Nousiainen, M. 18.11.2013. Tietohallintopäällikkö. Dieta Oy. Haastattelu. Helsinki.

Pretax 2008. Asiakaslehti 1/08. Luettavissa:

<http://www.pretax.net/files/julkaisut/Pretax%20Asiakaslehti%2001-08.pdf>. Luettu:

23.10.2013.

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006a. Tutkimuksen luotettavuus ja arviointi. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3.html. Luettu: 31.12.2013.

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006b. Reliabiliteetti. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html. Luettu: 31.12.2013.

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006c. Validiteetti. KvaliMOTV-
Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen
tietoarkisto. Luettavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html.
Luettu: 31.12.2013.

Simoska, A. 2012. Paperisesta sähköiseen ostolaskujärjestelmään -Kokemuksia ensim-
mäiseltä puolivuotiskaudelta. Amk-opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
Tornio. Luettavissa:
[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44428/Simoska_Aino.pdf?sequence
=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44428/Simoska_Aino.pdf?sequence=1). Luettu: 21.10.2013.

Suomen yrittäjät. Sähköinen taloushallinto. Luettavissa: [http://www.yrittajat.fi/fi-
FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/](http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/). Luettu: 16.10.2013.

Taloushallintoliitto 2011. Yhteenvedo Taloushallintoliiton käyttäjätutkimuksesta tilitöi-
mistöjen sähköisten ostolaskujen käsittelystä. Luettavissa:
[http://www.taloushallintoliitto.fi/@Bin/767680/Yhteenvedo+TAL+ka%CC%88ytta
%CC%88ja%CC%88tutkimus_kesa%CC%88kuu+2011.pdf](http://www.taloushallintoliitto.fi/@Bin/767680/Yhteenvedo+TAL+ka%CC%88ytta%CC%88ja%CC%88tutkimus_kesa%CC%88kuu+2011.pdf). Luettu: 16.10.2013.

Taloussanomien 2012. Verkkolaskun käyttö kaksinkertaistui vuodessa. Luettavis-
sa:[http://www.taloussanomien.fi/yrittaja/2012/06/18/verkkolaskun-kaytto-
kaksinkertaistui-vuodessa/201231771/137](http://www.taloussanomien.fi/yrittaja/2012/06/18/verkkolaskun-kaytto-kaksinkertaistui-vuodessa/201231771/137). Luettu: 18.10.2013.

Tietokone 2013. Valokeilassa tietohallintojohtaja. Artikkelin. 8/2013.

Toivonen, H. 2013. Kirkkonummen kunnan ostolaskuprosessin tehostaminen. Amk-
opinnäytetyö. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Helsinki. Luettavissa:
[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54557/toivonen_hanna.pdf?sequence
=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54557/toivonen_hanna.pdf?sequence=1). Luettu: 21.10.2013.

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. 21. uudistettu painos. Edita. Helsinki.

Valtiokonttori 2013. Valtiokonttori kirjanpidon käsikirja. Luettavissa:
<http://www.valtiokonttori.fi/kasikirja/Public/default.aspx?nodeid=24050>. Luettu:
22.10.2013.

Verohallinto 2004. Laskua koskevat vaatimukset arvonlisäverotuksessa. Ohje. Luettavissa: http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskua_koskevat_vaatimukset/Laskua_koskevat_vaatimukset_arvonlisavero%2810160%29. Luettu: 23.10.2013.

Viita, A. 2010. Ostolaskutusprosessien vertailu- Paperisen ja sähköisen ostolaskutuksen erot Restel Oy:ssä. Amk-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Tampere. Luettavissa:
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/14094/Viita_Ahti.pdf?sequence=1. Luettu: 21.10.2013.

Virtanen, A. 27.9.2006. Kauppamiehen käytännöstä kansainväliseen kirjanpitoon- Kirjanpidon historia Suomessa 1862–2005. Virkaanastujaisesitelmä. Luettavissa:
<https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CDEQFjAA&url=https%3A%2F%2Fwww.jyu.fi%2Fajankohtaista%2Farkisto%2F2006%2F09%2Ftiedote-2009-10-01-20-18-52-069750%2Fvirtanen.doc&ei=DBFhUpXyHIzDtAb6o4CAAw&usq=AFQjCNFxFxNZF6dSP7oBexoFTj08BSYj--HA&bvm=bv.54934254,d.Yms>. Luettu: 18.10.2013

Visma 2013. Taloushallinnon sähköistämisen hyödyt toiminnoittain. Opas. Luettavissa:
<http://cdn2.hubspot.net/hub/282790/file-311873535-pdf/docs/pikaopas-taloushallinnon-s%C3%A4hk%C3%B6ist%C3%A4misen-hy%C3%B6dyt-toiminnoittain.pdf>. Luettu: 21.10.2013.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Kysely Festumin käytöstä

Hei,

Kirjoitan opinnäytetyötä sähköisen ostolaskuprosessin tehostamisesta Dieta Oy:ssä. Tutkimukseni tavoitteena on selvittää Festumin käytön hyötyjä ja haittoja sekä mahdollisia ongelmakohtia, jotka ovat esteenä ohjelman automatisoinnille. Kyselyn vastauksien avulla analysoin Festumia käyttäjännäkökulmasta ja pohdin kehittämiskohteita. Tutkimukseni onnistumiseksi on tärkeää, että mahdollisimman moni Festumin käyttäjä vastaa kyselyyn.

Kysely on anonymi, joten yksittäisen henkilön vastausta ei voi erottaa tuloksista. Pyydän teitä vastaamaan kyselyyni viimeistään perjantaihin 22.11. mennessä. Kyselyyn vastaamiseen kuluu noin 10 minuuttia.

Kyselyn linkki:

<http://www.webropolsurveys.com/S/1CD1ACC9B0405F22.par>

Lisätiedot:

Jenni Passoja, puh. 050 468 9881, jenni.passoja@dieta.fi

Yhteistyöstä etukäteen kiittäen,

Jenni Passoja
HAAGA-HELLIA ammattikorkeakoulu

Ostolaskujen käsittely Festumissa

Taustatiedot

1. Mikä on tehtävänne ostolaskuprosessissa?

- Tarkastaja
- Hyväksyjä
- Tarkastaja & Hyväksyjä

2. Kuinka monta ostolaskua käsittelette viikossa?

kpl

3. Kuinka paljon käytätte aikaa ostolaskujen käsittelyyn viikossa?

minuutteina

tai tunteina

Festumin käyttö

4. Onko ostolaskujen käsittely helpottunut Festumin käyttöönoton jälkeen?

5. Jos ei ole helpottunut, niin miksi?

6. Miten Festumin käyttö on tehostanut ostolaskujen käsittelyä?

7. Miten Festum on mielestänne toiminut?

Hyvin

Melko hyvin

Melko huonosti, perustelu

Huonosti, perustelu

8. Tarkastatteko laskun heti ilmoituksen saatuanne?

Kyllä

En

9. Jos ette tarkasta laskua heti, niin mistä se yleensä johtuu?

10. Mitkä ovat mielestänne suurimmat hyödyt Festumista?

11. Mitkä ovat mielestänne yleisimmät ongelmat Festumin käytössä?

12. Missä vaiheessa laskunkiertoa esiintyy mielestänne eniten ongelmia?

13. Miten ostolaskujen tarkastus-/hyväksymisprosessia voisi parantaa?

14. Muita kommentteja Festumiin liittyen

Lähetä

Teema 1. Ostolaskuprosessi ennen Festumia

- Minkälainen ostolaskuprosessi oli ennen sähköistä järjestelmää?
- Kuinka paljon aikaa yhden ostolaskun kierto suurin piirtein vei?
- Maksettiinko laskut paperisessa prosessissa eräpäivään mennessä?
- Mitä hyvää paperisessa ostolaskuprosessissa on?
- Mitä ongelmia oli paperisessa prosessissa?

Teema 2. Siirtyminen sähköiseen ostolaskuprosessiin

- Miksi yrityksessä siirryttiin sähköiseen ostolaskujen käsittelyyn?
- Milloin tämä siirtyminen tapahtui?
- Miten yritys valitsi käyttämänsä ohjelman? Löytyikö sopiva ohjelma helposti?

Teema 3. Sähköinen ostolaskuprosessi

- Minkälainen ostolaskuprosessi on nyt laskun saapumisesta maksuun?
 - Kuinka paljon laskuja yritys vastaanottaa vuodessa? Kuinka suuri osuus niistä on verkkolaskuja?
 - Kuinka suuri osa laskuista on automaattisesti kiertäviä?
 - Onko erääntyneiden laskujen osuus kasvanut?
- Mitkä vaiheet tuottavat mielestäsi ongelmia ostolaskujen kierrossa?
- Millä keinoilla voidaan parantaa ohjelman automaattista toimintaa?
- Mitkä ovat mielestäsi sähköisen prosessin edut? Entä haitat?
- Miten ostolaskuprosessi on mielestäsi parantunut? Onko prosessi jotenkin vaikeutunut?
- Miten työtehtäväsi ovat muuttuneet Festumin käyttöönoton jälkeen?
- Tuottaako sähköinen ostolaskujen käsittely ylimääräistä työtä?
 - Jos tuottaa niin millaista?
- Miten ostolaskut arkistoidaan yrityksessä?
- Minkälaisia tavoitteita yrityksellä on ostolaskuprosessille tulevaisuudessa?
- Millaisena näet ostoreskontran hoidon yrityksessä tulevaisuudessa?
 - Miten se on mielestäsi mahdollista?

Teema 1. Sähköisen taloushallinnon ohjelmat kohdeyrityksessä

Lemonsoft

- Mitä osia taloushallinnon osuus sisältää?
- Keillä on pääsy taloushallinnon tietoihin?
- Miten Lemonsoft on integroitu tukemaan koko yrityksen toimintaa?
- Mitä toimintoja Lemonsoft-käyttöjärjestelmässänne on?
- Onko yritys ostanut käyttöjärjestelmän kokonaan itselleen vai vuokrannut sen?
- Miten Lemonsoftia on räätälöity vastaamaan yrityksen tarpeita?

Festum/Etalous

- Miten yritys päätyi tähän ohjelmaan?
- Onko Festum ostettu yritykselle?
- Pystyykö sitä räätälöimään?
- Miten Festum toimii Lemonsoftin kanssa yhdessä?
- Mitä ongelmia on havaittu ohjelmasta?
- Miten ohjelma vastaa siihen kohdistettuihin odotuksiin?

Teema 2. Ostolaskuprosessin automatisointi

- Kuinka suuri osa laskuista hyväksytään automaattisesti?
- Mikä voisi aiheuttaa ongelmia automaattiseen hyväksymiskiertoonsiirtymisessä?
- Mitä rajoituksia on asetettu laskuille hyväksymiskierrossa?
 - Minkälaiset laskut voidaan hyväksyä automaattisesti?
- Missä vaiheessa mahdollisia ongelmia esiintyy?
- Miten tulevaisuudessa yritys haluaa hoitaa ostoreskontransa?
- Onko tulevaisuudessa mahdollista automatisoida koko ostolaskuprosessi?
 - Jos on niin miten?
- Millaista ylimääräistä työtä ostolaskuprosessi aiheuttaa tällä hetkellä?