



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# LASKUTUSJÄRJESTELMÄN PÄIVITYS

Case: Yritys X

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kevät 2014  
Jaana Saarikivi

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

SAARIKIVI, JAANA:

Laskutusjärjestelmän päivitys  
Case: Yritys X

Taloushallinnon opinnäytetyö, 36 sivua, 3 liitesivua

Kevät 2014

TIIVISTELMÄ

---

Suoraveloitus on päättynyt Suomessa 31.1.2014. Suoraveloituksen päätyminen on osa Suomen siirtymistä yhtenäiseen euromaksualueeseen eli SEPAan. Tämän opinnäytetyön tavoite on selvittää, mitä korvaavia maksutapoja Yritys X on tarjonnut asiakkaalleen, mitä toimia suoraveloituksen päätyminen on aiheuttanut yritykselle ja millä aikataululla yritys on toteuttanut korvaavien maksutapojen käyttöönoton. Suomalaiset pankit ovat suositelleet suoraveloituksen korvaamista e-laskulla ja suoramaksulla.

Siirtymä on vaatinut yritykseltä ohjelmistojen päivityksiä, asiakkaiden tiedottamista sekä korvaavien maksutapojen käyttöönoton. Tutkimuksessa on tarkoitus tutkia SEPA-siirtymistä Yritys X:n näkökulmasta.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu kahdesta osa-alueesta. Ensimmäinen teoriaosuus käsittelee yleisesti taloushallintoa ja laskutusta. Toinen teoriaosuus käsittelee projektin toteutukseen liittyvät osa-alueet. Teoriaosuuden materiaali on kerätty aihealueita käsittelevästä kirjallisuudesta ja internetistä.

Tutkimuksen empiriaosuus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen aineisto kerättiin sähköpostin välityksellä kyselyhaastatteluna Yritys X:n laskutuksen henkilöstölle. Tutkimuksen muu aineisto kerättiin yrityksen sisäisistä ohjeistuksista sekä tutkijan omina havainnoitena. Empiriaosio toteutettiin kyselyhaastatteluineen kokonaisuudessaan helmikuun 2014 aikana.

Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että yhteistyö pankkien ja laskuttajan välillä on välttämätöntä, koska uusiin maksutapoihin siirtyminen on uutta kaikille, niin laskuttajille kuin pankeillekin.

Asiasanat: SEPA, suoraveloitus, e-lasku, suoramaksu

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Studies

SAARIKIVI, JAANA:

Software Updating

Case: Company X

Bachelor's Thesis in Financial Management, 36 pages, 3 pages of appendices

Spring 2014

ABSTRACT

---

Direct debiting has ended in Finland 31.1.2014. Finland is changing over to a united Single Euro Payment Area, SEPA, and the end of direct debiting is part of that change. The purpose of this thesis is to find out what replacement methods of payment Company X has offered its customers. What kind of actions has the end of direct debiting caused for the company, and when will the replacement methods of payment be taken into use. Finnish banks have recommended that direct debiting should be replaced with e-invoice and direct payment.

The changeover to SEPA has required software updating, informing customers, and activating new methods of payment for companies. The aim of this thesis is to examine the changeover from the case company's perspective.

The theoretical part of the thesis consists of two parts. The first section includes financial administration and billing, in general. The second section deals with areas relating to project implementation. The material for the theoretical part has been collected from literature and the Internet.

The empirical part of the study was conducted by using a qualitative research method. The material was collected, in February 2014, with a questionnaire sent via e-mail to the billing employees in the case company. Additional material for the research was collected from the internal rules of the company as well as the researchers own observations.

With the study results a conclusion can be made that co-operating between banks and billing of a company is necessary because changing over to a new payment system is new for both.

Key words: SEPA, direct debit, e-invoice, direct payment

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaukset	2
1.2	Tutkimusmenetelmät	2
1.3	Opinnäytetyön rakenne	4
2	TALOUSHALLINNON SISÄLTÖ	6
2.1	Laskutus	9
2.1.1	Laskumerkintävaatimukset	9
2.1.2	Laskujen lähettäminen	11
2.1.3	Laskujen maksutavat	11
3	PROJEKTIN TOTEUTUS	14
3.1	Projektin määritelmä ja tyypit	14
3.2	Projektin hallinta ja vaiheistus	16
3.3	Suoraveloituserämuunnoksen vaiheet	17
4	CASE: YRITYS X	22
4.1	Yrityksen esittely	22
4.2	Yrityksen nykytilanne	23
4.3	Muutokset yritykselle	24
4.4	Projektin suunnittelu ja aloitus	24
4.5	Projektin toteutus	26
4.6	Projektin päätös	28
4.7	Tutkimuksen toteuttaminen	29
4.8	Suoraveloituserän päätyminen ja sen arviointi	30
4.9	Tulokset ja johtopäätökset	31
4.10	Validiteetin ja reliabiliteetin arviointi	32
5	YHTEENVETO	34
	LÄHTEET	36
	LIITTEET	40

# 1 JOHDANTO

Tutkimuksen aiheena on Suomen siirtyminen yhtenäiseen euromaksualueeseen ja suoraveloituksen päättymisen aiheuttamat muutokset Yritys X:n laskutusjärjestelmään. Johdannossa esitellään tutkimuksen taustaa, tavoitteita, tutkimusongelma ja rajauksia.

Kotimainen suoraveloitus on päätynyt 31.1.2014 Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen 260/2012 mukaisesti ja on muuttunut e-laskuksi tai suoramaksuksi. Suoraveloitus on tarkoitettu laskuttajalle, joka toistuvasti laskuttaa asiakkaitaan joko kiinteällä tai vaihtelevalla summalla. Suoraveloituksen päättymisen on vaatinut laskuttajalta laskutusjärjestelmän päivittämistä, joten laskuttajan on pitänyt siirtyä uusiin palveluihin hyvissä ajoin ennen määräaikaan. Laskuttaja on voinut muuntaa pankkien kanssa suoraveloituksen e-laskuksi tai suoramaksuksi.

Suomessa suoraveloitus on ollut suosittu maksutapa ja suoraveloitusta käyttäviä kuluttajia on noin kolme miljoonaa. Suoraveloituksen suurimmat käyttäjäryhmät ovat muun muassa seniorit ja erityisryhmät, kuten näkövammaiset ja laitospotilaat. Suoramaksussa kuluttaja ei huomaa suoraveloituksen ja suoramaksun eroa, sillä kummassakin palvelussa maksu veloitetaan automaattisesti tililtä eräpäivänä ja ennakoilmoitus velotuksesta lähetetään asiakkaalle paperilaskuna.

Suoraveloituksen päättymisen on osa Suomen siirtymistä yhtenäiseen euromaksualueeseen. SEPA on lyhenne englannin kielen sanoista Single Euro Payments Area ja suomenkielinen käännös on yhtenäinen euromaksualue. SEPA-hankkeen tarkoituksena on muuntaa Euroopan talousalue yhdeksi maksuliikkeen kotimarkkina-alueeksi. Tarkoituksena on myös nopeuttaa ja yhtenäistää eurooppalaista maksuliikennettä tilisiirtojen, maksukorttien ja suoraveloitusten osalta. Euroalueeseen kuuluu yhteensä 34 maata: kaikki EU-maat (liite 1) sekä Islanti, Norja, Liechtenstein, San Marino, Monaco ja Sveitsi. (EKP 2014.)

Asia on ollut ajankohtainen ja monia yrityksiä ja yksittäisiä ihmisiä koskettava, eikä aiheesta ole ollut paljon tutkimustietoa saatavilla. Basware Oyj on tehnyt syyskuussa 2013 tutkimuksen suoraveloitusta maksutapana käyttävien yritysten

siirtymisestä korvaaviin maksutapoihin käyttäen pankkien muuntopalvelua. Tutkimuksen tulosten perusteella suurin osa yrityksistä (noin 53 prosenttia vastaajista) aikoo korvata suoraveloituksen suoramaksulla tai e-laskulla käyttäen pankin muuntopalvelua. Aihetta on tutkinut aikaisemmin opinnäytetyössään muun muassa Jukka Salo (2013). Tutkimuksen tavoitteena on ollut informatiivinen ohje lukijalle saatavilla olevista korvaavista vaihtoehdoista suoraveloitukselle sekä kuvattu suoraveloitus muuntoprosessi. Tutkimustuloksena on todettu, että suoraveloituksen korvaavien palvelujen käyttöönotto vaatii muutoksia yritysten ja pankkien järjestelmiin. Tutkimus on kuvaus yleensä yritysten ja pankkien järjestelmien muutoksista. Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus tutkia siirtymistä yhden yrityksen näkökulmasta.

### 1.1 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaukset

Tutkimuksen tavoite on selvittää, mitä korvaavia maksutapoja Yritys X tarjoaa asiakkaalleen, mitä toimia suoraveloituksen päättymisen aiheuttaa yritykselle ja millä aikataululla yritys toteuttaa korvaavien maksutapojen käyttöönoton. Tutkimuksessa ei ole tarkoitus tutkia siirtymistä yleensä yrityksissä, vaan nimenomaan siirtymistä Yritys X:n näkökulmasta.

Tutkimusongelmana on selvittää, mitä päivityksiä laskutusjärjestelmään tulee tehdä uuden SEPA-säännöksen myötä. Tutkimuksesta on rajattu pois yrityksen vaihtoehto suoraveloitukselle, koska suoraveloitusmuunto ei koske yritysasiakkaita, ja täysin korvaavaa palvelua ei ole tarjolla yrityksille.

Aloite opinnäytetyön aiheesta lähti esimieheltäni, koska Yritys X:ssä siirryttiin käyttämään uutta maksutapaa, suoramaksua. Aihe osoittautui työn etenemisen myötä mielenkiintoiseksi.

### 1.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on, että siinä kuvataan todellista elämää ja ihmiset asettavat kysymyksiä ja tulkitsevat asioita siitä näkökulmasta ja sillä ymmärryksellä, joka heillä kulloinkin on. Lisäksi kvalitatiivisessa tutkimuksessa

on lähinnä tarkoitus nostaa esille tosiasioita, eikä pelkästään todentaa olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 151–152.) Laadullinen tutkimus antaa paremmat lähtökohdat myös tutkijan näkyvyydelle ja ajatuksille, mikä on tämän tutkimuksen kannalta keskeistä. Kvalitatiivinen tutkimus ei siis pyri yleistyksiin, vaan tutkimuksessa saa tulla esiin tutkijan omat havainnot ja muut subjektiiviset näkökulmat. (Eskola & Suoranta 1998, 20.)

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiiviselle tutkimukselle ominaista kyselyhaastattelua, koska aiheesta halutaan saada tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun kannalta merkityksellisiä vastauksia. Haastattelut ovat strukturoituja kyselyhaastatteluja eli kysymykset ovat valmiit ja niiden esittämisjärjestys on sama kaikille vastaajille. Aineisto kerättiin sähköpostin välityksellä lähetettävänä kyselyhaastatteluna (liite 2). Kysely tehtiin Yritys X:n kolmelle laskutuksessa työskentelevälle henkilölle helmikuun 2014 aikana. Tutkimuksen muu aineisto kerättiin yrityksen sisäisistä ohjeistuksista sekä tutkijan omana havainnointina.

Havainnointi on subjektiivista ja hyvinkin valikoivaa toimintaa. Joku saattaa kiinnittää huomion johonkin asiaan, jota toinen ei edes huomaa. Ennakko-oletukset suuntaavat huomiota hyvin paljon ja havainnoijan aikaisemmat kokemukset, mieliala ja aktiiviataso vaikuttavat myös havaintojen tekemiseen. (Eskola & Suoranta 1998, 102–103.) Osallistuvalla havainnoinnilla tarkoitetaan aineiston keruutapaa, jossa tutkija itse osallistuu tai on aktiivisena osallistujana tutkittavaan kohteeseen. Havainnoinnin avulla voidaan tutkia ilmiötä käytännössä sekä tehdä merkintöjä tapaukseen liittyvien ihmisten käyttäytymisestä. (Eskola & Suoranta 1998, 98–99.)

Lähestymistapoja opinnäytetyöhön on useita, joista tähän työhön on sovellettu tapaustutkimusta eli case-tutkimusta, koska tutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapausta. Tapaustutkimus voidaan määritellä empiiriseksi tutkimukseksi, joka monipuolisia ja monilla tavoilla hankittuja tietoja käyttäen tutkii nykyistä tapahtumaa tai toimivaa ihmistä tietyssä ympäristössä (Yin 1983 Syrjälän, Ahosen, Syrjäläisen ja Saaren mukaan 1994, 11). Toisaalta tapaustutkimus on määritelty yksinkertaisesti toiminnassa olevan tapahtuman tutkimukseksi (Syrjälä ym. 1994, 11).

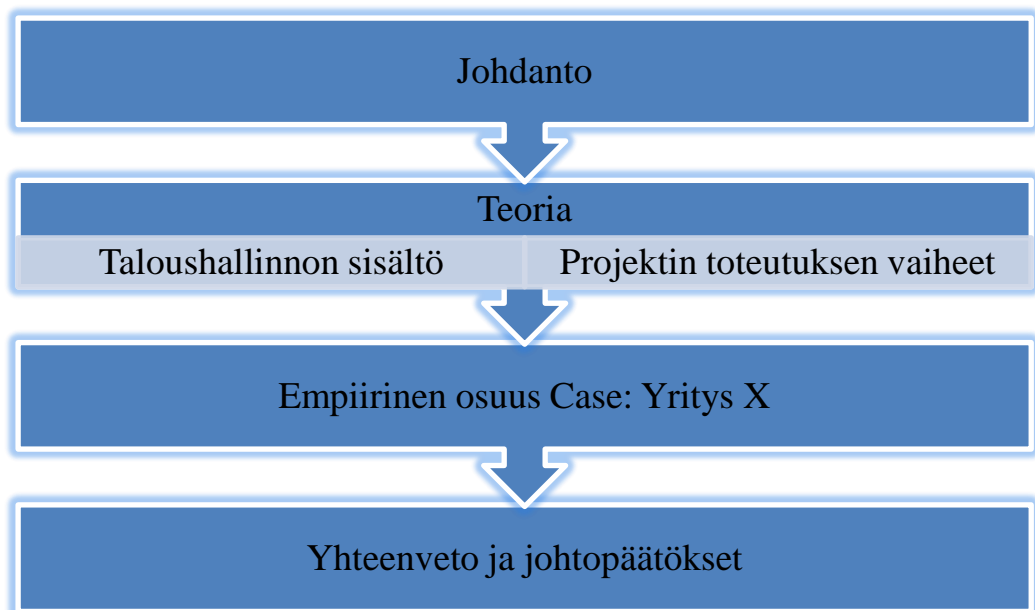
Syrjälä ym. (1994,10) toteavat seuraavasti:

*Tapaus on yleensä jossain suhteessa muista erottuva, se voi olla poikkeava kielteisesti tai myönteisesti, mutta myös aivan tavallinen tyypillinen arkipäivän tapahtuma.*

Tapaustutkimuksen luonteeseen kuuluu, että tutkittavasta tapauksesta pyritään kokoamaan monipuolisesti ja monella tavalla tietoja. Pyrkimyksenä on ymmärtää ilmiötä entistä syvällisemmin. Monipuolinen tiedon hankinta ei sulje pois myöskään tapausta valottavan tilastollisen aineiston käyttöä. (Syrjälä ym. 1994, 11–12).

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu neljästä luvusta, ja opinnäytetyön rakenne kuvataan kuviossa 1. Ensimmäinen luku on johdanto, jossa käsitellään työn tausta ja aihevalinta. Sen jälkeen tuodaan esille tutkimuksen tavoitteet, tutkimusongelma, rajaukset sekä viimeisenä käsitellään tutkimusmenetelmät.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne.

Teoriaosuus käsittelee tutkimuksen kannalta oleelliset aiheet. Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäinen teoriaosuus kuvaa taloushallinnon ja erityisesti laskutuksen keskeisiä käsitteitä.



Toinen pääluku koostuu projektiin liittyvistä osa-alueista, kuten projektin määritelmästä, hallinnasta, kuvauksesta ja vaiheistuksesta, sekä selvittää yhtenäiseen euromaksualueeseen eli SEPAan siirtymisen ja suoraveloitusmuunnon päättymisen aiheuttamat muutokset. Teoriapohjan avulla pyritään avaamaan, mistä muutoksessa on kyse. Teoriaosuuden materiaali on kerätty aihealueita käsittelevästä kirjallisuudesta ja internetistä.

Opinnäytetyön neljäs luku on empiirinen osa, jossa kuvataan projektityyppisesti Yritys X:n laskutusjärjestelmän nykytila sekä suoraveloituksen muuntoon tarvittavat laskutusjärjestelmän päivitykset ja muutokset. Case-osuutta varten kerättiin tietoa kyselyhaastattelulla ja omana havainnointina. Neljännessä luvussa esitellään tutkimuksen luotettavuus ja johtopäätökset. Viidennessä luvussa esitetään yhteenveto sekä jatkotutkimusaiheita.

## 2 TALOUSHALLINNON SISÄLTÖ

Luvussa 2 käydään läpi tämän tutkimuksen oleelliset taloushallintoon sekä laskutukseen liittyvät asiat, kuten taloushallinto yleisesti, laskun käsite, laskun sisältö sekä maksutavat.

Yritys tarvitsee päätöksentekoaan varten täsmällisiä tietoja taloudestaan, jonka perustana käytetään taloutta kuvaavia raportteja. Yrityksen taloushallinnon tehtävänä on tuottaa tietoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta yrityksen johdolle ja ulkoisille sidosryhmille. Taloushallinto vastaa yrityksen taloutta kuvaavien tietojen tuottamisesta. (Kinnunen, Laitinen, K. Laitinen, Leppiniemi & Puttonen 2006, 11.)

Taloushallinnon tehtävät muodostuvat laskentatoimen alueen tehtävistä, jotka jakautuvat yleiseen laskentatoimeen sekä johdon laskentatoimeen. Lahden ja Salmisen (2008, 14) mukaan taloushallinto voidaan määritellä seuraavasti:

*Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida niistä sidosryhmilleen.*

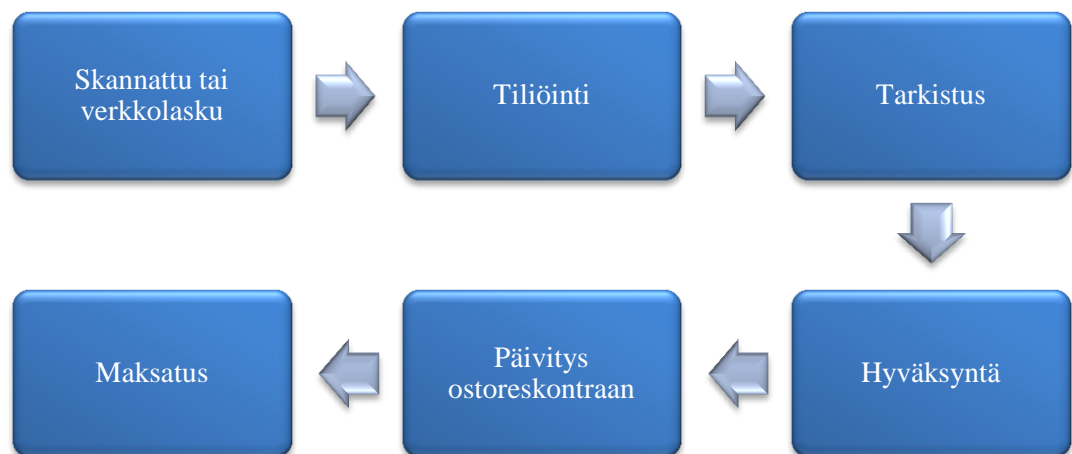
Sidosryhmien perusteella taloushallinto voidaan jakaa kahteen osaan: ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen. Ulkoinen laskentatoimi tuottaa informaatiota ulkoisille osapuolille, kuten esimerkiksi omistajille ja viranomaisille. Sisäinen laskentatoimi on johdon laskentatoimea, joka tuottaa informaation yrityksen johdolle. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Yrityksen taloushallinnon osa-alueet määräytyvät sen mukaan, minkälainen on yrityksen toimintaperiaate. Yrityksellä, joka valmistaa tuotteensa itse ja myy ne eteenpäin, on erilaiset kirjanpito prosessit kuin yrityksellä, joka vain välittää tuotteita. Taloushallinto koostuukin useista osakirjanpidoista, joista tieto kootaan pääkirjanpitoon. (Koivumäki & Lindfors 2012, 12.)

Laskentatoimen tehtävä on kerätä ja rekisteröidä yrityksen toimintaa ja taloutta koskevia tietoja sekä laatia niiden perusteella laskelmia ja raportteja, joista on hyötyä yrityksen johdolle sekä sidosryhmille (Kinnunen, Leppiniemi, Martikainen & Virtanen 2000, 241).

Perinteinen kustannuslaskenta kuuluu johdon laskentatoimeen. Tällöin tarkastellaan yrityksen päätöksenteossa johtoa avustavia laskelmia. Rahoittajien laskentatoimen ja johdon laskentatoimen keskeiset erot syntyvät niiden tuottamien tietojen hyväksikäytöstä. Rahoittajien laskentatoimi keskittyy yrityksen ulkopuolisten sidosryhmien informaatiotarpeen tyydyttämiseen. Näitä ovat esimerkiksi sijoittaja ja julkinen valta. Johdon laskentatoimi taas tuottaa informaatiota yrityksen johdon päätöksen tekoa varten. (Kinnunen ym. 2006, 69.)

Taloushallinnon perustoimintoja ovat myös osto- sekä myyntireskontran hoito. Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskuprosessi käynnistyy, kun ostolasku vastaanotetaan yritykseen ja päättyy laskun maksamiseen. Lahti & Salmista (2008, 50) mukailleen kuviossa 2 on esitetty pelkistetty versio sähköisen ostolaskuprosessin vaiheista.

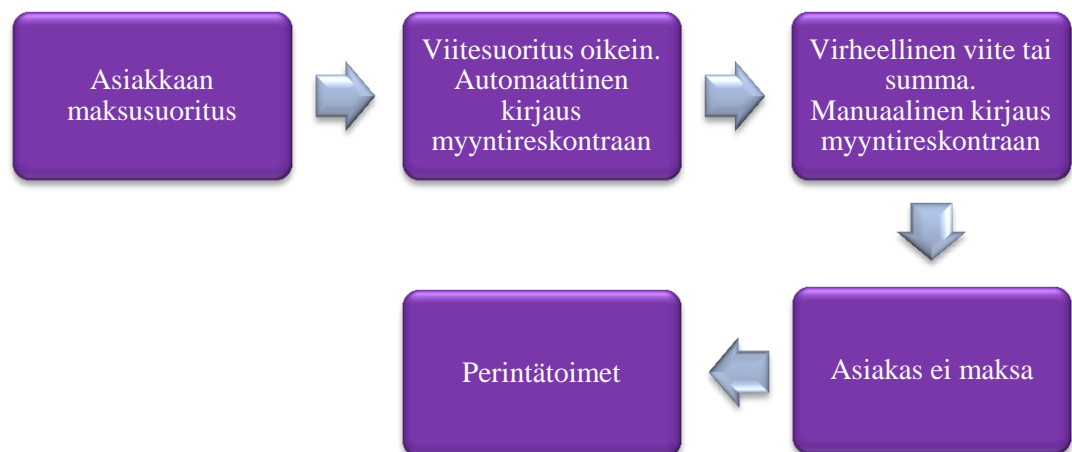


KUVIO 2. Sähköisen ostolaskun vaiheet (Lahti & Salminen 2008, 50).

Ostolaskuprosessi käynnistyy siitä, kun ostolasku vastaanotetaan yritykseen joko paperisena ja skannataan ostolaskujen käsittelyjärjestelmään tai ostolasku vastaanotetaan käsittelyjärjestelmään verkkolaskuna. Manuaalisella skannauksella tarkoitetaan, että skannataan pelkkä laskun kuva ja perustiedot tallennetaan manuaalisesti. Perinteisesti paperilaskujen ongelmina ovat hidas laskun kierto ja manuaaliset työvaiheet sekä tallennus. Ostolasku tiliöidään järjestelmässä manuaalisesti tai automaattisesti. Ostoreskontranhoitajan tehtävä on tietojen tarkistus ja tiliöinti sisältäen arvonlisäverokäsittelyn. Lasku lähetetään tarkastus-

ja hyväksymiskiertoon joko manuaalisesti tai automaattisesti erikseen määriteltyjen kierrätysääntöjen mukaan. Tarkastaja sekä hyväksyjä hyväksyvät laskun, jonka jälkeen lasku palautuu ostoreskontranhoitajan käsiteltäväksi. Ostoreskontrasta muodostetaan maksuaineisto, joka siirretään pankkiin. Prosessi päättyy siihen, kun lasku on maksettu, kirjattu kirjanpitoon ja arkistoitu. (Lahti ja Salminen 2008, 50–62.)

Laskutusjärjestelmät muodostavat valmiista laskuista myyntireskontratapahtuman sekä pääkirjanpidon kirjaukset. Myyntireskontran tehtävä on pitää rekisteriä myyntilaskuista sekä niiden statuksesta, ja sen päätyövaiheet voidaan jakaa suoritusten kohdistamiseen sekä avointen saamisten seuraamiseen ja mahdollisiin perintätoimenpiteisiin. Myyntireskontran vaiheet kuvataan kuviossa 3 Lahti & Salmista (2008, 89–90) mukailleen.



KUVIO 3. Myyntireskontran vaiheet (Lahti & Salminen 2008, 89–90).

Suoritusten kohdistamisessa hyödynnetään hyvin toimivaa ja laajasti käytössä olevaa viitenumerojärjestelmää. Oikealla viitteellä maksettu suoritus voidaan kohdistaa automaattisesti. Jos suoritus on maksettu virheellisellä viitteellä tai maksettu summa poikkeaa avoimesta laskusaatavasta, tapahtuma joudutaan käsittelemään manuaalisesti. Suorituksen saapuminen eräpäivänä laskulle päättää myyntireskontraprosessin. Perintätoimenpiteisiin ryhdytään, jos asiakas ei ole maksanut laskua ajallaan. Ensimmäinen toimenpide on maksukehotuksen lähettäminen asiakkaalle muutaman päivän päästä eräpäivästä. Jos asiakas ei

maksa maksukehotusta, lähetetään toinen, sävyltään tiukempi maksukehotus. Mikäli muistutuksista huolimatta laskuun ei saada suoritusta, siirrytään perintävaiheeseen. Monet yritykset hyödyntävät oikeudellisessa perinnässä tähän erikoistuneita yrityksiä ja palveluntarjoajia. (Lahti & Salminen 2008, 89–91.)

## 2.1 Laskutus

Yrityksen laskutus perustuu asiakkaille toimitetun tavaran tai palvelun toimittamiseen. Arvonlisäverodirektiivin mukaan elinkeinonharjoittajan on laadittava lasku toiselle elinkeinonharjoittajalle tai oikeushenkilölle tekemistään tavaroiden luovutuksista, palvelujen suorituksista ja niitä koskevista ennakkomaksuista. Laskuiksi on hyväksyttävä kaikki paperimuodossa tai sähköisessä muodossa olevat tositteet tai ilmoitukset. Asiakirjaa ei tarvitse nimenomaan otsikoida laskuksi. Laskuina pidetään myös tositteita ja ilmoituksia, jotka erityisellä tai yksiselitteisellä tavalla sisältävät muutoksen tai viittauksen alkuperäiseen laskuun. (Kurki, Lahtinen, Lindfors 2011, 20–22.)

Laskutus on yritykselle erittäin tärkeä toiminto. Laskutusprosessi käynnistyy laskun laatimisesta ja päättyy, kun vastaanottajan maksusuoritus on kohdistunut laskulle. Mikäli laskutusprosessissa on viiveitä tai virheitä, voi yrityksen toiminta vaarantua heikon maksuvalmiuden takia. Laskutus näkyy yrityksen asiakkaille ja on osa yrityksen imagoa ja asiakaspalvelua. Laskutusprosessiin liittyy olennaisesti myös asiakkuuden hallinta. Asiakas ja asiakkaan perustiedot ovat tärkeä osa laskutusprosessia. Perustietoihin tallennetaan muun muassa asiakkaan ja tuotteen tiedot, sopimuskausi, laskutustiedot sekä laskutusväli. Sopimukseen perustuvaan laskutukseen kuuluvat tietyin väliajoin toistuvat, usein vakiosummaiset laskut. Tällaista laskutusta ovat esimerkiksi vuokrat sekä kiinteät palveluveloitukset. (Lahti & Salminen 2008, 81–82.)

### 2.1.1 Laskumerkintävaatimukset

Laskutusta koskevat säännökset ovat olleet yhtenäistämistoimista huolimatta melko erilaisia Euroopan unionin eri jäsenmaissa. Näin ollen on nähty tarpeelliseksi yhtenäistää laskutusta koskevia säännöksiä EU:n alueella uudella laskutusta koskevalla direktiivillä (2010/45/EU). (Tannila, Kukkonen & Päckilä

2013, 9.) Direktiivin tarkoituksena on helpottaa yrityksen kansainvälistä kauppaa yhtenäistämällä laskujen sisältövaatimuksia ja poistamalla sähköisen laskutuksen rajoitteita. Arvonlisäverolain laskutusta koskevat säännökset muuttuivat vuoden 2013 alusta lähtien. Laskun sisällöllisen oikeellisuuden kannalta uudistettu arvonlisäverolaki 209e § (liite 3) sisältää luettelon pakollisista laskumerkinnöistä (Tannila ym. 2013, 33). Arvonlisäverolaissa (209f §) kevennetyjen laskumerkintävaatimusten mukaisessa laskussa on oltava vähintään taulukossa 1 mainitut merkinnät:

TAULUKKO 1. Kevennetyt laskumerkintävaatimukset (Tannila ym. 2013, 40–49).

Kevennetyt laskumerkintävaatimukset	Laskumerkinnät yksityiskohtaisemmin
Laskun antamispäivä.	Laskun antamispäivä on yleisemmin laskun kirjoitus- tai tulostuspäivä.
Myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste (Y-tunnus).	Suomessa arvonlisäverovelvollisella elinkeinonharjoittajalla ei ole erillistä arvonlisäverotunnistetta. Tunniste muodostetaan Y-tunnuksen eteen lisättävästä maatunnisteesta FI ja numerosarjasta poistetaan väliviiva
Myytyjen tavaroiden määrä ja luonne sekä palvelujen luonne.	Laskulle on merkittävä myös myytyjen tavaroiden määrä ja laji, jotta myydyt hyödykkeet voidaan yksilöidä.
Suoritettavan veron määrä verokannoittain tai veron peruste verokannoittain.	Suoritettavan veron määrä on se, joka myyjän on kyseisestä myynnistä suoritettava. Verohallinnon mukaan veron määrä tulee ilmoittaa kahden desimaalin tarkkuudella
Muutoslaskujen osalta mainittava viittaus alkuperäiseen laskuun sekä ne tiedot, joita laskulla muutetaan.	Jos alkuperäistä laskua muutetaan antamalla uusi lasku, uuteen laskuun on tehtävä viittaus aiemmin annettuun laskuun.

Laskutusuudistuksen myötä Suomi otti käyttöön direktiivin salliman ylimmän mahdollisen loppusumman kevennetyille laskuille, joka on 400 euroa. (Tannila ym. 2013, 48). Kevennetyjä sisältövaatimuksia sovelletaan vähittäiskaupassa tai muussa siihen rinnastettavassa lähes yksinomaan yksityishenkilölle tapahtuvassa myyntitoiminnassa. Vähittäiskauppaan rinnastettavaa myyntitoimintaa harjoittavat esimerkiksi kioski, suutari, kampaamo tai hautaustoimisto. (verohallinto 2013.)

Tannilan ym. (2013, 35–47) mukaan kevennettyjen sisältövaatimusten laskuissa on mahdollista ilmoittaa enemmän tietoja kuin mitä arvonlisäverolain säännökset edellyttävät.

### 2.1.2 Laskujen lähettäminen

Yrityksen laskutuspalveluihin sisältyy myyntilaskujen lähettäminen.

Myyntilaskun toimittaminen asiakkaalle tapahtuu joko perinteisesti paperilaskuna ja lähettämällä se postitse tai sähköisesti. Sähköisessä laskutuksessa laskuttaja lähettää maksajalle paperisen laskun sijaan sähköisen laskun.

Verkkolaskuista ja sähköisistä laskuista puhutaan usein samassa yhteydessä ja niillä tarkoitetaan samaa asiaa. Sähköinen laskutus on kuitenkin määrittelynsä laajempi, ja sillä voidaan viitata varsinaisen verkkolaskun lisäksi myös kuluttajaverkkolaskuun tai verkkopankkilinkkiin. (Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus 2013.)

Pankit suosittelevat suomalaisen suoraveloituksen korvaamista e-laskulla, joka on sähköisesti välitetty lasku tai suoramaksulla, joka veloitetaan tililtä automaattisesti. E-lasku on Suomessa voimakkaasti kehittyvä palvelu, johon koko ajan liittyy entistä enemmän käyttäjiä. E-lasku sopii verkkopankkiasiakkaille ja tulevaisuudessa myös kaikille nykyistä suoraveloitusta käyttäville asiakkaille niin kutsuttuna automaattisen maksamisen palveluna. (FKL 2013.)

### 2.1.3 Laskujen maksutavat

Kuluttajille on tarjolla useita erilaisia maksutapoja. Pankit tarjoavat henkilöasiakkailleen mahdollisuuden maksaa laskuja verkkopankissa. Verkkopankin käytön lisääntyessä muiden laskunmaksutapojen käyttö tavallisimpina maksutapoina on vähentynyt, kuten maksupalvelukuorta maksupalveluna käyttävien sekä laskujen maksu laskunmaksuautomaatilla osuus. (FKL 2013.)

Verkkopankin käyttämiseen tarvitaan pankkitunnukset ja niihin kuuluvat asiakasnumero, asiakaskohtainen salasana sekä vaihtuvat tunnukset, joilla asiakas hyväksyy verkkopankissa tekemänsä maksutapahtumat. Verkkopankissa

maksaminen on nykyaikainen maksutapa. Verkkopankissa laskun maksamiseen tarvittavat tiedot ovat saajan tilinumero, nimi, viitenumero tai vastaava viestitieto, laskun summa sekä maksupäivä. Asiakas syöttää tiedot verkkopankin maksupohjalle niille tarkoitettuihin kohtiin. Syötettyään tiedot asiakas hyväksyy maksun pankin tunnuksilla. (Alhonsuo, Nisèn, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 201- 202.)

**Suoraveloituspalvelussa** asiakas antaa pankilleen valtuuden maksaa tililtään tietyt maksut laskuttajan pankille toimittaman veloituspyynnön perusteella. Maksajan pankki veloittaa laskun maksajan tililtä eräpäivänä tarkistettuaan ensin suoraveloitusvaltakirjan olemassaolon ja hyvittää sen jälkeen maksut laskuttajan tilille. Suoraveloitus sopii säännöllisesti toistuvien laskujen maksamiseen. Toistuvia laskuja ovat muun muassa puhelin-, lehtitilauslaskut sekä vuokrat. (FKL 2013.)

**E-lasku** on sähköisesti välitetty lasku, jonka sisältö on sama kuin paperilaskulla. Se perustuu pankkien yhteisesti sopimaan standardiin ja vastaanotetaan verkkopankkiin. Verkkopankkia käyttävien asiakkaiden laskutukseen suositellaan sähköisessä muodossa olevaa e-laskua ja sen automaattista maksamista. Palvelu on maksajalle yhtä vaivaton maksutapa kuin suoraveloitus. Maksaja antaa pankilleen toimeksiannon maksaa laskuttajan laskut automaattisesti SEPA-tilisiirtona tililtään. Maksaja voi vaihtoehtoisesti hyödyntää e-laskuja ilman automaattisen maksamisen palvelua ja hyväksyä verkkopankissaan jokaisen laskun erikseen maksettavaksi. (FKL 2013.)

**Suoramaksu** on kehitetty Suomessa uudeksi, käytöstä poistuvan kotimaisen suoraveloituksen korvaavaksi maksupalveluksi. Suoramaksu on laskujenmaksutapa, jossa pankki maksaa laskun asiakkaan tililtä automaattisesti eräpäivänä maksajan toimeksiannon ja laskuttajan pankkiin lähettämän veloitusaineiston perusteella. Laskuttaja toimittaa laskun maksajalle ennen eräpäivää laskuttajan ja maksajan sopimalla tavalla. Maksajan saamalla laskulla on tieto siitä, että se maksetaan automaattisesti eräpäivänä. Pankki ja asiakas sopivat siitä, että pankki vastaanottaa tietyn laskuttajan tiettyjä maksutoimeksiantoja maksettavaksi asiakkaan tililtä eräpäivänä ilman asiakkaan



maksutoimeksiantokohtaista hyväksyntää. (FKL 2013.) Taulukossa 2 esitetään e-laskuun pohjautuvat palvelut.

TAULUKKO 2. E-lasku ja suoramaksu korvaavat suoraveloituksen (FKL 2013).

E-laskuun pohjautuvat palvelut	
Verkkopankkia käyttävä maksaja	Maksaja, joka ei käytä verkkopankkia
E-lasku	Suoramaksu
E-lasku on monipuolisempi kuin suoraveloitus ja maksaja voi halutessaan maksaa automaattisessa maksussa olevan laskun heti sen saavuttua.	Maksajan kannalta suoramaksu vastaa täysin suoraveloitusta.

Suoramaksu on pankkien kehittämä e-laskuun ja SEPA-tilisiirtoon perustuva automaattisen maksamisen palvelu kuluttaja-asiakkaille, joilla ei ole käytössään verkkopankkia. Asiakas antaa pankille toimeksiannon maksaa laskuttajan pankkiin lähettämä e-lasku eräpäivänä suoraan tililtä. Laskuttaja toimittaa maksajalle erillisen ilmoituksen laskusta esimerkiksi perinteisenä paperilaskuna. Maksajan kannalta suoramaksu vastaa palvelutasoltaan ja toiminnallisuudeltaan nykyistä suoraveloitusta. (FKL 2013.).

Yritysten avuksi pankeilla ja ohjelmistotoimittajilla on tarjolla erilaisia vaihtoehtoja, joilla yritykset voivat suunnitella maksuliikennettä sekä varmistaa sen toimivuuden tulevaisuudessa. SEPA-siirtymäsuunnitelma on vaatinut laskuttajalta tarkkaa suunnittelua ja päivityksiä laskutusjärjestelmään. Laskutusjärjestelmä päivitetään projektityyppisesti vaiheittain kohti suoraveloituksen korvaamista uusilla palveluilla, koska projektityö sopii tilanteisiin, joissa sekä työn ohjaus että toteutus vaativat omat ryhmänsä.

### 3 PROJEKTIN TOTEUTUS

Projektin tunnusmerkkinä on sen uutuus, yksikään projekti ei ole samanlainen. Se on askel kohti tuntematonta sisältäen riskejä ja epävarmuutta. Toimintaympäristön dynaamisuus ja työyhteisöjen strategisen sykkeen kiihtyminen ovat johtaneet siihen, että yritykset ja yhteisöt ovat alkaneet kiinnittää yhä enemmän huomiota oman toimintansa tehostamiseen ja kykyyn selviytyä muutoksista. Projektit ja tiimit ovat organisaatiolle keino vastata ympäristömuutoksiin ja tapa hoitaa tiettyjä perusorganisaation tehtäviä tehokkaammin kuin muuten olisi mahdollista. Projekti on joukko ihmisiä ja muita resursseja, jotka on tilapäisesti koottu yhteen suorittamaan tiettyä tehtävää. (Ruuska 2007, 11–19.) Projekti on se työ, joka tehdään määritellyn kertaluonteisen tuloksen aikaansaamiseksi. Synonyyminä Suomessa käytetään myös sanaa hanke (Pelin 2011, 377).

Sami Kettunen (2009, 9) toteaa seuraavasti:

*Lähes kaikki yrityksissä toimivat ihmiset osallistuvat nykyisin projektityöhön. Projektit voivat olla pieniä toiminnan kehittämiseen tähtäviä hankkeita, joihin osallistutaan pienellä aikapanoksella, tai ne voivat olla koko työn kulmakivi, jolloin työ muodostuu toinen toisistaan seuraavista projekteista.*

#### 3.1 Projektin määritelmä ja tyypit

Sami Kettusen (2009, 15) mukaan projektityön tarkoituksena on saavuttaa jokin ennalta määritelty tavoite. Määritelmissä yhdistyy projektin ainutlaatuisuus, kertaluonteisuus ja rajallinen kesto. Kettunen (2009, 16) kirjoittaa, että projektit tehdään yleensä oman työn ohessa, silloin niiden tavoitteena on kehittää oman yrityksen toimintaa tai prosesseja. Projekti on kehityshanke, joka sisältää omat erityispiirteensä ja poikkeaa siten toisista vastaavista kehityshankkeista.

Projektien merkittävimmät ongelmat johtuvat oletuksesta, että projektiryhmän jäsen hoitaa sekä normaalit että projektiin liittyvät työtehtävät. Projektit ovat hyvin erilaisia riippuen tavoitteista. Tavoite määrittää, kuinka monta ihmistä osallistuu projektin toteuttamiseen, mitä osaamista tarvitaan ja kuinka kauan projekti kestää. (Kettunen 2009, 16–17.)

Projekti voidaan jakaa omiin projektityyppeihin riippuen projektin luonteesta.

Kettunen (2009, 17) ryhmittelee projektit seuraavasti:

- yritysten sisäiset kehitysprojektit
- toimitusprojektit
- tutkimusprojektit
- toteutusprojektit
- tuotekehitysprojektit.

Kehittämisprojektille on ominaista tavoitteisiin pyrkivä ja ajallisesti kertaluonteinen tehtäväkokonaisuus. Projektiluontoisella kehittämishankkeella pyritään parantamaan olemassa olevan toiminnan tasoa tai luomaan edellytykset uusien palveluiden kehittämiseksi. Projektin erityispiirteenä on, että ihmiset toimivat oman työnsä ohella ja voivat käyttää hankkeeseen vain osan työajastaan. (Kettunen 2009, 17–19.)

Pelinin (2008, 35) mukaan toimitusprojekti alkaa sopimuksesta ja päättyy luovutukseen asiakkaalle. Toimitusprojektit sisältävät paljon erilaisia tehtäviä. Tehtävät ovat usein rinnakkaisia ja monet toiminnoista tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä muiden toimittajien kanssa (Kettunen 2009, 21).

Tutkimusprojektissa pyritään löytämään tietty ratkaisu tai arvioimaan edellytyksiä taloudelliselle toiminnalle tai tuotteelle. Työskentely on uusien asioiden ja ennalta arvaamattomien ongelmien parissa. Tutkimusprojekti edeltää usein tuotekehitysprojektiä. (Pelin 2008, 35.)

Toteutusprojektin tavoitteena on tehdä ennalta määritellyn lopputuloksen mukainen toteutus. Toteutusprojektiä käytetään esimerkiksi tapahtuman, tilaisuuden, näytelmän tai seminaarin järjestämisessä. Hankkeen haasteena on aikataulu, joka on joustamaton tekijä. Lisäksi on paljon ulkoisia tekijöitä, jotka ovat riskejä projektin onnistumisen kannalta. (Kettunen 2009, 24.)

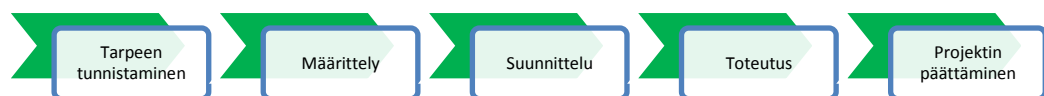
Tuotekehitysprojektilla on yleensä täsmällinen tavoite, joka on uuden tuotteen kehittäminen ja lanseeraaminen markkinoille. Hankkeesta kuluu iso osa varsinaisen tuotteiden keksimiseen sekä idean tekniseen ja kaupalliseen kehittämiseen. Tuotekehitysprojektin erityispiirteitä ovat täsmällinen tavoite,

mutta epämääräiset lähtökohdat. Ideoista vain pieni osa pääsee varsinaiseen tuotekehitysvaiheeseen. Projektin aikana kerätään palautetta asiakkailta, jotta tuote saadaan riittävän valmiiksi ensimmäisestä tuotantoversiosta lähtien. (Kettunen 2009, 24.)

### 3.2 Projektin hallinta ja vaiheistus

Projektin hallinnalle on alan kirjallisuudessa löydettävissä useita samansuuntaisia määritelmiä, ja niihin sisältyy yhtenä tekijänä valvonta ja jatkuva ennakointi. Projektit kuluttavat rahaa, joten tämän vuoksi projektien ohjaamiseen ja valvontaan on kiinnitettävä huomiota. Projektit ovat kertaluonteisia, eikä lopputulosta voi ennustaa tarkasti, joten projektin hallinnalta vaaditaan jatkuvaa ennakointia. Mahdollisiin muutoksiin on voitava vastata nopeasti ja sopeuttaa projektin toiminta uuden tilanteen mukaiseksi. (Kettunen 2009, 27–29.) Yksinkertaisuudessaan projektinhallinta on johtamista, ohjausta ja toimenpiteitä, joilla projekti viedään sille asetettuihin tavoitteisiin (Pelin 2009, 391).

Projekti jakautuu vaiheisiin, jotka seuraavat toisiaan tai ovat osittain päällekkäisiä. Projekti etenee suoraviivaisesti vaiheesta toiseen, mutta jos tulokset tai kehitystyö vaativat, voidaan palata edelliseen projektin vaiheeseen. (Kettunen 2009, 43.) Kuviossa 6 kuvataan Kettusta (2009, 43) mukailten projektin yleistä kulkua.



KUVIO 6. Projektin yleinen kulku (Kettunen 2009, 43).

Projekti lähtee liikkeelle tarpeesta tai ideasta. Määrittelyvaiheen kautta tulee arvioida, onko se riittävän hyvä ja kannattava toteutettavaksi. Ruuska (2005, 33) suosittaa tekemään esiselvityksen tai esitutkimuksen projektin kohdealueesta. Esitutkimuksella varmistetaan hankkeen edellytykset. Määrittelyvaiheen kautta siirrytään suunnitteluvaiheeseen.

Suunnitteluvaiheessa tarkennetaan määrittelyvaiheen tuloksia ja viedään tavoitteet suunnitelmiksi. Suunnittelu vastaa kysymyksiin: mitä on tarkoitus tehdä, missä ajassa ja paljonko rahaa ja muita voimavaroja on käytettävissä.

Suunnitteluvaiheen tuloksena syntyy projektisuunnitelma, johon kirjataan, miten tavoite toteutetaan. (Kettunen 2009, 31–34.) Kettunen (2009, 43) jatkaa, mikäli suunnitteluvaiheessa huomataan, että määrittelyn tulokset eivät anna tarpeeksi tietoa, palataan edelliseen vaiheeseen tarkentamaan yksityiskohtia.

Toteutusvaihe aloitetaan, kun suunnitelmat ovat valmiita ja projektin toteutusvaiheen käynnistämisestä tehdään päätös. Toteutusvaiheen aikana projekti elää ja projektisuunnitelmaa tulee muuttaa tai ainakin täydentää. (Kettunen 2009, 44.)

Projektin viimeinen vaihe on projektin päättäminen, joka sisältää projektin loppuraportoinnin, projektiorganisaation purkamisen sekä mahdollisten jatkoideoiden esille tuomisen. (Kettunen 2009, 45–46.).

Yritysten avuksi pankit ovat tarjonneet suoraveloituslaskuttajille muuntopalvelua, jossa kuluttaja-asiakkaat siirtyivät automaattisesti e-laskun tai suoramaksun käyttäjiksi. Suoraveloitusta käyttävien laskuttajien oli käynnistettävä suoraveloituksen korvaamiseen liittyvä projekti 18.1.2013 ja 20.11.2013 välisenä aikana.

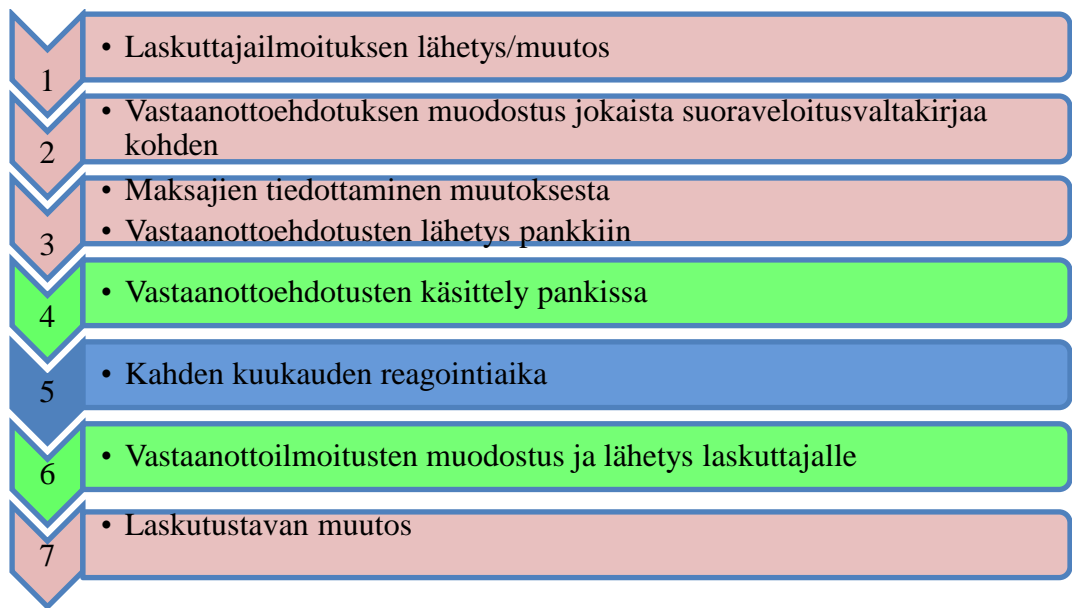
### 3.3 Suoraveloitusmuunnon vaiheet

Suoraveloitusmuunto on suoraveloituksena laskuttavien yritysten käyttöön tarkoitettu palvelu, jolla kuluttaja-asiakkaiden suoraveloitusvaltakirjat teknisesti muunnetaan uuteen maksutapaan. Suoramaksun käyttöönottoa ja valtakirjojen muuntoa varten laskuttajan on tarvinnut tehdä muutoksia laskutusohjelmistoihin. Laskuttaja on käynnistänyt muunnon sen jälkeen, kun laskuttajan ohjelmisto on päivitetty tukemaan suoramaksua ja valtakirjojen muuntoa. Muunnon edellytyksenä oli, että laskuttajalla on valmius lähettää e-laskuja.

Ohjelma on täytynyt päivittää ilmoittamispalvelun Finvoice-version 2.0 mukaisesti. Finvoice on suomalaisten pankkien määrittelemä verkkolaskun esittelytapa, ja Finvoice-standardin mukaisia verkkolaskuja voidaan välittää

laskuttajalta asiakkaalle pankkien välityksellä. Uusi ilmoittamispalvelun Finvoice-versio 2.0 sisältää suoramaksuun liittyvät tiedot. Olennaisimmat muutokset liittyvät suoramaksun käyttöönottoon ja liitteen välitykseen Finvoice-välityspalvelussa. (FKL 2013.)

Kuviossa 4 kuvataan suoraveloitusvaltakirjojen muunnon vaiheet sekä muuntoon liittyvien ilmoittamispalvelun sanomien käsittely laskuttajan, pankin sekä maksajan näkökulmista.



KUVIO 4. Suoraveloitusten muunnon yleiskuvaus (FKL 2013).

**Laskuttaja** on lähettänyt laskuttajailmoituksen pankkeihin, joissa laskuttajalla on suoraveloitusasiakkaita. Laskuttajailmoituksen lähetys oli edellytys pankin asiakkaiden laskuttamiseksi e-laskulla tai suoramaksulla. Jos laskuttajalla on maksutapana ollut e-lasku, mutta alkaa nyt tarjota asiakkailleen suoramaksua, laskuttaja ilmoittaa suoramaksupalvelun käyttöönotosta lähettämällä muutoksen aikaisempaan laskuttajailmoitukseen. Mikäli laskuttaja ei ole aiemmin käyttänyt e-laskupalvelua kyseisissä pankeissa, laskuttaja lähettää uuden laskuttajailmoituksen. Laskuttajailmoituksella täytyy olla tieto siitä, että laskuttaja tarjoaa asiakkailleen sekä e-laskua että suoramaksua. Tieto ilmoitetaan laskuttajailmoitussanomien palvelutasotunnuksella (01 laskuttaja tarjoaa e-laskua ja suoramaksua). Laskuttajan suoraveloituksen muuntoaikana ei tule tehdä muutoksia laskuttajailmoitukseen. Laskuttajailmoituksen lähettämisen jälkeen se

näkyvät verkkosivujen luetteloissa, joissa on verkkolaskuttajien tiedot. Asiakkaan maksaessa verkkopankissaan laskuttajailmoituksen lähettäneen yrityksen laskua verkkopankkiin ilmestyy linkki. Maksajan napsauttaessa linkkiä tulee hän ilmoittautuneeksi e-laskun vastaanottajaksi. Tämän vuoksi maksajien vastaanottoilmoituksia voi alkaa tulla pianikin sen jälkeen kun laskuttajailmoitus on lähetetty.

Vastaanottoehdotusten muodostuksessa **laskuttaja** muodostaa laskutusaihekohtaisen vastaanottoehdotuksen jokaista voimassa olevaa suoraveloitusvaltuutusta kohden. Vastaanottoehdotusta ei muodosteta, mikäli asiakassuhde on päättynyt tai asiakas ei enää käytä suoraveloitusta maksutapana. Vastaanottoehdotusten tulee vastata laskuttajan lähettämää laskuttajailmoitusta lähetysosoitteen ja välittäjän tunnuksen osalta. Lisäksi e-laskun laskutusaiheen tunnuksen on oltava sama laskuttajailmoituksella ja vastaanottoehdotuksella. Valtakirjasta on vähimmillään ilmoitettava maksajan tilinumero, suoraveloituksen palvelutunnus sekä laskutettavan nimi. Lisäksi vastaanottoehdotuksella on vastaanottoilmoituksen muodostamiseksi tarvittavat e-laskun yksilöintitiedot. Laskuttaja ilmoittaa joko yksi tai kaksi yksilöintitietoa sen mukaan, kuinka monta laskuttajailmoituksellaan pyytää.

**Laskuttaja** tiedotti suoraveloitusasiakkaitaan maksutavan muutoksesta ja suoraveloituksen päättymisestä. Tiedotteen tuli noudattaa Finanssialan Keskusliiton laatimaa kirjemallia, sillä kirje muodostaa sopimuksellisen perustan muutokselle. Korvaavaan maksutapaan siirtymisen hoitaa laskuttaja ja pankki, eikä siirtyminen edellytä asiakkaalta toimenpiteitä, mikäli tämä hyväksyy muutoksen. Tiedote tuli lähettää viimeistään 20.11.2013, jotta asiakkaille jäisi kahden kuukauden ja postitukseen varattavan 7 vuorokauden reagointiaika. Asiakas voi kieltäytyä muunnosta irtisanomalla suoraveloitusvaltakirjan. Vastaanottoehdotukset laskuttaja oli voinut lähettää pankkiin samanaikaisesti maksajalle lähetettävän tiedotuskirjeen kanssa 18.1.–20.11.2013. Suoraveloitusten muuntoaineistot laskuttaja lähetti saman pankin kautta, jonka kanssa on sopimus e-laskujen välittämisestä. Vastaanottoehdotus kohdistetaan voimassa olevaan valtakirjaan, jonka jälkeen vastaanottoehdotus odottaa kaksi kuukautta ja seitsemän päivää ennen palautesanomien siirtoa laskuttajalle. (Nordea 2013.)

**Pankki** kohdistaa vastaanottoehdotuksen ensin laskuttajailmoitukseen. Pankki hylkää vastaanottoehdotuksen, jos kohdistus ei onnistu ja muodostaa virhepalautteen laskuttajalle. Hylkäysperusteet ovat:

- a) laskuttajailmoituksella ei ole ilmoitettu laskuttajan tukevan suoramaksua. Suoramaksun tarjoaminen on edellytys sille, että asiakkaiden palvelut voivat jatkua samantasoisina kuin ennen muutosta.
- b) Vastaanottoehdotus ei kohdistu lähetettyyn laskuttajailmoitukseen laskuttajan e-laskun lähetysosoitteen, välittäjä tunnukseen sekä laskutusaiheen tunnukseen perusteella.

Suoraveloitusta ei muuteta uudeksi palveluksi virhepalautteen johdosta, vaan laskuttaja sopii maksajan kanssa uudesta laskutustavasta. Laskuttaja saa pankeista virhepalautteen eri aikaan, sillä ne muodostuvat pankeissa muuntoprosessin eri vaiheissa.

Kun pankki oli onnistuneesti käsitellyt vastaanottoehdotussanomien, **maksajalla** alkoi kahden kuukauden reagointiaika, jonka aikana oli mahdollista kieltäytyä muutoksesta. Pankki laskee kahden kuukauden ajan vastaanottoehdotuksen saapumisajankohdasta. Maksajan kieltäytyessä muutoksesta maksajan oli otettava yhteyttä omaan tilipankkiinsa ja lakkautettava suoraveloitusvaltakirja. Laskuttaja saa tiedon valtakirjan päättymisestä normaalin suoraveloitusprosessin mukaisesti. Muunnon aikana asiakkaan itse tekemä vastaanottoilmoitus laskuttajalle käsiteltiin normaalisti ja siirrettiin asiakas uuteen palveluun. Myöhemmin pankista tullutta konversiosanomaa ei tarvinnut käsitellä.

Laskuttaja sai **pankista** asiakkaan reagointiajan jälkeen vastaanottoilmoituksen, jossa pankki on muuntanut valtakirjan e-laskuksi tai suoramaksuksi. Laskuttaja saa palautesanomien vastaanottajan kieltäytyttyä muutoksesta. Palautesanoma sisältää ilmoituskoodin, jonka perusteella laskuttajan ohjelmisto tunnistaa virheet. Laskuttajalla täytyy olla ilmoittamispalvelun Finvoice-versio 2.0, jonka perusteella laskuttajan ohjelmisto voi tunnistaa virhekoodit.

Asiakkaan uusi maksutapa on e-lasku, jos



- asiakas on kirjautunut verkkopankkiin viimeisen kolmen kuukauden aikana
- asiakas maksaa verkkopankissa laskuja
- asiakkaalla on verkkopankissa maksamisen palvelu ja suoraveloituksen veloitustili on verkkopankissa maksutilinä.

Asiakkaan uusi maksutapa on suoramaksu, jos

- asiakkaalle ei ole verkkopankkia käytössä
- asiakas ei ole kirjautunut verkkopankkiin viimeisen kolmen kuukauden aikana
- asiakkaan suoraveloitustili ei ole verkkopankissa maksamisen tilinä.

Laskuttaja päivittää asiakkaan laskutustavan muutoksen omassa järjestelmässään palautesanomien mukaisesti. Jos asiakas on kieltäytynyt muunnosta, laskuttaja sopii asiakkaan kanssa uudesta laskutustavasta. Muunnosta kieltäytyvät tai sen ulkopuolelle jäävät asiakkaat siirtyvät paperilaskuun. Muuntoprosessi voitiin suorittaa 18.1.2013 ja 20.11.2013 välisenä aikana. Maksaja-asiakkaan ei tarvitse tehdä mitään, jos hyväksyy muunnon e-laskuksi tai suoramaksuksi. (FKL 2013.) Kuviossa 5 on kuvattu suoraveloitusmuunnon aikataulu.



KUVIO 5. Aikataulu (FKL 2013).

Laskuttajan oli suunniteltava muunnon aikataulu, jonka on voinut aloittaa 18.1.2013. Pankit ottivat vastaan suoraveloitusten muunnossa käytettäviä vastaanottoehdotussanomia 20.11.2013 asti, koska asiakkaalle pitää jäädä kahden kuukauden ja seitsemän päivän reagointiaika. Suoraveloitusten viimeinen mahdollinen eräpäivä oli 31.1.2014. Helmikuun alussa 2014 suoraveloitus on päättynyt ja asiakkaat on siirretty uusiin maksutapoihin. (FKL 2013.)

## 4 CASE: YRITYS X

Tutkimuksen tavoite oli selvittää, mitä korvaavia maksutapoja Yritys X tarjoaa asiakkailleen, mitä toimia suoraveloituksen päättymisen aiheutti yritykselle ja millä aikataululla yritys toteutti korvaavien maksutapojen käyttöönoton.

Tutkimusongelmana oli selvittää, mitä päivityksiä laskutusjärjestelmä vaati uuden SEPA-säännöksen myötä.

Tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivista tutkimustapaa apuna käyttäen. Tutkimusta varten aineisto kerättiin sähköpostin välityksellä lähetettävänä kyselyhaastatteluna Yritys X:n kolmelle laskutuksessa työskenteleville henkilöille. Kysely toteutettiin helmikuussa 2014, jolloin projekti oli jo päättynyt. Case-osuus perustuu tehtyihin kysymyksiin yrityksen sisäisistä ohjeistuksista, tutkijan omaan havainnointiin sekä teoriaan.

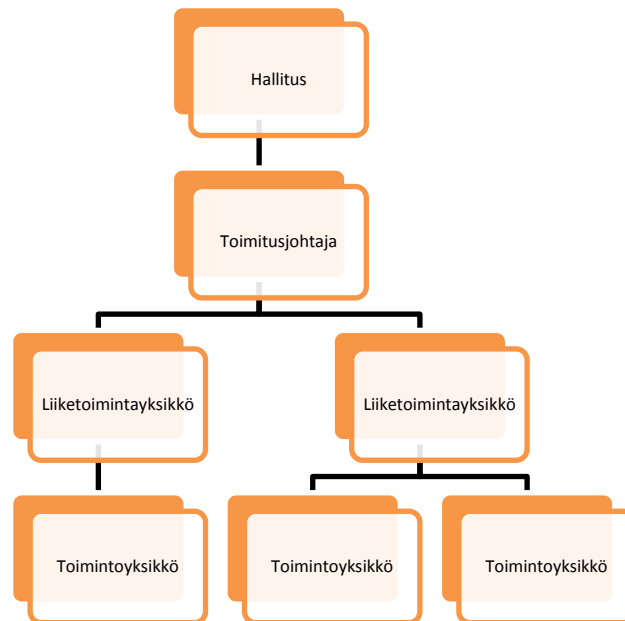
Tarve projektille syntyi, koska suoraveloitusta ei voida enää käyttää laskutukseen tai laskunmaksuun, joten yrityksen oli päivitettävä laskutusjärjestelmä uusiin palveluihin hyvissä ajoin tätä ennen. Siirtymäsuunnitelmassa suositeltiin suoraveloituksen tilalle kuluttaja-asiakkaille tarjottavia palveluja, jotka ovat kuluttajan e-lasku ja suoramaksu. Case-osuudessa esitellään projektikuvaus nykytilan kartoituksesta laskutusjärjestelmän päivitykseen, suoraveloitusmuunnon päättymiseen, arvioimiseen ja lopuksi kehitysideoiden esittämiseen.

### 4.1 Yrityksen esittely

Tutkimuksen kohteena on Yritys X, joka on osakeyhtiö. Yritys myy asiakkailleen kahta tuotetta. Asiakaskunta koostuu yrityksistä sekä kuluttaja-asiakkaista, joilla on sopimusperusteinen myynti. Yritys X on sitoutunut tuottamaan asiakkailleen korkealaatuista palvelua sekä noudattamaan toiminnassaan oikeudenmukaisuutta, vastuullisuutta ja avoimuutta.

Yrityksen organisaatorakenne on moniportainen. Toimiala jakautuu kahteen liiketoimintayksikköön, joiden alla on toimintoyksiköt. Yrityksen tarkoituksena on henkilöstön monipuolinen osaaminen ja tarvittaessa henkilöstöä on joustava siirtää toimintayksiköstä toiseen.

Kuviossa 7 kuvataan yrityksen perusorganisaatio.



KUVIO 7. Perusorganisaatiokaavio (Yritys X 2013).

Toimintapolitiikka perustuu konsernin visioon, strategiaan ja arvoihin sekä eri yksiköiden yhteistyöhön. Viime aikoina yrityksen toimintapolitiikkaa on pyritty muuttamaan asiakkuusajattelun suuntaan.

#### 4.2 Yrityksen nykytilanne

Yritys X:n laskun toimitustapoina ovat perinteinen paperilasku, kuluttajien e-lasku, yritysten verkkolasku sekä suoraveloitus. Nykyisessä laskutusjärjestelmässä on käytössä Finvoice 1.3 versio, joka tukee e-laskua ja verkkolaskua.

Vuosittain lähetetään yli 700 000 laskua. Suoraveloitus on ollut suosittu laskun maksutapa. Kuluttaja-asiakkaista 25 prosenttia käytti maksutapana suoraveloitusta. Yritys X on tarjonnut e-laskua kuluttaja-asiakkailleen vuodesta 2009. Sähköisen laskutuksen osuus laskutuskannasta on 23 prosenttia, kuluttaja-asiakkaiden sähköisen laskutuksen osuus on 16 prosenttia.

Laskut muodostetaan omassa laskutusjärjestelmässä, joka tuottaa asiakkaille lähetettävät laskut pohjautuen sopimus- ja asiakastietoihin. Laskuaineistot toimitetaan ulkopuolisen operaattorin välityksellä asiakkaille. Suoraveloitukset on

lähetetty erillisen maksuliikenne ohjelman kautta pankeille. Suoraveloitukset ovat aina laskuaihekohtaisia, koska Yritys X:n laskuaiheita ovat tuote A ja tuote B. Suoraveloituksen korvaavan maksutavan osalta tämä tarkoittaa, että asiakas voi valita vain yhden maksutavan, joko suoramaksun tai e-laskun. Sen sijaan tuotteelle B voi valita eri maksutavan.

#### 4.3 Muutokset yritykselle

Siirtymä edellyttää laskuttajalta suoramaksun käyttöönottoa e-laskun rinnalle.

Tämä edellyttää käytännössä

- laskuttajailmoituksen päivittämistä suoramaksutiedoilla
- valmistautumista suoramaksuun liittyvien vastaanottoilmoitusten käsittelyyn ja suoramaksutiedon tallentamiseen tietojärjestelmiin
- varautumista laskutiedon välittämiseen suoramaksuasiakkaille postitse pankkiin lähetettävän laskukopion lisäksi
- valmiutta lähettää sähköiset laskukopiot suoramaksuasiakkaille omalla laskutunnuksellaan.

Lisäksi laskuttajan tuli valmistautua varsinaiseen muuntoon

- selvittämällä, millä tavoin suoraveloitusvaltakirjoista voidaan muodostaa muunnossa tarvittava vastaanottoehdotussanoma
- varmistamalla valmiudet vastaanottoehdotussanomien käsittelyyn
- varautumalla poikkeustapausten käsittelyyn.

#### 4.4 Projektin suunnittelu ja aloitus

Huhtikuun 2013 alussa hankkeesta pidettiin käynnistysseminaari, johon osallistuivat Yritys X:n laskutuksen henkilöstö, ohjelmistotoimittaja sekä operaattori, jonka kanssa kohdeyrityksellä on sopimus sähköisten laskujen lähettämisestä. Tavoitteena oli perehdyttää projektiryhmä tavoitteisiin ja sisältöön, määrittää tehtävät sekä henkilöt kyseisiin tehtäviin. Suunnitteluvaiheessa kerrottiin, mitä tehdään ja kuka tehtävän suorittaa ja nimettiin osallistujien kanssa ohjausryhmä. Ohjausryhmä määritteli projektin tarpeet, hyväksyi

projektisuunnitelman, toimitukset sekä loppuraportin. Yritys X:n sisäisen ohjausryhmän projektipäällikön tehtäviin kuuluivat projektin johtaminen, tehtävien määrittely ja jakaminen, annettujen aikataulujen seuraaminen sekä asiakkaiden tiedottaminen muutoksesta.

Ohjelmatoimittajan tuli päivittää laskutusjärjestelmäversio suoraveloitustuuntoa tukevaksi uusilla toiminnoilla, kuten laskuttajailmoitus, vastaanottoehdotukset ja -ilmoitukset, suoramaksu sekä uusi laskulomake suoramaksuille.

Suoramaksussa laskuttaja toimittaa maksajalle laskun päivitetystä ohjelmaversiossa, jossa on uusi laskulomake tätä varten, ja sen lisäksi laskun tiedot Finvoice-versio 2.0. muodossa maksajan pankkiin. Ohjelmatoimittaja vastasi myös siitä, että ohjelmisto tekee Finvoice 2.0:n mukaisia sähköisiä laskuja.

Pankit suosittelivat, että laskuttaja testaa muuttoa pienellä valtakirjamäärällä varmistaakseen, että laskuttajan prosessit tukevat asiakkaiden siirtoa vastaanottoilmoitusten käsittelyssä. Testiaineistojen ja tuotantoaineistojen toimittamisen ja siirron operaattorille toteutti Yritys X:n laskutuksen henkilöstö.

Aikatauluksi asetettiin suoraveloitustuunnon läpiviennin käynnistäminen toukokuussa ja toteutuksen päättyminen vuoden 2013 marraskuussa, jolloin kaikki suoraveloitusasiakkaat on vaihdettu uuteen maksutapaan.

Projektin pääasiallisena kannustimena toimivat liiketoiminnan varmistaminen sekä asiakkaiden maksutavan jatkuminen suoraveloituksen korvaavana maksutapana mahdollisimman sujuvasti. Projektin aloitusvaiheessa tehdyn selvitystyön perusteella todettiin, että suoramaksuun siirtyminen ei edellytä merkittäviä ohjelmistojen päivityksiä ja muita järjestelmätason uudistuksia, koska Yritys X tarjoaa jo kuluttaja-asiakkailleen e-laskua, jota tukeva laskutusohjelma Finvoice 1.3.versio on käytössä.

Laskuttajailmoitukset ja vastaanottoehdotukset päätettiin lähettää operaattorin kautta. Todettiin, että tulee varautua negatiivisiin kuittauksiin vastaanottoehdotuksista, mutta virheellisten sanomien määriä ei osattu arvioida.

Yrityksessä päädyttiin käyttämään pankkien tarjoamaa muuntopalvelua, jossa kuluttaja-asiakkaiden voimassa olevien suoraveloitusvaltakirjojen

suoraveloitusasiakkaat siirretään automaattisesti e-laskun tai suoramaksun käyttäjiksi.

#### 4.5 Projektin toteutus

Toukokuun 2013 alussa pidettiin ohjausryhmän palaveri, jossa hyväksyttiin projektisuunnitelma ja päätettiin projektin käynnistäminen. Suoraveloitusmuunto aloitettiin aikataulutuksesta, ja projekti käynnistyi 3.5.2013 laskutusjärjestelmän versiopäivityksellä ja asiakaskannan analysoinnilla. Asiakaskannasta poimittiin kuluttaja-asiakkaat, joilla oli maksutapana voimassa oleva suoraveloitus. Yritys X halusi varmistaa, että muutos sujuu asiakkaiden kannalta mahdollisimman sujuvasti, joten suoraveloitusmuunto toteutettiin vaiheittain.

Yhteensä tuote A:n ja B:n suoraveloitusasiakkaita on noin 22 000 asiakasta. Tuote B:n suoraveloitusasiakkaita on noin 1 500 asiakasta, joten muunto päätettiin toteuttaa osissa. Asiakasviestinnän suunnittelussa päätettiin lähettää virallinen suoraveloituksen poistumiskirje nykyisille suoraveloitusasiakkaille laskujen liitteenä ja asiasta laadittiin tiedote yrityksen kotisivuille. Asiakaspalvelua ohjeistettiin asiakkaiden yhteydenottoja varten tulevasta muunnosta sekä uudesta suoramaksusta.

Kesäkuussa 2013 lopetettiin uusien suoraveloitusvaltuutusten vastaanotto, mutta valtuutusten päättäminen oli vielä mahdollista. Suoraveloitusmuunto testattiin ensin pienellä asiakasmäärällä, koska haluttiin testata tekninen toimivuus. Testaus suoritettiin onnistuneesti, joten suoraveloitusmuuntoa lähdettiin toteuttamaan tuotannossa.

Sähköisten laskujen jakajapankki vaihdettiin. Jakajapankin vaihtoa varten tilattiin ohjelmatoimittajalta konversio, joka piti sisällään noin viikon työt. Jakajapankki konversio oli valmis toukokuussa 2013.

Kuviossa 8 kuvataan Yritys X:n siirtymisen vaiheet e-laskun ja suoramaksun käyttöön.

3.5.2013

#### Laskutusohjelmiston päivitys

- Ohjelmiston valmius lähettää ja vastaanottaa muutosanomiamia sekä suoramaksutoiminnot

12.5. - 18.5.13

#### Laskuttajailmoitusten päivitys

- Pankkeihin tehtävä laskuttajailmoitus, jolla otetaan vastaan suoramaksuja
- E-laskut on kunnossa

23.5. - 20.6.13

#### Vastaanottoehdotukset sekä asiakaskirje

- Asiakaskirje asiakkaille muutoksesta
- Poimitaan pankkiin tiedot suoraveloitustakirjoista

7 päivää + 2 kk

#### Kahden kuukauden reagointiaika

- Asiakkaalle alkaa kahden kuukauden reagointiaika joko hyväksyä tai kieltäytyä muunnosta.
- Pankki laskee 7 päivää + 2 kk ajan vastaanottoehdotuksen saapumisesta.

29.7. - 26.8.13

#### Vastaanottoilmoitukset

- Pankki lähettää vastaanottoilmoitukset, jotka luetaan sisään ohjelmistoon

KUVIO 8. Siirtyminen e-laskun ja suoramaksun käyttöön (Yritys X 2013).

Ohjelmistotoimittaja vastasi siitä, että ohjelmisto tekee Finvoice 2.0 -version mukaisia sähköisiä laskuja. Finvoice 2.0 parametrit otettiin toukokuussa 2013 käyttöön tuotantokannassa, tukemaan suoramaksua ja valtakirjojen muuntoa. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että Finvoice-välityspalvelu- ja ilmoittamispalvelukuvauksiin tulleet muutokset päivitettiin Finvoice 2.0 -version ohjelmistopalveluihin. Päivityksen jälkeen muutos nykyiseen järjestelmään lisäsi mahdollisuuden lähettää laskuttajailmoitukset pankkeihin, joissa laskuttajalla on suoraveloitustasiakkaita. Koska laskuttajalla on ollut jo maksutapana e-lasku, ja alkoi tarjota asiakkailleen uutena maksutapana suoramaksua, ilmoitettiin suoramaksupalvelun käyttöönotosta lähettämällä muutos aikaisempaan laskuttajailmoitukseen.

Laskuttajailmoitukset sekä vastaanottoehdotukset lähetettiin operaattorin kautta, koska vastaanottoehdotukset ovat vastaavia sanomia kuin e-laskusanomat, eikä

toimintatapaa aiottu muuttaa. Kohdeyrityksessä suoramaksu ja e-lasku ovat aina laskuaihekohtaisia, joten vastaanottoehdotuksessa ilmoitettiin kaksi yksilöintitietoa, sopimusasiakkaan asiakasnumero sekä laskutusaihe. Operaattori lähetti ehdotukset edelleen pankkiin. Asiakkaille asiakaskirje muutoksesta lähetettiin samanaikaisesti vastaanottoehdotuksien kanssa.

Vastaanottoilmoituksiin päivitettiin lisätarkistus vastaanottamaan myös suoramaksuja. Vastaanottoilmoituksen tiedot päivittivät automaattisesti asiakasnumeron ja laskutusaiheen perusteella asiakkaan maksutavan uudet tiedot. Virheestä ilmoitettiin virhepalautteella, jolloin asiakkaan maksutapa ei päivittynyt automaattisesti. Virheet johtuivat vastaanottoilmoituksen puutteellisista tiedoista, jotka eivät vastanneet laskuttajailmoituksessa olevia tietoja, eikä vastaanottoehdotusta voitu kohdistaa. Kahden pankin osalta vastaanottoilmoitukset eivät vastanneet laskuttajailmoitusta, joten virhepalautteita tuli noin 2 000 kappaletta. Virheet korjattiin ensin manuaalisesti, mutta työ oli aikaa vievää, joten päädyttiin lähettämään pankeille uudelleen vastaanottoehdotukset syyskuussa 2013.

#### 4.6 Projektin päätös

Projekti käynnistyi huhtikuun 2013 alussa ja päättyi marraskuussa 2013. Projekti toteutui suunnitellun aikataulun mukaisesti. Ohjausryhmän palaverissa marraskuussa 2013 hyväksyttiin toteutus ja projektin päättäminen loppuraporttiin. Yritys X:n tietojärjestelmät päivitettiin vaiheittain yhtenäisen euromaksualueen eli SEPAn mukaisiksi toukokuussa niin, että marraskuuhun 2013 mennessä kaikki asiakkaat oli siirretty uuteen maksutapaan. SEPAn vuoksi järjestelmiin tehdyt muutokset ovat koskeneet laskutusohjelmistoa.

Marraskuuhun 2013 mennessä kaikki asiakkaat oli siirretty uuteen maksutapaan. Suoraveloitusmuunnossa asiakkaista reilu puolet siirtyi e-laskuun. Suoramaksu on muunnossa tullut suuremmalle osalle asiakkaita kuin oli arvioitu. Suoramaksu on laskuttajalle kalliimpi kuin e-lasku, koska suoramaksussa laskuttaja lähettää laskuaineiston pankkiin verkkolaskuna ja asiakkaalle paperisen ennakkoilmoituksen.



Muunnon ulkopuolelle jäi noin 1 000 maksajaa, joiden tilannetta jouduttiin selvittämään erikseen, esimerkiksi kuolinpesät tai jos tilillä oli useampi omistaja.

Ongelmiksi muodostuivat tiedotuksen riittävyys, virhemäärien hallinta sekä tuen saanti erityisesti pankeilta.

Hankkeen alussa oli paljon epäselvyyttä, koska suoraveloitustuuntopalvelu oli uutta kaikille, niin pankeille kuin laskuttajille. Suoraveloitustuunnosta puuttuvat selkeät ohjeet ja tiedot. Siirtymässä ilmenneitä haasteita olivat Finvoice 2.0:n vaatimat muutokset perusjärjestelmiin. Ohjelmistotoimittajalla oli valmius lähettää Finvoice 2.0 muotoista tietoa, mutta yhden pankin osalta aineistoa ei voitu välittää eteenpäin ennen kuin pankki otti käyttöönsä version 2.0. Tämä hidasti muunnon toteuttamista ja virheiden määrää.

Projektiraportoinnin osalta myös yrityksen asiakaspalvelua olisi kannattanut informoida enemmän muutoksesta. Näin olisi varmistuttu, että projektialavereissa käsitellyt asiat olisivat kulkeutuneet varmasti myös asiakasrajapinnassa työskenteleville.

#### 4.7 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimus on toteutettu käyttäen strukturoituja kyselyhaastatteluja eli kysymykset ovat valmiit ja niiden esittämisjärjestys on sama kaikille vastaajille. Aineisto kerättiin sähköpostin välityksellä lähetettävänä kyselyhaastatteluna. Kysely tehtiin Yritys X:n kolmelle laskutuksen henkilölle, jotka osallistuivat projektiin alusta alkaen, testauksen sekä toteutuksen osalta aina projektin päättymiseen asti. Kyselyhaastattelu tehtiin helmikuun 2014 aikana. Tutkimuksen muu aineisto kerättiin yrityksen sisäisistä ohjeistuksista sekä tutkijan omana havainnointina. Havainnoinnin lähtökohtana oli tarkastella, mitä muutoksia suoraveloitustuunto aiheutti kohdeyrityksen laskutusjärjestelmälle ja miten se toteutettiin käytännössä. Tutkimuksen aikana havainnot koottiin muistiinpanoihin, joihin pyrittiin tekemään merkintöjä tutkimuksen kannalta konkreettisista asioista.

#### 4.8 Suoraveloituksen päätyminen ja sen arviointi

Kysyttäessä, miten tiedotettiin kotimaisen suoraveloituksen päättymisestä ja oliko tiedotus riittävää, melkein kaikki vastasivat, ettei tietoa asiasta ollut riittävästi.

*”Suoraveloituksen poistumisesta sai tietoa ja myös miten se korvataan, joskin suoramaksusta ei alussa tiennyt kukaan.”*

*”Suoraveloituksen poistumisesta ja muunnosta en tiennyt mitään muuta kuin aikataulut.”*

Yksi vastaajista tunsi tiedotuksen jääneen hänelle hyvin epäselväksi ja toinen kertoi tietävänsä tarkalleen vain suoraveloituksen päättymisen aikataulut. Tieto uuden maksutavan, suoramaksun, toiminnallisuudesta laskuttajan kannalta oli hyvin puutteellinen.

Kolme seuraavaa kysymystä olivat projektiin liittyviä kysymyksiä käytännössä: mitä riskejä oli ja miten niihin varauduttiin, aikatauluongelmat sekä kapasiteettiongelmat.

Yksi vastanneista oli sitä mieltä, että suurimmat riskit johtuivat pankkien ja operaattorin välisistä ongelmista ja ohjelmien toiminnasta, koska laskuttajan ei tarvinnut olla tekemisissä pankkien kanssa.

*”Riskinä pidin pankkien ja operaattorin ohjelmien toimintaa, koska testausvaiheessa kaikki toimi hyvin operaattorin ja ohjelmatoimittajan välillä.”*

Riskinä pidettiin myös virheilmoitusten määrää, johon ei osattu varautua.

*”Pankin vääränlainen vastaanottoilmoitus lisäsi virheiden määrää, johon ei osattu varautua.”*

Kenenkään mielestä ei ollut aikatauluongelmia, vaan

*”aikataulu piti joka vaiheessa.”*

Yksi vastaajista tarkensi kysymystä, että aikataulu piti suunnitelman mukaisesti

*”siitä huolimatta, että jouduttiin lähettämään vastaanottoehdotukset virheiden takia uudelleen”*

Vastanneiden mukaan Yritys X oli varannut projektiin riittävästi henkilöitä ja projektiryhmä toimi hyvin, mutta

*”Pankeilta ei saanut tietoa eikä henkilöä, joka olisi tiennyt asioista, kun virheilmoituksia tuli. Pankeilla oli ilmeisesti liian vähän tietoa ja henkilöitä.”*

Viimeisenä kysymyksenä kysyttiin, saatiinko muutokseen riittävästi tukea ja mistä tukea sai. Kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että:

*”Ohjelmatoimittajalta sai paljon tukea ja operaattorilta jonkin verran.”*

*”Pankkien puolelta olisi tarvinnut ja tarvittaisiin edelleen paljon enemmän tukea ja käytännön tietoa uudesta maksutavasta.”*

Viimeisen kysymyksen vastauksista huomasit, että pankkien puolelta olisi tarvinnut paljon enemmän tukea ja käytännön tietoa uudesta maksutavasta.

Vastaajien mukaan ohjelmatoimittajalta sai sen sijaan paljon tukea.

Ohjelmatoimittaja tiedotti laskutusjärjestelmään liittyvistä päivitystyistä ohjelmista sekä ohjeisti käyttöönotossa nopeasti ja osaavasti. Ongelmatilanteissa käännettiin ohjelmatoimittajan puoleen, joka selvitti asiat nopeasti.

#### 4.9 Tulokset ja johtopäätökset

Tutkimuksesta huomataan, että Yritys X:n laskutusjärjestelmän päivittäminen tukemaan suoraveloituksen muuntoa sekä asiakkaiden siirtäminen uuteen maksutapaan saatiin päätökseen annetussa aikataulussa ja projektiin ollaan yleisesti ottaen tyytyväisiä.

Kyselyhaastattelun perusteella tyytymättömiä oltiin henkilökunnan tiedotuksen puutteeseen suoraveloitusermuunnon ja suoramaksun osalta sekä tuen saantiin. Esiin tulleiden seikkojen perusteella olisi pitänyt olla enemmän yhteistyötä pankkien kanssa sekä ohjeistusta käytännön asioista, mitä muunnossa tehdään ja miten uusi maksutapa, suoramaksu, käyttäytyy.

Tiedottamisen ja riskien osalta oltiin tyytyväisiä ohjelmatoimittajan asenteeseen, asioiden hoitoon ja tiedottamiseen. Yhdessä kyselyhaastattelussa tuli ilmi tiedottamisen osalta, että ohjelmatoimittaja olisi voinut tehdä versiotiedotteen laskutusjärjestelmän päivittämisestä selkokielellä, mitä käytännössä tarkoitetaan, kun lähetetään laskuttajailmoitus tai vastaanottoehdotus.

Osallistuvan havainnoinnin perusteella tuli ilmi, että tiedon ja henkilökunnan koulutuksen riittämättömyyden takia suoramaksutoiminto jäi vielä epäselväksi osalle asiakasrajapinnassa työskentelevistä työntekijöistä. Tiedon riittämättömyys johtaa siihen, että asiakkaiden yhteydenotot siirretään pankeille tai pyydetään asiakkaita olemaan yhteydessä pankkiin. Riittämättömän tiedon takia olisi tärkeää pitää yhteinen tapaaminen pankkihenkilöiden kanssa, jotta kaikki epäselviksi jääneet asiat suoramaksun osalta tulisi selvitettyä.

Suoraveloitusmuuntohankkeeseen osallistuneilla oli tahto toimia aidossa yhteistyössä eri toimijoiden välillä. Laskutusjärjestelmän versiopäivitys onnistui ilman suurempia ongelmia. Hankkeen päätavoite oli saada suoraveloitusasiakkaat siirrettyä uuteen maksutapaan. Asiakkaat voivat edelleen vaihtaa omassa verkkopankissaan maksutavaksi e-laskun ja pankin kautta suoramaksun. Maksutavan vaihtojen suuresta määrästä johtuen virheitä tulee edelleen. Jotta virheiden määrää saataisiin vähennettyä, niin kehitysehdotuksia kerätään systemaattisesti. Kehitysehdotukset lähetetään ohjelmatoimittajalle otettavaksi huomioon seuraavissa ohjelmaversioissa. Aktiivinen osallistuminen järjestelmän edelleen kehittämiseen on osa jatkuvaa toiminnan kehittämistä myös jatkossa.

#### 4.10 Validiteetin ja reliabiliteetin arviointi

Tutkimuksessa koetetaan välttää virheitä, ja siksi on hyvä arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu validiteettiin ja reliabiliteettiin. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä, mittaako tutkimus sitä, mitä on ollut tarkoitus mitata. Kyselyhaastattelussa validiutta arvioitaessa tärkeässä asemassa on kysymysten oikeellisuus ja se, pystytäänkö niiden avulla ratkaisemaan tutkimusongelma. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimustulosten luotettavuutta ja toistettavuutta. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Laadullisessa tutkimuksessa haluttiin saada ainoastaan Yritys X:n laskituksen henkilöstön mielipide selville, koska he olivat lähinnä olevat henkilöt tutkimuksen tarkoituksellisuuteen. Kaikki kyselyyn osallistuvat vastasivat kysymyksiin. Kyselyhaastattelussa tutkija ei ollut vastaamisen aikana läsnä eikä voinut esittää tarkentavia kysymyksiä, joten haluttiin ottaa osallistuva havainnointi mukaan täydentämään tiedonkeruuta.

Tutkimuksen tekijä on työskennellyt useamman vuoden case-yrityksessä, ja on itse ollut mukana useissa laskutusjärjestelmäversioiden päivittämissä ja kehitysprojekteissa. Tarvittavat taustatiedot tutkimuksen tekemiseen olivat hyvin selvillä.

Kyselyhaastattelujen vastausten saamisen jälkeen havaittiin, että kysymyksiä olisi täytynyt muokata enemmän tutkimusongelman mukaiseksi. Kysymyksillä ei saatu tutkimusongelmaan vastausta, koska kysymykset keskittyivät enimmäkseen suoraveloituksen päättymisen toteutukseen ja sen arviointiin. Jotta kysymyshaastattelulla olisi saatu luotettavuutta sekä luotettava vastaus tutkimusongelmaan, oikea kohderyhmä kyselyhaastattelulle olisi ollut ohjelmatoimittajan henkilöstö.

Huolimatta vähäisestä kysymys ja vastausmäärästä, tuloksissa on toistettavuutta hyvin paljon. Uskoisin vastausten pysyvän hyvin samanlaisina, jos samat kysymykset kysyttäisiin uudelleen. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että tutkimuksen reliabelius toteutui.

## 5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia SEPA-siirtymistä Yritys X:n näkökulmasta. Tavoitteena oli selvittää, mitä korvaavia maksutapoja Yritys X on tarjonnut asiakkaalleen, mitä toimia suoraveloituksen päättymisen on aiheuttanut yritykselle ja millä aikataululla yritys on toteuttanut korvaavien maksutapojen käyttöönoton.

Teoriaosuus koostuu kahdesta pääluvusta. Ensimmäinen teoriaosuus kuvaa taloushallinnon ja erityisesti laskutuksen keskeisiä käsitteitä.

Toinen pääluku koostuu projektiin liittyvistä osa-alueista, kuten projektin määritelmästä, hallinnasta, kuvauksesta ja vaiheistuksesta, sekä selvittää yhtenäiseen euromaksualueeseen eli SEPAan siirtymisen ja suoraveloitustuemuunnon päättymisen aiheuttamat muutokset. Teorian avulla pyrittiin avaamaan, mistä muutoksessa oli kyse.

Tutkimuksen empiirisessä osassa kuvataan projektityyppisesti Yritys X:n laskutusjärjestelmän nykytila sekä suoraveloituksen muuntoon tarvittavat laskutusjärjestelmän päivitykset ja muutokset.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Tutkimus toteutettiin sähköpostin välityksellä kyselyhaastatteluna Yritys X:n laskutuksen henkilöstölle. Tutkimuksen muu aineisto kerättiin yrityksen sisäisistä ohjeistuksista sekä tutkijan omina havainnoitena.

Tutkimusongelmana oli selvittää, mitä päivityksiä laskutusjärjestelmään tulee tehdä uuden SEPA-säännöksen myötä. Tutkimuksen teoria tukee empiiristä osuutta, joten sitä kautta saatiin vastaus annettuun tutkimusongelmaan.

Yritys X:n laskutusjärjestelmän versiopäivitys ei eroa merkittävästi vanhasta versiosta, eikä edellyttänyt merkittäviä ohjelmistojen päivityksiä eikä muita järjestelmätason uudistuksia, koska järjestelmä tuki jo e-laskua.

Tutkimuksen myötä löydettiin kehityskohteita järjestelmän edelleen kehittämiseen. Vastaanottoilmoitusten virheiden määrän vähentämiseksi pyritään löytämään ratkaisu, jotta työtä tältä osalta voitaisiin tehostaa.

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja monipuolista. Projektin toteutus oli haastavaa, koska uuteen maksutapaan siirtyminen oli uutta kaikille, niin pankeille kuin laskuttajille.

On selvää, että sähköiset toiminnot kehittyvät jatkossa eri toimialoilla ja ongelmana tulevaisuudessa tulee olemaan yritysten ohjelmistojen päivittäminen ja uusiin haasteisiin vastaaminen nopeasti. Tulevaisuudessa tietotekniikka kehittyy ja maksutavat tulevat muuttumaan, joten työntekijöiltä tullaan yhä enemmän vaatimaan osaamista tietotekniikan alalla. Haasteina tulevaisuudessa tulee olemaan tietotekniikan kehittyminen ja maksutapojen muuttuminen.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla mielenkiintoista tutkia, miten asiakkaat kokivat suoraveloituksen poistumisen ja uuteen maksutapaan siirtymisen.

## LÄHTEET

## Painetut lähteet

Alhonsuo, S., Nisèn, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012.

Finanssitoiminnan käsikirja 2. uudistettu painos. Helsinki: FINVA.

Eskola, A. & Mäntysaari, A. 2007. Talousosaamisen perusteet. Helsinki: WSOY.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos.

Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu

painos. Helsinki: Tammi.

Kinnunen, J., Laitinen, E., Laitinen, T., Leppiniemi, J. & Puttonen, V. 2006. Mitä on yrityksen taloushallinto? 3. korjattu painos. Forssa: KY-Palvelut Oy.

Kinnunen, J., Leppiniemi, J., Martikainen, T. & Virtanen, K. 2000. Yrityksen taloushallinnon perusteet. Forssa: KY-Palvelut Oy.

Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsinki: Kauppakamari.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – Sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki:

International Methelp Ky.

Pelin, R. 2009. Projektihallinnan käsikirja. Kuudes painos. Helsinki:

Projektijohtaminen Oy.

Pelin, R. 2011. Projektihallinnan käsikirja. 7. uudistettu painos. Helsinki:

Projektijohtaminen Oy.

Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E., Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä.



Tannila, E., Kukkonen, J. & Päckilä, J. 2013. Arvonlisäveron laskutus ja raportointi. Helsinki: Lakimiesliiton Kustannus.

## Elektroniset lähteet

Arola, T.2013. Laskutus, reskontrat ja maksuliike [viitattu 17.7.2013] Saatavissa:

<http://www.tilitiimi.fi/Upload/Laskutus%20jaa%20reskontrat.pdf>

Euroopan keskuspankki 2009 [viitattu 13.12.2013; 19.3.2014] Saatavissa:

[http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa\\_brochure\\_2009fi.pdf](http://www.ecb.int/pub/pdf/other/sepa_brochure_2009fi.pdf).

Euroopan keskuspankki 2009 [viitattu 15.12.2013; 19.3.2014] Saatavissa:

<http://www.ecb.europa.eu/euro/intro/html/map.fi.html>

Euroopan keskuspankki 2009 [viitattu 18.12.2013; 19.3.2014] Saatavissa:

<http://www.ecb.europa.eu/euro/intro/html/map.fi.html>

Finanssialan Keskusliitto. Laskuttajan ohje muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun [viitattu 3.10.2013] Saatavissa:

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan\\_tekninen\\_ohje\\_Muunto\\_suoraveloituksesta\\_e-laskuun\\_ja\\_suoramaksuun.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan_tekninen_ohje_Muunto_suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf)

Finanssialan Keskusliitto. Yhtenäinen euromaksualue SEPA Pk-yritykselle [viitattu 17.10.2013] Saatavissa:

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset\\_yritystoimintaan/Dokumentit/Nisen\\_SEPA\\_PKsektori\\_SEPA.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/vaikutukset_yritystoimintaan/Dokumentit/Nisen_SEPA_PKsektori_SEPA.pdf)

Finanssialan Keskusliitto. Laskuttajan tekninen ohje. Muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun [viitattu 5.11.2013] Saatavissa:

[http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen\\_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan\\_tekninen\\_ohje\\_Muunto\\_suoraveloituksesta\\_e-laskuun\\_ja\\_suoramaksuun.pdf](http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan_tekninen_ohje_Muunto_suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf)

Suomen kansallinen SEPA-siirtymäsuunnitelma [viitattu 7.11.2013] Saatavissa:

[https://www.luottokunta.fi/Global/Liitteet/Luottokunta/Toimiala/SEPA\\_siirtymasuunnitelma.pdf](https://www.luottokunta.fi/Global/Liitteet/Luottokunta/Toimiala/SEPA_siirtymasuunnitelma.pdf).

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus. Verkkolaskusanasto [viitattu 7.11.2013]

Saatavissa:

<http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolaskusanasto>

Verohallinto. Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa [viitattu 3.12.2013]

Saatavissa:

<http://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat veroohjeet/Verohallinnon ohjeet/Laskutusvaatimukset arvonlisaverotuksess\(23291\)](http://www.vero.fi/fi-Syventavat_veroohjeet/Verohallinnon_ohjeet/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksess(23291))

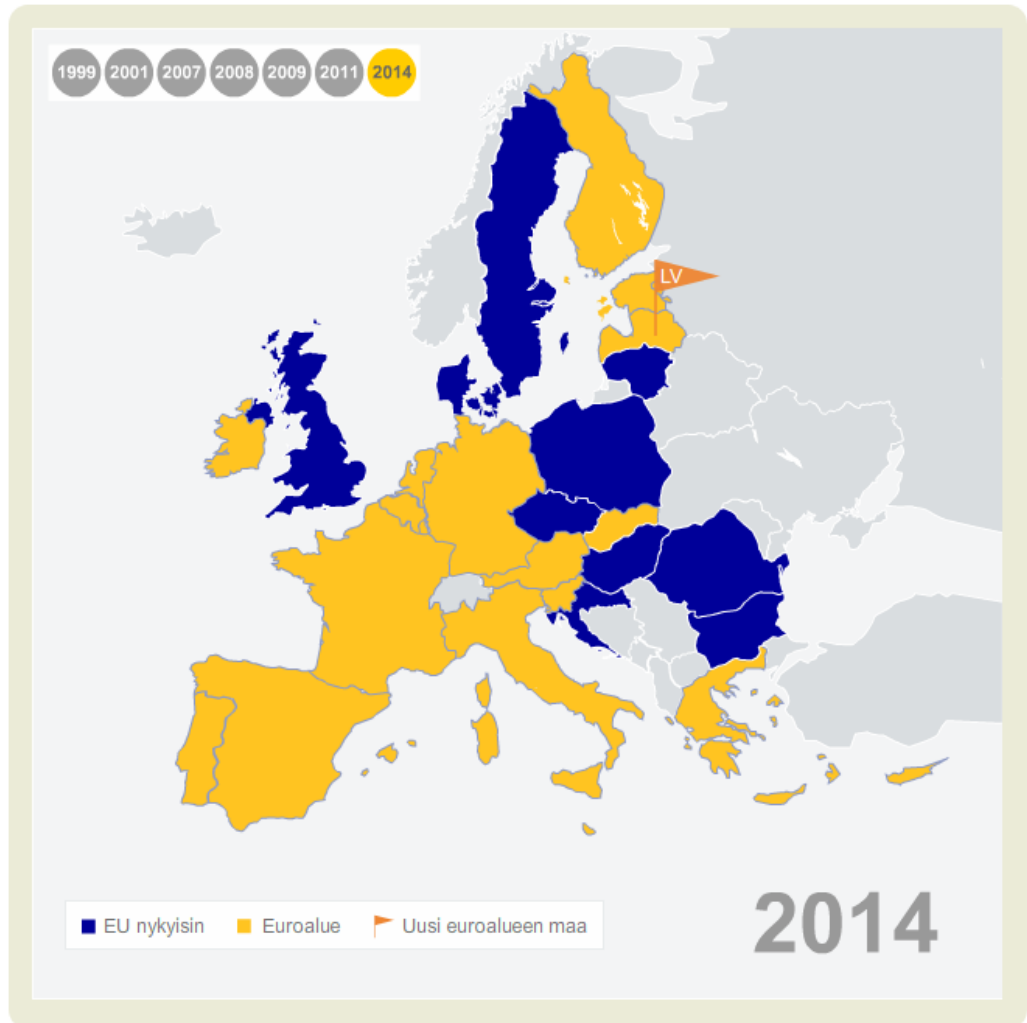
Virtanen, Maritta ja Kukkonen, Jaana 2013. Laskutusdirektiivi uudistuksella muutoksia laskutussäännöksiin [viitattu 17.10.2013] Saatavissa:

[http://jasentiedote.chamber.fi/index.php/jasentiedote\\_oulu/Lakiasiat/Laskutusdirektiivi uudistuksella-muutoksia-laskutussaeannoeksiin](http://jasentiedote.chamber.fi/index.php/jasentiedote_oulu/Lakiasiat/Laskutusdirektiivi uudistuksella-muutoksia-laskutussaeannoeksiin)

## LIITTEET

### Liite 1

#### Euroalueen kartta 1999 – 2014



EU-maat ovat: Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Iso-Britannia, Irlanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Kroatia, Kypros, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Tanska, Tšekki, Unkari ja Viro.

## Liite 2

### Kyselyhaastattelu

#### Kotimaisen suoraveloituksen poistuminen

- Mitä uusia maksutapoja yritys tarjoaa kuluttaja-asiakkailleen?
- Miten tiedotettiin ja oliko se riittävää?
- Mitä riskejä oli ja miten niihin varauduttiin?
- Oliko aikatauluongelmia ja miten niistä selvittiin?
- Oliko kapasiteetti-ongelmia ja miten niistä selvittiin?
- Saatiinko muutokseen tukea ongelmatilanteissa, mistä ja oliko se riittävää?

### Liite 3

Arvonlisäverolaki 209 e § ([29.6.2012/399](#))

209 b §:ssä tarkoitetussa laskussa on oltava seuraavat tiedot millä tahansa kielellä:

- 1) laskun antamispäivä;
- 2) yhteen tai useampaan sarjaan perustuva juokseva tunniste, jolla lasku voidaan yksilöidä;
- 3) arvonlisäverotunniste, jolla elinkeinonharjoittaja on myynyt tavarat tai palvelut;
- 4) ostajan arvonlisäverotunniste, jota ostaja on käyttänyt ostossa, jos hän on ostosta verovelvollinen tai jos kyse on 72 a §:ssä tarkoitetusta tavarain yhteisömyynnistä;
- 5) myyjän ja ostajan nimi ja osoite;
- 6) myytyjen tavaroiden määrä ja laji sekä palvelujen laajuus ja laji;
- 7) tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä, jos se voidaan määrittää eikä se ole sama kuin laskun antamispäivä;
- 8) veron peruste kunkin verokannan tai verottomuuden osalta, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset, jos niitä ei ole otettu huomioon yksikköhinnassa;
- 9) verokanta;
- 10) suoritettavan veron määrä sen jäsenvaltion valuutassa, jossa myynti tapahtuu, ei kuitenkaan 15 kohdassa tarkoitetun myynnin osalta;
- 11) jos myynnistä ei ole suoritettava veroa, merkintä verottomuudesta taikka viittaus tämän lain tai arvonlisäverodirektiivin asianomaiseen säännökseen;
- 12) jos verovelvollinen on 2 a, 8 a–8 c tai 9 §:n taikka toisen jäsenvaltion 2 a tai 9 §:ää vastaavan säännöksen perusteella ostaja, merkintä "käännetty verovelvollisuus"
- 13) jos ostaja laatii laskun, merkintä "itselaskutus";
- 14) toiseen jäsenvaltioon myytävän uuden kuljetusvälineen osalta tiedot, joiden perusteella 26 d §:n 1 ja 2 momentissa tarkoitetut edellytykset voidaan todeta;
- 15) jos myyntiin sovelletaan 79 a §:ssä tarkoitettua menettelyä, tapauksen mukaan merkintä "voittomarginaalijärjestelmä – käytetyt tavarat",

"voittomarginaalijärjestelmä – taide-esineet" tai "voittomarginaalijärjestelmä – keräily- ja antiikkiesineet";

16) jos kyse on 80 §:ssä tarkoitetun matkatoimistopalvelun myynnistä, merkintä "voittomarginaalijärjestelmä – matkatoimistot";

17) jos sijoituskullan myyjä valitsee myynnin verollisuuden 43 c §:ssä tarkoitetulla tavalla, myynnin verollisuutta osoittava merkintä;

18) jos laskulla muutetaan aikaisemmin annettua laskua, yksiselitteinen viittaus tähän laskuun.