



Taloushallinnon prosessit ja niiden kehittäminen

Jonna Aho

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2022

Liiketalouden koulutusohjelma

Tiivistelmä

Tekijä(t)

Jonna Aho

Tutkinto

Tradenomi

Raportin/Opinnäytetyön nimi

Taloushallinnon prosessit ja niiden kehittäminen

Sivu- ja liitesivumäärä

30

Taloushallinnon prosessit kehittyvät jatkuvasti, on tärkeää pysyä kehityksessä mukana ja tätä kautta pitää yllä yrityksen kilpailukykyä. Tehostamalla prosessien automaatioita ja digitalisaatioita organisaatio saavuttaa paljon eri hyötyjä. Taloushallinnon prosessit ovat tärkeä osa yrityksen toimintaa, joten niitä on erittäin tarpeellista ajoittain tarkastella ja miettiä miten niitä voisi kehittää.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimeksiantajalle prosessikaaviot yritys-laskutuksen nykytilasta, selvittää prosessien ongelmakohdat ja tuoda esille kehitysehdotuksia niiden parantamiseksi. Työn pääasiallisena tavoitteena on kuvata nykyhetken prosesseja ja tuoda niihin kehitysehdotuksia, jotka ovat toteutettavissa myös kevyemmällä muutoksilla. Opinnäytetyön toimeksiantaja harkitsee järjestelmän vaihdosta, joten tästä syystä työhön on sisällytetty myös automaation ja robotiikan osuutta prosesseissa, jotta tietoja voidaan hyödyntää kattavammin järjestelmän valinnassa.

Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, jossa on käytetty teoreettisena viitekehiksenä taloushallinnon prosessien ja laskutusprosessien teoriaa. Aineistoa prosesseista ja niiden kehittämisestä on kerätty opinnäytetyön tekijän omien havainnointien perusteella varsinaista taloushallinnon työtä tehdessä. Näkökulmat kehittämisehdotuksiin ovat karttuneet vuosien tekemisen varrella ja ne on käytännössä todettu tarpeellisiksi.

Prosessien ja ongelmakohtien kuvaamisessa kävi ilmi, että yritys-laskutus pystytään tällä hetkellä toteuttamaan välttävästi. Kehityskohteita löytyi paljon ja osa niistä on rahaliikenteen ja muiden riskitekijöiden kannalta erittäin tärkeitä. Pienillä muutoksilla olisi mahdollista pienentää riskitekijöitä ja lisätä tehokkuutta, mutta kokonaisuudessaan toimiva prosessi vaatii isompia toimenpiteitä.

Toimeksiantajan laskutusprosesseihin liittyy useita eri osastoja, tässä yhteenvedossa on kuvattu pääasiallisesti sisäistä prosessia talousosaston näkökulmasta. Lisää tutkimusta olisi varmasti tarpeellista tehdä toimipaikoissa tehtävästä laskutustyöstä ja sen merkityksestä myös tähän prosessiin.

Asiasanat

[Taloushallinto, prosessi, kehittäminen, automaatio, laskutus](#)

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Aiheen valinta ja rajaus	1
1.2	Tavoitteet	3
1.3	Tutkimuskysymys ja menetelmät	4
2	Laskutusprosessi	6
2.1	Laskun muodostaminen	6
2.2	Laskujen lähettäminen	8
2.3	Arkistointi	8
2.4	Suoritusten vastaanottaminen ja perintä	9
2.5	Automaation ja robotiikan hyödyntäminen	10
3	Prosessien kehittäminen	13
3.1	Mikä on prosessi?	13
3.2	Miten prosessia voidaan kehittää?	14
4	Laskutusprosessit ja niiden kehittäminen kohdeyrityksessä	16
4.1	Myynnistä kassaan laskutusprosessi	17
4.1.1	Sähköinen koontilaskutus	18
4.1.2	Läheteellinen koontilaskutus	22
4.1.3	Manuaalinen kuukausilaskutus	25
5	Yhteenveto ja pohdintaa	27
5.1	Johtopäätökset	27
5.2	Jatkokehitystoimenpiteet	28
5.3	Oma oppiminen	29
	Lähteet	31
	Kuvaluettelo	33

1 Johdanto

Yritysten prosessit ja niiden kehittäminen sekä tehostaminen on todella tärkeää. Automaatio ja robotiikka kehittyvät jatkuvasti ja yritysten tulisi pysyä kehityksessä mukana, jotta kilpailukyky pysyisi hyvällä tasolla. Kokonaisuudessaan hyvin ja nopeasti toimivat prosessit vaikuttavat asiakastytyväiseen niin sisäisesti kuin ulkoisestikin. Kehityksessä mukana pysyminen ei kuitenkaan aina ole helppoa, olemassa olevat järjestelmät eivät välttämättä taivu heti kaikkiin uusiin automaatioihin ja toimintoihin, joita olisi tarjolla. Tästä syystä on hyvä tarkastella jo olemassa olevia prosesseja ja miten niitä voisi kehittää, kehitystä voi tehdä suoraan prosesseihin, mutta osittain kehitys vaatii aina myös järjestelmän toiminnallisuuden muuttamista.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on yksityinen terveystalouden yritys. Opinnäytetyöni käsittelee yrityslaskutusprosessia, työssä pyrin kuvaamaan myyntilaskutusprosessia sopimusasiakkaiden osalta mahdollisimman laajasti. Tämän lisäksi pyrin löytämään kehityskohteita niin prosesseista kuin järjestelmästäkin. Työni tietoperusta kehitysajatuksille pohjautuu itse opiskelemaani teoriaan laskutuksen automaatioista ja erilaisista prosessimalleista. (Sanna Kaarlejärvi, 2018) (Sanna Lahti, 2008) Kehitysideoista olen kerännyt listaa jo noin puolen vuoden ajan, kun olen kyseisiä prosesseja itse työssäni toteuttanut. Omien näkemysteni lisäksi olen ottanut huomioon eri osastoilta tulleita palautteita ja esimerkiksi järjestelmän kehityksen puolelta tulleita ajatuksia mahdollisista muutoksista.

Kohdeyrityksen toiminnassa on tapahtunut paljon yritystoimintaan liittyviä muutoksia, kuten fuusioituminen ja organisaatorakenteen päivitys. Tämä korostaa työn merkitystä, sillä fuusioitumisen myötä potilastietojärjestelmän käytön osaamista etenkin laskutuksen osalta ei ole kuin pienellä osalla henkilöstöä.

1.1 Aiheen valinta ja rajaus

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii työnantajani, jonka palveluksessa olen työskennellyt kohta kahden vuoden ajan. Työskentelen talousosastolla, jonka toimeksianto tämä opinnäytetyö myös on. Toimeksiantaja antoi eri aihevaihtoehtoja, joista koki olevan todellista hyötyä yritykselle. Näistä aiheista valikoin taloushallinnon prosessit, sillä niistä minulla oli valmiiksi jo konkreettista kokemusta ja tietopohjaa. Tämän lisäksi kyseinen aihe hyödyttää toimeksiantajaa konkreettisella tavalla. Aihetta oli tietysti rajattava vieläkin tarkemmin, sillä taloushallinnon prosessit lukevat sisälleen todella laajasti eri asioita.

Toimeksiantaja on yksityinen terveystalouden yritys, jolla on takana fuusioituminen. Fuusioitumisesta johtuen yrityksellä on käytössä useampia eri järjestelmiä ja sen myötä

myös paljon erilaisia prosesseja. Työ kohdistetaan toimeksiantajan toimipisteiden yrityslaskutuksen prosessien kehittämiseen, kyseisessä prosessissa organisaatiossa eniten kehitettävää ja tämän lisäksi prosesseista ei ole olemassa selkeää kuvaa. Toimipisteillä käy myös itse maksavia asiakkaita eli asiakasryhmänä he ovat yksityisasiakkaita. Yksityisasiakkaiden laskutus toteutetaan kokonaisuudessaan toimipisteiltä käsin, joten se on jätetty tämän opinnäytetyön aiheen rajauksen ulkopuolelle. Tässä keskitytään siis asiakasryhmään yritysasiakkaat, joka lukee sisälleen sekä sopimusasiakkaat, että asiakkaat, joiden tutkimusten maksajana toimii yritys ilman erillistä sopimusta. Kaikki yrityksille suunnatut laskut toteutetaan talousosaston toimesta ja se toimiikin hyvänä rajauksena tässä aiheessa. Muista taloushallinnon prosesseista on paremmin ohjeistuksia myös kirjallisena, lisäksi niiden kehittäminen on pidemmällä kuin tämä toimipisteiden osio, joten tästäkin syystä koin, että tämä on kaikista tärkein aihealue tähän työhön.

Toiminnallista työtä ja sen sisältämiä kuvauksia ja kaavioita voidaan hyödyntää taloustieteissä ohjeistuksena ja työlistana, kun pyritään miettimään erilaisia kehitysmahdollisuuksia ja niiden toteuttamista. Työ luo myös turvaa toimeksiantajalle henkilöstövaihdosten varalle, sillä kirjallisista ohjeista tieto liikkuu aina luotettavammin ja varmemmin seuraavalle tekijälle. Tällä hetkellä prosessit ja työvaiheet on kokonaan kuvaamatta kirjallisessa muodossa, joka on mielestäni myös riskitekijä taloushallinnon laadun ja toteutumisen varmistamiseksi. Yritykselle tehdään myös erilaisia auditointeja, joissa on esitetty toive prosessikaavioiden tekemisestä.

Prosessikuvausten puuttumisen lisäksi myyntilaskutuksen osalta yritys vastaanottaa tällä hetkellä turhan paljon reklamaatioita, jotka hidastavat saatavien kiertoa ja vaikeuttavat laskuttajan työtä. Järjestelmä on jokseenkin vaikeasti toimiva, kun on kyse koontilaskun tekemisestä ja korjaamisesta. Tämän opinnäytetyön toteuttaminen ja hyödyntäminen prosessien kehittämisessä vaikuttaa positiivisesti asiakastyytyvyyteen, rahaliikenteeseen sekä prosesseista vastaavien henkilöiden työmäärään.

Tässä työssä pyrin kuitenkin keskittymään pääasiassa sisäisiin prosesseihin, eli toimintoihin, jotka ovat hyödyksi talousosastolle sekä muille toimeksiantajan alaisuudessa työskenteleville henkilöille. Työn tavoitteena on siis parantaa sisäistä tyytyväisyyttä ja panostaa sisäisten prosessien parantamiseen. Sivuvaikutuksena sillä on varmasti myös vaikutuksia ulkoiseen asiakastyytyvyyteen, mikä on tietysti positiivinen asia.

1.2 Tavoitteet

Kyseessä on toiminnallinen työ ja se tehdään työnantajaa hyödyttäväksi ohjeistukseksi ja kehitysehdotelmaksi. Työn toteutumisella on tärkeä merkitys, sillä kyseisestä prosessista ei ole vielä olemassa kirjallista tai kuvannollista prosessikuvausta. Taloushallinnon prosessit ovat erittäin laaja käsite, tässä työssä paneudutaan nimenomaan laskutukseen liittyvään prosessiin, joka on iso osa taloushallintoa. Yrityksessä tehdään laskutusta useilla eri toimipaikoilla, asiakasryhmiä ovat yksityisasiakkaat ja yritysasiakkaat. Yksityisasiakkaiden laskutus tapahtuu kokonaisuudessaan suoraan toimipaikoilta ja yritysasiakkaiden koontilaskutus tapahtuu talousosaston toimesta. Työn tavoitteena on perehtyä nimenomaisesti yritysasiakkaiden laskutukseen. Yritysasiakkaista käytetään kahta termiä, yritysasiakkaat ja sopimusasiakkaat, tämä johtuu siitä, että kaikki ovat yritysasiakkaita, mutta ihan kaikilla heistä ei ole erillistä sopimusta. Ilman sopimustakin on mahdollista olla kuitenkin yritysasiakas, jolle koontilasku talousosaston toimesta tehdään. Joka tapauksessa toiminnot ovat samat, yksityisasiakkaat maksavat laskunsa itse, ja yritysasiakkaille tehdään koontilaskuja talousosaston toimesta. Tavoitteena on löytää nimenomaisesti tähän yritysten koontilaskutukseen liittyen nopeuttavia ja helpottavia kehitysajatuksia.

Työ toteutetaan talousosaston näkökulmasta ja päätavoitteena on helpottaa talousosaston arkea ja työtä näiden prosessien osalta. Lisäksi prosessikuvausten avulla voidaan varmistaa työn jatkuvuus hyvänä ja luotettavana, kun ohjeistus on kirjattu ylös ja siitä on tehty prosessikaaviot. Toimeksiantajalle on myös etua edellisistä, mitä tehokkaammat prosessit, sitä vähemmän menee aikaa. Tällöin työntekijöiden työaika voidaan kohdistaa muihin tärkeämpiin töihin, joita ei ole esimerkiksi mahdollista automatisoida.

Koko prosessin kuvaamisesta ja raportoinnista on selkeä hyöty myös järjestelmäkehitysosastolle, jonka tavoitteena on kehittää prosesseja potilastietojärjestelmän osalta ja varmistaa tietojen luotettavuus ja toimivuus. Kokonaisuus yritys-laskutusprosessissa järjestelmän osalta on todella laaja ja työntekijöiden vaihtuvuudesta johtuen talousosaston laskuttaja on tällä hetkellä ainoa, joka tuntee prosessin eri vaiheet lähes täydellisesti. Järjestelmä on kohdeyritykselle itselleen rakennettu potilastietojärjestelmä, josta ei ole olemassa minkäänlaisia yleisohjeita. Toiminnallisuudet myös muuttuvat kaiken kehityksen mukana, sillä muutokset tehdään kohdennetusti yrityksen työntekijöiden toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Tästäkin syystä on tärkeää, että järjestelmän kehittäjät saavat tarkan kuvauksen eri prosessien käytännön toteutuksesta. Käytännön ymmärtäminen helpottaa aina kaikkea tausta- ja kehitystyötä. Kohdeyritys harkitsee myös järjestelmän vaihtoa jollakin aikataululla. Järjestelmän vaihtoa ajatellen on loistavaa, että nykytila on kuvattuna ja kehitysehdotukset kirjattuna, näitä materiaaleja voi suoraan käyttää eri ohjelmistoratkaisuja miettiessä.

1.3 Tutkimuskysymys ja menetelmät

Tutkimustyötä ruvetaan yleensä tekemään, kun ongelmiin ei löydykään ratkaisuja arkipäiväisen ajattelun avulla. Ongelmien ratkaisemiseksi kaivataan uutta tietoa ja keinoja. Tässä työssä ei ole yhtä isoa tutkimuskysymystä, vaan kysymykset pohjautuvat Yritys X Oy:n prosesseihin. Tarkoitus on kuvata prosessien nykytilaa, ongelmia ja esittää ratkaisuja ongelmiin.

Tutkimuskysymyksiä tässä tapauksessa ovat:

- Mikä on prosessin nykytila?
- Mitkä ovat prosessien ongelmakohdat?
- Miten ongelma-kohtia olisi mahdollista kehittää tai ratkaista?
- Miten manuaalisia vaiheita voisi vähentää?
- Millä tavoin on mahdollista minimoida riskejä?
- Miten kehittäminen hyödyttää toimeksiantajaa?

Tapaustutkimustyö on hyvä väylä käydä perusteellisesti läpi teoriapohjaa, joka aiheeseen liittyy ja sen jälkeen soveltaa sitä todellisiin prosesseihin. ”Pohdittaessa laadullisen tutkimuksen olemusta peruskysymykseksi muodostuu myös sen suhde teoriaan”. (Puusa Anu, 2020)

Tämä työ toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivisen tutkimuksen pyrkimyksenä on kuvata nimenomaan todellista elämää. Yleensä tapahtumat liittyvät toisiinsa, joten kaikkia osioita ei voi laittaa palasiksi vaan tutkimusta pitäisi pyrkiä tekemään mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti on todettu, että kvalitatiivisen työn tavoitteena on löytää tai paljastaa olemassa olevia tosiasioita, kun todentaa niitä, jotka ovat jo olemassa. Tutkimuslajeja on useita ja tässä työssä on hyödynnetty toimintatutkimusta. (Sirkka Hirsjärvi, 2007) Toimintatutkimuksen ominaisuuksiin kuuluu käytännön ongelmien esiin tuominen ja ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen. Toimintatutkimuksessa tekijät ovat isossa roolissa osallistujina ja kehittäjinä. (Ojasalo, 2015) Myös Puusa toteaa teoksessaan, että laadullisessa tutkimuksessa tavoitteet ovat kuvailevia ja tutkimusaineistoja on tarkoitus suhteuttaa todellisuuteen. (Puusa Anu, 2020)

Laadullisen tutkimuksen kehitysajatukset ja toimintojen kuvaukset ovat omia havaintojani kahden vuoden työskentelyn ajalta.

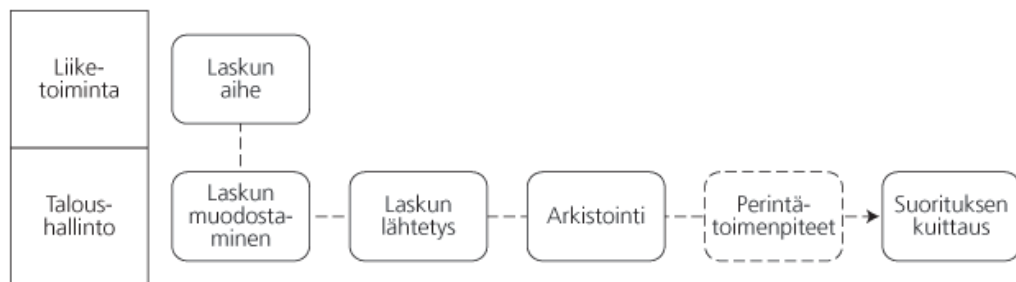
Kvalitatiivisen tutkimuksen yleinen piirre onkin, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan todellisten tilanteiden perusteella. Tässä menetelmässä suositaan ihmistä aineiston keruun instrumenttina ja luotetaan enemmän omiin

havaintoihin kuin erilaisiin mittausvälineisiin. (Sirkka Hirsjärvi, 2007) Puusa kirjoittaa teoksessaan, että tärkeintä tutkimustyön aloituksessa on, että tutkijalla on esiyymmärrys aiheesta. Esiyymmärrys voi hyvin perustua omakohtaiseen kokemukseen. (Puusa Anu, 2020)

Tutkimustyön tekemisessä on tärkeää huomioida myös kriteereitä, jotka määrittävät hyvän tutkimusaiheen. Ensimmäinen ja tärkein huomio on se, että aiheen täytyy olla kirjoittavaa kiinnostava. Tässä työssä tämä toteutuu esimerkillisen hyvin, sillä työ tehdään omaa arkipäiväistä työtä koskevista toiminnoista. Aiheesta on hyvin saatavilla myös teorian tietoa ja sen soveltaminen käytäntöön on mahdollista. (Sirkka Hirsjärvi, 2007) Teoria tarkoittaa analyyttistä välinettä, jonka avulla voidaan ymmärtää ja selittää teoriaa koskevasta asiasta. Empiirinen tieto tarkoittaa välitöntä kokemukseen perustuvaa tosiseikkaa, kuten tässä työssä toiminnallisen osuuden prosessikuvaukset. Laadullisessa tutkimuksessa olisi tärkeää huomioida, että tutkittavat asiat ovat kiinnostavia myös teorian näkökulmasta. (Puusa Anu, 2020)

2 Laskutusprosessi

Laskutusprosessia on kokonaisuudessaan kuvattu alla olevassa myyntilaskutusprosessin määritelmässä. Niin kuin kaaviosta on havaittavissa, prosessiin liittyy useita eri vaiheita, ja prosessin loppuun vieni vaatii kaikkien näiden vaiheiden huomioimisen. Seuraavissa luvuissa on tarkemmin paneuduttu yksittäisten prosessin osien sisältöihin ja niiden yksityiskohtiin.



Kuva 1 Myyntilaskutusprosessin määritelmä (Sanna Lahti, 2014)

2.1 Laskun muodostaminen

Myyntilaskutus on kokonaisuutena iso prosessi. Laskutusprosessi lähtee liikenteeseen laskun muodostamisesta. Lasku voidaan muodostaa useilla eri tavoilla, joko manuaalisesti tai mahdollisen sähköisen datan perusteella. Jotta prosessi voisi toimia mahdollisimman tehokkaasti, on sähköisen datan olemassaolo ja hyödynnettävyys erittäin tärkeää. Manuaalisesti luotavien laskujen tuottaminen on erittäin työlästä ja aikaa vievää, etenkin jos laskuja tehdään paljon. Sähköistämistä pyritään hyödyntämään nykyajan laskutusprosesseissa mahdollisimman paljon. Myyntilaskutusprosesseja on useita erilaisia ja sähköisyysaste niissä vaihtelee. Prosesseja voi olla esimerkiksi manuaalilaskutus, sopimusperusteinen myynti ja laskutus, edelleen laskutus ym. (Sanna Lahti, 2014) Kaarlejärvi on käsitellyt uudemmassa painoksessaan laskun muodostukseen liittyviä ominaisuuksia ja tuonut vielä enemmän esille älykkääseen taloushallintoon siirtymisen tärkeyttä, peruspilarit laskun muodostamisen suhteen on kuitenkin samat ja prosessin periaatteet ovat samat. (Sanna Kaarlejärvi, 2018)

Sähköisestä laskutuksesta puhuttaessa keskitytään yleensä laskujen lähetyksen vaiheeseen. Sähköistä laskutusta on kuitenkin prosessin useissa eri vaiheissa mahdollista hyödyntää, kuten laskun muodostamisessa. Jos sähköisyyden kokonaisuutta tarkastellaan, voi yritykselle olla merkittävästi hyödyllisempää keskittyä laskun luomisen sähköisyyden kehittämiseen, kuin laskun lähettämisen sähköisyyteen. Laskun muodostamisessa olisi

hyvä keskittyä siihen, ettei samaa tietoa tarvitsisi tallettaa useita kertoja eri paikkoihin. Tässä olisi hyvä hyödyntää erilaisia esijärjestelmiä kuten, myyntitilausjärjestelmät, projekti-ohjausjärjestelmät tai esimerkiksi sopimustietokannat. Tämänkaltaisten tietojen avulla laskun luominen sähköisesti olisi mahdollista, eikä laskun muodostaminen olisi prosessissa niin työläs vaihe. (Sanna Kaarlejärvi, 2018) Manuaalisesti syötetyt laskutustiedot lisäävät riskiä esimerkiksi näppäilyvirheisiin ja sitä kautta väriin laskutustietoihin. Näiden korjaaminen vie aikaa ja resursseja sekä vaikuttavat mahdollisesti negatiivisesti asiakastyytyvyyteen. Sekä myyjän että ostajan kannalta on erittäin tärkeää, että molemmat pyrkivät kehittämään sähköisten ratkaisujen käyttöönotossa mahdollisimman pikaisesti, jotta prosessi nopeutuu ja sitä kautta esimerkiksi rahaliikenne saadaan pidettyä aikataulussa sekä maksajan että vastaanottajan toimesta. (UNECE, 2012)

Laskutusdata voi sijaita eri järjestelmissä, joista tieto tulisi siirtää järjestelmään, jossa varsinainen lasku luodaan. Tällaisissa tapauksissa integraatioiden hyödyntämisen tärkeys korostuu. Integraatio tarkoittaa toimintatapoja, jotka auttavat yritystä hyödyntämään tietoteknisten järjestelmien ominaisuuksia liiketoiminnan edistämiseen. Tällä tarkoitetaan sitä, että tarkoituksena on pyrkiä siirtämään tietoa eri järjestelmien välillä automatisoidusti ja hallitusti, niin että manuaaliset vaiheet vähenevät. Yleensä yritykset käyttävät järjestelmiä, jotka ovat tiukasti rajattu tiettyihin toiminnallisuuksiin. Integraatiot mahdollistavat isompien sovellusten rakentamisen, kun erilaisia järjestelmiä voidaan hyödyntää yhdessä. Organisaatiot pyrkivät yhdistämään erilaisia tietoja automaattisesti, tämänkaltaisia tietoja ovat asiakastiedot, sopimustiedot ja esimerkiksi taloushallinnon tiedot. Pääasiallisena tarkoituksena integroimisessa on tehostaa organisaatioiden toimintoja. Integraatiostakin voidaan puhua prosessina, joka sisältää useiden eri informatiivisten tietojen siirtämistä järjestelmästä toiseen. Integraatioprosessi ei ole sama asia kuin liiketoimintaprosessi, integraatioprosessissa kyse on teknisestä tiedon siirtymisestä paikasta toiseen, parhaassa tilanteessa kyseinen prosessi on liiketoiminnassa näkymätön. (Tähtinen, 2005) Kaarlejärvi toteaa teoksessaan, että digitaalisesta taloushallinnosta voidaan käyttää myös käsitettä integroitu taloushallinto. Parhaimmillaan integroitu taloushallinto kattaa yrityksen kaikki toiminnot. Taloushallinnon lisäksi monesti integroidaan myös johdon tarvitsemat raportointijärjestelmät samaan kokonaisuuteen. Kun järjestelmät on integroitu keskenään, mahdollistaa se helpomman liikkumisen eri tietojen välillä ja sitä kautta mahdollistaa kattavamman kokonaiskuvan saamisen tietyistä kaikista taloushallinnon osa-alueista. (Sanna Kaarlejärvi, 2018)

Merkittävä osa myyntilaskutusprosessia on myös asiakastiedot ja niiden oikeellisuus. Ennen laskun muodostamista olisi tärkeää varmistua siitä, että asiakkuudenhallinta on kunnossa ja tiedot ajan tasalla. Myös asiakastietojen hallinnoimisessa on tärkeää huolehtia

siitä, että samaa tietoa ei tarvitse manuaalisesti siirtää paikasta toiseen. (Sanna Lahti, 2008)

2.2 Laskujen lähettäminen

Laskujen muodostamisen jälkeen tärkeä prosessin vaihe on laskujen lähettäminen. Suomi on hyvin edistyneellinen maa sähköisten laskujen lähettämisen suhteen yritysasiakkaiden osalta, mutta kuluttaja-asiakkuuksien osalta kehitys on ollut hitaampaa. Toimittaessa laskua asiakkaalle voidaan käyttää erilaisia kanavia kuten verkkolaskut, EDI-laskut, e-kirjelaskut tai sähköposti. Verkko- ja EDI-laskut ovat toimivia niin lähettäjän kuin vastaanottajan kannalta, sillä ne voidaan käsitellä sähköisesti kokonaisuudessaan molempien osapuolien reskontrissa. Sähköposti ja e- kirjelaskut taas vaativat vastaanottajataholta enemmän käsittelyä, joka poistaa sähköisyyden hyötyjä. Verkkolaskuja on mahdollista lähettää useiden eri opetaattoreiden kautta kuten Basware, Itella ja TeliaSonera. Operaattorit ovat palveluntarjoajia, jotka välittävät laskuaineistoja eteenpäin vastaanottajalle. Lähetyksen kannalta tärkeä asia on muodostamisen kanssa samalla tavalla asiakastietojen ylläpito ja ajantasaisuus. On tärkeää, että kanava on valittu oikein ja tiedot ovat ajan tasalla. Usein organisaatiot jäävät tässä hieman jälkeen, eikä verkkolaskukanavaa ole välttämättä valittuna heti, vaikka se olisikin jo vastaanottajatahon osalta mahdollista. Tämän vuoksi on tärkeää ylläpitää asiakasyhteyksiä niin, että uudet tiedot saadaan käsiin mahdollisimman pikaisesti, kun vastaanottaja on muuttanut omaa toimintaansa niin, että verkkolaskujen vastaanottaminen on mahdollista. (Sanna Lahti, 2008)

Sähköisten laskujen lähettämisestä on paljon hyötyjä molemmille osapuolille. Sähköiset laskut mahdollistavat reaaliaikaisuuden talouden seurannassa, kun tiedot siirtyvät välittömästi saajalle. Lisäksi toimintamalli on kustannustehokas, sillä aikaa ei mene esimerkiksi tulostamiseen ja postittamiseen. Toki täytyy huomioida, että sähköisten järjestelmien ominaisuudet ovat osaltaan myös kuluerä, mutta yleisesti ottaen kulut kattavat itsensä, kun ne lisäävät tehokkuutta ja helpottavat kokonaisuudessaan laskutusprosessin läpivientiä. (Talousverkko, 2016) Muun muassa Suomen Valtio on tehnyt linjauksen ja he ottavat vastaan vain ja ainoastaan verkkolaskuja vetoamalla verkkolaskudirektiiviin. (Valtiokonttori, 2022) Tästäkin syystä on tarpeen huomioida kehitys laskujen sähköistämässä, jos yrityksellä on esimerkiksi paljon myyntiä Valtiolle tai kunnille.

2.3 Arkistointi

Kirjanpitolaki velvoittaa yrityksiä arkistoimaan kirjanpitoon liittyviä aineistoja, kuten tositteita ja laskuja. Aineistoa on mahdollista arkistoida sähköisesti tiedostoina, järjestelmän

tietokannassa tai vanhanaikaisesti paperisessa muodossa mapeissa paloturvallisesti. Arkistoinnin voi halutessaan ulkoistaa tai sen voi toteuttaa itse, on kuitenkin erittäin tärkeää huolehtia siitä, että arkistointi on turvallinen ja tiedot eivät voi hävitä. Kirjanpitolaki määrittää tositteiden kuten myyntilaskujen osalta säilytysajaksi 6 vuotta. Kaikista tehokkain ja helpoin tapa arkistointiin on tietysti sähköiset vaihtoehdot, tällöin tietoa on helpompi etsiä ja sitä voi monesti myös saada käsiinsä etäyhteyksin. (Taloushallintoliitto) Minilex on tehnyt hyvän tiivistelmän, josta käy yksinkertaisesti ilmi eri aineistojen säilytysaikojen vaatimukset ja arkistointitavat. (Minilex)

2.4 Suoritusten vastaanottaminen ja perintä

Laskutusprosessin erittäin olennainen osa on vastaanottaa rahat lähetetylle laskulle. Viime vuosina maailmalla on nähty paljon poikkeavia tilanteita, jotka vaikuttavat välittömästi sekä yritys- että kuluttaja-asiakkaiden maksukykyyn. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää huolehtia siitä, että perintäprosessi on mietitty yhtä tarkkaan kuin muutkin laskutusprosessin vaiheet. Prosessi on tärkeä kassavirtaa ajatellen kaikilla yrityksillä, mutta toki mitä enemmän laskuliikennettä on ja mitä suuremmista summista puhutaan, sen merkitys kasvaa huomattavasti. Maksumuistutuksen lähettämiseen on olemassa säädökset, jotka määrittävät lähetyksen aikataulua ja esimerkiksi korkokulujen perintää. Kuluttaja-asiakkaille voi lähettää ensimmäisen maksuhuomautuksen, kun suoritus on myöhässä kaksi viikkoa. (Visma)

Perintätoimet voivat olla iso ja työllistävä osa laskutusprosessia, eikä organisaation talousosaston resurssit välttämättä riitä hoitamaan sitä täysin itsenäisesti. Tästä syystä on hyvä ottaa huomioon, että nykypäivänä on mahdollista ulkoistaa perintä kokonaan toiselle yritykselle. Perintään liittyy paljon erilaisia lakeja ja säädöksiä kaiken kaikkiaan, joten ulkoistamisen hyödyt voivat olla merkittäviä yritykselle, kun kaikkia näitä ei tarvitse osata tai pystyä itse toteuttamaan. Perintätoimistoilla on erittäin hyvä osaamistaso, joka edesauttaa saamisien kotiuttamista. Täytyy huomioida myös, että johdonmukaisesti tehty perintä ennaltaehkäisee mahdollisia luottotappioita. (Lahti, 2021)

Myyntisaatavien perintää on toki mahdollista tehdä myös oman organisaation toimesta. Järjestelmistä löytyy yleensä hyvät ominaisuudet, jotka auttavat maksuhuomautusten ajantasaisessa lähettämässä. Maksuhuomautuksiin on mahdollista lisätä huomautuskulu tai korkokuluja, yleensä järjestelmään pystyy määrittämään myös nämä ominaisuudet kokonaisuuden helpottamiseksi. Peruserinnän toimimattomuuden jälkeen yritykset joutuvat kuitenkin ostamaan ulkoisia palveluja, joiden avulla saatavia voidaan periä järeämillä otteilla. (Sanna Lahti, 2008)

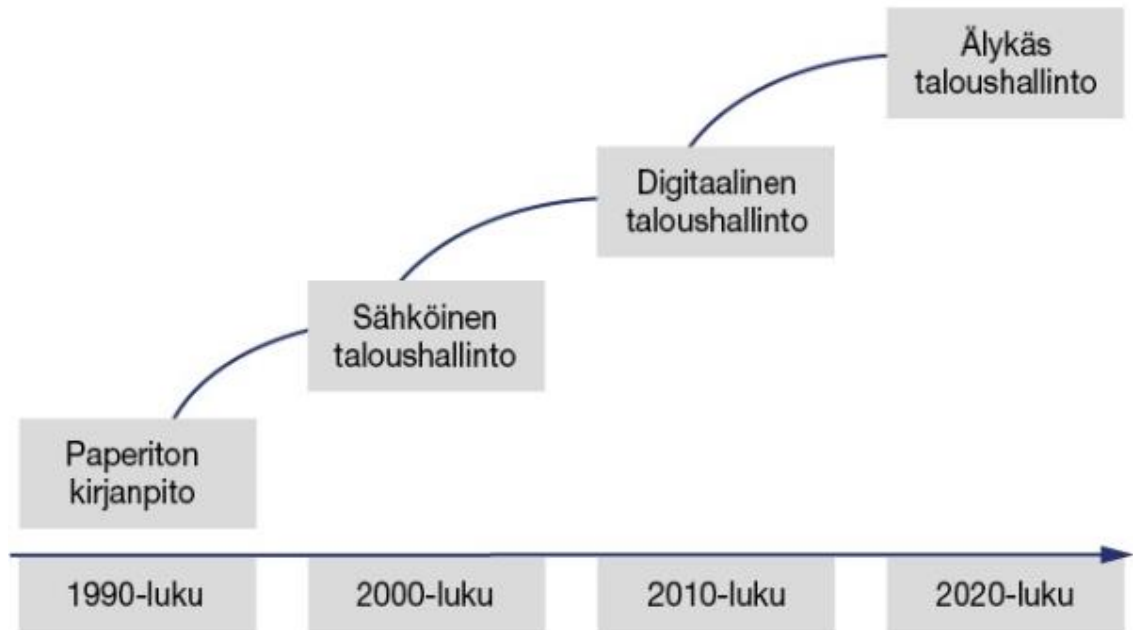
2.5 Automaation ja robotiikan hyödyntäminen

Suomessa organisaatiot ovat kehittäneet taloushallinnon kuten laskutuksen prosessejaan hienosti digitaalisempaan suuntaan viimeisen 15–20 vuoden aikana. Paperista on pyritty pääsemään eroon 1990-luvun alusta alkaen ja prosesseihin on pyritty lisäämään mahdollisimman paljon digitaalisia toimintoja. Seuraava vaihe digitalisoitumisen jälkeen on siirtyä automaatioihin ja Kaarlejärven nimeämään älykkääseen taloushallintoon. (Sanna Kaarlejärvi, 2018)

”Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa”, näin Kaarlejärvi ja Salminen totesi kirjoittaessaan kirjan digitaalisesta taloushallinnosta. (Sanna Lahti, 2014) Nyt he ovat kirjoittaneet kirjan älykkäästä taloushallinnosta, jossa avataan tarkemmin suuntaa digitaalisesta taloushallinnosta älykkääseen taloushallintoon siirtymisessä. Digitaalinen ja automaattinen taloushallinto voivat osaltaan tarkoittaa myös samankaltaisia toimintoja, molempien tarkoituksena on hyödyntää tietoja ja luoda uusia tietoja, niin että prosessissa tarvitaan mahdollisimman vähän manuaalisia vaiheita tekijän toimesta. Kokonaisuudessaan digitaalisessa taloushallinnossa esiintyy muun muassa seuraavia piirteitä

- kaikki materiaali on sähköisessä muodossa
- tiedot siirtyvät eri järjestelmien välillä sähköisessä muodossa
- arkistoidaan sähköisesti

Pelkästään paperiton toimisto ei missään nimessä siis tarkoita, että prosesseissa olisi hyödynnetty riittävästi digitaalisuutta ja automaatioita. Myös sähköisesti toteutettavissa prosesseissa on mahdollista tehdä paljon turhaa manuaalista työtä. Alla olevassa kaaviossa on hyvin näytetty kehityskaarta paperittomasta kirjanpidosta tämän hetken tavoiteltavaan tilaan, eli älykkääseen taloushallintoon.



Kuva 2 Taloushallinnon digitalisoituminen (Sanna Kaarlejärvi, 2018)

Organisaatiot, jotka ovat pysyneet kehityksessä mukana, ovat jo siirtymässä älykkääseen taloushallintoon. Älykkäässä taloushallinnossa pyritään siihen, että automaatiot voivat hoitaa myös poikkeavia tilanteita, toimenpide-ehdotusten luontia ja kaikkea muuta, johon on ennen tarvittu ihmisälyä. On tärkeää muistaa, että älykkään ihmisen osaamisen hyödyntäminen on erittäin tärkeää niillä osa-alueilla, joita ei ole mahdollista automatisoida. Onkin siis hyvä keskittyä siihen, että organisointia voidaan kehittää automaatioiden avulla hie-man eri suuntaan. Älykkääseen taloushallintoon kuuluu esimerkiksi seuraavia osa-alueita: kirjanpitodata syntyy automaattisesti, tapahtumatiedot siirretään ja käsitellään digitaali-esti, prosessit ovat tehokkaita, perustiedot ovat oikein ja reaaliajassa. Älykäs taloushal-linto on laaja kokonaisuus ja sen hyödyt ovat myös laajoja, se vaatii kuitenkin työnjaon uu-delleen tekemisen ohjelmistojen ja ihmisten välillä.

Automaatiot ja robotiikka tarjoavat organisaatioille suuria etuja. Kiistattomia hyötyjä ovat ihmistyön määrän väheneminen, joka tuo yrityksen tekemiseen tehokkuutta. Kun ihminen tekee erilaisia toimintoja, kuuluvat virheet aina asiaan, digitaalisilla toiminnoilla virheiden mahdollisuutta voidaan merkittävästi pienentää. Taloushallinto on iso kokonaisuus, jossa eri osa-alueiden tehokkuudella on positiivisia vaikutuksia eri osioihin, kuten laskutuksen tehokkuudella kirjanpidon ajallaan eteenpäin raportoimiseen. Automaatioilla on mahdol-lista myös parantaa positiiviseen suuntaan sekä työtyytyväisyyttä, että asiakastytyväi-syyttä. Kehitystyö ja järjestelmät yleensä lisäävät kustannuksia, mutta pitkässä täh-täimessä älykäs taloushallinto oikein toteutettuna on yritykselle kustannustehokasta. (Sanna Kaarlejärvi, 2018)

Kehitys älykkääseen taloushallintoon ei tapahdu itsestään, vaan se vaatii resursseja, tavoitteita ja konkreettisia kehitystoimenpiteitä. Organisaatiossa käytössä olevat järjestelmät vaikuttavat paljon lähtötasoon ja sitä kautta siihen, miten nopeasti ja kustannustehokkaasti digitalisoitumista ja automaatioita on mahdollista kehittää eteenpäin. Voi olla myös syytä tarkastella, olisiko järjestelmän päivitys kokonaisuudessaan tarpeen. Nykyaikana teknologia kehittyy todella nopeasti ja taloushallinnon järjestelmät ja sovellukset siinä mukana. (Sanna Kaarlejärvi, 2018)

3 Prosessien kehittäminen

Prosessien kehittämisestä puhuttaessa on tärkeää ottaa huomioon, mitä prosessi ylipääntään tarkoittaa ja mitä eri asioita prosessin kehittämisessä on otettava huomioon. Etenkin prosessin kehittämisen kannalta on tärkeää ymmärtää prosessien moninaisuus ja laajuus. Seuraavissa luvuissa avataan hieman tarkemmin mitä prosessi tarkoittaa ja miten prosessia voi kehittää.

3.1 Mikä on prosessi?

”Prosessi on toisiinsa liittyvien tapahtumien ketju. Prosessin funktio on muutos ja aika sen ainoa välttämätön tapahtumaympäristö. Prosesseja tapahtuu mm. luonnossa, yhteiskunnassa, tuotantoelämässä, ajattelussa ja vuorovaikutuksessa.” (T, Päivitetty 29.8.2010)

Yllä oleva kuvaus on yksi hyvä tiivistelmä siitä, mitä prosessi tarkoittaa. On olemassa hyvin paljon erilaisia prosesseja kuten yhteiskunnalliset prosessit, tavoitteelliset prosessit, muutoksen prosessit ja esimerkiksi luonnonprosessit. Liiketoiminnasta puhuttaessa prosessi käsittää kaikki yrityksen tilaus- ja toimitusketjun välillä tapahtuvat prosessit. Kaikki yritystoiminta luetaan liiketoimintaprosessiksi, huolimatta siitä tavoitellaanko sillä voittoa. (T, Päivitetty 29.8.2010).

Arterin blogiartikkelissa kuvataan hyvin sitä, että prosessit liittyvät kaikkeen liiketoimintaan, vaikkei varsinaisia prosesseja itse tunnistettaisi. Prosessi voi olla laadukas vaikkei sitä olisi tunnistettu ja kuvattu erikseen, esimerkiksi ruokaravintolan toimitusketju voi toimia, ilman että prosessia on kuvattu auki. Tärkeintä asiakkaan kannalta on se, että prosessi toimii, niin merkityksellistä ei ole se miten prosessi on erilliseen kaavioon kuvattu. (Arter, 2021)

”Prosessit ovat asiakkaalle lisäarvoa luovia tapahtumaketjuja, joihin yritys käyttää resursseja ja joita yrityksen kannattaa johtaa ja ohjata saavuttaakseen omat päämääränsä.” (Blomqvist, 2010)

On olemassa ulkoisia ja sisäisiä prosesseja, prosessi kuitenkin tarkoittaa asiakkaalta asiakkaalle- ketjua, huolimatta siitä, onko asiakas sisäinen vai ulkoinen. Yritystoiminnassa voidaan erottaa prosesseja kahteen eri luokkaan, liiketoimintaprosessi tuottaa rahaa ja pelkkä prosessi on vain erilaisten tapahtumien ketju, joka ei välttämättä suoranaisesti vaikuta liikkuviin euroihin. Kaikki prosessit kuitenkin tukevat aina kokonaisuutta ja vaikuttavat lopulta organisaation menestykseen. Prosessien toimivuuden kannalta on niitä tärkeää johtaa laajasti ja ottaa huomioon mahdolliset prosessiin liittyvät palautteet tai muut asiat,

jotka vaikuttavat prosessin optimaaliseen kulkuun. (Blomqvist, 2010) Yritykset, jotka haluavat ylläpitää parasta suorituskykyä prosesseissaan, arvioivat niitä ja niiden kehitystä jatkuvasti. Prosessien toimivuus on kaikista tärkeintä, jos ajatellaan yrityksen ydinprosesseja. Niiden avulla on mahdollista menestyä paremmin ja saada esimerkiksi asiakkaat pysymään kauemmin. (Agarwal, 2010)

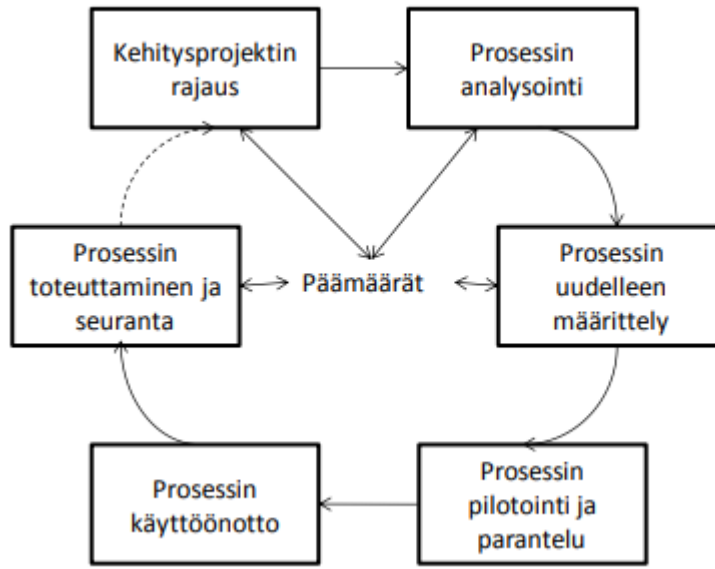
Voidaan puhua myös lopputuloksesta, joka tarkoittaa sitä, kun prosessi on onnistuneesti saatu vietyä alusta loppuun. Prosessin lopputulokseen pääsemistä voidaan verrata siihen, mikä on ollut prosessin tavoitteena ja pyrkimyksenä. (T, Päivitetty 29.8.2010)

3.2 Miten prosessia voidaan kehittää?

Prosessien kehittäminen on jatkuvaa oppimista ja se vaatii jokaiselle prosessille omistajan, joka on paneutunut aiheeseen ja tunnistaa kehittämisen todellisia tarpeita sekä osaa priorisoida ne järkevästi. Jotta prosessien kehittämisestä saadaan haluttu hyöty, eli menestyvä organisaatio, on tärkeää huomioida useita olennaisia vaihteita, jotka luovat menestyvän prosessin kehityshankkeen.

Kehityshanke lähtee liikkeelle tarpeen ja tavoitteen määrittelemisestä, jonka jälkeen pyritään tekemään mahdollisimman yksityiskohtainen projekti- tai toimintasuunnitelma. Toimintasuunnitelma on tärkeä osa prosessin kehittämistä, jossa on otettava huomioon, että kaikki prosessiin liittyvät toimijat ja tekijät ovat tietoisia mikä on kehityksen tavoitteena. Tavoitteiden lisäksi onnistuneen kehitysprojektin avainsanoja ovat aikataulutus, tulosten arviointi, ja vastuiden jakaminen. On syytä ottaa huomioon laajasti asiantuntijat, joita projektissa tulisi olla osallisena, he voivat olla myös organisaation ulkopuolisia henkilöitä tai yrityksiä. Uusia menetelmiä tai mitä tahansa prosessiin liittyviä muutoksia on aina syytä testata kattavasti ja todentaa, että muutokset toimivat myös käytännön työssä. (Tuominen, 2013)

Kun prosessin kehittämishanke on suunniteltu, toteutettu ja testattu, on vuorossa prosessin käyttöönotto. Kaikki vanhan prosessin toimintamallit tulisi tässä kohtaa jättää pois käytännöstä ja ne tulisi korvata uuden kehitetyn prosessin mukaisiksi. Käyttöönoton jälkeen on tärkeää vielä seurata, että prosessi toimii suunnitellun mukaisesti ja jatkaa kehitystyötä, mikäli jotain epäkohtia on ilmennyt käytännön toteutuksessa. (Blomqvist, 2010)



Kuva 3 Prosessien kehittämisen vaiheet (Blomqvist, 2010)

Prosessien mallintaminen on tärkeä osa yleisesti prosessin ymmärtämiseen, mutta myös sen kehittämisen kannalta. Prosessi on selkeä kokonaisuus, jossa on olemassa loogikka. Prosessi alkaa ja päättyy asiakkaasta, työvaiheet tehdään niille luontaisessa järjestyksessä, työ pyritään saamaan sujuvaksi ja tehokkaaksi ja loppusuoritusta mitataan. Mallintamisessa kannattaa muistaa keskittyä olennaiseen, mitkä asiat ovat prosessin kannalta oikeasti olennaisia ja mitkä prosessin osiot ovat jo toimivia ja mitkä kaipaavat muutoksia. (Blomqvist, 2010)

4 Laskutusprosessit ja niiden kehittäminen kohdeyrityksessä

Luvussa kaksi käsitellään laskutusprosessia kokonaisuudessaan ja käydään läpi sen eri vaiheita. Laskutusprosessi on iso kokonaisuus ja eri osa-alueiden toimivuus vaikuttaa kokonaisprosessin tehokkuuteen ja laatuun. Tehtyjen havaintojen perusteella Yritys X Oy:n osalta eniten kehitystarpeita tehokkuuden, riskinhallinnan ja yleisen toimivuuden kannalta liittyy laskujen muodostamiseen. Tässä osiossa pyrin tuomaan ongelmakohtat esiin, kuvaamaan niiden nykytilaa ja löytämään ratkaisuja ongelmakohtiin.

Prosessien kehityksessä pyritään kuvaamaan mahdollisimman hyvin kehitysehdotuksia ilman, että se vaatisi automaation ja robotiikan hyödyntämistä, sillä se ei ole Yritys X Oy:llä tällä hetkellä mahdollista. Järjestelmän vaihdos on kuitenkin ollut puheissa ja tästä syystä kehitysehdotuksissa käsitellään myös automaation ja robotiikan hyötyjä, sekä kuvataan paras mahdollinen prosessin toiminta, vaikka siihen liittyisi automaatioita. Näiden tietojen avulla pyritään siis kehittämään nykyistä toimintaa, mutta myös antamaan avaimet mahdollisen uuden järjestelmän hankintaan ja siihen liittyviin kysymyksiin.

Laskujen muodostamisen automatisointiin liittyy konkreettisesti tehokkuuden lisääminen ja henkilötyömäärän vähentäminen. Alla kuvattuna esimerkiksi vain laskun muodostamisesta aiheutunut ajankulu.

Yritys X Oy:ltä on lähtenyt edellisen 12 kuukauden aikana laskuja asiakkaille yhteensä 46 376 kappaletta. Näistä laskuista yritysasiakkaita on ollut 12 % eli 5565 kappaletta. Tämä tarkoittaa sitä, että laskuttaja vie laskutusprosessin alusta loppuun keskimääräisesti 463 kertaa kuukaudessa. Yrityksille osoitettujen laskujen sähköisyysaste on noin 50 %. (Yritys X Oy, 2022)

Varsinaisia mittareita työn tehokkuuteen ei ole olemassa, mutta manuaalisen työn määrä on prosesseissa suuri, joten prosessien kehittämisellä tehokkuus kasvaisi varmasti. Esimerkkinä voidaan ajatella laskujen muodostamista. Parhaimmillaan laskunluonti onnistuu n. 1 minuutissa, kuukausitasolla se tekee 463 minuuttia eli 7,7 tuntia. Pelkästään laskun muodostamisen automatisointi toisi siis kuukaudessa työajan säästöä yhden työpäivän verran. Lisäksi tämä aika ei ole täysin realistinen, sillä näitä laskuja ei luoda aina kerralla, eli siirtymävaiheet ja muut prosessin osuudet voivat viedä yksittäistapauksissa yhden minuutin sijasta, vaikka viisikin minuuttia.

4.1 Myynnistä kassaan laskutusprosessi

Yritys X Oy:n käytössä on potilastietojärjestelmä, joka on kustomoitu nimenomaan kyseisen yrityksen käyttöön. Samassa järjestelmässä vastaanotetaan asiakkaita, annetaan tutkimustuloksia ja tehdään laskutusta. Järjestelmä siis sisältää käytännössä kokonaisuudessaan myynnistä- kassaan prosessin ominaisuudet. Järjestelmän ollessa vain Yritys X Oy:n käytössä, on kehitystyö hitaampaa ja digitalisoituminen tapahtuu myös pienemmin askelin. Automaatioiden toteuttaminen kaikilla osa-alueilla nykyisessä järjestelmässä ei ole myöskään mahdollista kovin kevyin toimin.

Järjestelmää kuitenkin kehitetään aktiivisesti ja myös laskutukseen liittyviä toiminnallisuuksia pyritään muuttamaan tarpeen tullen niin, että ne palvelisivat paremmin ja auttaisivat yritystä kokonaisuudessaan varmistamaan laskutuksen oikeellisuuden, ajantasaisuuden ja luotettavuuden.

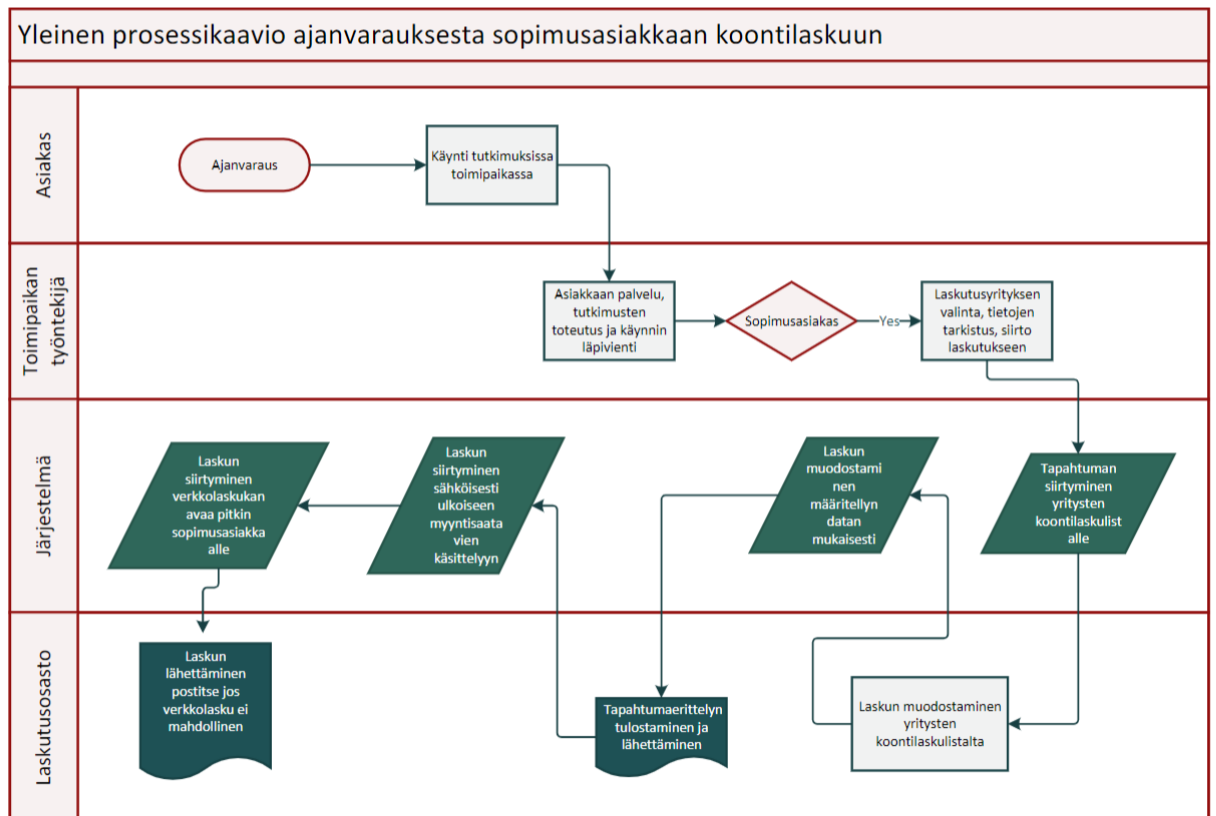
Täysin sähköinen laskutusprosessi ei ole mahdollinen, sillä osa asiakkaista käyttää paperisia lähetteitä ja maksusitoumuksia, joiden käsittely tapahtuu paperisessa muodossa loppuasiakkaalle asti. Tällaiset asiakkuudet ovat kuitenkin vähenemään päin, mutta esimerkiksi sellaisissa tapauksissa, joissa asiakkaat haluavat hakea itse kela korvauksia omien asiakkaidensa tutkimuksista, tarvitsevat he alkuperäiset lähetteet ja dokumentit laskutuksensa liitteeksi.

Yritys X Oy:llä on kolme erilaista yrityslaskutusprosessia: sähköinen koontilaskutus, lähetteellinen/maksusitoumuksellinen koontilaskutus ja manuaalinen laskutus. Koontilaskutusten prosessi toimii järjestelmän puolella molemmissa samalla tavalla, mutta laskujen luontiin on eri vaatimukset. Manuaalinen laskutus on nimensä mukaisesti täysin manuaalista ja lasku luodaan käsin tiedot siirtämällä eri järjestelmästä laskuttajan toimesta. Koontilaskutuksiin liittyvä data tulee toimipaikoilta automaattikalla yrityslaskutuslistalle, josta laskut sitten luodaan manuaalisesti.

Yritys X Oy on ulkoistanut myyntisaatavien perinnän ulkoiselle palveluntarjoajalle. Yrityksen käytössä on muistutus- ja perintäpalvelu, joka vähentää Yritys X Oy:n työmäärää myyntisaatavien perinnän osalta. Yritys X Oy:llä on järjestelmien välinen integraatio rakennettuna, jonka avulla laskutiedot siirtyvät automaattisesti perintää tekeväälle taholle. Integraatioiden hyötyjä on käsitelty tarkemmin luvussa 2.1.

Perinnän palveluntarjoajalta lähtee automaattisesti maksuhuomautukset asiakkaille, ja korotkin muodostuvat automaattisesti viiveajan mukaisesti. Asiakkaat ovat suoraan yhtey-

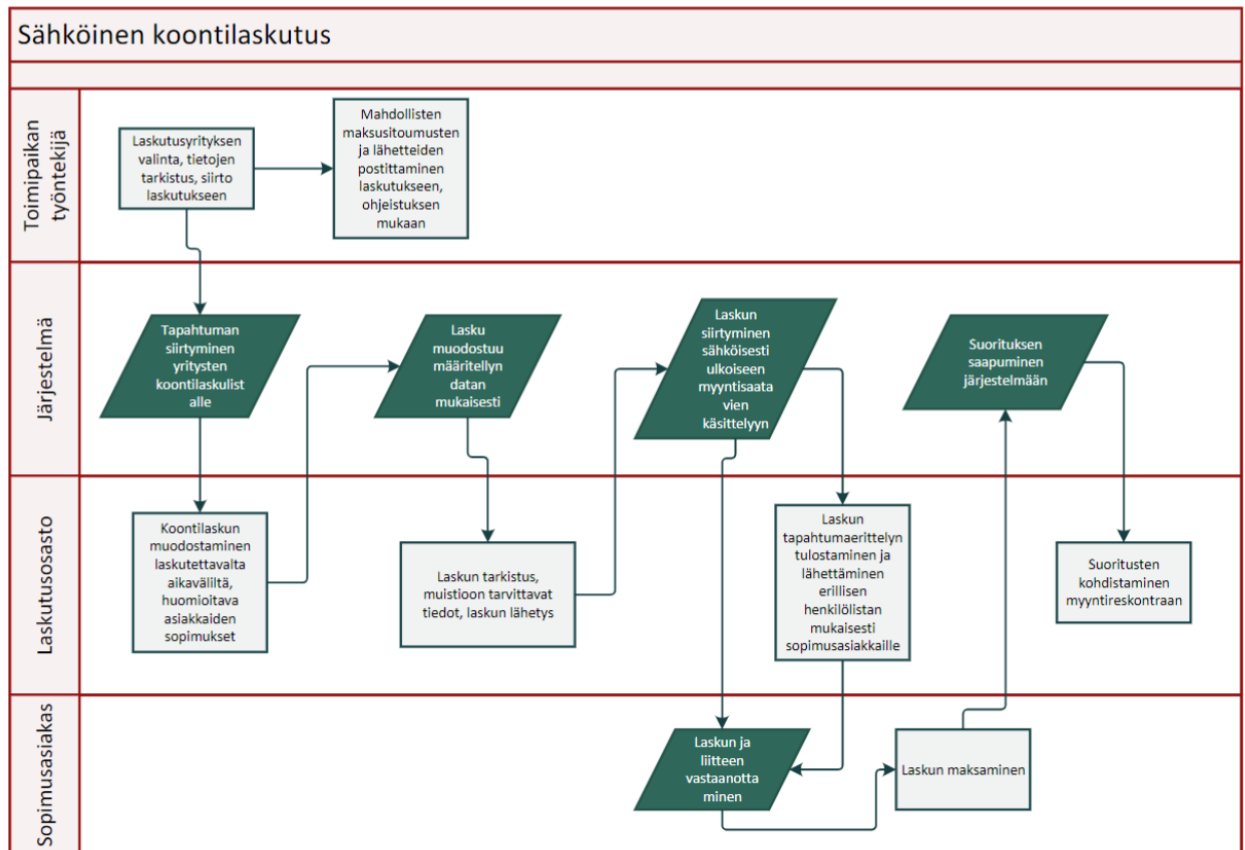
dessä perinnän palveluntarjoajaan esimerkiksi, jos he tarvitsevat lisää maksuaikaa. Joissain tapauksissa Yritys X Oy:n täytyy ottaa kantaa perintäkulujen aiheellisuuteen, mikäli niistä tulee kiistaa. Nämä ovat kuitenkin hyvin pieni osa ja perintätoimet eivät talousosasto merkittävästi työllistä.



Kuva 4 Prosessikaavio ajanvarauksesta sopimusasiakkaan koontilaskuun

4.1.1 Sähköinen koontilaskutus

Sähköinen koontilaskutus Yritys X Oy:n prosessissa tarkoittaa tapahtumia, jotka liittyvät johonkin hinnoittelusopimukseen tai muuhun sellaiseen sopimukseen, jossa jokin yritys toimii käynnin maksajana, eikä kävijä maksa käyntiään itse. Sähköisen koontilaskutuksen tapauksissa suurin osa datan liikkeistä tapahtuu integraatioiden kautta ja laskut myös lähetetään asiakkaille pääasiassa sähköisiä kanavia pitkin. Merkittävä asia tässä on kuitenkin se, että laskutus on mahdollista toteuttaa ilman minkään papereiden käsittelyä. Alla olevassa prosessikaaviossa on kuvattu eri osastojen välisiä toimintoja ja prosessin eri tapahtumia vaihe vaiheelta.



Kuva 5 Sähköisen koontilaskutuksen prosessikaavio

Seuraavassa osiossa paneudutaan tarkemmin yksittäisiin ongelmiin, joita esiintyy yrityslaskutuksen prosesseissa ja mietitään sitä, miten niitä olisi mahdollista kehittää. Lisäksi jokaisessa osiossa on kuvattu nykytila, jotta prosessin hahmottaminen on myös ongelma-kohtien osalta helpompaa.

Ongelma: koontilaskulistan epäselvyydet

Järjestelmä kokoaa yhdelle listalle kaikki yritykset ja niiden alle kaikki laskuttamattomat tapahtumat, joita laskutukseen on viety. Yrityksen valitsemisen jälkeen on mahdollista tehdä päivämäärärajaus laskuttaviin tuotteisiin ja myös erilaisia tuoterajauksia. Tämä ei ole kuitenkaan mahdollista koontilistalla, josta laskutettavat yritykset valitaan – tämä vaikeuttaa kuukausilaskutuksen hallinnointia.

Kehitysehdotus: Jos päivämäärärajaus voisi tehdä yritykslistalle, voisi laskuttaja nähdä suoraan, mitä vanhoja tapahtumia on laskuttamatta milläkin yrityksellä. Yrityksessä tehdään pääasiassa kuukausittaista koontilaskutusta, joka tapahtuu aina kuukauden ensimmäisinä arkipäivinä, jotta myynti saadaan raportoitu kirjjanpitoon ajallaan. Tästä syystä tämä ominaisuus olisi tarpeen, jotta kontrollointi olisi huomattavasti helpompaa. Mi-

käli laskutuslistan muuttaminen ei ole teknisesti mahdollista, voisi tähän miettiä myös toimintatavan muutosta. Mikäli laskutuskausi saisi loppua esimerkiksi muutaman päivän ennen kuukauden vaihdetta, olisi laskutuslistan ylläpito merkittävästi helpompaa, sillä silloin lista oikeasti tyhjenee laskuja tehdessä, kun sinne ei muodostu uusia tapahtumia uudelle kuukaudelle.

Toteutus tällä hetkellä: Laskuttaja pyrkii itse pysymään perillä koontilaskulistan sisällystä, onnistuminen pohjautuu pitkälti muistinvaraan ja siihen, että vuosien kokemuksella pystyy jo esimerkiksi summia / aakkosiin rajaamalla hieman näkemään, mikä on kokonais-tilanne. Tästä huolimatta, ei ole varmasti yhtäkään laskutuskuukautta, jossa kaikki laskutusvalmiit tapahtumat olisi tullut heti laskutettua. Nämä tulevat sitten myöhemmin aina eteen ja laskutetaan pois → turha viive rahankiertoon.

Ongelma: laskujen luonti manuaalisesti

Kaikki koontilaskut luodaan manuaalisesti laskutus tapahtumat valitsemalla, mikä vie paljon työaika, kun puhutaan useista sadoista eri yritys/sopimusasiakkaista.

Kehitysehdotus: Tämä on sellainen kohta, johon olisi ehdottomasti kehitettävä automaatioita tai robotiikkaa. Robotiikalla olisi mahdollista tehdä reiluja säästöjä, kun työaika ei menisi manuaaliseen käsittelyyn. (Botlabs Oy) Tällä hetkellä prosessia ei ole mahdollista kehittää muilla tavoin, kuin teknisten muutosten avulla.

Toteutus tällä hetkellä: Laskuttaja tekee tämän kaiken manuaalisesti, pelkästään laskujen luominen vie useamman työpäivän verran aikaa kuukaudesta.

Ongelma: liitteiden toimittamisen manuaalisuus

Sähköinen koontilaskutus ei toteudu automatiikalla myöskään liitteiden osalta. Kaikki yrityksen sopimusasiakkaat tarvitsevat tapahtumaerittelyn, josta he näkevät ketkä ovat käyneet, milloin ja missä tutkimuksissa.

Kyseiset erittelyt sisältävät salattua tietoa ja ne on lähetettävä salattuna sähköpostina sopimusasiakkaille. Finlex on tehnyt hyvän koosteen, jossa määritelmät terveydenhuollon alan tietoturvaan liittyen on listattu. Nämä kaikki ehdot on huomioitava, kun liitteisiin liittyviä prosessin osia kehitetään. (Finlex, 2010)

Kehitysehdotus: Tavoiteltava tilanne olisi se, että liitteen saaja olisi upotettuna asiakkaan tietoihin järjestelmässä, jolloin useita eri tiedostoja / järjestelmiä ei tarvitsisi avata asian käsittelyä varten. Tämän lisäksi tietoturva paranisi, kun sopimuksen teon yhteydessä sovittaisi kirjallisesti liitteiden saaja ja se kirjattaisi samalla myös järjestelmään. Parhaassa tapauksessa järjestelmän kautta pystyisi lähettämään automatiikalla salattuja sähköpostia määriteltujen pohjatietojen perusteella.

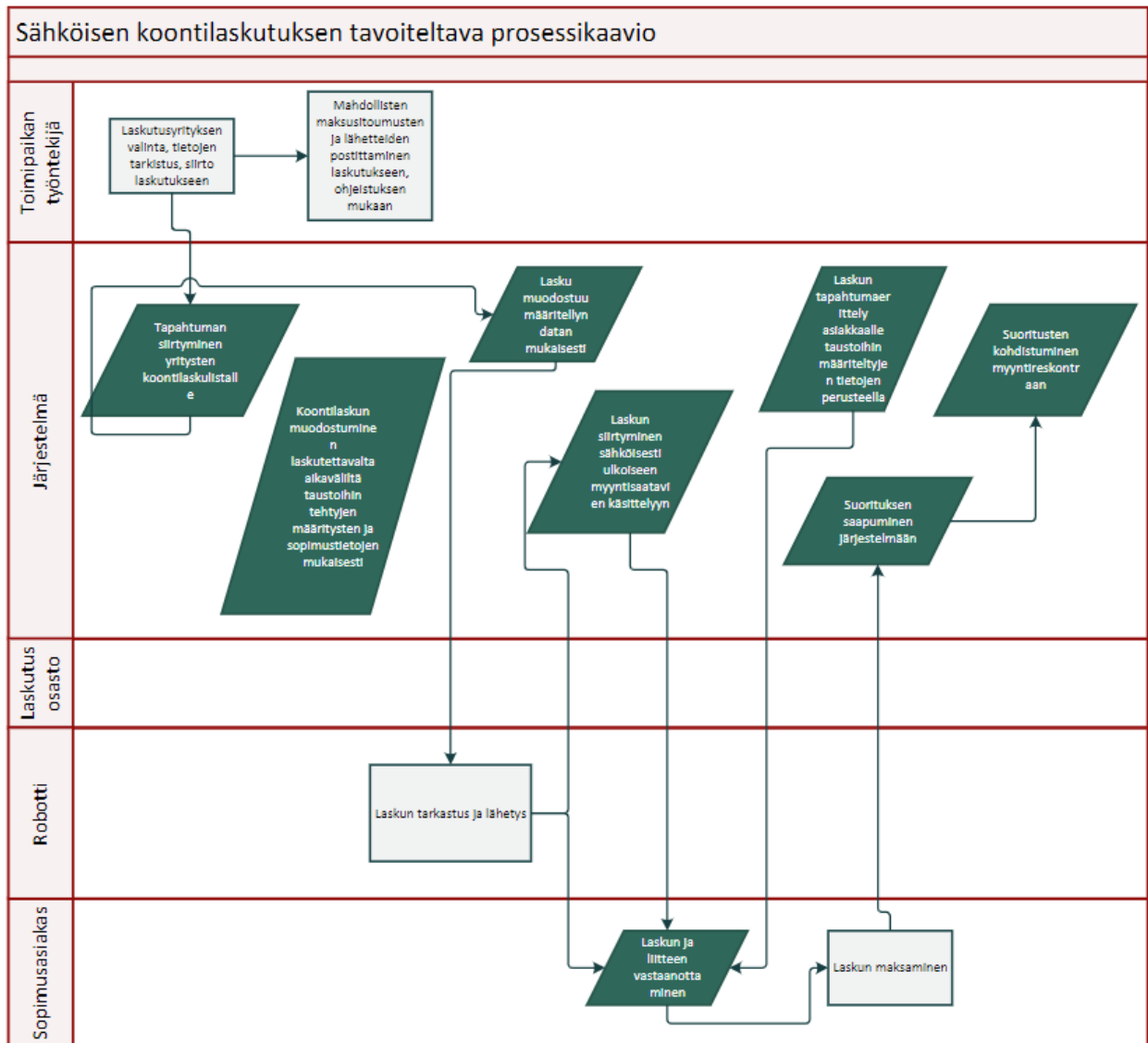
Toteutus tällä hetkellä: Laskuttaja ylläpitää tästä Excel-muotoista vastaanottajalistaa, joka ei ole kovin käytännöllinen. Myöskin tietoturva-asioiden kannalta tämä on haastava yhtälö, sillä Excelistä ei käy ilmi sopimuksen tekijää / kenen kanssa liitteiden vastaanottaja on sovittu.

Ongelma: tapahtumien hyvittäminen

Suurin osa Yritys X Oy:n yritysaskuista tehdään koontilaskuina, joilla on useampien henkilöiden tapahtumia. Tällä hetkellä laskulta ei pysty hyvittämään osahyvityksenä vain yhden henkilön tapahtumia, vaan lasku on hyvitetävä kokonaisuudessaan, mikäli esimerkiksi väärä tapahtuma on eksynyt väärälle laskulle tai yksittäisellä asiakkaalla on vaikka väärä sopimushinta.

Kehitysehdotus: Järjestelmään olisi hyvä saada sellainen mahdollisuus, että hyvityslaskuun voi valita henkilön, jonka tapahtumat hyvitetään ja ne olisivat sen jälkeen mahdollista laskuttaa edelleen oikealta taholta.

Toteutus tällä hetkellä: Tilanteesta riippuen laskuttaja hyvittää koko koontilaskun, joka on todella työläs prosessi, jos laskulla on kymmeniä tai satoja asiakkaita. Vaihtoehtoisesti osahyvityksen voi tehdä oikaisutoiminnolla, mutta tämä ei mahdollista asiakkaan uudelleen laskutusta, eli toimintoa ei voi käyttää silloin, kun on tarpeen laskuttaa tapahtuma jostain muualta. Toiminnosta on hyötyä siis ainoastaan silloin, jos hyvitys perustuu johonkin reklamaatioon tai vastaavaan, eikä tapahtumaa ole enää tarkoitus laskuttaa keneltäkään.



Kuva 6 Sähköisen koontilaskutuksen prosessin tavoiteltava tila

Tavoiteltavassa prosessikaaviossa on esitelty ainoastaan se tila, joka olisi kaikista paras mahdollinen. Kehitysprosessit eivät toki toimi niin, että kaikki onnistuisi yhdellä kertaa ja nämäkin tavoiteltavat muutokset vaativat järjestelmältä ja prosessien kehittämiseltä todella paljon. On kuitenkin varmasti hyödyllistä katsoa kokonaiskuvaa myös laajemmin, yllä olevien yksityiskohtaisten ongelmakohtien lisäksi. Näistä kaavioista voi hahmottaa kokonaiskuvaa myös yksittäisiin ongelmiin tarkemmin pureutumatta.

4.1.2 Läheteellinen koontilaskutus

Läheteellinen koontilaskutus tarkoittaa sitä, että laskun liitteeksi pitää olla Kelan SV3 lähete, SV127 lähete tai jokin muu paperinen maksusitoumus. Laskuttajalle postitetaan eri toimipisteistä kyseiset dokumentit, jotka sitten liitetään laskuun ja postitetaan laskun saajalle paperipostilla. Alkuperäiset dokumentit tarvitaan Kelan eli Kansaneläkelaitoksen vaatimuksesta.

Ongelma: epäselvät tiedot laskutuksen vaatimuksista

Tällä hetkellä yrityksen koontilaskulistalta ei käy millään tavalla ilmi, mitkä laskutettavista tahoista vaativat lähetteitä tai muita paperisia tositteita laskutuksen liitteeksi. Tämä tieto on tällä hetkellä vain laskuttajalla. Tämä vaikeuttaa laskutusta erittäin paljon, sillä ennen laskun tekoa on selvitettävä minkä tyyppinen lasku on kyseessä ja mitä sen muodostaminen vaatii.

Kehitysehdotus: Järjestelmään olisi hyvä saada ominaisuus, jonka avulla maksaja-asiakkaan tietoihin koontilaskulistalle voisi määrittellä, minkä tyyppinen asiakkuus on kyseessä ja mitä lisätietoja tai liitteitä asiakkuudelle on luvattu toimittaa. Tämä poistaisi virheiden määrää ja lisääisi asiakastyytyvää, kun asiakkaat saisivat suuremmalla varmuudella oikeanlaiset laskut oikeanlaisten liitteiden kera, ilman että joutuvat esimerkiksi pyytämään niitä. Mikäli järjestelmämuutos ei ole mahdollista toteuttaa tai se olisi mahdollista toteuttaa vasta myöhemmin, voisi tämän ongelman ratkaista hetkellisesti myös kirjaamalla yritysten nimeen jonkinlaisen tunnistein, jonka avulla nämä voisi erottaa.

Toteutus tällä hetkellä: Laskuttaja on kokemuksen kautta oppinut tietämään ja muistamaan, mitä mitkäkin asiakkuudet vaativat. Osa tiedoista löytyy myös asiakaspalveluohjeista, jonne kirjataan sopimusasiakkaiden laskutuksen tärkeimmät tiedot. Pääasiassa kyseiset ohjeistukset eivät ole ajan tasalla, joten niistä ei ole suurta apua. Lisäksi ne eivät näy samassa näkyvässä laskutuksen kanssa, joten senkään vuoksi niistä ei ole suurta apua.

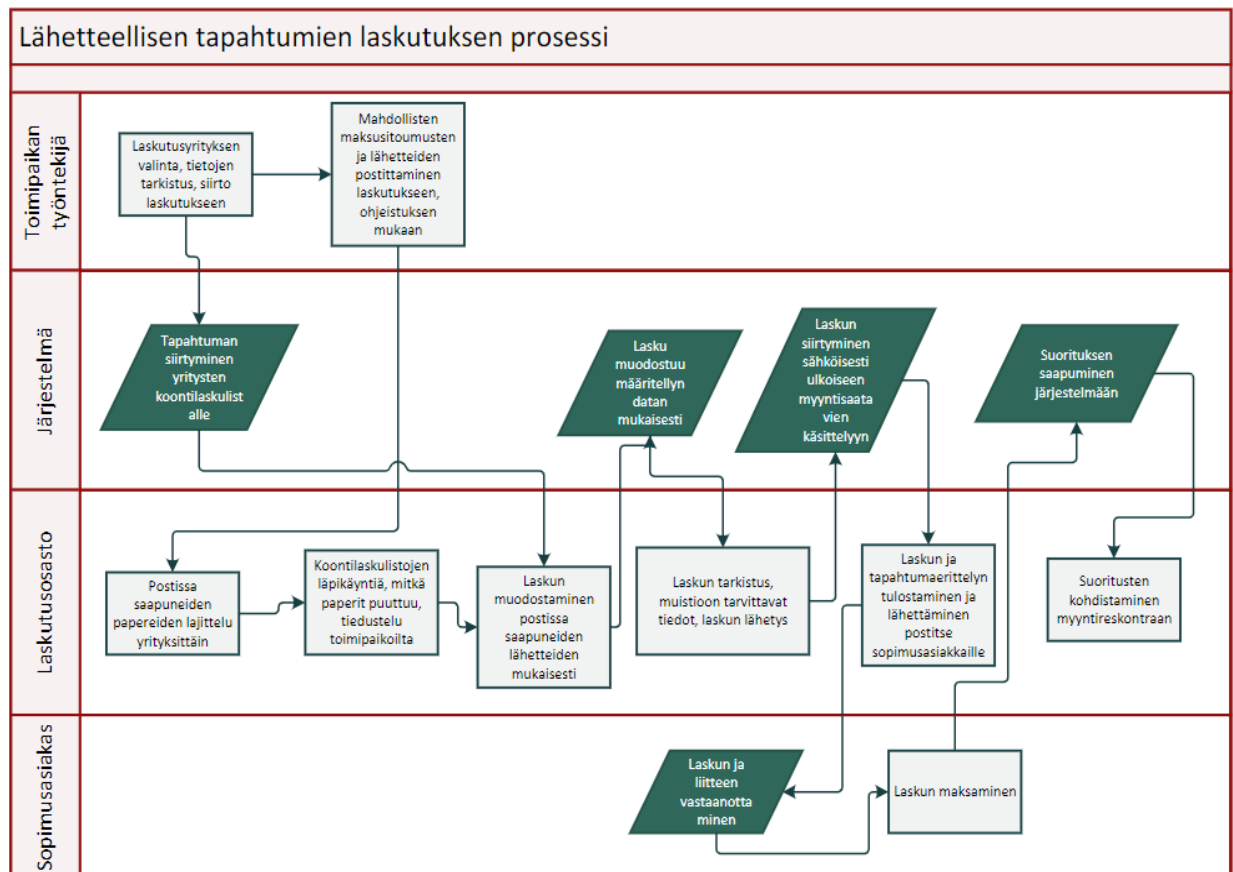
Ongelma: laskutusmateriaalien häviäminen tai puuttuminen

Kaikki laskutustapahtumat siirtyvät automaattisesti koontilaskutuslistalle. Nämä lähetteelliset laskutustapahtumat laskutetaan aina sen mukaisesti, mitkä paperit laskuttaja on saanut. Tämä tarkoittaa sitä, että koontilaskutuslistalle voi jäädä pitkäksi aikaa roikkumaan laskuttamattomia tapahtumia, mikäli papereita ei postitse tulekaan. Prosessissa ei ole tällä hetkellä mitään järkevää seuranta, joka varmistaisi sen, että mitään tapahtumia ei jää laskuttamatta. Tästä aiheutuu herkästi myös taloudellisia tappioita, jos lähetteitä ei tulekaan missään vaiheessa laskutukseen, eikä niitä huomata riittävässä ajassa tiedustella toimipisteiltä.

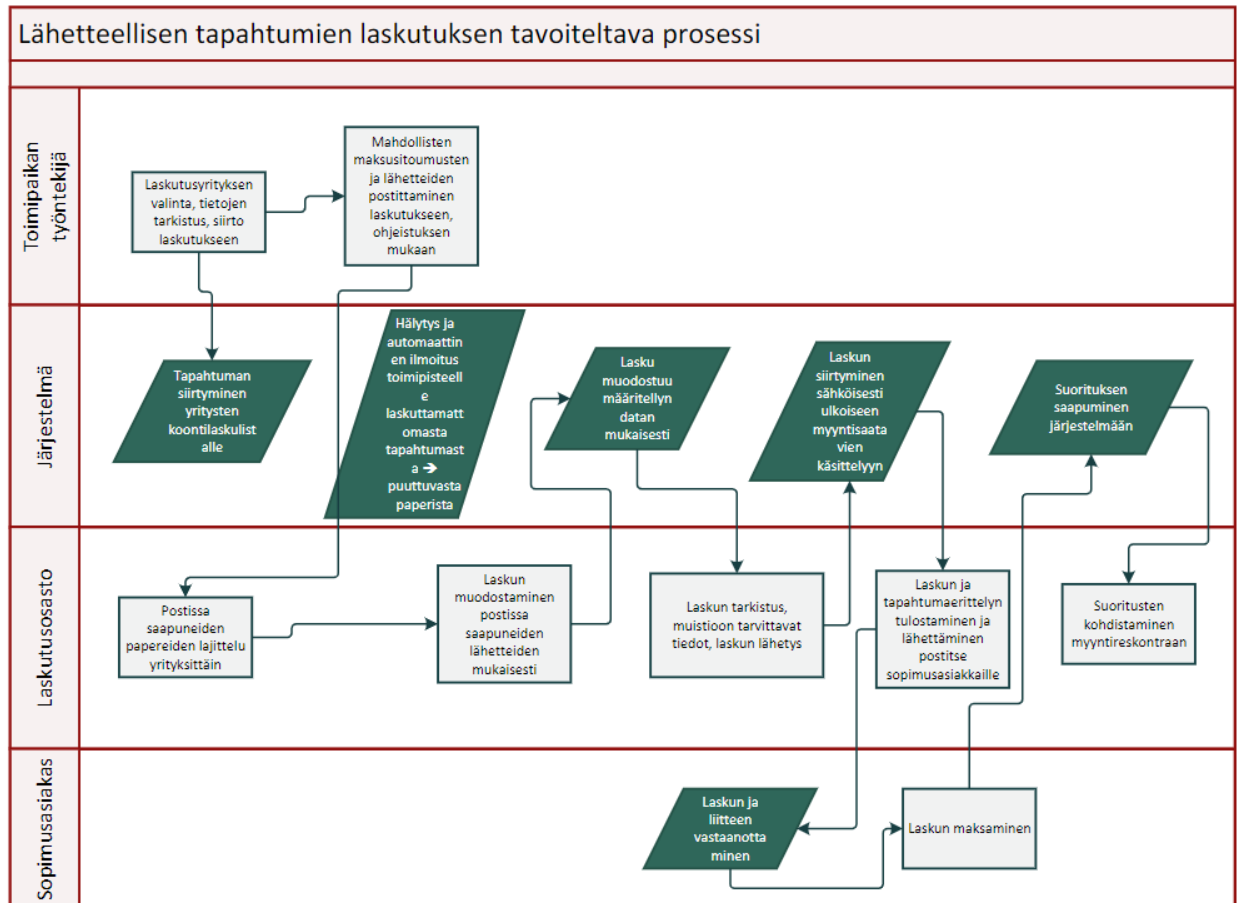
Kehitysehdotus: Prosessiin olisi hyvä lisätä sekä toimipaikkoihin, että laskuttajalle jonkinlainen kontrolloitu tarkistus aika, jonka yhteydessä toimipaikka voisi omalta osaltaan hoitaa

puuttuvien papereiden selvittelyä ja mahdollista toimittamista laskuttajalle. Parhaassa tilanteessa järjestelmään voisi määrittää jonkinlaisen hälytyksen, joka herjaisi toimipisteelle & laskuttajalle laskuttamattomasta tapahtumasta. Tässä ominaisuudessa olisi hyvä olla mahdollisuus määrittää aikamääre, mikä tapahtuma on ns. riittävän vanha.

Toteutus tällä hetkellä: Laskuttaja tarkastaa omien resurssien puitteissa puuttuvia pape-reita ja muistuttelee toimipaikkoja niiden toimittamisesta/selvittelee ovatko ne jääneet jon-nekin matkan varrelle. Tähän sisältyy isot riskit, sillä laskuttajan työtilanne vaikuttaa paljon siihen, miten aktiivisesti tätä on mahdollista toteuttaa. Hitaus asiassa vaikeuttaa asioiden selvittämistä ja voi olla, että jotain lähetettä ei enää koskaan saada alkuperäisenä ver-siona laskutukseen. Joissain tapauksissa asiakkaat onneksi hyväksyvät poikkeuksellisesti skannatun version, joka löytyy aina tallennettuna järjestelmään.



Kuva 7 Lähteellisten tapahtumien laskutuksen prosessi



Kuva 8 Lähteellisten tapahtumien tavoiteltava laskutuksen prosessi

4.1.3 Manuaalinen kuukausilaskutus

Ongelma: kappalemäärien noutaminen eri järjestelmistä

Yritys X Oy:n laskutukseen sisältyy erilaisia kappalemääriin perustuvia kuukausittain tehtäviä laskutuksia. Kappalemäärät tutkimuksista tulevat eri järjestelmistä, joita ei ole integroitu yrityksen omaan potilastieto/laskutusjärjestelmään. Laskutuksessa kaikki tuotteet hintoineen kirjataan manuaalisesti järjestelmään, pääasiassa tätä varten olevat tiedot kuten hinnat ja laskutusosoitteet tarkistetaan aina edellisestä tehdystä laskusta.

Kehitysehdotus: Prosessin pääasiallinen kehittämissuositus olisi laittaa data kuntoon. Asiakaskohtaiset tutkimushinnat tulisi lisätä taustoihin, jolloin tutkimuksia lisättäessä hinnat tuotteille tulisivat automaattisesti oikein. Tämä pienentäisi myös virheiden mahdollisuutta ja tekisi hinnoittelun oikeellisuudesta varmempaa. (Sanna Kaarlejärvi, 2018) Tämän lisäksi järjestelmässä olisi hyvä olla olemassa jonkinlainen listaus asiakkuuksista, jotka manuaalisesti laskutetaan, sillä tällä hetkellä tieto on vain laskuttajalla ja se aiheut-

taa hiljaisen tiedon unohtumisen vaaran, mikäli tiimiin tulee henkilöstövaihdoksia. Järjestelmään olisi hyvä rakentaa esimerkiksi kuukausittainen muistilista laskutettavista asiakkuuksista ja tutkimuksista, listalla olisi hyvä olla mahdollisuus kuittaukseen, kun asia on hoidettu. Tätä kautta olisi myös helppo seurata, että tapahtumia ei ole jäänyt laskuttamatta, sillä manuaalinen laskutus on tällä hetkellä täysin muistinvaraista. Varsinaisen laskun teon lisäksi prosessiin liittyy potilastietojen lähettäminen salattuna sähköpostina vastaanottajalle, järjestelmän sisältä olisi hyvä löytyä myös tieto tästä. Potilastietojen lähettämiseen liittyy myös tietoturvariskejä, joten sopimuksessa sovittu yhteyshenkilö potilastiedoille olisi tärkeää olla virallisesti kirjattuna.

Toteutus tällä hetkellä: Laskuttaja saa tiedot laskutettavista tuotteista joko eri henkilöiltä, tai itse eri järjestelmistä noutamalla. Laskuttaja ylläpitää omaa muistilistaa, jonka perusteella tiedetään laskutettavat tahot manuaalisten laskutusten osalta. Tiedot eivät välttämättä tule aina ajoissa, joten niistä täytyy muistutella ja huolehtia myös siitä, että kirjanpitoon saadaan tehtyä myynnin varaus ajallaan, jos laskutusta ei ole ollut mahdollista tehdä. Koska tiedot eivät tule integroidusti, eivät ne siirry myöskään kirjanpidon laskuttamattomien osioon automaattisesti, niin kuin kaikki muut laskutettavat tapahtumat.

5 Yhteenveto ja pohdintaa

Kokonaisuudessaan työssä saatiin hyvin kuvattua kokonaisprosesseja, prosessien nykytilaa, ongelmakohtia ja mahdollisia kehitysehdotuksia. Aiheen rajaaminen oli ajoittain hie- man haastavaa, mutta lopputulokseen saatiin kuitenkin selkeät kokonaisuudet, joista on helppo nähdä nopeallakin katsauksella prosessien suurimmat ongelmakohdat ja parhaiten toimivat kohdat. Laskujen muodostaminen havaittiin suurimmaksi ongelmakohdaksi ja tästä syystä kehitysehdotukset koskevat pitkälti kyseistä prosessin osaa. Tarvittaessa toi- meksiantajalle voisi tehdä näistä prosessikaavioista vielä yhden tason alemmaa kaavioita, joiden kautta pääsisi vielä tarkemmalla silmällä käytännön prosessiin kiinni ja kehittämis- työ olisi entistä helpompaa.

5.1 Johtopäätökset

Toiminnalliselle työlle esitettiin alussa tutkimuskysymykset, joihin oli tarkoitus saada vas- tauksia työn edetessä. Alla johtopäätöksissä pureudutaan tarkemmin siihen, miten hyvin eri osioihin saatiin vastattua ja mihin lopputulemaan niiden kanssa päädyttiin.

Prosessin nykytilaa saatiin kuvattua hyvin sekä prosessikaavioiden, että kirjallisten avaus- ten kautta. Nykytilaa analysoitiin ja sen ongelmakohdat eroteltiin ratkaisuehdotuksia var- ten. Yritys/sopimusasiakkaiden laskutuksen prosessin kulmakivet ja tausta-ajatus on hyvin kunnossa. Tämänhetkisilläkin prosesseilla laskutus on mahdollista toteuttaa, mutta siihen sisältyy huomattavan paljon riskejä ja se on tehotonta.

Prosessien ongelmakohdat koostuivat pääasiassa laskun muodostamiseen liittyvistä toi- minnallisuuksista. Riskitekijöitä ovat mm. tuotteita jää laskuttamatta, laskuttajan vaihtu- essa hiljainen tieto ei siirry → aiheuttaa asiakasreklamaatioita, resurssitilanteen eläessä laskutuksessa esiintyy viiveitä, jotain jää kokonaan laskuttamatta. Ongelmakohtia liittyi myös yrityksessä käytössä olevaan järjestelmään ja sen toiminnallisuuksiin.

Ongelmakohtien ratkaisuun ja kehittämiseen esitettiin työssä erilaisia ratkaisuja. Ratkaisu- jen näkökulmat liittyivät itse prosessin kehittämiseen, mutta osittain vaihtoehtoina esitettiin myös järjestelmämuutoksia ja esimerkiksi automaatioita. Prosessin vaiheet sisältävät huo- mattavan paljon manuaalisia vaiheita, joihin robotiikan / automaatioiden hyödyntäminen toisi suurta apua.

On ehdottoman tärkeää päästä kyseisistä riskitekijöistä mahdollisimman pitkälti eroon. Kaikkiin esiin tuotuihin ongelmakohtiin on esitetty ratkaisukeinoja ja olisi suositeltavaa,

että niihin paneuduttaisiin mahdollisimman pikaisesti ja ruvettaisi tavoittelemaan muutoksia askel kerrallaan.

Laskutusprosessin kehittämisestä olisi suuri hyöty toimeksiantajalle. Kehittäminen vähentäisi riskitekijöitä, toisi tehokkuutta työhön, nopeuttaisi kassavirtaa ja tukisi liiketoiminnan mahdollisia kasvutavoitteita.

5.2 Jatkokehitystoimenpiteet

Mikäli liikevaihtoa on tarkoituksena kasvattaa, tämänhetkiset prosessit eivät sitä tue, sillä manuaalisen työn määrä on niin suuri. Mikäli liikevaihto kuitenkin saadaan kasvamaan, on tärkeää huomioida nämä prosessit ja niihin menevät resurssit. Luultavasti tositteiden määrän lisääntyessä laskuttajaresursseja olisi pakko lisätä, mikäli prosesseihin ei toivottuja kehityksiä saada toteutettua. Lisäksi kehitysehdotukset vakauttavat yrityksen tämänhetkistä toimintaa ja pienentää riskitekijöitä.

Iso osa prosessien heikkoudesta johtuu järjestelmästä ja tästä syystä olisikin aiheellista ensisijaisesti miettiä, löytyisikö järjestelmälle jokin vaihtoehto. Järjestelmän vaihto on iso asia ja siihen liittyvät tietysti organisaatiossa muutkin kuin talousosasto, joten suositeltavaa olisi noudattaa seuraavaa prosessikaavaa:

Kehitystarpeen analysointi → Nykytilan analysointi, tämä työ toimii hyvin pohjana tälle
Tavoitetilan suunnittelu → Suunnitteluvaihe → Määrittelyt → Toteutus ja testaus → Koulutus ja käyttöönotto (Sanna Lahti, 2008)

Suunnittelulla on erittäin iso ja tärkeä rooli järjestelmämuutoksia tehdessä, kehittämishanketta ei missään nimessä kannata viedä eteenpäin, ennen kuin asia on hyvin suunniteltu ja eri osastoja otettu mukaan määrittelyjen tekemiseen. Iso virhe tulee myös siinä, jos kuvitellaan että tiedetään itse kaikki järjestelmästä ja sen tarpeista, eikä oteta varsinaisia tekijöitä mukaan määrittelyiden ja suunnittelun tekoon. (Sanna Lahti, 2008)

Mikäli uutta ja parempaa järjestelmää ei löydy, vaihtoehtona tulisi pikaisesti ryhtyä miettimään, mitkä kehitysehdotelmista toteutetaan kevyemmin ottein eli jokseenkin vielä manuaalisesti ja mitkä näistä olisi syytä kehittää järjestelmän ominaisuudeksi. Oman havainnoinnin perusteella suositukseni olisi ryhtyä automatisoimaan mahdollisimman paljon manuaalisia prosesseja. Kappalemäärät ovat sen verran suuria, että niiden kasvaessa niiden hallinnointi rupeaa olemaan erittäin haastavaa, ja myöskin kannattamatonta.

5.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyöprosessi on ollut kokonaisuudessaan erittäin mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Kirjoitin työn täysipäiväisen työn ja muiden opintojen ohella, joten ajoittain opinnäytetyön toteutuksen aikataulut oli aavistuksen haasteellista. Opinnäytetyön kirjoittaminen kuitenkin vei yleensä mennessään, kun oli vain aikaa aloittaa. Silloin kun vauhtiin pääsi, oli kirjoittaminen mielenkiintoista ja inspiraatiota olisi riittänyt laajempaankin kokonaisuuteen, mutta ajalliset haasteet vaikuttivat hieman kokonaisuuteen. Mikäli vielä joskus teen opinnäytetyön, aion taatusti varata siihen paremmin aikaa esimerkiksi opintovapaan muodossa.

Aikatauluhaasteista huolimatta sain mielestäni projektia hallittua hyvin ja pidettyä sekä itseni, että ohjaajani ajan tasalla. Tärkeintä on mielestäni se, että työn organisointi ja aikataulut on ollut koko ajan mielessä, vaikka työ- tai muu elämä prosessin toteuttamista siirtäisi tai hidastaisikin. Aloitin opinnäytetyöprosessin tarkoituksellisesti jo keväällä 2021, sillä tiesin, että mutkia aikatauluun varmasti tulee matkan varrella. Alun perin olin suunnitellut, että parhaassa tapauksessa opinnäytetyö olisi voinut valmistua joulukuun 2021 mennessä. Valmistumiselle olin kuitenkin asettanut tavoitteeksi kevään 2022 ja nyt näyttäisi siltä, että tämä myöskin toteutuu. Hyvällä suunnittelulla ja riittävän hyvissä ajoissa aloittamisella, sain siis lopulta pysyttyä valmistumisajan suhteen tavoitteessa. Olen tyytyväinen myös ohjaajani apuun ja tukeen, hän ymmärsi työelämän asettamat haasteet ja jousti hyvin aikataulujen sopimisessa. Samalla kuitenkin eteenpäin menemisessä tukien. Aina pyysin kuitenkin sovituissa välipalautuspäivissä ja muissa sovituissa aikaikkunoissa.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui oman päivätyöni merkittävin prosessi, joten mielenkiinto projektia kohtaan oli myös hyvin käytännönläheinen. Prosessikaavioiden teosta ja ongelmakohtien avaamisesta koen oppineeni myös itse lisää, vaikka työ perustuikin omaan tekemiseen. Asioiden avaaminen kirjallisessa ja kuvallisessa muodossa loi itsellekin realistisempaa kuvaa ongelmien laajuudesta ja siitä, mitkä ongelmakohtia ovat eniten kriittisiä.

Opinnäytetyö prosessina oli mielenkiintoinen kokemus. Työn aloittaminen tuntui erittäin haasteelliselta ja järkevän kokonaisuuden kokoon saaminen alkuun jopa mahdottomalta. Haasteita koin myös tietokirjallisuuden hyödyntämisessä oikealla tavalla ja lähdeviittausten kirjaamisella oikein. Jälkikäteen kun asiaa ajattelee, tuntuu siltä, että jos vielä uuden opinnäytetyön kirjoitaisi, sujuisi se jo huomattavasti sutjakkaammin. Tärkeintä työn edistämisen kannalta oli saada sille toimiva sisällys, tähän sain hyvin tukea ja apua ohjaajalta.

Prosessikaavioiden ja muun toiminnallisen osuuden osalta itselläni oli jo valmiiksi laaja osaaminen, jota oli helppoa hyödyntää työn tekemisessä. Prosessikaavioiden tekemisessä haasteeksi muodostui enemmänkin prosessin liian laaja tuntemus. Oli siis keskityttävä rajaamaan tarkasti se, mistä tässä toiminnallisessa työssä oli kyse. Mielestäni onnistuin hyvin tässä prosessikaavioiden tiivistämisessä.

Tiedonhaku työhön oli mielestäni helppoa. Ainut haaste tiedonhaun suhteen oli muutto eri kaupunkiin ja näin ollen kauas kampukselta. Ratkaisu tiedonhakuun löytyi lopulta kaupungin kirjastosta, joka palveli kyllä yhtä hyvin kuin ensimmäisten lähteiden osalta Kampuksen oma kirjasto. Omalta osaltani teoriaosuus tuntui haastavammalta, tietoa löytyi hyvin, mutta sen hyödyntäminen ja oikeaoppiset lähdemerkinnät eivät tulleet vielä selkärangasta.

Uskon, että tästä työstä tulee olemaan hyötyä sekä itselleni, että toimeksiantajalleni. Luulen, että kokonaisuutta on kuitenkin tarkasteltava hyödynnettävyyden kannalta vielä käytännönläheisemmin ja prosessikaavioista tehdä lisää alakaavioita. Tämä kertookin siitä, että työ oli ajankohtainen ja hyödyllinen sekä itselleni, että toimeksiantajalle.

Kokonaisuudessaan työn tekeminen oli miellyttävää ja sain siitä paljon oppia. Ja myös uskoa siihen, että kyllä isotkin projektit joskus valmistuvat. Nyt iloisin mielin kohti uusia seikkailuja ja ehkä vielä tulevaisuudessa uuden opinnäytetyön pariin näiden oppien kautta!

Lähteet

Agarwal O.P. Turnaround Management with Business process Re-Engineering. - Intia : Global Media, 2010.

Arter Hyvän prosessin avaimet . - 07. 06 2021. - Viitattu 21.04.2022. - <https://www.arter.fi/hyvan-prosessin-avaimet/>.

Blomqvist Miia Martinsuo ja Marja Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä - 2010. - Viitattu 21.04.2022.
https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/128389/prosessien_mallintaminen.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Botlabs Oy <https://botlabs.fi/ohjelmistorobotti-kaytannossa/>. - Viitattu 19.04.2022.

Finlex Sähköpostin ja tekstiviestien käyttäminen terveydenhuollossa. - 01.07.2010. - Viitattu 05.05.2022. - <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/tsv/2010/20100183>.

Lahti Ossi Svea // Miten perintäpalvelu tukee yrityksen liiketoimintaa?. - 18.03.2021. - Viitattu 20.04.2022. - <https://www.svea.com/fi/fi/yritykset/yritysblogi/lue/miten-perinta-tukee-liiketoimintaa/>.

Minilex Kirjanpitoaineiston säilyttäminen - Viitattu 05.05.2022. - <https://www.minilex.fi/a/kirjanpitoaineiston-s%C3%A4ilytt%C3%A4minen>.

Ojasalo Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. - Helsinki : Sanoma Pro Oy, 2015.

Puusa Anu Juuti Pauli, Aaltio Iiris Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät - Helsinki : Gaudeamus, 2020.

Sanna Kaarlejärvi Tero Salminen Älykäs Taloushallinto. - Helsinki : Alma Talent, 2018. - ss. 60-120.

Sanna Lahti Tero Salminen Digitaalinen taloushallinto. - Helsinki : Sanoma Pro Oy, 2014. - ss. 78-100.

Sanna Lahti Tero Salminen Kohti digitaalista taloushallintoa. - Juva : WS Bookwell Oy, 2008.

Sirkka Hirsjärvi Pirkko Remes, Paula Sajavaara Tutki ja kirjoita. - Keuruu : Otavan Kirjapaino Oy, 2007. - s. 157.

T Tuurala Prosessi, prosessiorganisaatio ja prosessin ohjaus // Kotiposti. - Päivitetty 29.8.2010. - Viitattu 28.04.2022. - <http://www.kotiposti.net/tuurala/prosessit.htm>.

Taloushallintoliitto Kirjanpidon ABC. - Viitattu 20.04.2022. - <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/miten-ja-kuinka-pitkaan-kirjanpitoaineistoa-tulee-arkistoida/>.

Talousverkko Sähköisen taloushallinnon hyödyt. - 2016. - Viitattu 20.04.2022. - <https://www.talousverkko.fi/post/sahkoisen-taloushallinnon-hyodyt>.

Tuominen Kari EFQM. - Helsinki : Oy Benchmarking Ltd, 2013. - ss. 5A-24.

Tähtinen Talentum ja Sami Järjestelmäintegraatio. - Jyväskylä : Gummerus Kirjapaino Oy, 2005. - ss. 5-40.

UNECE Invoicing process // United Nations Economic Commission for Europe. - 2012. - Viitattu 22.04.2022. - <https://tfig.unece.org/contents/invoicing-process.htm>.

Valtiokonttori Verkkolaskutus. - 22.04 2022. - Viitattu 05.05.2022. - https://www.valtiokonttori.fi/palvelu/verkkolaskutus/#julkishallinnon-soveltamisohjeen16931-ohjeet_laki-sahkoisesta-laskutuksesta-241-2019.

Visma Tervetuloa maksumuistutus tietopankkiin. - Viitattu 20.04.2022. - <https://www.visma.fi/perinta/maksumuistutus/tietopankki/>.

Yritys X Oy Laskutusjärjestelmä : Laskutusjärjestelmä. - Helsinki : Yritys X Oy, 2022.

Kuvaluettelo

Kuva 1 Myyntilaskuprosessin määritelmä (Sanna Lahti, Digitaalinen taloushallinto, 2014)	6
Kuva 2 Prosessikaavio ajanvarauksesta sopimusasiakkaan koontilaskuun	18
Kuva 3 Sähköisen koontilaskutuksen prosessikaavio	19
Kuva 4 Sähköisen koontilaskutuksen prosessin tavoiteltava tila	22
Kuva 5 Läheteellisten tapahtumien laskutuksen prosessi	24
Kuva 6 Läheteellisten tapahtumien tavoiteltava laskutuksen prosessi:.....	25