



Karelia-ammattikorkeakoulu
Tradenomi (AMK)

Ostoreskontran ohjeistuksen kehittäminen perehdytyksen ja päivittäisten työtehtävien tueksi

Iida-Julia Mikonsaari

Opinnäytetyö, toukokuu 2022

www.karelia.fi



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2022
Liiketalouden koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä
Iida-Julia Mikonsaari

Nimeke
Ostoreskontran ohjeistuksen kehittäminen perehdytyksen ja päivittäisten työtehtävien tueksi
Toimeksiantaja
Yritys X

Tiivistelmä
Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona suomalaiselle konserniyhtiölle, jossa emoyhtiö tarjoaa taloushallinnonpalveluita tytäryhtiöilleen. Yrityksen ostoreskontrassa on ollut tarve uudelle ohjeistukselle ostolaskuprosessin hallintaan. Tämä tarve vahvistui entisestään uuden ostolaskujen käsittelyohjelman käyttöönoton myötä. Työn tavoitteeksi asetettiin uuden ohjeistuksen luonti yrityksen ostoreskontraan. Tätä ohjeistusta tulisi voida käyttää sekä perehdytyksessä että jo aiemmin aloittaneiden työntekijöiden päivittäisten työtehtävien tukena.

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, jossa hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään ostoreskontran roolia osana taloushallintoa, ostoreskontran prosesseja, perehdyttämisen tavoitteita sekä ohjeistuksien hyödyntämistä perehdytyksessä. Ohjeistusta kehitettiin kohdeyrityksen talouspäällikön ja ostoreskontran työntekijöiden haastatteluiden perusteella.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi digitaalinen ohjeistus ostoreskontran kaikkiin työtehtäviin ja se vastaa ohjeistukselle asetettuja tavoitteita. Ohjeistus on kattava, siinä on havainnollistavia esimerkkejä, se on muokattavissa sekä helposti saatavilla sähköisessä muodossa.

Kieli
suomi

Sivuja 30
Liitteet 1
Liitesivumäärä 1

Asiasanat
ostoreskontra, perehdyttäminen, ohjeistus



THESIS
May 2022
Degree Programme in Business Economics

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
FINLAND
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author
Iida-Julia Mikonsaari

Title
Creating an Accounts Payable Manual to Support Employee Orientation and Daily Tasks

Commissioned by
Company X

Abstract

The thesis was assigned by a Finnish group, where the parent company offers financial management services to its subsidiaries. The company's accounts payable ledger has been in a need for new instructions for the management of its purchase invoice process. This need was further increased with the deployment of a new purchase invoice processing program. The objective of the thesis was to create a new manual for the company's accounts payable, which can be used in employee orientation and to support daily tasks.

The thesis was practice-based and it employed some qualitative research methods. The theoretical part of the thesis discusses the role of accounts payable in financial management, accounts payable processes, objectives of employee orientation, and the use of manuals in orientation. The manual was being developed on the basis of the feedback gathered from the financial manager and from the employees of the accounts payable in the target company.

The thesis resulted in a digital manual that covers all tasks in the accounts payable and fulfills the set goals. The guide is comprehensive, it has illustrative examples, it is editable, and it is easily accessible in electronic format.

Language
Finnish

Pages 30
Appendices 1
Pages of Appendices 1

Keywords
accounts payable, orientation, manual

Sisältö

1	Johdanto	5
1.1	Opinnäytetyön tausta	5
1.2	Opinnäytetyön tavoite	6
1.3	Opinnäytetyön menetelmä	6
1.4	Aikaisemmat opinnäytetyöt	7
1.5	Opinnäytetyön rakenne	8
2	Ostoreskontra osana taloushallintoa	9
2.1	Taloushallinto	9
2.2	Ostolaskuprosessi	11
2.2.1	Ostolaskujen vastaanotto	12
2.2.2	Ostolaskujen tiliointi, kierrätys ja hyväksyntä	13
2.2.3	Ostolaskujen maksatus, täsmäytys ja jaksotus	15
3	Perehdyttäminen	17
3.1	Perehdyttämisen tavoitteet	17
3.2	Ohjeet perehdytyksen työkaluna	18
4	Toteuttaminen ja tulokset	19
4.1	Kohdeyritys	19
4.2	Ohjeistuksen välikatsaus	20
4.3	Ohjeistuksen rakenne ja sisältö	22
4.4	Ohjeistuksen testaus	25
5	Pohdinta	27
5.1	Työn onnistuminen	27
5.2	Luotettavuus ja eettisyys	29
5.3	Peilaus muihin opinnäytetöihin	29
5.4	Opinnäytetyön jatkokehitys	30
	Lähteet	31

Liitteet

Liite 1	Ostoreskontran ohjeistuksen sisällysluettelo
---------	--

1 Johdanto

1.1 Opinnäytetyön tausta

Ostoreskontra nähdään usein talousosaston eniten resursseja vievänä osastona (Lahti & Salminen 2014, 52). Sen tehtäviin kuuluu koko ostolaskuprosessin hallinta (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 104). Ostoreskontranhoitajilta vaaditaan lisäksi samankaltaista osaamista kirjanpitäjien kanssa, kuten lakien ja säännösten tuntemusta (Hakonen, Eklund & Roos 2016, 123). Tehtävien automatisoinnilla voidaan monissa tapauksissa saavuttaa suuria hyötyjä (Lahti & Salminen 2014, 52).

Aloittaessa uudessa työtehtävässä, tulee työntekijöiden oppia uusia taitoja ja toimintatapoja sekä työskentelemään yrityksen muiden työntekijöiden kanssa tehokkaasti. Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijä sisäistää työnsä ja sopeutuu työyhteisöön. Perehdytyksen tarkoitus ja tavoitteet ovat yrityskohtaisia, johtuen erilaisista työtehtävistä ja työntekijöistä. Jokainen työntekijä myös oppii eri rytmissä ja erilaisin tavoin. Perehdytys vaatii yritykseltä resursseja, koska se vie huomattavasti aikaa. (Eklund 2018, 25–26.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana on suomalainen konserniyhtiö, jossa emoyhtiö tarjoaa taloushallinnonpalveluita tytäryhtiöilleen. Kohdeyrityksen ostoreskontrassa on ollut tarve uudelle ohjeistukselle ostolaskuprosessin hallintaan ja sen perehdytykseen. Ohjeistuksien tarve lisääntyi entisestään, kun yritys otti käyttöön uuden ostolaskujen käsittelyohjelman. Aiemmistä ohjeista osa oli paperimuodossa ja osa verkkoasemalle jaoteltuina eri hakemistoihin. Lisäksi suurin osa näistä sisälsi vanhentunutta tietoa, ja ne tukivat vanhan ohjelman käyttöä. Ohjeistuksien teosta syntyi opinnäytetyön aihe.

1.2 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyölle asetettiin tavoitteeksi luoda ostoreskontran ohjeistus kohdeyrityksen sisäiseen käyttöön. Ohjeistuksessa on tärkeää sen käytettävyys niin perehdytyksessä kuin jo aiemmin aloittaneiden työntekijöiden työtehtävien suorittamisen tukena. Työskentelyn tehokkuuden sekä virheiden minimoimisen kannalta on oleellista, että ohjeet ovat ajan tasalla sekä helposti saavutettavissa päivittäisessä käytössä.

Lisäksi opinnäytetyössä pyritään antamaan lukijalle käsitys, mitä ostoreskontran työtehtäviin kuuluu ja avata toiminnallinen osuus mahdollisimman tarkasti toimeksiantajan salassapitoa kunnioittaen.

1.3 Opinnäytetyön menetelmä

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Airaksisen ja Vilkan (2003) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitellaan ammatillisessa kentässä työn opastamista sekä toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. Tärkeänä toiminnallisessa opinnäytetyössä on käytännön toteutus sekä sen raportoiminen tutkimusviestinnän keinoin. Käytännönsuuden tulos voi olla alasta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön tarkoitettu ohje, kuten perehdyttämisopas. (Airaksinen & Vilka 2003, 9.) Aiheen tulisi olla ajankohtainen sekä mahdollista toimeksiantajaa tulevaisuudessa hyödyttävä (Airaksinen & Vilka 2003, 23).

Työn tavoitteisiin pyrittiin vastaamaan hyödyntäen laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten haastatteluja ja havainnointia. Nojasin työssäni kuitenkin vahvasti omaan kokemukseeni.

Ennen opinnäytetyön aloittamista olin työskennellyt kohdeyrityksen ostoreskontrassa 1,5 vuotta, jonka aikana sain hyvän kokonaiskuvan osaston työtehtävistä ja prosesseista. Tänä aikana perehdytin uusia työntekijöitä sekä uudelleen koulutin vanhoja työntekijöitä. Uuden ostolaskujen käsittelyohjelman

kehittämistä varten olin syksyn 2020 aikana mukana työpajoissa ja monissa etäpalavereissa.

Kohdeyrityksen toimintatavat olivat minulle työkokemuksen myötä tuttuja. Perekdytyksien aikana pääsin havainnoimaan mihin uusien ohjeistuksien teossa kannattaa panostaa. Ohjeistuksen teossa hyödynsin lisäksi kohdeyrityksen aikaisempia ohjeistuksia sekä ohjelman toimittajalta tulleita englanninkielisiä ohjeita.

Keskeneräisen ohjeistuksen rakennetta ja sisältöä käsiteltiin toimeksiantajan talouspäällikön kanssa vapaamuotoisessa haastattelussa. Lopuksi tein työlleni kahden viikon testijakson ennen sen varsinaista käyttöönottoa. Ohjeistusta testasivat ostoreskontran kaksi muuta työntekijää, joiden havaintojen perusteella kehitin ohjeistusta edelleen.

1.4 Aikaisemmat opinnäytetyöt

Ostolaskujen käsittelyyn ja ostolaskuprosesseihin liittyvät opinnäytetyöt on suurimmaksi osaksi toteutettu toimeksiantona. Omaan opinnäytetyöhöni aihe oli samankaltainen Tatu Jauhiaisen (2017) opinnäytetyön "Ostoreskontran ohjekirja", Mira Vainion (2017) opinnäytetyön "Kamux Suomi Oy:n ostoreskontran opas" sekä Tony Tallqvistin (2015) opinnäytetyön "Perekdytysopas ostolaskujen käsittelijälle" kanssa. Kaikissa opinnäytetyöissä tehtiin opas ostoreskontraan.

Jauhiainen teki toiminnallisen opinnäytetyön hyödyntämällä laadullisia tutkimusmenetelmiä. Kohdeyritykselle hän laati ostoreskontran ohjeet, joiden teossa hän hyödynsi aiempia ohjeistuksia ja omia havaintoja. Ohjeiden laatimisen yhteydessä kohdeyrityksen kanssa pidettiin yhdeksän projektitapaamista, joiden alkupuolella oli käyty läpi ohjeiden sisältöä ja avattiin teoriaa, joka auttoi ymmärtämään työtehtäviä paremmin sekä loppupuolella sisällön korjauksia, tarkennuksia ja ulkoasun muutoksia. Opinnäytetyön tuloksena olivat ohjeet, jotka sisältävät tietoa yrityksestä, ostolaskuprosessista

sekä kirjalliset työohjeet eri työtehtävistä. Jauhiaisen tekemiä ohjeita testattiin kerran, yhden työntekijän toimesta. Jatkokehityksenä hän lisäisi ohjeiden päivitystaulukkoon valikoidun tarkastusajan, lisää kuvakaappauksia ja ohjeen hyvityslaskujen kohdistamiselle.

Vainio teki tutkimuksellisen kehittämistyön yrityksen ostoreskontraan, jossa hän itse työskenteli. Työssä käytettiin laadullisen tutkimuksen menetelminä havainnointia, työntekijöiden haastatteluja sekä muita yritykseltä saatuja tietoja. Työn tuloksena oli ostoreskontran opas päivittäisen työskentelyn avuksi ja uuden työntekijän perehdyttämisen tueksi. Oppaalla suoritettiin kahden viikon kokeilujakso, jonka pohjalta hän lisäsi työhönsä tietoa, poisti vanhentuneita ohjeita ja muutti kirjoitusasua selkeämmäksi. Oppaalle on valittu kohdeyrityksestä jatkokehittäjä. Opasta tullaan mahdollisesti käyttämään kansainvälisesti sellaisenaan tai muokattuna toiseen taloushallintoon sopivammaksi.

Tallqvist teki toiminnallisen opinnäytetyön yritykseen, jonka ostoreskontrassa hän itse työskenteli. Työn tuloksena oli perehdytysopas, jossa kuvataan ostolaskujen käsittelijän työvaiheet. Ohjeissa on jokainen ostolaskuprosessin vaihe yksityiskohtaisesti kerrottu tekstien ja kuvien avulla, jonka avulla uusi työntekijä sisäistää nopeammin toimenkuvansa. Perehdytysopas laadittiin Tallqvistin työkokemuksen pohjalta, lisäksi hyödyntäen työntekijöiden haastatteluja.

1.5 Opinnäytetyön rakenne

Työn teoriaosuus alkaa luvusta kaksi, jossa käsitellään lyhyesti taloushallintoa ja ostoreskontraa osana sitä. Lisäksi luvussa perehdytään ostolaskuprosessiin ja sen osa-alueisiin.

Luvussa kolme avataan perehdyttämisen tavoitteita ja kuinka tärkeää se on myös kokeneen työntekijän kohdalla. Lisäksi luvussa kerrotaan ohjeiden käytöstä perehdyttämisen työkaluna.

Toiminnallinen osuuden toteuttaminen ja tulokset käydään läpi luvussa neljä. Aluksi avataan kohdeyritystä, jotta lukija hahmottaa millainen yrityksen ostoreskontra on ja millaisia laskumääriä käsitellään. Luvussa kerrotaan miten ohjeistuksen välikatsaus ja testaus toteutettiin ja mitä huomioita niistä nousi esille. Lisäksi luvussa käydään ohjeistuksen rakenne ja sisältö läpi mahdollisimman yksityiskohtaisesti.

Viidennes luku koostuu johtopäätöksistä ja pohdinnasta. Luvussa käydään läpi tavoitteiden saavuttaminen sekä pohditaan työn luotettavuuden ja eettisyyden lisäksi työn mahdollisia jatkokehityksiä.

2 Ostoreskontra osana taloushallintoa

2.1 Taloushallinto

Taloushallinnolla tarkoitetaan useasta eri osa-alueesta koostuvaa järjestelmää, joiden avulla yrityksen taloudellisia tapahtumia voidaan seurata. Järjestelmän osat ovat ostolaskuprosessi, myyntilaskuprosessi, matka- ja kululaskuprosessi, maksuliikenne ja kassanhallinta, käyttöomaisuuskirjanpito, palkkakirjanpito, pääkirjanpito, raportointiprosessi, arkistointi sekä kontrollit. (Lahti & Salminen 2014, 16–18.)

Taloushallintojärjestelmä tuottaa informaatiota yrityksen sidosryhmille, jotka voidaan jakaa kahden tarkoituksen mukaan ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa tietoa yrityksen ulkoisille sidosryhmille kuten asiakkaat, viranomaiset, omistajat, työntekijät ja toimittajat. Sisäinen laskentatoimi tuottaa tietoa yrityksen johdolle, jota hyödynnetään yrityksen päätöksenteossa. (Lahti & Salminen 2014, 16.)

Reskontrat ovat osa kirjanpitoa, jossa niiden tapahtumat viedään kirjanpidon tileille. Yleisempiä reskontria ovat myyntireskontra ja ostoreskontra. Visman

(2021) antaman määritelmän mukaan ostoreskontra on luettelo saapuneista laskuista ja niiden maksamisesta eli ostovelosta. Vastavuoroisesti myyntireskontra on luettelo myyntisaatavista, lähetetyistä laskuista sekä niihin saapuvista suorituksista. (Visma 2021.) Reskontrissa valvotaan siis suorituksia saatavista ja maksettavista tapahtumista.

Taloushallintojärjestelmän ostolaskuprosessia hoitaa ostoreskontra ja myyntilaskuprosessia myyntireskontra. Hakonen ym. (2016, 122) mukaan ostoreskontran työtehtäviin lukeutuu esimerkiksi:

- ostotilausten käsittely ja kohdistaminen laskulle,
- ostolaskujen kirjaaminen järjestelmään, tiliointi ja kustannuksien kohdistaminen,
- ostolaskujen maksaminen,
- toimittajatietojen ylläpito,
- maksujen seuraaminen sekä
- huomautus- ja viivästyskorkolaskujen seuraaminen.

Suuret yritykset hoitavat laskutuksen, ostoreskontran ja myyntireskontran itse omilla talous- ja hallinto-osastoilla, kun taas pienissä ja keskisuurissa yrityksissä yrittäjät hoitavat nämä itse tai ulkoistavat tehtävät tilitoimistoille. Myyntilaskujen saatavista ja ostolaskujen maksuista huolehtiminen ovat yrityksen näkökulmasta tärkeitä toimintoja. (Hakonen ym. 2016, 122.)

Reskontranhoitajilta vaaditaan samankaltaista osaamista kirjanpitäjien kanssa, kuten lakien ja säännösten tuntemusta, josta hyvä esimerkki on arvonlisäverolain tunteminen. Reskontranhoitajilta vaaditaan lisäksi tarkkuutta, taloushallinnon järjestelmien käytön osaamista, asiakaspalveluosaamista ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä. (Hakonen ym. 2016, 123.)

2.2 Ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessin voidaan nähdä käynnistyvän siitä, kun ostolasku on vastaanotettu yritykseen ja päättyy siihen, kun lasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon sekä arkistoitu (Isolta 2022). Tilanteissa, joissa yrityksen hankintaprosessia käsitellään kokonaisuudessaan prosessi alkaa paljon ennen ostolaskun vastaanottamista. Usein hankinnan ensimmäinen vaihe on tarjouspyyntö, tarjous sekä sopimuksen teko. Hankintaan voi liittyä myös ostoehdotus ja ostotilaus, niiden hyväksyminen sekä tavaroiden tai palveluiden vastaanottaminen. Perustietojen ylläpito nähdään myös olennaisena osana sähköistä ostolaskuprosessia. Huolimatta siitä, että monissa ERP- ja taloushallintojärjestelmissä on olemassa erilliset prosessit ostolaskujen käsittelyyn, monissa organisaatioissa käytetään ostolaskujen käsittelyyn tarkoitettuja erillisjärjestelmiä. (Lahti & Salminen 2008, 48–49.)

Yhtenäisten prosessien ja kirjausperiaatteiden määrittäminen sekä käyttöönotto parantavat huomattavasti ostolaskujen käsittelyn laatua, tehokkuutta, varahenkilöjärjestelyjä sekä kontroleja. Kun prosessit ovat yhtenäiset, myös toiminnan tehokkuuden sekä riskien arviointi ja mittaus helpottuvat. Kauden katkon prosessin selkeytys ja ostoreskontran katkon sekä ostojaksotuksille aikatauluttaminen tuo läpinäkyvyyttä kauden sulkemiselle, raportoinnin laadulle sekä mahdollistaa myös töiden tehokkaamman suunnittelun etukäteen. (Lahti & Salminen 2014, 58.)

Kaarlejärven ja Salmisen (2018, 98) mukaan sähköisen ostolaskuprosessin vaiheita voidaan kuvata seuraavan mukaan:

- Ostolaskun vastaanotto verkkolaskuna tai skannattuna. Laskun perustiedot tallennetaan.
- Laskun kohdistus ostotilaukseen tai ostosopimukseen, jos laskussa on näitä käytetty.
- Ostolaskun tiliointi tilauksen, sopimuksen tai muiden laskutietojen perusteella.

- Ostolaskun tarkastus ja hyväksyntä tilausta/sopimusta vastaan tai tilaaja ja hyväksyjä tarkastavat sekä hyväksyy laskut itse. Lasku reklamoidaan tarvittaessa toimittajalle.
- Hyväksytyjen ostolaskujen kirjaus ostoreskontraan ja kirjanpitoon.
- Maksuaineiston muodostus ostoreskontrasta ja lähetys pankkiin. Maksut kuitataan tiliotteen, maksuaineiston tai palautusaineiston mukaan.

Ostolaskujen käsittelyn sähköistämisessä pyritään tehostamaan ostolaskujen käsittelyä ja kierrätystä, nopeuttamaan ostolaskujen läpimenoaikaa sekä parantamaan kontrollia. Laskujen perustietoja ei ole tarvetta tallentaa manuaalisesti, vaan ne pystytään lukemaan automaattisesti sähköisestä verkkolaskusta tai skannattavalta laskulomakkeelta OCR-älyskannauksella. Kun laskut ovat tietokannassa saapumisesta lähtien niiden tietoja on mahdollista käyttää kulujaksotuksiin myös ennen niiden lopullista hyväksymistä. Kun laskut pysyvät tallennettuina sähköisiin arkistoihin, niitä voidaan hakea esimerkiksi toimittaja- tai tiliöintitietojen perusteella. Laskukopiot ja paperiarkistot ovat tarpeettomia, kun ostolaskujen tarkastajilla ja hyväksyjillä on käytössä sähköinen arkisto laskuistaan. (Lahti & Salminen 2014, 54.)

Ostolaskujen käsittely nähdään usein talousosaston eniten resursseja vievänä osastona. Tällöin niiden käsittelyn tehostamisella sekä automatisoinnilla voidaan monissa tapauksissa saavuttaa suurimmat hyödyt. Monissa organisaatioissa paperimuodossa tulevat laskut skannataan usein sähköiseen muotoon, jolloin sähköisesti käsiteltyjen laskujen prosentuaalinen luku kasvaa. Laskujen vastaanottamisessa tulisi kuitenkin pyrkiä verkkolaskuihin, joka mahdollistaa laskukäsittelyn automatisoinnin sekä manuaalityön poistamisen. (Lahti & Salminen 2014, 52.)

2.2.1 Ostolaskujen vastaanotto

Ostolaskujen käsittelyohjelmaan vastaanotetaan laskut verkkolaskuna tai skannauksen kautta. Suurin osa yrityksistä vastaanottaa ja lähettää verkkolaskuja, joka on lähes poikkeuksetta yritykselle halvempaa.

Verkkolaskutuksen hyötyjä on myös laskun perustietojen tarkastamisen ja maksamisen helpottuminen. Verkkolaskujen vastaanottaminen vaikuttaa eniten laskujen käsittelyn automaatioon, joka vähentää käsin tehtävää työtä.

(Kaarlejärvi & Salminen 2018, 102–103.)

Paperilla ja sähköpostilla vastaanotettujen laskujen osalta yritys voi järjestää skannaukset itse tai ostaa sen palveluna. Skannauksessa tietojen poimiminen voidaan tehdä manuaalisesti, jossa skannataan vain laskun kuva ja käsittelijä tallentaa sen manuaalisesti tai automaattisesti käyttäen älyskannausta, jossa skannauksessa voidaan tunnistaa ja poimia laskulta tarvittavat tiedot. Laskujen älyskannauksesta saadaan käsin tehtävää työtä minimoitua, mutta virheriski on suurempi verkkolaskuihin verrattuna. Virheriskin vuoksi skannattujen laskujen perustietojen tarkastus vaatii enemmän työtä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 103–104.)

Skannattavien laskujen vähentämiseksi ostoreskontran pitäisi olla aktiivinen, kun laskuja saapuu yrityksiltä, joilla on valmius lähettää verkkolaskuja. Monesti toimittajiin tulee olla useamman kerran yhteydessä, jotta kaikki laskujen toimittajat ovat tietoisia yrityksen mahdollisuudesta vastaanottaa verkkolaskuja ja heillä on tarvittavat tiedot verkkolaskutukseen. Myös yrityksen sisällä tulee verkkolaskuosoitteet ja välittäjä tunnukset olla tiedossa, jotta tilaajat antavat toimittajalle oikeat verkkolaskutustiedot. (Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 26.) Verkkolaskuosoitteella tarkoitetaan osoitetta, jonka avulla laskuja välitetään.

2.2.2 Ostolaskujen tiliöinti, kierrätys ja hyväksyntä

Ostolaskujen käsittelyohjelman tehtävänä on toteuttaa laskun vastaanotto, tiliöinti, mahdollinen täsmäytys tilaukseen/sopimukseen, hyväksyntä ja koko tämän prosessin hallinta. Laskun saavuttua ohjelmaan perustiedot tulisi olla valmiina joko verkkolaskun tai skannauksen kautta. Ostoreskontran tehtävänä on tietojen tarkastus, tiliöinti sekä laskun lähettäminen hyväksymiskiertoon. Edellä mainittuja tehtäviä on mahdollista automatisoida täysin tai osittain. Osassa yrityksistä tiliöinti tekee ostoreskontra, kun toisissa tiliöinnistä vastaa ostolaskun tarkastaja/tilaaja. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 104–105.)

Tiliöinnin osalta kattavin tulos automatisoinnissa saadaan yhdistelemällä ostolaskujen käsittelyohjelmasta löytyviä ominaisuuksia, ohjelmistorobotiikkaa sekä koneoppimista. Samalta toimittajalta usein tulevat laskut on mahdollista tiliöidä oletustiliöinnillä. Oletustiliöinti perustuu ihmisen tekemään tiliöintisääntöön, joka toimii hyvin, kun laskumäärät ovat suuria ja niihin pätee sama sääntö. Oletustiliöinti tulee laskuille automaattisesti ja se vähentää virhetiliöintiä määrää. Laskun saapuminen voi myös perustua ohjelmassa jo olevaan ostotilaukseen tai ostosopimukseen, josta laskulle saadaan oikea tiliöinti. Tiliöinnin automatisointia voidaan saada myös verkkolaskujen sisältämästä datasta, jos tiliöinti löytyy sieltä suoraan tai datan kautta ohjelma pystyy toteuttamaan automaattista päättelyä säännön perusteella. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 104–105.) Ohjelmistorobotiikkaa voidaan hyödyntää toistuviin standardisoituihin tehtäviin, jolloin ihmisen tekemää työaika voidaan kohdistaa palkitsevampiin osa-alueisiin (Lacity & Willcocks 2016, 30).

Yrityksissä, joissa tiliöinnistä vastaa ostolaskun tarkastaja/tilaaja perustellaan sillä, että tilaaja tietää varmemmin, mitä ostolaskulla on ostettu ja mihin ostotoimeksiintulo tulee kohdistaa. Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan ostoreskontran hoitajien tekemä tiliöinti olisi tehokkaampaa ja laadukkaampaa, koska heillä on yleensä parempi kirjanpidon ja alv-säännösten osaaminen. Tällöin tilikartan tilejä käytetään varmemmin samalla tavalla eri laskuille sekä jo ennalta tiliöidyt laskut on mahdollista hyödyntää automaattisessa jaksotuksessa, jos laskut jäävät hyväksymiskiertoon kuukauden katkolla. Lisäksi ostoreskontran hoitajien on suurimmaksi osaksi mahdollista automatisoida toistuvien ja vakiotoimittajien laskut. Ostoreskontran hoitajat tarkistavat myös tarkastajien tekemät tiliöinnit ainakin osittain jälkikäteen, jonka vuoksi yrityksissä tehdään tuplatyötä. Tarkastajat eivät myöskään käsittele laskuja yhtä paljon kuin ostoreskontran hoitajat, jolloin tarkastaja joutuu muistelemaan tiliöintejä sekä ohjelman käyttöä ja näin tiliöinti ei ole yhtä tehokasta kuin keskitettynä ostoreskontraan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 105–106.)

Laskujen hyväksymismenetelmät eli ostolaskujen asiatarastus ja hyväksyminen määritellään yrityksen sisäisissä toimintakäytännöissä itselleen tarkoituksen mukaiseksi ja kirjanpitolaki ei säätele näitä. Usein ostolaskujen

käsittelyohjelmaan asetetaan kaksivaiheinen hyväksymismenetelmä, jolloin laskun asiatarkastajana toimii tilaaja ja sen jälkeen laskun hyväksyy yleensä tarkastajan esimies. Ohjelmiin on mahdollista asettaa tarkastajille ja hyväksyjille rajat, jolloin saadaan varmuus, ettei ohjelmassa pääse hyväksymään oman valtuutussumman ylittäviä ostolaskuja. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 106–107.)

Ostosopimuksen pohjalta tulleisiin laskuihin on ohjelmassa mahdollista luoda erillinen hyväksymismenetelmä. Jos tuleva ostolasku on sopimuksen mukainen, sitä ei ole tarpeen lähettää hyväksymiskierrolle vaan laskulle voidaan hyödyntää automaattista hyväksyntää, koska itse sopimus on hyväksytty jo sen tekovaiheessa. Sopimustietokantaan lisätään tällöin toimittajatiedot, sopimuksen numero, hyväksyttävän maksuerän summa, hyväksyttävät maksuajankohdat, sopimuksen päättymisajankohta sekä tiliöintitiedot. Mikäli lasku täsmää sopimustietokantaan määriteltyihin ehtoihin, ohjelma tiliöi ja hyväksyy sen automaattisesti, jolloin käsittelijöiden työmäärä vähenee. Jos lasku ei täsmää määriteltyihin ehtoihin, se voidaan lähettää automaattisesti määritellylle hyväksymiskierrolle. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 107.)

Ostolaskujen kierrätysohjelmasta on mahdollista luoda käsittelijöille muistutuksia, jos laskun käsittelyssä on kestänyt yli sille määritellyn ajan tai jos lasku on erääntymässä (Kurki ym. 2011, 27; Kaarlejärvi & Salminen 2018, 108). Hyväksymisen jälkeen laskut siirtyvät takaisin ostoreskontraan, josta ne siirtyvät automaattisesti tai erillisen siirron kautta kirjanpitoon (Kurki ym. 2011, 27). Sähköisessä ohjelmassa ostolaskut myös arkistoituvat sähköisesti, jolloin käsittelijää löytää aina omat jo käsitellyt laskut (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 108).

2.2.3 Ostolaskujen maksatus, täsmäytys ja jaksotus

Ostoreskontran näkökulmasta jo hyväksytyt laskuja ei ole tarpeen hyväksyä erikseen maksuvaiheessa, vaan tämä tehdään maksuliikenneprosessissa. Monet yritykset maksavat laskuja päivittäin, mutta harventamalla maksupäivien määrää 1–2 kertaan viikossa yritys säästäisi aikaa kassanhallinnassa. Useat maksukerrat voivat johtua viivästyneestä laskujen kierrätyksestä, jolloin laskut

ovat jo erääntyneet ja ne tulee saada maksuun mahdollisimman pian. Maksuerät muodostetaan laskuista, jotka erääntyvät maksupäivään mennessä tai jos lasku erääntyy ennen seuraavaa maksupäivää. Pankissa läpi menneet laskut kuitataan kirjanpitoon maksetuiksi maksujen jälkeisenä arkipäivänä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 109.)

Ostoreskontran täsmäytys pääkirjanpitoon tapahtuu vertaamalla ostoreskontran avoimia laskuja kirjanpidon ostovelkatilin saldoon. Säännöllisesti seurattavana on myös ostomaksujen välitilin saldo. Välitilin saldosta selviää, onko ostoreskontrasta lähetetyt maksut kirjattu oikean määräisinä ja onko mahdolliset kurssierot käsitelty oikein. Ohjelmat voivat tarkastaa nämä automaattisesti tai niiden automatisoinnissa voidaan hyödyntää ohjelmistorobotiikkaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 110.)

Raportointiaikataulut ovat yleensä tiukkoja, jolloin ostoreskontra joudutaan sulkemaan niin, että kaikki suljettavalle kaudelle kuuluvat laskut eivät ole ehtineet hyväksymiskierrolta takaisin ostoreskontraan tai laskujen saapuminen on voinut viivästyä toimittajan puolelta. Vielä hyväksymiskierrossa olevien laskujen tiliöinnit voi kerätä ja muodostaa niistä jaksotuksen pääkirjanpitoon. Jaksotukset puretaan seuraavalle kaudelle ja laskun lopullinen kulukirjaus syntyy, kun lasku siirtyy kirjanpitoon. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 110.)

Saapumatta tulevien laskuja voidaan jaksottaa ostotilauksiin perustuen. Kirjanpito kuitenkin seuraa kauden katkossa ilman ostotilausta saapumatta olevia laskuja ja jaksottaa olennaiset kulut arvion mukaan, jotta kuukausitulos on mahdollisimman tarkka. Kuukauden katkossa pitäisi järjestää käytäntö missä puuttuvat laskut ilmoitetaan kirjanpitoon ja jaksotuksien kirjaus automatisoidaan. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 111.)

3 Perehdyttäminen

3.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Pellisen (2019) mukaan perehdytys on työsuhteen tärkein koulutus. Perehdytys auttaa uutta työntekijää sisäistämään työnsä ja sopeutumaan työyhteisöön. (Pellinen 2019). Työntekijän tulee oppia uusia taitoja ja toimintatapoja sekä oppia työskentelemään yrityksen työntekijöiden kanssa tehokkaasti. Perehdytys vaatii yritykseltä resursseja, koska se vie huomattavasti aikaa. (Eklund 2018, 25.)

Perehdyttäminen koskee uusien työntekijöiden lisäksi myös vanhoja työntekijöitä. Pitkäaikaiset työntekijät tarvitsevat opastusta esimerkiksi työtehtävien vaihtuessa, työmenetelmien muuttuessa, uuden ohjelman käyttöönotossa sekä harvoin toistuvissa työtehtävissä. (Ahokas & Mäkeläinen 2013, 5.) Lisäksi on tärkeää muistaa kokeneen työntekijän uudelleen perehdytys pitkän poissaolon jälkeen (Johansson 2022).

Perehdytyksen tarkoitus ja tavoitteet ovat yrityskohtaisia, johtuen erilaisista työtehtävistä ja työntekijöistä. Jokainen työntekijä oppii eri rytmissä ja erilaisin tavoin. Edellä mainitun vuoksi myös perehdytysprosesseissa on eroja, mutta myös yhdistäviä tekijöitä on usein. Kaikkia perehdytysprosesseja yhdistää työturvallisuuslaissa määritellyt tehtävät ja uuden työntekijän oppimisen tavoite. (Eklund 2018, 26.)

Työhön perehdyttämisen ja opastamisen vastuu on esimiehellä. Hän voi kuitenkin delegoida tehtävän siihen soveltuvalla työntekijälle. Perehdyttäjän tulee olla ammattitaitoinen sekä motivoitunut ja siinä tarvitaan lisäksi kärsivällisyyttä, ymmärrystä ja luottamusta. (Työhön opastaminen 2018.)

3.2 Ohjeet perehdytyksen työkaluna

Ohjeet kuuluvat perehdytyksessä käytettäviin työkaluihin (Eklund 2018, 182). Ohjeilla pyritään tuomaan lukijalle ilmi, miten toimia, jotta haluttuun tulokseen päästäisiin (Kankaanpää & Piehl 2011, 295).

Ohjeissa on tuotava ilmi vain tarpeelliset asiat ilman ylimääräistä kontekstia, joka ei palvele lukijaa ja esittää ne siinä järjestyksessä, joka tuo ohjeen tarkoituksen kaikista parhaiten esille. Ohjeiden laatijan tulisi siis miettiä, kuinka ohjeiden lukija oppisi ja saisi tekstistä mahdollisimman paljon irti. (Kankaanpää & Piehl 2011, 295.) Ohjeiden ja sääntöjen muuttaminen digitaaliseen muotoon mahdollistaa itsenäisen tiedonhaun ja materiaaliin palaamisen tarvittaessa (Eklund 2018, 182).

Ohjeita kirjoittaessa pitää myös huomioida lukijan kokemus aiheeseen ja esittää kaikki vaiheet, vaikka ne olisivat kirjoittajalle itsestään selviä (Kankaanpää & Piehl 2011, 296). Eklundin (2018) mukaan jokaiselle työntekijälle kertyy kokemuksen myötä hiljaista tietoa eli tietoa, jota voi olla vaikea sanoittaa ja tiedostaa. Hiljaisen tiedon jakaminen perehdytyksen yhteydessä on tärkeää, koska se auttaa uutta työntekijää oppimaan nopeammin. Hiljainen tieto myös kasvattaa kirjallisten sääntöjen ja virallisten ohjeistuksien arvoa. (Eklund 2018, 154–155.) Ohjeet on hyvä testata ennen käyttöönottoa, jotta voidaan varmistua niiden selkeydestä ja että lukija pääsee niiden avulla haluttuun lopputulokseen (Kankaanpää & Piehl 2011, 296).

Ohjeiden teossa on hyvä muistaa kokonaisrakenne, jossa on tärkeää avata vaiheet selkeässä järjestyksessä ja mahdollisesti käyttää kuvia hahmottamisen apuna (Kotimaisten kielten keskus 2022). Ohjeiden selkeä järjestys riippuu sen tarkoituksenmukaisuudesta. Aikajärjestystä käytetään usein, kun lukijaa ohjataan suorittamaan konkreettista tehtävää. Aihepiirijärjestystä käytetään, jos ohjeita sisältävillä käytännön ohjeilla ei ole suorittamisjärjestystä ja ohjeisiin liittyy lisätietoa. (Kankaanpää & Piehl 2011, 296, 298.)

4 Toteuttaminen ja tulokset

4.1 Kohdeyritys

Kohdeyrityksessä ostoreskontran palveluita tarjoaa emoyhtiö, jolla on kolme tytäryhtiötä sekä yksi erillään oleva yhtiö. Kohdeyrityksen ostoreskontrassa käsitellään kaikkien viiden yhtiön ostolaskuja ja tiimissä työskentelee kolme työntekijää. Ulkoisia laskuja on vuositasolla käsiteltävänä noin 135 000 kpl, konsernin välisiä laskuja noin 5000 kpl ja sisäisiä laskuja noin 55 000 kpl. Ulkoisia laskuja ovat yhtiöiden ulkopuolelta saapuvat laskut, konsernilaskuja ovat laskut, jossa konsernissa olevat yritykset laskuttavat toisiaan ja sisäiset laskut ovat niitä, jossa esimerkiksi saman yhtiön sisällä toinen paikkakunta laskuttaa toista. Verkkolaskutuksen osuus ulkoisista laskuista on noin 75 %, sisäiset ja konsernilaskut saapuvat ainoastaan verkkolaskuina. Yrityksessä paperisena ja sähköpostilla saapuvat laskut skannataan sähköiseen skannausjärjestelmään, joka muokkaa laskuista verkkolaskuja, joten kaikki ostolaskut käsitellään sähköisenä. Vuoden aikana ostolaskujen käsittelyjärjestelmän läpi kiertääkin lähes 200 000 laskua.

Edellä mainitut luvut ovat keskimääräisiä lukuja ja ne eivät jakaudu työpäiville tasaisesti. Ostoreskontrassa kiireisin aika ajoittuu kuukauden ensimmäiselle viikolle eli kuukauden vaihteelle, jolloin edellisen kuukauden laskut täytyy saada kierrätettyä kirjanpidon järjestelmään. Tällöin saapuvien sekä kierrolta palautuvien laskujen määrät ovat korkeammat.

Kolmen työntekijän lisäksi ostolaskujen käsittelyssä käytetään ohjelmistorobotiikkaa, jota hyödynnetään laskujen haussa toimittajien järjestelmistä, perustietojen tallennuksessa, tiliöinnissä ja kierrolle lähettämisessä. Robotti on suuressa osassa ostoreskontran työtehtäviä ja ostoreskontran työntekijöiden tulee olla perillä myös sen tehtävistä ja käsittelemistä laskuista.

Uuden ostolaskujen käsittelyohjelman käyttöönoton (tammikuu 2021) jälkeen ostoreskontrassa on päästy hyödyntämään automatiikkaa ohjelmistorobotiikan lisäksi ja tämä on edelleen kehityksen alla. Uutena ominaisuutena laskujen käsittelyyn tulivat sopimukseen täsmäyttäminen ja viitteeseen täsmäyttäminen.

Ostoreskontran työtehtäviin kuuluu pääasiassa laskujen hakeminen toimittajien omista järjestelmistä, laskujen perustietojen tarkastus ja niiden lähettäminen kiertoon oikealle henkilölle, kierron valvonta ja hallinta, käyttäjä- ja toimittajarekisterin ylläpito, kierrolta takaisin saapuneiden laskujen hyväksyntä kirjanpitoon sekä hyväksytyjen laskujen siirto kirjanpidon järjestelmään. Tämä kaikki huipentuu joka kuukausi kuukauden vaihteeseen, että kuukausi saadaan suljettua kirjanpidossa.

4.2 Ohjeistuksen välikatsaus

Käsittelimme huhtikuussa Talouspäällikön (2021) kanssa vapaamuotoisessa haastattelussa keskeneräisen ohjeistuksen sisältöä ja rakennetta. Tällöin olimme suunnitelleet kohderyhmäksi uudet työntekijät, jolloin opinnäytetyöni toiminnallinen osuus olisi ollut ostoreskontran perehdytysoppaan tekeminen. Kohdeyrityksessä ostoreskontra on kuitenkin laaja kokonaisuus, jossa käsitellään viiden yhtiön laskuja. Näiden yhtiöiden alle lukeutuu 31 toimipisteen ja noin 300 kustannuspaikan laskut, joiden toimittajia on rekisterissä yli 10 000 kpl. Laskuja käsitellään yhtiöiden, toimipisteiden, osastojen ja toimittajien kriteereiden mukaan. Kierrossa olevien laskujen käsittelijöitä on yhtiöillä yhteensä yli 500 kpl.

Toimittajilta tulleita poikkeuksia laskujen käsittelyssä voi olla esimerkiksi:

- Kuukauden laskut maksetaan kerralla tiliotteen mukaan, jolloin kierrossa olevilla laskuilla tulee olla eräpäivä kaukana ja lasku kohdistetaan maksuun vasta kun lasku on siirtynyt kirjanpidon järjestelmään.

- Kuukauden laskut maksetaan tietyinä päivinä, kuten esimerkiksi aina seuraavan kuun 20. päivä tai kuukauden viimeinen arkipäivä.
- Veloituslaskut maksetaan ostolaskun mukaisesti, mutta hyvityslaskut toimittaja maksaa suoraan tilille, jolloin ostolaskussa maksuehto määräytyy toimittajan mukaan ja hyvityslaskussa eräpäivä tulee laittaa kauas.
- Hyvityslaskut voidaan vähentää maksaessa veloituslaskuista.

Yhtiöiltä, toimipisteiltä ja osastoilta tulleita poikkeuksia laskujen käsittelyssä voi olla esimerkiksi:

- Yhtiöillä, toimipisteillä ja osastoilla on omat käsittelijät, joille tulee laskut toimittajan, laskut tyyppin ja sisällön mukaan.
- Samalta toimittajalta voi mennä laskuja tietyille toimipisteelle kolmelle eri käsittelijälle laskun sisällön ja tyyppin mukaan.
- Kaikki tietyn toimittajan laskut kiertävät aina samalle käsittelijälle yhtiöstä riippumatta.
- Kaikki tietyn toimittajan laskut kiertävät yhtiöittäin eri käsittelijälle.

Suunnitellessani toiminnallista osuutta kohdeyritykseen koin vaikeuksia luoda kattavaa perehdytysopasta, jossa saisin työhön myös selkeät yhtiö-, toimipiste-, osasto- ja toimittajakohtaiset ohjeet uudelle työntekijälle. Oppaasta olisi tullut pitkä ja sekava. Keskustelimme tästä alussa mainitsemassani palaverissa Talouspäällikön kanssa ja tulimme yhteisymmärrykseen, että tuleva työni muutettiin ostoreskontran perehdytysoppaasta ostoreskontran ohjeistukseen. Emme kuitenkaan halunneet unohtaa täysin perehdytystä, jolloin työstä saatiin monipuolisempi. Sisällöstä kerron seuraavassa osiossa enemmän.

Opinnäytetyöni toiminnallisessa osuudessa oli kohderyhmänä yrityksen taloushallinnon ostoreskontrassa jo työskentelevät sekä uudet työntekijät. Laatimani ohjeistus tulee ostoreskontra-tiimin käyttöön, jossa sitä käytetään työnteon tukena sekä uusien työntekijöiden perehdytyksen apuna.

Haastattelussa nousi esille, että ohjeistuksesta puuttui tieto, miten ostoreskontra voi varmistua robotin toiminnasta. Lisäksi ohjeistukseen kaivattiin pieniä tarkennuksia sekä esimerkiksi havainnollistava kuva ohjelman käyttäjän ja roolin väliselle yhteydelle. Lisäsin nämä työhön ennen testausjaksoa.

4.3 Ohjeistuksen rakenne ja sisältö

Perehdytysoppaan suunnittelun aloitin hahmottelemalla ylös kaikki ostoreskontran työtehtävät ja jakamalla ne kahteen kategoriaan: päivittäiset työtehtävät sekä kuukausittaiset työtehtävät. Päivittäisiin työtehtäviin kuuluu laskujen hakeminen, laskujen perustietojen tarkastus/täyttäminen, laskujen lähettäminen kiertoön, kierrolta saapuvien laskujen hyväksyminen, reskontrasiirrot, maksumuistutukset sekä sähköpostin hallinta. Kuukausittaisiin työtehtäviin kuuluu harvinaisempia työtehtäviä, jotka toistetaan kuitenkin kuukausittain vähintään kerran eli käyttäjä- ja toimittajarekisterien hallinta, kierron valvonta ja hallinta sekä lisäksi kuukauden katko (kirjanpidon kausi sulkeutuu). Oppaan loppuun lisäsin toimittajakohtaisia ohjeita esimerkiksi takuu ja työterveyslaskuihin.

Aloitin suunnittelun tutkimalla mahdollisuuksia, missä ostoreskontran ohjeistus tullaan julkaisemaan. Ensimmäisenä vaihtoehtona oli yrityksen sisäisessä käytössä oleva koulutusohjelma. Ohjelma ei kuitenkaan sopinut juuri tähän tarkoitukseen, koska ohjeistuksia päivittäessä tulisi koko opas ladata aina uudelleen järjestelmään. Päädyin ratkaisuun, jossa työ tallennetaan Word-tiedostona kaikkien tiimin jäsenten käytössä olevalle verkkoasemalle. Verkkoasemalla olevaa tiedostoa pystyy päivittämään nopeasti, kun ohjeistukseen tulee lisättävää tai muutettavaa.

Ohjeistuksen perusrakenteena on kansilehti, päivityssivu, laskujen saapuminen, ohjeet päivittäin toistuvista tehtävistä kuukausittain toistuviin, kuukaudet katko sekä erikoislaskut. Käyn alla ohjeistukset mahdollisimman tarkasti läpi,

kuitenkin huomioiden toimeksiantajan salassapitotoiveen. Ohjeistuksen sisällysluettelo löytyy liitteestä 1.

Kansilehden jälkeiselle sivulle merkataan ohjeistuksen päivitykset: milloin on päivitetty, mitä muutos/lisäys koskee ja kuka päivityksen on tehnyt, jolloin lukija voi esimerkiksi loman jälkeen käydä tarkistamassa onko työtehtäviin tai toimintatapoihin tullut muutoksia.

Halusin työn olevan selkeä uusille sekä jo työtä tekeville, jonka vuoksi ohjeessa on myös kuvakaappauksia tekstin lisäksi. Johdannossa on uudelle työntekijälle kerrottu tiivistetysti mitä ostoreskontrassa tehdään, kohdeyrityksen ostolaskuprosessista kuva, kerrottu minkä yhtiön laskuja käsitellään sekä miten yhtiöt jakautuvat konsernissa.

Yritykseen vastaanotetaan laskuja verkkolaskuna, paperipostina ja sähköpostilla sekä osa laskuista haetaan toimittajien omista järjestelmistä ostoreskontran työntekijöiden ja ohjelmistorobotiikan avulla. Laskujen saapuminen otsikon alta löytyy yleistä tietoa, miten ja mitä kautta laskuja vastaanotetaan, mikä välittäjä yrityksellä on verkkolaskutuksessa käytössä ja mistä verkkolaskutusosoitteet löytyvät yrityksen intrasta. Tämän alta löytyy myös tarkat ohjeet laskujen hakuun toimittajien järjestelmistä ja järjestelmien URL-osoitteet. Paperipostilla ja sähköpostilla tulleet laskut sekä toimittajien järjestelmistä noudetut laskut siirretään ostolaskujen kierrätysohjelmaan erillisen älyskannauspalvelun kautta. Ohjeessa on kerrottu, miten laskut saadaan lisättyä älyskannausohjelmaan, joko lataamalla laskut pdf-muodossa suoraan ohjelmaan tai vaihtoehtoisesti lähettämällä laskujen pdf-muodot sähköpostilla jokaiselle yhtiölle osoitettuun sähköpostiosoitteeseen. Kuten mainitsin edellä, myös ohjelmistorobotiikkaa on hyödynnetty laskujen noutamisessa, ohjeesta selviää mitä laskuja robotti noutaa ja millä keinoin ostoreskontralaiset voivat varmistua robotin toiminnasta ja seurata tätä.

Seuraavana ohjeena on laskujen perustietojen täyttäminen ja tarkastaminen. Yritys hyödyntää älyskannauspalvelua, jonka käytön ohjeistus tulee ensimmäisenä. Ennen tarkempia käytännön ohjeita kerron mikä on

skannauksen URL-osoite ja mistä palveluun saa uudelle työntekijälle tunnukset sekä kuinka usein palvelussa on säädetty ajo, joka lähettää laskut varsinaiseen ostolaskujen käsittelyohjelmaan. Tämän jälkeen ohjeessa on avattu ohjelman käyttö kuvin ja sanoin ostolaskujen käsittelijän näkökulmasta.

Älyskannauspalvelusta laskut siirtyvät ostolaskujen käsittelyohjelmaan, samaan kohtaan, kuin verkkolaskut tulevat suoraan ilman välivaiheita. Siispä ohjeessa siirrytään ostolaskujen käsittelyohjelman näkökulmaan laskujen perustietojen täyttämiseen ja tarkastamiseen. Tässä kohdassa on myös hyödynnetty havainnollistavia kuvia ja käyty perustiedot kohtakohtalta läpi, jotta käsittelijä ymmärtää mitä tietoja siinä tulee olla ja miten ne laskulta löydetään.

Sisäiset laskut ja konsernilaskut lähtevät kiertoon pääsääntöisesti automatiikan ja ohjelmistorobotiikan avulla. Ohjeistuksessa on avattu, mitkä hyväksymiskierrot laskuilla on ja miten poikkeustilanteissa niiden kanssa toimitaan.

Ohjelman omaa automatiikkaa käytetään ostoreskontrassa mahdollisimman paljon ja suurimmaksi osaksi sitä käytetään laskujen tiliöimisessä ja hyväksymiskierrolle lähettämässä. Ohjeistuksessa on kerrottu miten automaattiset hyväksymiskierrot, tiliöinnit ja muut automatiikan mahdollistavat tehdään.

Kierron lopussa laskut tulevat takaisin ostoreskontraan, jossa tarkistetaan vielä kerran laskujen perustietojen oikeellisuus sekä tiliöinti. Tästä laskut hyväksytään vielä kerran, josta laskut siirtyvät seuraavana päivänä reskontrasiirroilla kirjanpitoon. Tässä osiossa avataan yrityksen alv-käsittelyä ja kerrotaan mihin käsittelijän tulee kiinnittää huomio tiliöinneissä.

Reskontrasiirrot tehdään joka aamu kaikista viidestä yrityksestä, jolloin edellisenä päivänä hyväksytyt laskut saadaan kirjanpidonjärjestelmään ja sieltä maksuun. Ohjeessa on avattu monelta reskontrasiirtojen tiedostot muodostuvat sekä kuvin ja sanoin kerrottu, miten siirrot tehdään askel askeleelta. Siirroissa on monesti virheitä, joten tämän osion lopulla on käyty läpi mahdollisia virheitä ja ohjeet niiden korjaamiseen.

Kierron hallinta osiossa käydään läpi, miten uusi käyttäjä luodaan ja mitkä oikeudet sille asetetaan sekä käyttäjän sijaisen asettaminen ostoreskontran ja käyttäjän asemasta. Lisäksi osiossa kerrotaan, miten laskuja voidaan siirtää käyttäjältä toiselle sekä hyvityslaskujen kohdistus ja hylkääminen.

Toimittajan avaus otsikon alla ohjeistetaan mistä toimittajan tiedot tarkistetaan ennen avausta, toimittajan avaaminen järjestelmään ja ulkomaalaisen toimittajan poikkeukset.

Kuukauden katkossa edellinen kuukausi suljetaan, jolloin kaikki kiinni menevän kuukauden laskut tulee saada kirjanpitoon tiettyyn päivään mennessä.

Ohjeessa on avattu tehtävät, jotka kuuluvat vain kuunvaihteeseen ja mitkä vaativat erityistarkkailua, joita ovat laskujen laittaminen kiertoon, tositapäivien tarkkailu, hyväksytyt laskut ja kuukauden sulkeminen ostolaskujen käsittelyjärjestelmässä. Kaikkia laskuja on mahdotonta saada kirjanpidon järjestelmään ennen kuukauden sulkeutumista esimerkiksi laskun vastaanoton tai kierrolla olevan viivästymisen vuoksi, joten ohjeessa kerrotaan millä tiedoilla nämä laskut haetaan järjestelmästä ja toimitetaan kirjanpitoon.

4.4 Ohjeistuksen testaus

Ostoreskontran ohjeistusta testattiin kesäkuun kaksi ensimmäistä viikkoa, jonka aikana tiimin muut kaksi jäsentä ottivat ohjeistuksen päivittäiseen työhön mukaan. Käytän tässä osiossa apuna heidän ammattinimikkeitensä Ostoreskontran tiiminvetäjä ja Ostoreskontran hoitaja.

Ostoreskontran tiiminvetäjä (2021) oli palannut opintovapaalta 1,5 kuukautta ennen testijaksoa ja ennen opintovapaata hänellä on monen vuoden työkokemus kohdeyrityksen taloushallinnossa. Hän oli ollut uuden järjestelmän käyttöönotossa tiiviisti mukana edellisenä kesänä ja syksynä opintojen ohella, päivittäisestä ostoreskontran työstä oli kuitenkin lähes kahden vuoden tauko. Opintovapaan aikana ostoreskontran toimintatavat olivat osin muuttuneet ja

kehittyneet sekä uuden järjestelmän käytöstä osana päivittäisiä ostoreskontran työtehtäviä ei ollut juurikaan kokemusta.

Ostoreskontran hoitaja (2021) oli juuri aloittanut kuuden kuukauden harjoittelujakson jälkeisen työnteon tiimissämme. Hänellä oli uudesta ohjelmasta ja ostoreskontrassa työskentelystä kokemusta harjoittelun ajan, eikä aiempaa kokemusta taloushallinnosta. Kaikkia työtehtäviä ei harjoittelun aikana opeteltu syvällisesti, mutta kokonaiskuva ostoreskontran tehtävistä oli hyvä ja jo opetellut työtehtävät olivat hallinnassa.

Testijakson jälkeen keräsin molempien testaaajien havainnot, jonka pohjalta muokkasin ohjeistuksen lopulliseen muotoonsa. Ohjeistus otettiin kunnolla käyttöön heinäkuun alussa. Alle on listattu testaaajina toimineiden – Ostoreskontran tiiminvetäjän (2021) ja Ostoreskontran hoitajan (2021) – kommentteja:

- Hyvä ja kattava teos.
- Työ tulee käyttöön ja ohjeet oli kirjoitettu selkeästi.
- Järjestys oli hyvä, kun päivittäiset tehtävät olivat peräkkäin.
- Vaatii ehkä kerran valvonnan alla tekemisen ja lukemisen, muuten tukee itsenäistä työtä.
- Isojen kirjaimien ja pisteiden tarkistus olisi hyvä, jotta listauksesta tulee yhtenäisempi.
- Työ tuo arvoa uudelle tiimiläiselle tai muistelijalle.
- Tuo työtehtävät näkyviksi.
- Hyvityslaskujen kohdistus, sisäisten ja konsernilaskujen ohjeet puuttuivat
- Onko toimittajakohtaiset ohjeet tarkoitus tehdä millä laajuudella ja onko Word-tiedosto siihen toimivin keino?
- Erittäin hyvä ohjeistus.
- Työ pysyy rajattuna, tiiviinä ja tehtävääannon mukaisena.
- Kuvat auttavat havainnoimaan.

- Työ on ryhdikäs kokonaisuus.

Palautteesta tuli esille, miten omassa työssä sokeutuu tietyille työtehtäville ja sen takia on työn toimivuuden vuoksi hyvä saada myös ulkopuolista näkökulmaa. Alla on kommentteista poimimani työn kehittämisen kohteet, joita lähdin parantamaan seuraavaksi.

- *Hyvityslaskujen kohdistuksen ohjeet.* Hyvityslaskujen kohdistaminen kuuluu ostoreskontrassa päivittäisiin työtehtäviin. Eri laskutyypeillä ja toimittajilla on kuitenkin omat kohdistamisperiaatteet, jotka lisäsin ohjeistukseen.
- *Sisäisten ja konsernilaskujen ohjeet.* Nämä laskut kiertävät pääasiassa automatiikan ja ohjelmistorobotiikan avulla, mutta myös ostoreskontran tulee tietää miten laskut kiertää ja miten poikkeustilanteissa toimitaan.
- *Toimittajakohtaisten ohjeiden selkeä rajaus.* Yrityksillä on paljon toimittajakohtaisia ohjeita ja niiden kaikkien listaaminen ohjeistukseen ei ole toimivaa.
- *Kirjoitusasun tarkastus.* Kirjoitusasun yhtenäistäminen selkeytti työtä ja teki siitä yhtenäisemmän.

Muokkasin ohjeistusta kommenttien perusteella ja ohjeistus otettiin käyttöön heinäkuusta lähtien.

5 Pohdinta

5.1 Työn onnistuminen

Työn tavoitteiksi oli asetettu ohjeistuksen käytettävyys niin perehdytyksen kuin jo aiempien työntekijöiden työnteon avuksi. Ohjeistus otettiin kunnolla käyttöön heinäkuun alussa ja ostoreskontran työntekijöiden palaute on ollut positiivista.

Olen ehtinyt seuraamaan ohjeistuksen käytettävyyttä sekä toimivuutta työni ohella ja ohjeistus on vastannut odotuksiani.

Lisäksi tavoitteena oli, että ohjeet ovat helposti saavutettavissa ja pidettävissä ajan tasalla. Näiden kriteerien täyttymiseksi ohjeistus tehtiin digitaaliseen muotoon. Työtä on käyttöönoton jälkeen muokattu uusien ohjeistuksien tullessa ja vanhojen päivittyessä, mutta perusrakenne on pysynyt samana tämän ajan, mikä osoittaa tavoitteiden onnistuneen.

Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen ohjeistusta ei voitu tehdä ohjelman testausjakson aikana ennen käyttöönottoa. Ohjelman testaus viivästyi COVID-19-pandemian vuoksi noin kahdella kuukaudella, mutta käyttöönoton ajankohtaa ei siirretty, vaan se toteutui alkuperäisen suunnitelman mukaan tammikuussa 2021. Jälkikäteen ajateltuna ohjeistuksen laatiminen käytön ohessa teki työstä toimivamman.

Olin uuden ohjelman käyttöönotossa mukana koko prosessin ajan. Ennen tämän aloitusta olin perillä kohdeyrityksen ostoreskontran toimintatavoista ja ohjelman käyttöönotossa mukana oleminen auttoi minua ymmärtämään uutta ohjelmaa paremmin. Tämän vuoksi sain lisättyä ohjeistukseen hiljaista tietoa, jonka olin saanut ainoastaan työkokemuksen myötä.

Perehdyttämisen aikana tehdyt havainnot olivat tärkeässä roolissa ohjeistuksen teossa. Havaitsin, miten tärkeää on kirjoittaa ohje yksityiskohtaisesti sekä täydentää sitä kuvilla.

Välikatsaus oli hyväksi ohjeistuksen etenemisen ja kehittämisen kannalta. Se antoi paljon ideoita työhön ja ostoreskontran ulkopuolisen yhteyshenkilön oli helpompi nostaa työstä aiheita, joihin hän toivoi tarkennuksia. Isoin muutos palaverin perusteella oli, kun työ muuttui perehdytysoppaasta ostoreskontran ohjeistukseen. Ostoreskontran tiimin ulkopuolisen henkilön hyödyntäminen oppaan teossa toi uusia näkökulmia, joita omaan työhön rutinoituneena en ollut kiinnittänyt huomiota.

Testauksen lopputulokseen olin tyytyväinen. Testaajina olivat muut ostoreskontran työntekijät ja eri lähtökohdista olevat testaajat tarjosivat testaukseen lisäarvoa. Palautteen perusteella tein selkeämmän rajauksen toimittajakohtaisiin ohjeisiin: ohjeistukseen tulee vain yleisiä laskujen kierrätysohjeita ja ainoastaan takuu sekä työterveyslaskut olivat avattu tarkemmin.

5.2 Luotettavuus ja eettisyys

Työ suoritettiin toimeksiantona, joten tein kohdeyrityksen ja opinnäytetyöohjaajan kanssa opinnäytetyön toimeksiantosopimuksen. Opinnäytetyö on julkinen, eikä se saa sisältää salassa pidettävää aineistoa. Toimeksiantajan kanssa on sovittu, että yritys tai muu salassa pidettävä aineisto ohjeistuksen sisällysluettelossa ja raportissa tulee piilottaa. Olen pyrkinyt ilmaisemaan prosessin ja tulokset mahdollisimman tarkasti salassapitoa kunnioittaen.

Toimeksiannon sain omalta työpaikaltani omiin työtehtäviini liittyen, joten koin olevani pätevä tekemään työstä totuudenmukaisen. Toimeksiantajan kanssa pidetyn palaverin ja muiden ostoreskontran työntekijöiden kanssa suoritettun kahden viikon kokeilujakson perusteella tein korjauksia ja muutoksia ohjeistukseen. Testijaksossa nousseet kommentit tukevat työni luotettavuutta. Raportoin palaverin ja testijakson aikana nousseet korjaus- ja muokausehdotukset, sekä miten ne työssä ratkaisin.

5.3 Peilaus muihin opinnäytetöihin

Opinnäytetyössäni oli samoja piirteitä kaikkien kolmen osiossa 1.4 nostamieni töiden kanssa. Jauhaisen (2017) ja Vainion (2017) opinnäytetyöt ovat enemmän ostoreskontran yleisiä ohjeistuksia, kuten omani. Molemmat suorittivat myös töilleen testijakson, jonka perusteella muokkasivat ohjeistuksia.

Tallqvistin (2015) opinnäytetyö erosi muista keskittymällä ostoreskontran työntekijän perehdyttämiseen. Oma työni on tehty myös perehdyttämisen tueksi ja tältä osalta töistämme löytyi yhtäläisyyksiä.

Tulkitsin, että Jauhiaisen opinnäytetyö oli projektiluontoinen, kun me muut olimme jo olleet kohdeyrityksiemme ostoreskontrissa töissä. Koen työkokemuksen eduksi ohjeistuksien tekemistä ajatellen, koska tällöin kirjoittaja ymmärtää prosessien taustat. Toisaalta työtehtäviin rutinoitumaton voi tarjota tuoreita näkökulmia eikä pidä asioita itsestäänselvinä.

5.4 Opinnäytetyön jatkokehitys

Ohjeistuksien käyttöönoton jälkeen olen tehnyt ostoreskontraan kokonaan erillään olevat toimittajakohdaiset ohjeet. Kohdeyritykseen tulee päivittäin laskuja sadoilta eri toimittajilta, joten oli selkeämpää eriyttää ne.

Lisäksi ohjeistusta voisi kehittää edelleen parantamalla siirtymistä osioiden välillä, minkä voisi toteuttaa esimerkiksi hyperlinkkien avulla. Ohjeistuksen voisi myös mahdollisesti siirtää yrityksen intraan, jos sitä saisi jatkossa päivitettyä suoraan selaimessa ilman tiedoston aina uudelleen lataamista päivityksen jälkeen.

Kohdeyrityksen ostoreskontra tulee varmasti kehittymään työtehtävien automatisoinnissa, jonka vuoksi ohjeita tulee muuttaa enemmän automatisoinnin ja ohjelmistorobotiikan valvomiseen. Taustalla olisi kuitenkin hyvä olla ohjeistukset käytännön työhön, joka helpottaa uutta työntekijää ymmärtämään prosessien taustat.

Lähteet

- Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua.
https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua. 28.3.2022.
- Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. Helsinki: Grano Oy.
- Hakonen, M. Eklund, I. & Roos, M. 2016. Taloushallinnon taitajaksi. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Isolta. 2022. Ostolaskut, ostolaskujen käsittely ja ostoreskontra sähköisesti.
<https://www.isolta.fi/ostoreskontra/>. 2.5.2022.
- Jauhiainen, T. 2017. Ostoreskontran ohjekirja. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/134784/Jauhiainen_T_atu.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 9.4.2022.
- Johansson, K. 2022. Hyvä perehdyttäminen sitouttaa työntekijän. 26.4.2022.
<https://telma-lehti.fi/hyva-perehdyttaminen-sitouttaa>. 29.4.2022.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Kankaanpää, S. & Piehl, A. 2011. Tekstintekijän käsikirja. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.
- Kotimaisten kielten keskus. 2022. Ohjeita ohjeiden tekijöille.
https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/millaisia_ovat_t_oimivat_ohjeet_ja_kysymykset/ohjeita_ohjeiden_tekijoille. 4.5.2022.
- Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Lacity, M. & Willcocks, L. 2016. Robotic Process Automation: The Next Transformation Lever for Shared Services. The Outsourcing Unit Working Research Paper Series 16/01.
<https://www.umsl.edu/~lacitym/OUWP1601.pdf>. 5.5.2022.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Alma Talent Oy.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset taloushallinnon prosessit käytännössä. Juva: WS Bookwell Oy.
- Lehtonen, T. 2016. Miten käy verkkolaskuosoitteiden? 19.10.2016.
<https://tilisanomat.fi/teknologia/miten-kay-verkkolaskuosoitteiden>. 5.11.2021.
- Ostoreskontran hoitaja. 2021. Suullinen keskustelu. 18.7.2021.
- Ostoreskontran tiiminvetäjä. 2021. Suullinen keskustelu. 16.6.2021.
- Pellinen, J. 2019. Työntekijälähtöinen perehdytys - motivoivampaa ja tuottavampaa tekemistä. 27.08.2019.
<https://www.vuolearning.com/fi/blog/hyva-perehdytys>. 28.4.2022
- Tallqvist, T. 2015. Perehdytysopas ostolaskujen käsittelijälle. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87930/Tallqvist_Tony.pdf?sequence=1. 9.4.2022
- Taluspäällikkö. 2021. Suullinen keskustelu. 6.4.2021.
- Työhön opastaminen. 2018. Yritys ja erehdys - metodi on liian kallis opastuksessa. 4.11.2018. <https://www.tyonopastus.fi/>. 30.4.2022.
- Vainio, M. 2017. Kamux Suomi Oy:n ostoreskontran opas. Hämeen ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/128581/Kamux%20Suomi%20Oyn%20ostoreskontran%20opas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. 29.4.2022.
- Visma. 2021. Reskontra – Mitä tarkoittaa reskontra? <https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/r/reskontra/>. 1.11.2021.

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Laskujen saapuminen	6
2.1	Verkkolasku	6
2.2	Laskujen haku maahantuojien järjestelmistä	6
2.3	Postilla ja sähköpostilla saapuvat laskut	7
2.4	Robotin kautta tulevat laskut	8
2.5	Konsernilaskut	8
2.6	Sisäiset laskut	9
3	Laskujen perustietojen täyttäminen ja tarkastus	9
3.1	Sähköinen skannausjärjestelmä	9
3.2	Ostolaskujen kierrätysohjelman laskuloki	11
3.3	Laskun lähettäminen kiertoon	13
3.3.1	Työnkulkuehdotuksen luominen	14
3.3.2	Tiliöintiehdotuksen luominen	15
3.3.3	Arkistolukon luominen viitteelle	17
3.3.4	Viitteen luominen	17
3.3.5	Viitteiden täsmäytys	19
3.4	Siirtovalmiit	20
3.4.1	Alv- käsittely	20
3.4.2	Pantit	21
3.5	Reskontrasiirrot	21
3.5.1	Täsmäytys	32
4	Kierron hallinta	34
4.1	Laskujen hylkääminen ja hyvityslaskut	34
4.2	Uuden käyttäjän avaus	35
4.3	Käyttäjän poistaminen	43
4.3.1	Sijaisuuden asettaminen	43
4.3.2	Roolin haltuunotto	43
5	Toimittajarekisterin hallinta	45
5.1	Toimittajan avaus	45
5.1.1	Ulkomaalaisen toimittajan avaus	52
5.2	Tilin avaus	54
5.3	Kustannuspaikan avaus	56
6	Kuukauden katko	57
7	Muut	58
7.1	Korkolaskut	59
7.2	Takuulaskut	59
7.3	Työterveyslaskut	60