

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus

2023

Eerika Heikkilä

# Ohjeen laatiminen maksuliikenteen toimintoihin toiminnanohjausjärjestelmässä

– Case: Yritys X



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2023 | 29 sivua

Eerika Heikkilä

## Ohjeen laatiminen maksuliikenteen toimintoihin toiminnanohjausjärjestelmässä

- Case: Yritys X

Rahoitus- ja luottotoiminnan toimialalla toimivalle yritykselle maksuliikenne on tärkeässä roolissa hyvän yritystoiminnan kannalta. Maksuja käsitellään päivittäin, ja vaikka prosessi on pitkälti automatisoitua, manuaalisia toimenpiteitä tulee silti aina vastaan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda yritykselle X ohje maksuliikenteen käsittelystä sen toiminnanohjausjärjestelmässä. Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä ja sen toimeksiantajana toimii Yritys X. Toimeksiantajalle tehdyssä ohjeessa ohjeistetaan asiakasmaksujen käsittelyä yrityksen uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä.

Teoriaosuudessa käsitellään aluksi toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä yrityksen taloushallinnossa sekä sen hyötyjä ja haittoja. Tämän jälkeen siirrytään syvemmälle maksuliikenteen prosessin käsittelyyn. Tässä työssä pääpainona on yrityksen sisään tuleva maksuliikenne.

Maksuliikenteen ajantasaisuus ja sujuvuus on yritystoiminnan kannalta hyvin tärkeää. Näitä pystytään pitämään yllä työntekijöiden asianmukaisella koulutuksella ja osaamisen jatkuvalla kehittämisellä.

Asiasanat:

Ohje, taloushallinto, maksuliikenne, toiminnanohjausjärjestelmä

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Administration

2023 | 29 pages

Eerika Heikkilä

# Preparation of instructions for payment traffic functions in the enterprise resource planning system

- Case: Company X

For a company operating in the field of finance and credit operations, payment transactions play an important role in terms of good business operations. Payments are processed daily, and although the process is largely automated, manual steps are still encountered.

The goal of the thesis was to create instructions for company X on the processing of payment traffic in its enterprise resource planning system. The thesis was implemented as a functional thesis and its client is Company X. The instructions made to the client provide instructions on the handling of customer payments in the company's new enterprise resource planning system.

The theory part initially discusses the use of the enterprise resource planning system in the company's financial management, as well as its pros and cons. After this, the theory goes deeper into handling the payment traffic process. In this thesis, the main focus is the incoming payment traffic of the company.

The timeliness and smoothness of payment traffic is very important for business operations. These can be maintained by proper training of employees and continuous development of skills.

Keywords:

Instructions, financial management, payment traffic, enterprise resource planning system

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>5</b>
<b>2 Toiminnanohjausjärjestelmä taloushallinnon tukena</b>	<b>8</b>
2.1 Digitaalinen taloushallinto	8
2.2 Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto	9
2.3 Taloushallinnon prosessit toiminnanohjausjärjestelmässä	12
<b>3 Maksuliikenne sähköisessä taloushallinnossa</b>	<b>16</b>
3.1 Sähköinen maksuliikenne	16
3.2 Maksujen automatisointi	17
3.3 Maksuliikenteen käsittely toiminnanohjausjärjestelmässä	19
<b>4 Maksuliikenne Yritys X:n toiminnanohjausjärjestelmässä</b>	<b>22</b>
4.1 Ohjeen suunnittelu ja tavoite	22
4.2 Ohjeen toteutus	23
<b>5 Johtopäätökset</b>	<b>26</b>
<b>Lähteet</b>	<b>28</b>

# 1 Johdanto

Taloushallinnon työ menee koko ajan enemmän siihen, että järjestelmät tekevät suurimman osan työstä, ja taloushallinnon työntekijät valvovat, korjaavat ja analysoivat. Automaatio on lisääntynyt taloushallinnon alalla, mutta työntekijöitä kuitenkin tarvitaan yhä manuaalisiin tehtäviin. Automaation ansioista työntekijät pystyvät käyttämään enemmän aikaa asiantuntijatyöhön. Tämä kuitenkin edellyttää työntekijöiltä yhä parempaa tuntemusta toiminnanohjausjärjestelmistä ja niiden toiminnasta. Toiminnanohjausjärjestelmä, eli enterprise resource planning (ERP) on järjestelmä, jossa yritys pystyy hallitsemaan ja automatisoimaan sen kaikkia liiketoiminnan prosesseja, kuten esimerkiksi taloushallintoa.

Maksuliikenteen käsittely on useiden yritysten toiminnanohjausjärjestelmissä ainakin osittain automatisoitua. Maksutiedosto viedään pankista toiminnanohjausjärjestelmään, joka tämän jälkeen ohjaa maksut automaattisesti avoimille saataville maksussa olevan viitenumeron perusteella. Manuaalisia töitä aiheuttavat useimmiten ne tilanteet, missä maksaja ei ole käyttänyt viitenumeroa, eikä järjestelmä täten osaa kohdistaa maksua avoimeen velkaan. Silloin työntekijän on kohdistettava maksu manuaalisesti.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on rahoitus- ja luottotoiminnan toimialan yritys, josta käytetään jatkossa nimitystä Yritys X. Kyseisellä toimialalla maksuliikenne on tärkeässä osassa yrityksen toimintaa, ja maksuja käsitellään päivittäin. Yritys on noin vuosi sitten vaihtanut uuteen toiminnanohjausjärjestelmään, jossa maksuaineistoja käsitellään. Uusi toiminnanohjausjärjestelmä ei ole tullut kaikille työntekijöille vielä kovin tutuksi, ja vain muutamat työntekijät osaavat käsitellä maksuja kyseisessä järjestelmässä. Yrityksellä on tarvetta selkeille ohjeille siitä, miten maksuaineistot käyttäytyvät järjestelmässä, jotta laajempi joukko työntekijöitä osaa käsitellä niitä, ja näin hiljainen tieto saadaan jaettua yrityksen sisällä.

Opinnäytetyön päätavoitteena on luoda ohje Yritys X:n toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä asiakasmaksujen näkökulmasta.

Ohjeessa tulee ilmenemään kuinka maksut viedään pankista toiminnanohjausjärjestelmään, ja kuinka ne tämän jälkeen käyttäytyvät järjestelmässä. Asiaksmaksuja on välillä vaikea kohdistaa oikeille avoimille saataville, jos asiakkaat eivät ole tehneet maksua viitenumeroa käyttäen. Voi myös ilmetä ongelmia, milloin asiakas on maksanut liikaa, maksanut vahingossa väärälle maksunsaajalle tai käyttäen väriä tietoja. Maksut voivat myös välillä elää omaa elämäänsä toiminnanohjausjärjestelmässä, sillä automatisaatio ei kuitenkaan aina toimi virheettömästi. Ohje tulee olemaan hyödyllinen myös näiden tapauksien korjaamista ja käsittelyä varten.

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka tavoitteena on luoda uutta. Tämän opinnäytetyön tuotoksena on toimeksiantajayritykselle ohje siitä, miten maksuliikenne käyttäytyy yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä. Aihe on yritykselle ajankohtainen uuden toiminnanohjausjärjestelmän vuoksi. Opinnäytetyössä käsitellään myös maksuliikenteen käsittelyä sähköisessä taloushallinnossa sekä toiminnanohjausjärjestelmää taloushallinnon tukena.

Opinnäytetyö koostuu viidestä pääluvusta. Ensimmäisenä on johdanto, jossa esitellään opinnäytetyön aihe, tavoitteet, ajankohtaisuus sekä rakenne. Johdannossa esitellään myös työn tärkeys toimeksiantajalle sekä taustatiedot aiheen valitsemisesta. Ensimmäisessä teorialuvussa käsitellään yleisesti toiminnanohjausjärjestelmää ja sen käyttöönottoa yrityksessä ja sen taloushallinnossa. Tässä luvussa kerrotaan toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä ja hyödyistä sekä selitetään toiminnanohjausjärjestelmän merkitystä taloushallintoon.

Opinnäytetyön kolmannessa luvussa käydään läpi sähköisen maksuliikenteen käsittelyä ja automatisaation merkitystä maksuliikenteessä. Luvussa kerrotaan maksuliikenteen viemisestä toiminnanohjausjärjestelmään sekä maksujen käyttäytymistä ja käsittelyä toiminnanohjausjärjestelmässä.

Neljännessä luvussa esitellään opinnäytetyön toimeksiantajayrityksen maksuliikenteen käsittelyä sen toiminnanohjausjärjestelmässä.

Maksuliikenteessä keskitytään tarkastelemaan asiakasmaksuja eli asiakkaiden maksamia lainasaatavia. Maksujen käyttäytymistä yrityksen

toiminnanohjausjärjestelmässä analysoidaan. Näiden tietojen pohjalta yritykselle tehdään ohje asiakasmaksujen käsittelystä sen toiminnanohjausjärjestelmässä. Tässä luvussa kerrotaan ohjeen laadinnasta niin teoriassa kuin käytännössä. Opinnäytetyön viimeisessä luvussa esitellään johtopäätökset. Opinnäytetyön lopputuloksena on ohje asiakasmaksujen käsittelystä toimeksiantajayrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä, jota toimeksiantaja voi hyödyntää esimerkiksi työntekijöiden kouluttamisessa.

## 2 Toiminnanohjausjärjestelmä taloushallinnon tukena

### 2.1 Digitaalinen taloushallinto

Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallintoa, joka tapahtuu täysin verkossa. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki taloushallinnon eri vaiheet, prosessit ja arkistoinnit tapahtuvat verkossa. Esimerkiksi paperisia laskuja ei käytetä lainkaan, vaan laskut toimitetaan sähköisenä, joko sähköpostilla tai suoraan sähköisenä laskuna. Digitaalista taloushallintoa ei ole se, että paperinen lasku skannattaisiin sähköiseksi versioksi sen vastaanottamisen jälkeen. (Lahti & Salminen 2014, 15–33.)

Digitaalisen taloushallinnon prosessit tapahtuvat erilaisissa tietokannoissa ja ohjelmistoissa verkossa. Vaihtoehtoja on nykyään monia, ja yritykset pystyvätkin valitsemaan ja räätälöimään juuri itselleen sopivat ohjelmat taloushallinnon hoitamiseen. Usein taloushallinto ja muu yrityksen liiketoiminta hoidetaan samassa ohjelmistossa tai niin, että eri ohjelmistot pystyvät kommunikoimaan keskenään. Valmiita ohjelmistoja on tarjolla usein niin, että yritys voi itse päättää mitä palveluita haluaa ohjelmistoonsa ostaa, ja näin räätälöidä tarvittavan kokonaisuuden itselleen. (Lahti & Salminen 2014, 34–51.)

Taloushallinnon työntekijä pystyy hyödyntämään työssään erilaisia teknologioita, ja joitain prosesseja on myös automatisoitu. Automatisaatio lisääntyy koko ajan, ja työntekijöistä muuntautuu yhä enemmän asiantuntijoita rutiinitöiden tekijöiden sijasta. On tärkeää ymmärtää järjestelmiä ja niiden toimintaa, ja osata korjata mahdollisia ongelmatilanteita. (Lahti & Salminen 2014, 34–51.) Järjestelmien automatisaatiot toimivat työntekijöiden apuna, ja auttavat ja ohjaavat työntekijää. Kun rutiinitehtävät on automatisoitu, jää aikaa muihin tehtäviin. Digitaalisuus mahdollistaa sen, että taloushallinnon materiaalit ovat saatavilla mistä päin maailmaa tahansa, ja taloushallintoa pystyy hoitamaan ajasta ja paikasta riippumatta helposti. Automatisaation ja digitalisaation ansiosta yritysten on myös helpompi mukautua muutoksiin, ja niiden avulla yritykset ovat myös avoimempia kokeilemaan uusia



toimintamalleja. Kun järjestelmät ohjaavat ja ohjeistavat työntekijöiden työtä esimerkiksi antamalla ehdotuksia, on helpompi oppia uusia toimintamalleja. Nykypäivänä tärkeintä on toimintojen sujuvuus ja nopeus, sillä aika on rahaa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 19–23.)

Vaikka taloushallinnon digitaalistaminen on ollut jo pitkään mahdollista, useat yritykset eivät kuitenkaan vielä hyödynnä sitä täysin kapasiteetein. Vaikka suomalaiset yritykset ovat monissa asioissa edelläkävijöitä, niin harvassa yrityksessä hyödynnetään täysin digitaalista taloushallintoa. Yhtenä syynä tähän saattaa olla se, että vanhemmat sukupolvet eivät halua poiketa tottumisistaan toimintatavoista. On hyvin vaikeaa lähteä uudistamaan yrityksen tapoja, kun pidempään yrityksessä työskennelleet ovat yhä talossa. (Lahti & Salminen 2014, 15–33.) Useat ihmiset saattavat myös pelätä digitalisoitumista sekä työn automatisaatiota, luullen että se vie ihmisten työpaikat ja korvaa ihmisen kokonaan. Asia ei kuitenkaan yleensä ole näin, vaan automatisaatio on ihmiselle kuin uusi kollega. Automatisaatio auttaa rutiinitöiden tekemisessä, nopeuttaa ja sujuvoittaa useimpia tehtäviä sekä neuvoo ja auttaa ihmistä tämän tehtävissä. Myös virheet vähentyvät, sillä tekoäly ei pysty tekemään inhimillisiä virheitä kuten ihminen. Automatisaation ansiosta ihminen pystyy keskittymään enemmän älykkyyttä ja asiantuntevuutta vaativiin tehtäviin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 19–23.)

## 2.2 Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto

Toiminnanohjausjärjestelmä on järjestelmä, jossa voidaan hallita ja automatisoida yrityksen liiketoimintaa ja siihen liittyviä prosesseja. Usein järjestelmässä yhdistyvät kaikki liiketoiminnan prosessit. Järjestelmä koostuu useista sovelluksista, jotka keskustelevat keskenään ja käyttävät samaa tietokantaa. Hankittaessa toiminnanohjausjärjestelmää, tulee ottaa huomioon millaisiin tarpeisiin yritys kaipaa toiminnanohjausjärjestelmää. Järjestelmän ominaisuudet vaihtelevat yrityksen tarpeiden mukaan, ja usein järjestelmä räätälöidään juuri yrityksen tarpeisiin sopivaksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 31–37.)

Yrityksellä voi olla käytössään joko yksi toiminnanohjausjärjestelmä, joka kattaa kaikki yrityksen tarpeet, tai useampia eri järjestelmiä, jotka pystyvät kommunikoimaan keskenään. Pienelle yritykselle riittää usein yksi järjestelmä, jossa on muutamat toiminnot, joita yritys tarvitsee. Suuremmalla yrityksellä tarpeet järjestelmän suhteen ovat usein suuremmat, ja sillä saattaakin olla tarvetta kokonaisvaltaisemmille järjestelmille. Yksi järjestelmä ei välttämättä riitä, joten suurella yrityksellä voi olla käytössä useita järjestelmiä. Jos käytössä on useita eri järjestelmiä, voi ongelmaksi muodostua se, että eri järjestelmät eivät välttämättä kommunikoi toistensa kanssa. Usein näitä pystyy kuitenkin yhdistelemään, mutta se vaatii paljon resursseja. Kaikki ohjelmat eivät kuitenkaan pysty aina toimimaan yhdessä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 31–37.)

Toiminnanohjausjärjestelmä voi tuoda yritykselle niin hyötyjä kuin haittojakin. Kaksi merkittävintä toiminnanohjausjärjestelmän tuomaa hyötyä ovat datan integrointi ja parhaiden työtapojen tukeminen. Datan integroiminen tarkoittaa sitä, että samoja asioita ei tarvitse syöttää järjestelmään useita kertoja. Kun esimerkiksi asiakkaan tiedot on kerran syötetty järjestelmään, pysyvät ne siellä, ja ovat saatavilla esimerkiksi niin taloushallinnon kuin markkinoinnin osastoilla. Tällöin eri osastojen välillä pystytään käyttämään samaa tietoa, ja tietoja ei tule syötettyä turhaan useita kertoja. Näin informaatio kaikkien yrityksen osastojen välillä on yhtenäistä, ja turhilta virheiltä vältytään. Työ on tehokkaampaa, ja integroitua dataa voi käyttää helposti myös eri työvaiheiden automatisointiin. Järjestelmä pystyy tunnistamaan esimerkiksi tietyn asiakkaan ostotilauksen sekä laskutusosoitteen, ja tilauksen tekemisen jälkeen järjestelmä pystyy automaattisesti lähettämään laskun sen tunnistamaan osoitteeseen. (Sneller 2014, 12–23.)

Parhaiden työtapojen tukemisella tarkoitetaan hyväksi todettujen työtapojen sekä toimintamallien hyödyntämistä. Tämä saattaa auttaa yritystä löytämään hyväksi todettuja tapoja, tai auttaa tukemaan yrityksellä jo käytössä olevia tapoja. Tällaisia voi olla esimerkiksi jotkin automatisoidut toiminnot, joista on hyötyä yritykselle. Yritykset voivat siis hyödyntää toiminnanohjausjärjestelmää löytääkseen uusia toimintatapoja. (Sneller 2014, 12–23.)

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottamisessa voi kestää useita vuosia. Vasta sitten voi olla mahdollista sanoa, onko järjestelmästä todella hyötyä yrityksen toiminnalle. Toiminnanohjausjärjestelmät ovat todella kalliita, ja maksavat harvoin alle miljoonan. On myös hyvin tavanomaista, että toiminnanohjausjärjestelmää käyttöönotettaessa budjetti ylittyy. Budjetti ylittyy helposti, kun järjestelmään aletaan luomaan erilaisia toimintoja yrityksen tarpeiden mukaisiksi. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottamisesta voi siis aiheutua yritykselle taloudellisia haittoja. Järjestelmä ei välttämättä toimikkaan halutulla tavalla, ja se voi tuoda mukanaan enemmän ongelmia kuin hyötyjä. Järjestelmän tekemiin virheisiin voidaankin tarvita enemmän resursseja, kun samojen asioiden tekemiseen ennen järjestelmän käyttöönottoa. (Sneller 2014, 12–23.)

Ennen toiminnanohjausjärjestelmän hankintaa, tulisi sitä analysoida ennakkoon toiminnallisen sopivuuden kannalta. Yrityksen tulisi miettiä, parantaako toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto yrityksen toimintaa, muun muassa niin, että lisääkö järjestelmän käyttöönotto yrityksen arvoa, ja tukeeko se yrityksen tavoitteiden saavuttamista. Yrityksen tulee myös miettiä, mitä toimintoja se odottaa järjestelmältä, ja miten nämä toiminnot sopivat yhteen yrityksen omien prosessien kanssa. (Sneller 2014, 75–105.)

Toinen asia, jota olisi ennakoitava toiminnanohjausjärjestelmää hankittaessa, on riskien analysointi. Yrityksen tulisi ensin tunnistaa mahdolliset riskit, sen jälkeen arvioida niitä, ja lopuksi pohtia miten mahdollisten riskien esiintymistä saisi lievennettyä. Kuten aiemmin mainittu, toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotossa voi esiintyä monenlaisia riskejä. Riskit voivat liittyä esimerkiksi kustannusten ylittymiseen, ohjelmistojen muuttumiseen, toiminnallisiin yhteensopimattomuuksiin järjestelmän ja yrityksen prosessien välillä, taloudellisen tuloksen heikkenemiseen, tai toiminnallisiin ongelmatilanteisiin. (Sneller 2014, 75–105.)

Kolmas ennakkoon huomioitava asia on toiminnanohjausjärjestelmän kustannushyödyt, laskemalla investoinnin kannattavuus yritykselle. Investoinnin kannattavuuden voi laskea nettonykyarvon, eli NPV:n kaavalla. Se lasketaan

summaamalla investoinnin diskontattu tuotto koko investoinnin eliniältä, josta sitten vähennetään itse investointikustannus. Jos tuloksesta tulee positiivinen, pitäisi silloin investoinnin olla rahallisesti kannattava. (Sneller 2014, 75–105.)

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottamisessa on useita eri vaiheita, ja tämä prosessi kestää kokonaisuudessaan pitkään. Ensimmäinen vaihe toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottamisessa on projektin valmistelu ja sen parissa työskentelevän työryhmän kokoaminen. Tässä vaiheessa suunnitellaan aikatauluja ja yrityksen tarpeita toiminnanohjausjärjestelmältä, joten projektin parissa työskentelevän työryhmän olisi hyvä tuntea yrityksen tarpeet hyvin. Seuraavassa vaiheessa tehdään liiketoimintasuunnitelma, jossa yrityksen tarpeet on otettu huomioon, ja suunnitellaan sitä, millaisia toimintoja järjestelmään tehdään. Tässä vaiheessa päätetään mitä prosesseja toiminnanohjausjärjestelmässä tulee olemaan. (Jacobs & Whybark 2000, 39–44.)

Kun toiminnanohjausjärjestelmä on koottu ja kaikki data on kerätty järjestelmään, niin toiminnanohjausjärjestelmän testaaminen aloitetaan. Kun järjestelmä on testattu, pääsee sitä sen jälkeen kokeilemaan sen loppukäyttäjät. Ennen toiminnanohjausjärjestelmän lopullista käyttöönottoa sitä harjoitellaan ensin. Kun harjoittelut on suoritettu, alkaa pisin vaihe toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönottamisessa, eli sen käyttäminen. Tämä jatkuu toivotusti pitkään. Kun järjestelmä on vihdoin käytössä, opitaan sitä käyttämään täysin kapasiteetein, ja sitä pystytään tarpeiden mukaan parantelemaan. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla opitaan uusia työtapoja ja pystytään tehostamaan erilaisia liiketoiminnan prosesseja. (Jacobs & Whybark 2000, 39–44.)

### 2.3 Taloushallinnon prosessit toiminnanohjausjärjestelmässä

Toiminnanohjausjärjestelmät rakentuvat yleisesti sellaisista sovelluksista, jotka hyödyntävät samaa tietokantaa keskenään. Yleisimmin nämä sovellukset kattavat yrityksen taloushallinnon, henkilöstöhallinnon, tuotannon, logistiikan ja

projektinhallinnan toiminnot. Taloushallinnon osuus on tärkeä, sillä se usein määrittää muidenkin liiketoimintojen kannalta tärkeää dataa. Tätä kutsutaan master dataksi. (Lahti & Salminen 2014, 15–33.)

Master data on toisin sanoen ydintietoa, joka on liiketoiminnassa käytettävää yhteistä tietoa, joka on jaettu koko organisaation käyttöön. Se on yrityksen toiminnan kannalta välttämätöntä tietoa, joka toimii kaiken toiminnan perustana. Master data voi olla joko aineellista tai aineetonta, ja sitä ovat esimerkiksi asiakkaat ja tuotteet. (Väre 2019, 23–26.) Taloushallintoon sisältyvää master dataa ovat esimerkiksi organisaatorakenne, tilikartta ja kustannuspaikat. Taloushallinnon lisäksi myös yrityksen muut toiminnot hyödyntävät kyseistä dataa. Saman datan käyttö eri toimintojen välillä lisää yrityksen tehokkuutta sekä helpottaa tietojen saatavuutta. Dataa käsitellään taloushallinnon prosesseilla, joita tekevät niin järjestelmät kuin ihmisetkin. Taloushallinto voidaan jaotella erilaisiin prosesseihin, jotka ovat yhdessä osana koko taloushallinnon muodostamista. (Lahti & Salminen 2014, 15–33.)

#### Ostolaskuprosessi

Ostolaskuprosessi alkaa siitä, kun lasku saapuu joko verkkolaskuna, paperisena tai sähköpostilla. Verkkolaskut saapuvat usein automaattisesti yrityksen järjestelmään, mutta sähköpostilla saapuneet laskut on kirjattava järjestelmään manuaalisesti, kuten myös paperisena saapuneet laskut. Kun lasku on saapunut, se kirjataan järjestelmään oikeilla tiedoilla ja jaksotetaan oikealle laskutuskaudelle sekä tiliöidään oikealle tilille. Kun lasku on tiliöity sekä tarkastettu, menee se hyväksyntään, jonka jälkeen se menee maksatukseen. Kun maksatus on hyväksytty, lähtee maksu valitulta tililtä laskun eräpäivänä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 96–111.)

#### Myyntilaskuprosessi

Myyntilaskuprosessi alkaa siitä, kun laaditaan lasku joko automaattisesti järjestelmän tietoihin perustuen tai manuaalisesti. Kun lasku on laadittu oikeita ja selkeitä tietoja käyttäen, lähetetään se sen vastaanottajalle. Laskun voi lähettää esimerkiksi verkkolaskuna tai vaikkapa sähköpostilla. Kun

vastaanottaja on maksanut laskun, kirjataan se myyntireskontraan. Myyntireskontrassa voi seurata avointen saatavien tilannetta, ja saadut suoritukset kohdistetaan myyntireskontraan joko viitenumeron tai muiden maksutietojen perusteella. Jos suoritusta ei saada eräpäivään mennessä, lähtee laskusta maksumuistutuksia, ja jos niistäkään huolimatta ei maksua saada, siirtyy se perintään. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 120–131.)

#### Matkalaskuprosessi

Matka- ja kululaskuprosessista puhutaan silloin, kun yrityksen työntekijä on käyttänyt omaa maksuvälinettään yrityksen kulutapahtumiin tai matkakulujen maksamiseen. Työntekijän on yleensä itse vaadittava matka- tai kulukorvauksia, ja hänen on toimitettava näihin liittyvät kuitit tai muut tositteet. Kun työntekijä on laatinut laskun, menee se kirjanpidolle tarkastukseen sekä maksatukseen, joiden jälkeen siitä tehdään vielä kirjaukset yrityksen kirjanpitoon. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 111–119.)

#### Maksuliikenne

Maksuliikenteellä tarkoitetaan yrityksen maksutapahtumien käsittelyä sekä maksujen välitystä. Sisään tulevat maksut kerätään usein pankista, ja sieltä ne tuodaan yleensä viitetiedostoina yrityksen järjestelmiin, joissa ne kohdistuvat niitä vastaaville tapahtumille. Ulos lähtevät maksut taas muodostetaan yrityksen järjestelmissä, joista ne voi usein lähettää suoraan maksatukseen yrityksen pankkitilien kautta. Maksuliikenteeseen perehdytään tarkemmin luvussa 3. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 132–139.)

#### Kirjanpito

Edellä mainitut prosessit muodostavat taloushallinnon kirjanpidon. Kirjanpito koostuu näistä prosesseista syntyvistä kirjauksista sekä tositteista. Kirjanpidon tehtävänä on eri kirjausten ohjaus oikeille tileille, täsmäytys, eli kirjanpidon kirjauksien vertaaminen tilioitteisiin sekä virheiden etsiminen, korjaus sekä oikaisujen tekeminen. On tärkeää kohdistaa kirjaukset oikeille kuukausille, ja kirjanpidon tehtäviin kuuluukin myös kausien väliset toimenpiteet sekä kausien sulkeminen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 143–153.)

## Raportointi

Raportointiprosessi tapahtuu edellä mainittujen prosessien jälkeen, eli viimeisenä. Raportoinnissa käytetään muista prosesseista saatua tietoa. Raportoinnin tarkoituksena on luoda erilaisia raportteja analysoimalla yrityksen liiketoimintaa ja sen lukuja. Raportointi voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen raportointiin. Ulkoinen raportointi on lakisääteistä ja kirjanpitoon perustuvaa. Ulkoinen raportointi on viranomaisraportointia, esimerkiksi arvonlisäraportointia verottajalle. Raportointi tapahtuu aina tiettyinä aikoina, esimerkiksi kuukausittain tai kvartaaleittain. Sisäinen raportointi ei ole yhtä virallista kuin ulkoinen raportointi. Nimensä mukaan se on yrityksen sisällä jaettavaa raportointia, jonka avulla seurataan liiketoiminnan kehitystä. Raportoinnista pitäisi saada hyvä yleiskuva yrityksen liiketoiminnan tilasta ja muutoksista. Sen tavoitteena onkin nostaa esille mahdollisia muutoksia ja poikkeamia, jotka vaatisivat korjaamista. Raportointia käytetään myös liiketoiminnan suunnan ennustamiseen, jotta tiedetään, millaisia lukuja tulisi odottaa tulevaisuudelta. (Procountor 2022.)

## 3 Maksuliikenne sähköisessä taloushallinnossa

### 3.1 Sähköinen maksuliikenne

Maksaminen on rahan välittämistä maksajalta saajalle. Kuten useat muutkin asiat nykyään, myös maksaminen on digitalisoitunut. Suomalaiset ovat aina olleet edelläkävijöitä tekniikan kehittämisessä, ja suomalaiset ovatkin myös omaksuneet maksuliikenteen kehittymisen. Suomalainen maksuliike on yksi tehokkaimmista maailmassa. Se pohjautuu erityisesti tilisiirtoihin ja korteilla maksamiseen, jotka ovat sähköisiä maksuinstrumentteja. Laskunsa suomalaiset maksavat yleensä verkkopankin välityksellä. Pankkipalvelut ovat kehittyneet uuden tekniikan myötä, ja sen seurauksena pankissa asiointi on sähköistynyt, ja suurin osa palvelusta tapahtuu verkossa. Pankkien konttorit ovat vähentyneet, ja niissä ei enää käydä hoitamassa päivittäisiä raha-asioita, kuten laskujen maksua. Konttorit ovat nykyään keskittyneet asiakkaiden kanssa käytäviin neuvotteluihin ja asiantuntevaan ohjaamiseen sekä neuvontaan. (Alhonsuo ym. 2012, 189–192; Suomen pankki 2023.)

Maksutoimeksiannon synnyttyä pankin tehtävänä on välittää maksu siihen merkitylle saajan tilille. Sähköiset maksut ovat konekielisiä, joten fyysistä rahaa ei missään vaiheessa siirry. Suurin osa sähköisistä maksuista siirtyy pankista toiseen pankkien maksujärjestelmien avulla. Maksujärjestelmiä käytetään silloin, kun maksajan ja saajan tilit ovat eri pankeissa. Jos tilit ovat samassa pankissa, hoituu maksu nopeasti pankin sisäisenä kirjauksena. Suomessa siirryttiin eurooppalaisiin maksu- ja selvitysjärjestelmiin lokakuussa 2011. (Suomen pankki 2023; Wuolijoki & Hemmo 2013, 675.)

Maksutoimeksiannon jälkeen maksajan pankki veloittaa siirrettävän summan maksajan tililtä, ja lähettää maksun maksutiedot maksunsaajan pankille maksujärjestelmän kautta. Varat eivät vielä tässä vaiheessa siirry maksunsaajan pankille, vaan pankkien velkasuhteet tasataan ensin selvitysjärjestelmässä, joka on nimeltään STEP2-järjestelmä. Selvityksen jälkeen varojen siirto tapahtuu TARGET2-järjestelmässä, joka on automatisoitu



reaaliaikainen bruttomaksujärjestelmä. Siirron jälkeen pankit vastaanottavat tiedot maksusta, ja kirjaavat sen maksunsaajan tilille. Kotimaiset pikasiirrot taas toteutetaan POPS-järjestelmässä, joka on ajantasainen online-pikasiirtojärjestelmä. Muita Suomessa käytettäviä maksujärjestelmiä ovat EURO1, joka on suurten maksujen järjestelmä, joka hoitaa kotimaisia sekä rajat ylittäviä euromääräisiä tapahtumia, ja CLS, joka on globaali monenvälinen valuuttakaupan nettojärjestelmä. (Suomen pankki 2023; Wuolijoki & Hemmo 2013, 675.)

Suomi kuuluu yhtenäiseen euromaksualueeseen, eli SEPA-alueeseen. SEPA nopeuttaa euroalueen maksuliikennettä ja helpottaa eurooppalaista kaupankäyntiä eri maiden välillä. SEPA:n tavoitteena on, että maksaminen on yhtä helppoa ja nopeaa maasta riippumatta. Euromääräisten maksujen maksaminen ja vastaanottaminen tapahtuu yhtenäisillä ehdoilla riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen tai eri maiden välinen. SEPA helpottaa yritysten maksujen hallintaa ja käsittelyä, sillä kaikki maksettavat ja vastaanotettavat maksut ovat samassa muodossa, ja kaikki euromääräiset maksut on mahdollista hoitaa samalta pankkitililtä. (Alhonsuo ym. 2012, 236; Marjamaa 2022.)

### 3.2 Maksujen automatisointi

Suomessa on käytössä viitelaskutus. Laskuissa on viitenumero, jota tulee käyttää laskua maksaessa. Sen avulla lasku yksilöidään ja sen perusteella tiedetään mistä maksusta on kyse. Viitenumeron avulla maksu pystytään kohdistamaan oikealle saatavalle automaattisesti. Suomessa käytetään joko suomalaista viitettä tai kansainvälistä viitettä. Kansainvälisen viitteen sisältäviä laskuja voidaan maksaa kaikissa SEPA-maissa. Ulkomailta saapuvissa maksuissa viite saattaa välittyä usein viestinä, mutta maksu on silti helppo kohdistaa viestissä olevan viitenumeron avulla. (Nordea 2016.)

Viitenumeroiden käyttö mahdollistaa maksuliikenteen automatisoinnin. Taloushallinnon järjestelmät osaavat lukea saapuvasta maksusta viitteen, ja

kohdistaa sen sitä vastaavalle avoimelle laskulle. Automaatiota ei kuitenkaan pystytä hyödyntämään silloin, jos maksun tiedot ovat puutteelliset. Harva järjestelmä pystyy kohdistamaan maksua ilman viitenumeroa, tai jos viitenumero on kirjoitettu väärin. Viitenumeron käyttö nopeuttaa maksun kirjautumista avoimelle velalle sekä vähentää manuaalista työmäärää. Mitä vähemmän manuaalista työtä käytetään, sitä vähemmän syntyy inhimillisiä virheitä. (Lahti & Salminen 2014, 121.)

Maksuaineisto voi saapua yrityksen järjestelmään automaattisesti suoraan pankista, jolloin suoritukset tulevat yksitellen järjestelmään, ja kirjautuvat niissä olevan viitteen mukaisesti oikeille saataville. Maksut, joissa ei ole oikeaa viitettä, jäävät roikkumaan kohdistamattomina ja ne tulee käsitellä manuaalisesti. Toinen tapa maksuaineiston tuomiselle järjestelmään on, että maksuaineisto tulee noutaa päivittäin pankista yhtenä tiedostona, joka sitten viedään yrityksen järjestelmään. Tiedostossa on yleensä kaikki edellisenä päivänä saapuneet maksut, ja ne kohdistuvat järjestelmässä niissä olevien viitteiden mukaisesti. Viitteettömät suoritukset tulee tässäkin tapauksessa kirjata manuaalisesti. (Nordea 2016; Procountor 2023.)

Pankista riippuen, viitetiedoilla saapuneet maksut kirjataan niiden yhteissummana vastaanottajayrityksen tilille. Tiliotteessa voi siis ilmetä ainoastaan saapuneiden maksujen päiväkohtaiset yhteissummat, jolloin yksittäisiä maksuja ei pysty erittelemään. Pankin järjestelmistä yritys pystyy saamaan viitemaksujen tapahtumaluettelon, josta käy ilmi saapuneet maksut yksitellen. Tapahtumaluettelo on yleensä saatavilla päivittäin, ja siitä on helppo etsiä yksittäisiä maksuja. Tapahtumaluettelosta käy ilmi yksittäisen maksun viitenumero, maksajan nimi, euromäärä, arkistointitunnus, maksupäivä ja kirjauspäivä. (Alhonsuo ym. 2012, 220–221; Nordea 2016.)

Ne maksut, joissa ei ole käytetty maksettaessa viitenumeroa tai se on virheellinen, tulee kohdistaa manuaalisesti. Maksu on voitu tehdä viestiä käyttäen, josta voi ilmetä mille laskulle maksu on tarkoitettu. Kohdistamisen apuna voidaan myös käyttää maksajan tietoja, kuten maksajan nimeä tai muita yhteystietoja. Jos maksusta ei pystytä tulkitsemaan mille velalle se tulisi

kohdistaa, jää maksu kohdistamattomaksi. Maksaja voi myöhemmin olla yhteydessä maksuunsa liittyen, ja pyytää kohdistamaan maksun oikealle velalle. Joskus maksaja on voinut maksaa epähuomiossa väärälle tilinumerolle, jolloin hän voi pyytää maksua palautettavaksi hänen tililleen. Myös tapauksissa, joissa maksaja on maksanut suuremman summan kuin pitäisi, ylimenevä osuus voidaan palauttaa maksajalle. Maksujen kohdistamista tai palauttamista varten maksajan on lähetettävä kuitti tai muu tosite, josta käy ilmi maksun tiedot. Tositteen avulla pystytään löytämään oikea maksu käsiteltäväksi. (Alhonsuo ym. 2012, 220–222.)

### 3.3 Maksuliikenteen käsittely toiminnanohjausjärjestelmässä

Maksuliikenteeseen kuuluu maksutapahtumien välitystä yrityksen taloushallintojärjestelmien ja pankkien välillä sekä maksujen käsittelyä yrityksen järjestelmissä. Toiminnanohjausjärjestelmän omien maksuliikennemoduulien lisäksi yritys voi valita käytettäväkseen erillisen ohjelmiston maksuliikenteen käsittelyä varten, niin sanotun Middleware-ohjelmiston. Middleware-ohjelmiston vahvuutena on valmiit yhteyden useisiin pankkeihin, kun taas toiminnanohjausjärjestelmä on yleensä integroituna tiettyyn pankkiin. Toiminnanohjausjärjestelmän maksumoduulien etuna taas on se, että se on yhteydessä kaikkiin muihin toiminnanohjausjärjestelmän moduuleihin, ja näin esimerkiksi myyntireskontra ja maksuliikenne pystyvät kommunikoimaan keskenään. Tämä helpottaa maksuliikenteen käsittelyprosessia toiminnanohjausjärjestelmässä, ja erillisiä liittymiä eri ohjelmistojen välille ei tarvitse rakentaa. (Lahti & Salminen 2008, 109–110.)

Yrityksellä on sekä ulospäin lähtevää että sisäänpäin tulevaa maksuliikennettä. Ulospäin lähtevää maksuliikennettä ovat esimerkiksi ostolaskujen tai palkkojen maksut. Ulospäin lähtevät maksut tehdään yleensä yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä, jossa ne myös hyväksytään maksuun. Tämän jälkeen tiedot maksuista välittyy pankille, ja pankki tekee maksujen mukaiset veloitukset yrityksen pankkitililtä. Maksuja on helppo automatisoida, esimerkiksi ostolaskussa esiintyvien maksutietojen perusteella järjestelmä pystyy luomaan

maksutietoja vastaavan maksun. Maksujen hyväksymiset on kuitenkin aina tehtävä manuaalisesti, jotta tulee tarkastettua, että maksun tiedot ovat varmasti oikein. Maksujen luomiset ja hyväksynnit tulee tehdä useamman eri henkilön toimesta, sillä yritysten maksamat summat ovat yleensä suuria. Maksun luonut henkilö ei pysty lähettämään maksua pankille maksatukseen, vaan maksatukseen hyväksyjän on aina oltava eri henkilö. Näin ehkäistään mahdollisia virheitä ja väärinkäytöksiä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 134–136.)

Sisäänpäin tulevaa maksuliikennettä ovat esimerkiksi asiakkaiden maksamat laskut yritykselle. Yritys saa sisäänpäin tulevista maksuista aineistot pankilta, yleensä päivittäin. Pankki joko välittää maksuaineistot yrityksen järjestelmään tai yritys hakee tiedoston suoraan pankkinsa verkkopalvelusta. Pankin luoma tiedosto on viitemaksutiedosto, joka sisältää kaikki tietyn päivän aikana saapuneet maksut. Tämän lisäksi yritys saa pankilta tiliotteet, josta käy ilmi maksujen summat ja tiedot. Tiliotteiden avulla yritys pystyy täsmäyttämään maksutapahtumat pääkirjanpitoon, ja seuraamaan maksujen oikein kohdistumista ja kirjausta sekä tiliointiä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 132–137.)

Pankilta saatava viitemaksutiedosto on tiedosto, joka on tarkoitettu vietäväksi yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmään on useilla yrityksillä rakennettu ominaisuus, joka pystyy lukemaan pankin viitemaksutiedoston, ja kohdistamaan maksut automaattisesti avoimiin laskuihin viitenumeron avulla. Maksut pystytään kohdistamaan täysin automaation avulla, kunhan niiden maksamisessa on käytetty oikeaa viitenumeroa. Manuaalista työtä aiheuttavat maksut, joiden viitenumero on virheellinen tai sitä ei ole lainkaan. Viitemaksutiedoston järjestelmään viemisen jälkeen tulisi aina tarkastaa, kirjautuvatko maksut oikein vai jääkö osa maksuista kohdistamatta. Kohdistamattomaksi jääneiden maksujen kohdistamiseen voidaan käyttää maksajan tietoja, tai maksun viestikenttään kirjattua tietoa. (Lahti & Salminen 2014, 121–122.)

Tehokas maksuliikenne on yrityksen toiminnan kannalta tärkeä ominaisuus. Tehokas ja huolellinen maksujen käsittely ja nopea maksujen kirjautuminen

lisää luottamusta yritykseen ja sen toimintaan. Maksuliikenne on tärkeässä roolissa yrityksen ja sen asiakkaiden välillä käytävässä vuorovaikutuksessa, ja maksuliikenteen asianmukainen käsittely lisää asiakastyytyvyyttä. Myös yrityksen talouden sekä kirjanpidon kannalta on tärkeää, että maksuliikenne on ajantasaista, ja maksujen kirjautuminen mahdollisimman virheetöntä.

## 4 Maksuliikenne Yritys X:n toiminnanohjausjärjestelmässä

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii rahoitus- ja luottotoiminnan toimialan yritys. Toimialalla maksuliikenne on suuressa roolissa, ja maksuja käsitellään päivittäin. Yritys on noin vuosi sitten vaihtanut uuteen toiminnanohjausjärjestelmään, jossa maksuliikennettä käsitellään.

Järjestelmän ollessa melko uusi, eivät kaikki yrityksen työntekijät ole vielä perehtyneet sen toimintoihin. Toimeksiannoksi valikoitui tämän takia tehdä yritykselle ohje siitä, miten sisään tulevia asiakasmaksuja käsitellään uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä.

### 4.1 Ohjeen suunnittelu ja tavoite

Toimeksiantona oli luoda yritykselle ohje sisään tulevien asiakasmaksujen käsittelystä yrityksen uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä. Ohjeesta toivottiin selkeää ja mahdollisimman paljon vaiheita sisältävää ohjetta, jotta kuka tahansa voisi sitä seuraamalla käsitellä asiakasmaksuja. Ohjeen toivottiin sisältävän vaihe vaiheelta maksutiedoston vieminen järjestelmään, ja yksittäisten maksujen käsittelyt järjestelmässä, kuten esimerkiksi manuaaliset kohdistamiset ja mahdollisten järjestelmässä ilmenevien virheiden korjaukset.

Tärkeimpiin tehtäviini yrityksen työntekijänä kuuluu asiakasmaksujen käsittely, josta ohje tuli luoda. Tämä tehtävä on pääasiassa vain minun hoidettavana. Ohjeelle tulee tarvetta, jos jonkun muun henkilön tulisi hoitaa kyseistä tehtävää, ja erityisesti se tulee tarpeeseen lomien aikana. Lomatuuraajan on helppo hoitaa tuurattavat tehtävänsä selkeiden ohjeiden avulla. Näin mahdollistetaan yrityksen paras mahdollinen toiminta työntekijöiden lomista huolimatta. Ohjetta voidaan hyödyntää myös mahdollisten uusien työntekijöiden kouluttamisessa, jolloin sen selkeydestä ja helppokäyttöisyydestä tulee myös olemaan paljon apua.

## 4.2 Ohjeen toteutus

Lähdin luomaan ohjetta sen pohjalta, mitä itse olisin kaivannut, kun tein kyseisiä tehtäviä ensimmäisiä kertoja. Silloin minkäänlaisia ohjeita ei ollut, ja kokosin itse itselleni ohjeita aina sitä mukaa kun harjoittelin uuden järjestelmän käyttämistä. Hyödynsin näitä itse itselleni tekemiä ohjeita laajasti tämän ohjeen tekemisessä, ja niistä olikin paljon apua.

Halusin tehdä ohjeen hyödyntämällä paljon näyttökuvia prosessin eri vaiheista. Kuvat tuovat ohjeeseen vielä enemmän selkeyttä, ja kuvia seuraamalla on hyvin helppo noudattaa ohjetta vaihe vaiheelta. Tarkoituksena on ohjeistaa, kuinka asiakasmaksut viedään sisään järjestelmään, ja kuinka niitä tulee käsitellä järjestelmässä. Prosessi ei aina ole selkeä ja yksinkertainen, vaan erilaisia ongelmia saattaa ilmetä aika ajoin. Kokosin ohjeeseen myös kaikkia mahdollisia ongelmatilanteita, ja kuinka niitä korjataan.

Ohje etenee samassa järjestyksessä kuin itse prosessikin, alkaen siitä, kuinka viitetiedosto noudetaan pankin järjestelmästä. Tämän jälkeen siirrytään ohjeistamaan, kuinka viitetiedosto viedään yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään, ja kuinka maksujen tulisi kohdistua järjestelmässä. Jos kaikki maksut eivät kohdistu oikein, neuvotaan miten niiden kanssa tulisi toimia, ja kuinka maksuja kohdistetaan manuaalisesti. Kaikkia järjestelmässä mahdollisesti tapahtuvia virheitä on selitetty, ja ohjeistettu kuinka missäkin virhetilanteessa tulee toimia. Ohjeessa käsitellään myös mahdollisia maksujen palautuksia, ja kuinka palautukset tehdään suoraan järjestelmästä asiakkaalle.

Ohjeessa on esitetty paljon mahdollisia tilanteita, joita ei tapahdu päivittäin tai välttämättä edes kuukausittain. Tämän vuoksi ohjeessa on selkeästi laadittu sisällysluettelo, josta on helppo etsiä tietty kohta ohjeesta, jota tarvitaan tietyissä tapauksessa. Pääotsikoiden avulla on helppo suunnistaa, ja alaotsikot lisäävät ohjeeseen vielä enemmän selkeyttä ja ohjeen nopeaa ja helppoa käyttöä. Kokosin heti ohjeen alkuun päivittäin tapahtuvien tehtävien ohjeet, ja loppua

kohden ohjeessa ilmenee erikoisempien ja harvinaisempien tapausten käsittelyä.

Toiminnanohjausjärjestelmän ollessa melko uusi, ei kaikkia mahdollisia skenaarioita ole välttämättä vielä ilmennyt sen käytössä. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjetta tullaan jatkuvasti kehittämään. Jos toiminnanohjausjärjestelmää kehitetään, myös ohjetta tulee kehittää sen ohessa. Monet asiat ovatkin jo matkan varrella muuttuneet. Esimerkiksi jotkin toiminnot, jotka tarvitsivat aiemmin paljon manuaalista työtä, ovat jo enemmän automatisoituneet, eikä työvaiheita kyseisen toiminnon suorittamiseen tarvita niin useita kuin ennen. Järjestelmässä voi mahdollisesti myös esiintyä aina uudenlaisia ongelmatilanteita, jolloin niiden ratkomista ei tietenkään vielä pystytä ohjeistamaan. Jatkossa on tärkeää kehittää ja ylläpitää ohjetta aina tilanteiden muuttuessa.

Ohjetta oli helppo lähteä kokoamaan päivittäisten työtehtävien mukaisesti. Haasteena oli kuitenkin se, että kun itse on niin tottunut näiden tehtävien tekemiseen, on niitä vaikea lähteä ohjeistamaan tarpeeksi yksinkertaisesti ja selkeästi. Tämän vuoksi ohjeen testauttaminen muilla työntekijöillä on tarpeen. Haasteena oli myös erilaisten ongelmatilanteiden kokoaminen ohjeeseen, sillä joitain tilanteita tapahtuu hyvin harvoin, jolloin tilanteesta näyttökuvien saaminen ei välttämättä ole mahdollista. Jonkin tilanteen kuvaamiseen saattoi siis kulua aikaa sen takia, että tilannetta ei tapahtunut pitkään aikaan.

Opinnäytetyön toimeksiantona tehty ohje tehtiin suomeksi, ja sen on tarkoitus palvella yrityksen suomalaisia työntekijöitä. Yrityksellä on toimintaa kuitenkin useassa eri maassa, ja sillä on muitakin kuin suomenkielisiä työntekijöitä. Toimeksiantajalta heräsi ehdotus siitä, että ohjeen voisi kääntää myös englanniksi, jotta se voisi palvella yrityksen muiden maiden työntekijöitä, ja mahdollisesti tulevia uusia maksujen käsittelijöitä. Tämä tullaan todennäköisesti toteuttamaan tulevaisuudessa, etenkin jos tarvetta ohjeen käänökselle ilmenee.

Maksuliikenteen ollessa tärkeässä roolissa yrityksen toiminnassa, on sen ajantasaisuus tärkeää sekä yritykselle että sen asiakkaille. Tämän takia



maksuliikenteen käsittelyn tulee olla mahdollisimman sujuvaa. Se lisää sekä asiakkaiden että koko yrityksen tyytyväisyyttä, ja helpottaa muita yritystoiminnan prosesseja. Ohjeen laatiminen asiakasmaksujen käsittelystä yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä oli hyvin ajankohtaista, sillä sellaista ei ollut olemassa, ja uuden järjestelmän käyttö on monille vielä uutta. Ohjeesta on siis yrityksen työntekijöille paljon hyötyä.

## 5 Johtopäätökset

Oikeaoppinen maksuliikenteen käsittely on tärkeä osa yrityksen liiketoimintaa. Maksuliikenteen on tärkeää olla ajantasaista ja virheetöntä, sillä tämä mahdollistaa koko yrityksen muun toiminnan sujuvuuden. Maksuliikenteen oikeellisuus sekä nopeus on asiakkaiden näkökulmasta hyvin tärkeää, ja näin ollen se on tärkeää myös koko liiketoiminnan kannalta, sillä asiakas on yrityksille se, joka mahdollistaa yrityksen liiketoiminnan. Jos asiakastytyväisyys kärsii, kärsii silloin yrityksen liiketoiminta. Vaikka maksuliikenne on nykyään pitkälti automatisoitua, ei se koskaan tule olemaan sitä täysin. On aina tapauksia, jotka vaativat manuaalista työtä. Tämän vuoksi on tärkeää, että ihmisen tekemään tarkastustyöhön löytyy osaavia tekijöitä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli luoda toimeksiantajayritykselle ohje asiakasmaksujen käsittelystä yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä. Ohjeen tarkoituksena on opastaa muita työntekijöitä kyseisen prosessin suorittamiseen. Toimeksiantajalla ei ennestään ollut minkäänlaisia ohjeita maksujen käsittelystä uudessa toiminnanohjausjärjestelmässä, joten ohjeelle oli tarvetta.

Opinnäytetyön ensimmäisessä teorialuvussa perehdyttiin yleisesti toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön ja hyötyihin taloushallinnossa. Toiminnanohjausjärjestelmän tunteminen ja käytön osaaminen ovat tärkeänä edellytyksenä maksuliikenteen käsittelemiseen toiminnanohjausjärjestelmässä. Teorialuvun lopussa tutustutaan erilaisiin taloushallinnon prosesseihin toiminnanohjausjärjestelmässä, joista näistä yhtä, eli maksuliikennettä, lähdetään tarkastelemaan laajemmin seuraavassa teorialuvussa.

Teoriaosuuden toisessa luvussa tarkasteltiin maksuliikenteen sähköistymisen tilannetta sekä maksujen automatisaatiota. Perehdyttiin myös yrityksen ja pankin väliseen toimintaan, ja siihen, kuinka maksuaineisto saadaan pankista yrityksen järjestelmiin, ja kuinka maksut lopulta tulee käsitellä yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä. Nämä teorialuvut johdattelivat opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tuottamiseen eli ohjeen tekemiseen

toimeksiantajayritykselle. Toteutuksessa hyödynnettiin lisäksi omaa sekä kollegoiden osaamista.

Opinnäytetyön tuloksena syntynyt ohje alkaa ohjeistuksella siitä, kuinka viitemaksutiedosto haetaan pankin järjestelmästä ja kuinka se viedään yrityksen toiminnanohjausjärjestelmään. Tämän jälkeen ohjeistetaan maksujen manuaalista kohdistamista, ja käsitellään mahdollisia virhetilanteita ja niiden ratkaisuja. Ohjeen alkuun on siis koottu päivittäisiä tilanteita, ja loppua kohden ohjeistetaan harvemmin vastaan tulevia tilanteita. Ohjeen sisällysluettelon avulla on helppo suunnistaa haluamaansa ohjeistukseen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli ohjeen luominen, ja tässä opinnäytetyössä tavoite toteutui. Toiveena oli selkeän ohjeen tekeminen, jonka avulla olisi helppo käsitellä asiakasmaksuja toiminnanohjausjärjestelmässä. Ohjetta ei olla vielä päästy kokeilemaan käytännössä, mutta tiedetään, että ohjeelle tulee paljon käyttöä esimerkiksi kesälomien aikana. Toimeksiantajan mukaan ohjeesta tuli sellainen, kun oli toivottukin, ja etenkin ohjeen sisällysluettelon käytön helppoudesta ja sen avulla suunnistamisesta tuli hyvää palautetta. Ohjetta tullaan vielä tarpeen mukaan muokkaamaan sen testaamisen jälkeen, jos sille nähdään tarvetta. Toimeksiantajan kommenttien perusteella harkitaan myös ohjeen kääntämistä englanniksi, jotta se voi palvella yrityksen työntekijöitä myös kansainvälisesti.

Ohje tulee hyödyttämään yrityksen työntekijöitä, jotka käsittelevät asiakasmaksuja yrityksen toiminnanohjausjärjestelmässä. Ohjetta on tarkoitus kehittää jatkuvasti, aina uusien tilanteiden tullessa vastaan, tai jos toiminnanohjausjärjestelmän toimintoja muutetaan. Yhdeksi pohdittavaksi aiheeksi nousi se, että miten voidaan jatkossa huolehtia siitä, että ohjeen käyttäjä tietää ohjeen olevan ajantasainen. Ohjeen käyttäjän on tärkeää tietää ohjeiden olevan ajantasaisia, ettei vanhentuneen ohjeen mukaan tehdyistä asioista koidu ongelmia. Taloushallinto ja järjestelmät kehittyvät jatkuvasti, ja on tärkeää pysyä niiden kanssa ajan tasalla onnistuneen liiketoiminnan mahdollistamiseksi.

## Lähteet

Alhonsuo, S.; Nisén, A.; Nousiainen, S.; Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012.

Finanssitoiminnan käsikirja. Finva.

Jacobs, R. & Whybark, C. 2000. Why ERP? A Primer on SAP Implementation.

McGraw-Hill.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto Automaation aika.

Helsinki: Alma Talent.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro

Oy.

Lahti, S. & Salminen T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset

talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.

Marjamaa, T. 2022. Mikä on SEPA? Viitattu 11.4.2023 <https://www.op-media.fi/omat-rahajat/maksaminen/mika-on-sepa/>

Nordea. 2016. Saapuvat viitemaksut. Viitattu 12.4.2023

[https://www.nordea.fi/Images/146-84479/xml\\_viitemaksut.pdf](https://www.nordea.fi/Images/146-84479/xml_viitemaksut.pdf)

Procountor. 2023. Tiliotteet ja viitemaksut. Viitattu 12.4.2023

<https://procountor.finago.com/hc/fi/articles/360000256217-Tiliotteet-ja-viitemaksut>

Procountor. 2022. Yrityksen talouden raportointi – mitä, miksi, miten? Viitattu

3.4.2023

<https://procountor.fi/blogi/yrityksen-talouden-raportointi/>

Sneller, L. 2014. A Guide to ERP, Benefits, Implementation and Trends. Viitattu

28.3.2023

[https://my.uopeople.edu/pluginfile.php/57436/mod\\_book/chapter/121631/BUS5116.Sneller.ERP.pdf](https://my.uopeople.edu/pluginfile.php/57436/mod_book/chapter/121631/BUS5116.Sneller.ERP.pdf)

Suomen pankki. Maksujärjestelmät. Viitattu 11.4.2023

<https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/maksujarjestelmat/>

Väre, T. 2019. Master data. Helsinki: Alma Talent.

Wuolijoki, S. & Hemmo, M. 2013. Pankkioikeus. Helsinki: Talentum.