

Henna Kokkonieniemi

**ASIAKASKORTTIEN LAATIMINEN TOIMEKSIANTAJAYRITYKSEN MAKSULII-  
KENTEeseen**

# **ASIAKASKORTTIEN LAATIMINEN TOIMEKSIANTAJAYRITYKSEN MAKSULII- KENTEeseen**

Henna Kokkonieni  
Opinnäytetyö  
Kevät 2024  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma, taloushallinto

---

Tekijä: Henna Kokkonen

Opinnäytetyön nimi: Asiakaskorttien laatiminen toimeksiantajayrityksen maksuliikenteeseen

Työn ohjaaja: Elisa Koukkari

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2024

Sivumäärä: 28 + 1 liite

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää toimeksiantajayrityksen maksuliikennetiimin sisäistä ohjeistusta ja laatia asiakaskortit maksuliikennetiimin käyttöön. Asiakaskortteihin koottiin maksuliikenneprosessin kannalta olennaisia ja asiakkuuksiin hoitamiseen tarvittavia tietoja. Tarkoituksena oli, että asiakaskortteja hyödynnettäisiin toimeksiantajalla jatkossa tukena perehdytyksessä ja sijaistessa sekä päivittäisen työn tukena. Työn toimeksiantajana toimii Monetra Oulu Oy.

Tietoperustassa käsitellään älykästä taloushallintoa ja taloushallinnon prosesseja. Aluksi perehdytään taloushallinnon digitalisaation kehitykseen ja automaation osa-alueisiin. Taloushallinnon prosesseja käsittelevässä luvussa maksuliikennettä käsitellään omassa alaluvussaan muita osaprosesseja tarkemmin, sillä työssä keskitytään vahvasti maksuliikenneprosessiin. Tietoperusta on koottu käyttämällä lähteinä pääosin alan kirjallisuutta, lainsäädäntöä sekä artikkeleita.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, jonka lähestymistapana on konstrukttiivinen tutkimus. Työssä on hyödynnetty teemahaastattelua, joka on laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmä. Lisäksi pidettiin maksuliikennetiimin sisäisiä työpajoja, joiden avulla kartoitettiin tiimin jäsenten toiveita asiakaskortteihin liittyen.

Kehittämistehtävän tuloksena laadittiin asiakaskortit toimeksiantajan maksuliikennetiimin käyttöön hyödyntämällä Microsoft Excel -ohjelmaa. Näin kehitettiin tiimin sisäistä ohjeistusta asiakkuuksiin liittyen. Asiakaskortit tulevat opinnäytetyöprosessin päätyttyä toimeksiantajan päivitettäväksi, jotta tiedot pysyvät ajan tasalla. Jatkotutkimusehdotuksina opinnäytetyölle ovat muiden maksuliikenteen sisäisten ohjeiden päivittäminen sekä asiakaskorttien laatiminen toimeksiantajan muille osaprosesseille, sillä tässä opinnäytetyössä keskityttiin maksuliikenneprosessin kannalta olennaisiin tietoihin.

---

Asiasanat: maksuliikenne, taloushallinto, kirjanpito, automaatio, ohjelmistorobotiikka

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Economics, Option of Financial Administration

---

Author: Henna Kokkonen

Title of thesis: Creating customer cards for the client company's payment traffic department

Supervisor: Elisa Koukkari

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2024

Number of pages: 28 + 1 appendix

---

The aim of this thesis was to develop instructions for the client company's payment transactions process and create customer cards that contained the information needed to manage the client's customer organizations. This thesis was commissioned by Monetra Oulu Oy, which offers financial and personnel administration services to public officials.

Knowledge base of my thesis is based on financial management and its sub-processes. The first chapter deals with the development of the digitalization of financial administration and the areas of automation. In the chapter dealing with financial administration processes, payment traffic is discussed in more detail than other sub-processes, because the thesis focuses strongly on the payment traffic process. The theory part has been compiled using mainly literature, legislation and articles as sources.

The thesis is a research development task and its approach is constructive research. The research methods used were theme interviewing and workshops. These methods were used to map out the wishes of the team members in relation to customer cards.

As a result of the development task, customer cards were prepared for the client company's payment transactions team by using Microsoft Excel as a platform. Further research proposals for the thesis include updating other internal instructions for payment traffic team and preparing customer cards for the client's other sub-processes, as this thesis focused on the payment traffic process.

---

Keywords: payments traffic, financial management, accounting, automation, robotic process automation

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	ÄLYKÄS TALOUSHALLINTO .....	8
2.1	Taloushallinnon digitalisaation kehitys.....	8
2.2	Automaatio .....	9
2.3	Ohjelmistorobotiikka .....	10
2.4	Tulevaisuudennäkymät.....	11
3	TALOUSHALLINNON PROSESSIT .....	13
3.1	Pääkirjanpito.....	13
3.2	Maksuliikenne.....	15
3.3	Taloushallinnon muut osaprosessit .....	17
4	ASIAKASKORTTIEN LAATIMINEN.....	19
4.1	Kehittämistehtävän lähtökohdat ja toimeksiantaja .....	19
4.2	Haastattelut ja palaverit .....	20
4.3	Työpajat .....	22
4.4	Asiakaskorttien toteutus .....	23
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	25
	LÄHTEET .....	27
	LIITTEET .....	28

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistehtävä toimeksiantajayrityksen maksuliikenteeseen. Työn tarkoituksena ja kehittämistehtävänä on asiakkuustietojen kerääminen ja niiden pohjalta asiakaskorttien laatiminen maksuliikennetiimin työntekijöiden käyttöön. Työn toimeksiantaja on Monetra Oulu Oy, joka on osa kuntaomisteista Monetra-konsernia. Monetra tuottaa asiakkailleen pääasiassa talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita. Asiakaskortilla tarkoitetaan jokaiselle maksuliikenteen asiakkuudelle laadittavaa pohjaa, joka sisältää maksuliikenneprosessin kannalta olennaisia asiakkuuden hoitamiseen tarvittavia tietoja, joita ovat esimerkiksi y-tunnus, asiakkaan yhteyshenkilöt ja maksuliikenteen tehtävät. Tavoitteena on, että asiakaskortin avulla saa helposti yleiskuvan asiakkuudesta ja asiakaskortteja voidaan hyödyntää esimerkiksi uuden työntekijän perehdytyksen tukena tai helpottamaan sijaistuksia. Tarve opinnäytetyölle nousi toimeksiantajalta.

Lähestymistapana opinnäytetyössä on konstrukttiivinen tutkimus ja siinä hyödynnetään laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Konstrukttiivinen lähestymistapa sopii opinnäytetyöhöni, koska tavoitteena on luoda konkreettinen ratkaisu toimeksiantajayrityksessä havaittuun ongelmaan, eli ohjeistuksen kehittämiseen. Monetra Oulu Oy:n maksuliikenteessä on olemassa asiakaskohtaisia ohjeita, mutta ohjeet ovat keskenään epäyhteneväisiä ja on olemassa paljon hiljaista tietoa, jota ei ole kirjattu ohjeisiin. Tähän kaivattiin kehitystä, jotta tiedot olisivat tulevaisuudessa helpommin saatavilla ja selkeämmin esitettyinä. Aineistonhankintamenetelmiksi valikoituivat haastattelut, maksuliikennetiimin sisäiset työpajat sekä aiempien ohjeiden hyödyntäminen. Tutkimuskysymykseni työssä ovat:

- *Miten saadaan asiakaskortista selkeä ja tarpeeseen vastaava?*
- *Mitä tietoja asiakaskortista tulisi löytyä?*
- *Miten voidaan kehittää maksuliikennetiimin toimintaa?*

Opinnäytetyön tietoperustassa käsitellään aluksi taloushallinnon kehitystä älykkääseen taloushallintoon, automaatiota ja ohjelmistorobotiikkaa sekä automaation vaikutuksia taloushallinnon alan työnkuvaan. Maksuliikenneprosessia käsitellään muita taloushallinnon osaprosesseja tarkemmin, sillä työn aihe liittyy vahvasti maksuliikenneprosessiin. Muut osaprosessit käydään läpi tiivistäen ja

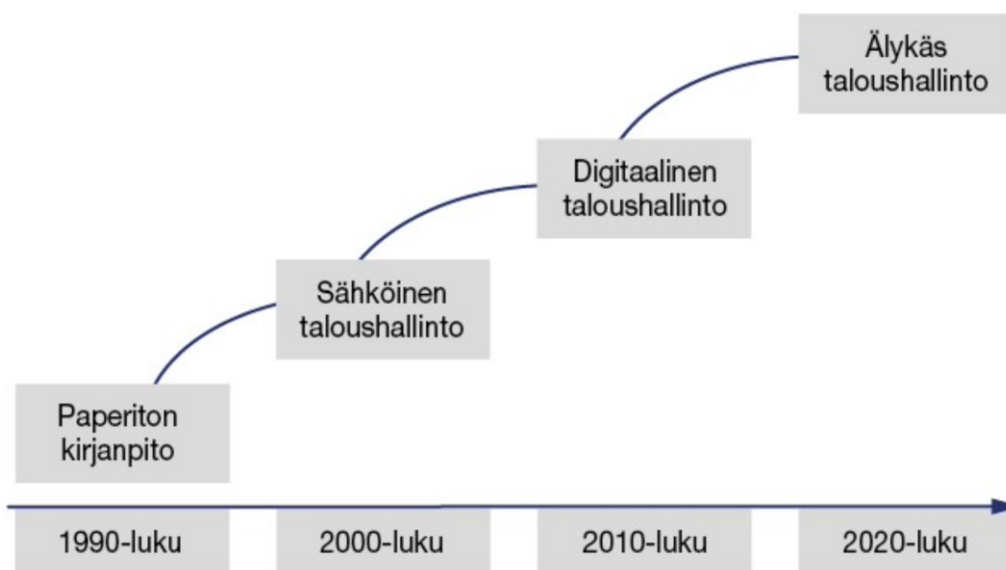
keskittyen pääkohtiin. Opinnäytetyön tietoperustan lähteinä on hyödynnetty pääosin alan kirjallisuutta ja artikkeleita sekä lainsäädäntöä. Työn empiirisessä osuudessa esitellään tarkemmin toimeksiantajayritys ja tutkimuksen sekä aiheen valinnan lähtökohtia. Tämän jälkeen perehdytään tiedonkeruun menetelmiin ja asiakaskorttien toteutukseen. Tietoperustassa käsiteltävät aiheet tukevat työn empiiristä osuutta ja erityisesti taloushallinnon kehitykseen ja automaatioon liittyvät luvut käsittelevät taloushallinnon alalla ajankohtaisia asioita.

## 2 ÄLYKÄS TALOUSHALLINTO

Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan digitaalinen taloushallinto on siirtymässä älykkään taloushallinnon vaiheeseen. Digitaalinen taloushallinto tarkoittaa kaikkien taloushallinnon tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki taloushallinnon ja kirjanpidon materiaalit käsitellään sähköisesti. Älykäs taloushallinto on digitaalisen taloushallinnon seuraava vaihe, johon edelläkävijäorganisaatiot ovat jo siirtymässä. Se on kehittyneempää taloushallintoa, jossa voidaan esimerkiksi lisätä automaatiota rutiininomaisten tehtävien lisäksi myös poikkeustilanteisiin. Älykäs taloushallinto mahdollistaa sen, että ihmiset voivat keskittyä ihmisälyä vaativien työtehtävien hoitamiseen ja työtä voidaan organisoida uudella tavalla ihmisten ja järjestelmien välillä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 14–17.)

### 2.1 Taloushallinnon digitalisaation kehitys

Sähköisen taloushallinnon kehitys alkoi Suomessa 1990-luvun lopulla, kun Suomi edelläkävijänä mahdollisti lainsäädännöllään paperittoman kirjanpidon ja sähköisen taloushallinnon vuonna 1997. Ennen tätä kaikki taloushallinnon tositteet oli lain vaatimusten vuoksi vähintään arkistoitu paperimuodossa. Kahdenkymmenen vuoden aikana on tapahtunut paljon kehitystä, mutta Suomi on myös menettänyt edelläkävijän asemansa taloushallinnossa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 11.) Kuviossa 1 kuvataan taloushallinnon digitalisoitumista Suomessa.



KUVIO 1. Taloushallinnon digitalisoituminen (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16)



Kun sähköisyys alkoi yleistyä Suomessa 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa, puhuttiin aluksi paperittomasta kirjanpidosta, joka tarkoittaa lakisääteisten tositteiden esittämistä sähköisessä muodossa. Paperiton kirjanpito ei kuitenkaan ole vielä sähköistä tai digitaalista taloushallintoa, sillä termin käyttämiseen riittää se, että prosessi hoidetaan paperilla ja tositteet skannataan lopuksi sähköiseen muotoon. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15.)

Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan sähköistä taloushallintoa voidaan pitää digitaalisen taloushallinnon esiasteena. Esimerkiksi, kun toimittaja lähettää paperisen laskun, jonka vastaanottaja muuttaa sähköiseen muotoon skannaamalla, on kyse sähköisestä taloushallinnosta, sillä täydellinen digitalisaatio edellyttää sitä, että aineisto käsitellään sähköisesti koko arvoketjussa. Digitaalisessa taloushallinnossa olennaista on tietovirtojen digitalisoiminen organisaatioiden ja järjestelmien välillä. Suurin osa tietovirroista kulkee jo digitaalisessa muodossa ja on jo päästy hyödyntämään digitaalista dataa talousprosessien ja raportoinnin automatisointiin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 15–16.)

Älykkään taloushallinnon edellytys on uudenlainen työn roolitus ihmisten ja järjestelmien välillä. Älykäs taloushallinto hyödyntää älykkään automaation välineitä esimerkiksi automaattiosäätöjen luomiseen ja poikkeuksien käsittelyyn, kun aiemmin lähinnä säännönmukaisia tehtäviä on automatisoitu. Tämä mahdollistaa sen, että taloushallinnon ammattilaiset voivat keskittyä aiempaa enemmän vaativampien työtehtävien hoitamiseen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 17–19.)

## **2.2 Automaatio**

Taloushallinnossa on jo hyödynnetty sääntöpohjaista automaatiota, joka tarkoittaa prosessien automatisointia transaktioiden sisältämän datan perusteella pohjautuen muun muassa säännöstöihin ja validointeihin. Tällä tavalla voidaan automatisoida rutiininomaisten työtehtävien hoitaminen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 16.) Fredmanin (2017) mukaan on ollut jo vuosia mahdollista hyödyntää perinteistä tiliöintiautomatiikkaa, jonka avulla voidaan määrittää ohjelmistossa automaattitai oletuskäsittelyjä.

Teknologia on kehittynyt viime aikoina nopeasti, jonka ansiosta automaatiota voidaan hyödyntää uusilla tavoilla. Taloushallinnon järjestelmien, teknologisten alustojen ja rajapintojen kehittyminen sekä esimerkiksi ohjelmistorobotiikan ja tekoälyn hyödyntäminen mahdollistavat sen, että yhä suurempi osa taloushallinnon työtehtävistä voidaan automatisoida (Kaarlejärvi & Salminen, 19). Esimerkiksi koneoppimista hyödynnetään jo suurissa organisaatioissa ostolaskuprosessien automatisointiin. Koneoppiminen on tekoälyn osa-alue, jossa ohjelmistolle ei ole määritetty sääntöjä kaikkia eri tilanteita varten, vaan ohjelmisto oppii pohjatiedon ja käyttäjän toiminnan kautta. Ohjelmisto oppii lisää, kun käyttäjä korjaa sen tekemiä oletuksia. (Fredman, 2017.)

Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan automaation avulla voidaan tehostaa nykyistä työtä ja hyödyt näkyvät useimmiten parantuneessa kustannustehokkuudessa, laadussa ja nopeudessa. Kun rutiinitehtävät automatisoidaan, henkilöstöllä jää enemmän aikaa esimerkiksi asiakkaiden tukemiseen ja taloudellisen lisäarvon tuottamiseen. Automaation avulla myös prosessien läpimenoaikoja voidaan nopeuttaa, jolloin myös raportointi nopeutuu. Lisäksi inhimilliset virheet vähenevät, kun perinteisesti manuaalisesti tehdyt työvaiheet hoidetaan järjestelmien ja liittymien avulla. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 22–23, 26.)

Fredmanin (2017) mukaan automaation lisääntyessä dokumentaation ja ihmisen asiantuntijuuden merkitys korostuu. Taloushallinnon ammattilaisten täytyy myös tulevaisuudessa ylläpitää tarvittavaa asiantuntemusta kirjanpitoon, laskentaan ja verotukseen liittyen. Muutosten ja kehityksen vaikutukset tulee ymmärtää ja ihmisillä tulee olla osaamista esimerkiksi automaattitiliöintien ja liittymien asetusmuutosten tekemiseen. Taloushallinnon prosessit ja järjestelmät täytyy dokumentoida aiempaa tarkemmalla tasolla, jotta muutosten tekeminen automatisoituun kirjanpitoon on hallittua. (Fredman, 2017.)

### **2.3 Ohjelmistorobotiikka**

Ohjelmistorobotiikka eli Robotic Process Automation (RPA) on taloushallinnon prosesseissa eniten hyödynnetty robotiikan muoto. Sitä voidaan hyödyntää tehtävissä, joiden automatisointi perinteisillä järjestelmillä ei ole taloudellisesti järkevää tai lainkaan mahdollista. Ohjelmistorobotiikka sopii hyvin toistuvien rutiinitehtävien hoitamiseen, joissa on suuri määrä tapahtumia. Ohjelmistorobotiikan ja

tekoälyn käyttöön ottamista voidaan pitää yhtenä suurimpana muutoksena taloushallinnon digitalisaatiossa. Sillä on ollut merkittävää vaikutusta taloushallinnon automaatioasteen nostamiseen ja toiminnan kehittämiseen. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 51,53.)

Fischerin (2018) mukaan ohjelmistorobotti on tietokoneeseen asennettava ohjelmisto, joka käyttää muita tietokoneen ohjelmistoja ja järjestelmiä tavallisen työntekijän tapaan käyttöliittymän välityksellä. Ohjelmistorobotiikkaa voidaan lähtökohtaisesti hyödyntää kaikkiin ihmisen tekemien työtehtävien automatisointiin, sillä ohjelmistorobotti koulutetaan tekemään työtehtäviä samalla tavalla, kuin ihminen tekisi ne. Robotiikka eroaa tekoälystä niin, että ihminen opettaa robotille säännöt jokaiseen tehtävään, sillä ainakaan vielä robotit eivät osaa oppia rutiinien kautta. (Fischer 2018, 16.)

Taloushallinnossa ohjelmistorobotti voi esimerkiksi siirtää tietoja järjestelmien välillä, käynnistää ajoja ja hoitaa prosesseja järjestelmissä. Sitä kannattaa hyödyntää erityisesti rutiininomaisten tehtävien hoitamiseen, jotka toistuvat samalla tavalla. Virheiden määrä vähenee, koska robotti seuraa tarkasti sille määritettyjä sääntöjä. Ohjelmistorobotti voidaan ajastaa tekemään tiettyä tehtävää haluttuun vuorokauden aikaan, eli robotti pystyy työskentelemään milloin tahansa ja tekemään rutiinitehtäviä esimerkiksi yön aikana. Ohjelmistorobotiikkaa kannattaa hyödyntää myös tilanteissa, joissa on väliaikaisesti enemmän työkuormitusta kuin tavallisesti. Esimerkiksi kuukausittaisten täsmäytysten aikaan kuormitusta on enemmän, jolloin osa tehtävistä kannattaa automatisoida. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 53–55.)

Monetra Oulu Oy:ssä robotiikkaa on hyödynnetty vuodesta 2017 lähtien. Robotisoituja kohteita on määrällisesti eniten ostoreskontra-, myyntireskontra- ja palkanlaskentaprosesseissa ja robotteja on hyödynnetty prosessien osien ja yksittäisten työvaiheiden automatisointiin. (Starck, 2020.) Robotisoitavan kohteen koodaaminen voi kestää yhdestä tunnista muutamaan kuukauteen, mutta keskimääräisesti siihen kuluu aikaa noin kolme viikkoa (Monetra.fi, 2020).

## **2.4 Tulevaisuudennäkymät**

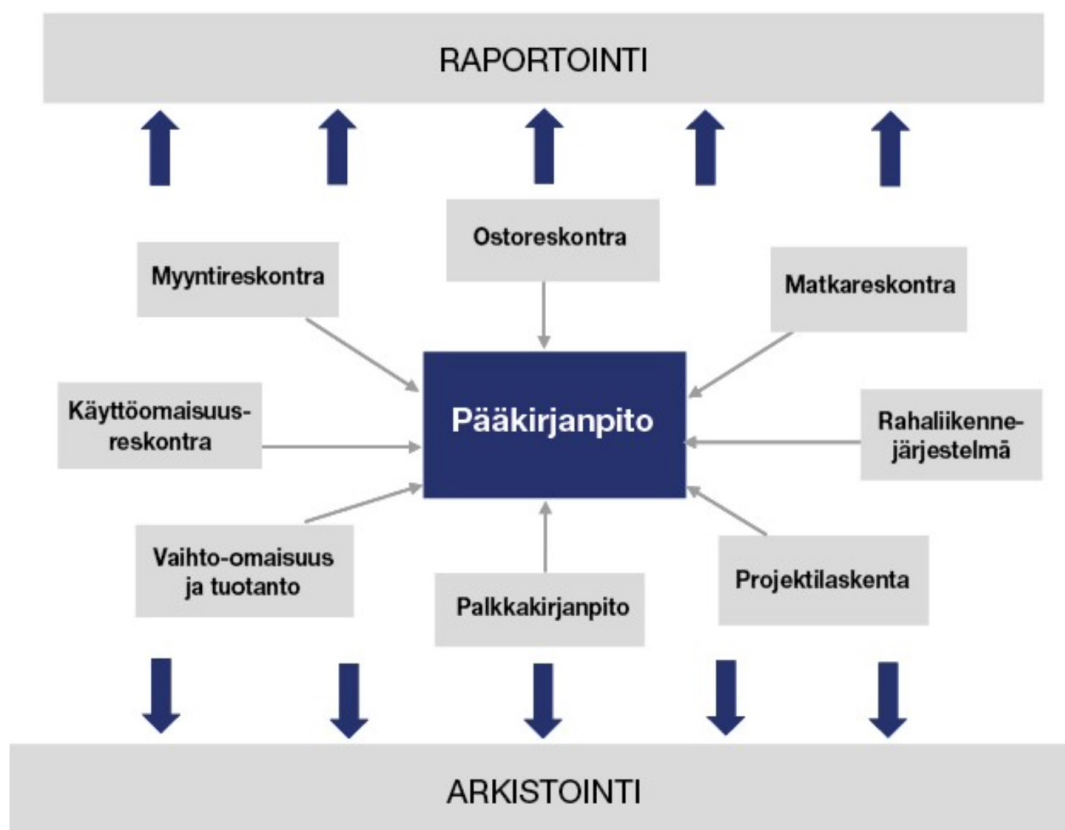
Taloushallinnon automaation yhteydessä pohditaan usein, vähenevätkö taloushallinnon ammattilaisten työt automatisoinnin myötä. Näin ei kuitenkaan ole, vaikka on selvää, että kehitys muuttaa työnkuvaa ja tuo henkilöstölle uudenlaisia osaamisvaatimuksia. Automaatiota hyödynnetään ensin rutiinitehtäviin ja myöhemmin haastavampiin, päättelykykyä vaativiin tehtäviin. Työnkuva muuttuu

prosessien etenemistä seuraavaan työhön, jossa keskeistä on tunnistaa paljon aikaa kuluttavat tehtävät, jotka kannattaa automatisoida. Kun työtehtäviä siirryy ohjelmistojen hoidettavaksi, ihmisen roolina on varmistaa, että kaikki sujuu oikealla tavalla. Automaation myötä taloushallintoon syntyy myös uudenlaisia rooleja. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 267–268; Remes, 2020.)

Kun työnkuva muuttuu, tarvitaan myös uudenlaista osaamista. Keskeistä on teknologian tunteminen ja hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot. Prosessit täytyy myös tuntea, jotta niitä voidaan kehittää ja automatisoida. Teknologian kehitys on kiihdyttänyt muutosta, jolloin tärkeää on halu jatkuvaan oppimiseen, sillä suurimmat rajoitteet kehitykselle tulevat usein asenteista ja organisaatioista. Kirjanpidon ja verotuksen säädökset sekä sisäisen laskennan menetelmät säilyvät kuitenkin myös jatkossa perustana ja niihin liittyvä osaaminen on tulevaisuudessakin keskeistä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 241; Remes, 2020.)

### 3 TALOUSHALLINNON PROSESSIT

Taloushallinnolla tarkoitetaan toimintoa, jolla kuvataan organisaation toimintaa taloudellisessa muodossa ja raportoidaan toiminnan tuloksesta organisaation sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille. Taloushallinnon katsotaan koostuvan datasta, prosesseista, ihmisistä ja tietojärjestelmistä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 93.) Kuvio 2 havainnollistaa hyvin taloushallinnon kokonaisuuden, joka muodostuu pääkirjanpidosta, osaprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista.



KUVIO 2. Taloushallinnon kokonaisuus (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 95)

#### 3.1 Pääkirjanpito

Pääkirjanpito sitoo yhteen kaikki osaprosessit, kuten kuviosta 2 näkee. Suurin osa pääkirjanpidon kirjauksista syntyy muiden osaprosessien kautta, mutta pääkirjanpitoon voidaan tehdä myös suoraan kirjauksia, joita kutsutaan muistiotositteiksi. Pääkirjanpito voi olla samassa ERP- tai taloushal-

lintojärjestelmässä, jonka moduuleja osaprosessit ovat, jolloin tiedot ovat valmiiksi samassa järjestelmässä. Vaihtoehtoisesti osaprosessit voivat olla erillisjärjestelmissä, jolloin tiedot siirtyvät järjestelmien välisten liittymien avulla. Pääkirjanpito kokoaa yhteen kaikki yrityksen liiketapahtumien kirjaukset. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 144–145.)

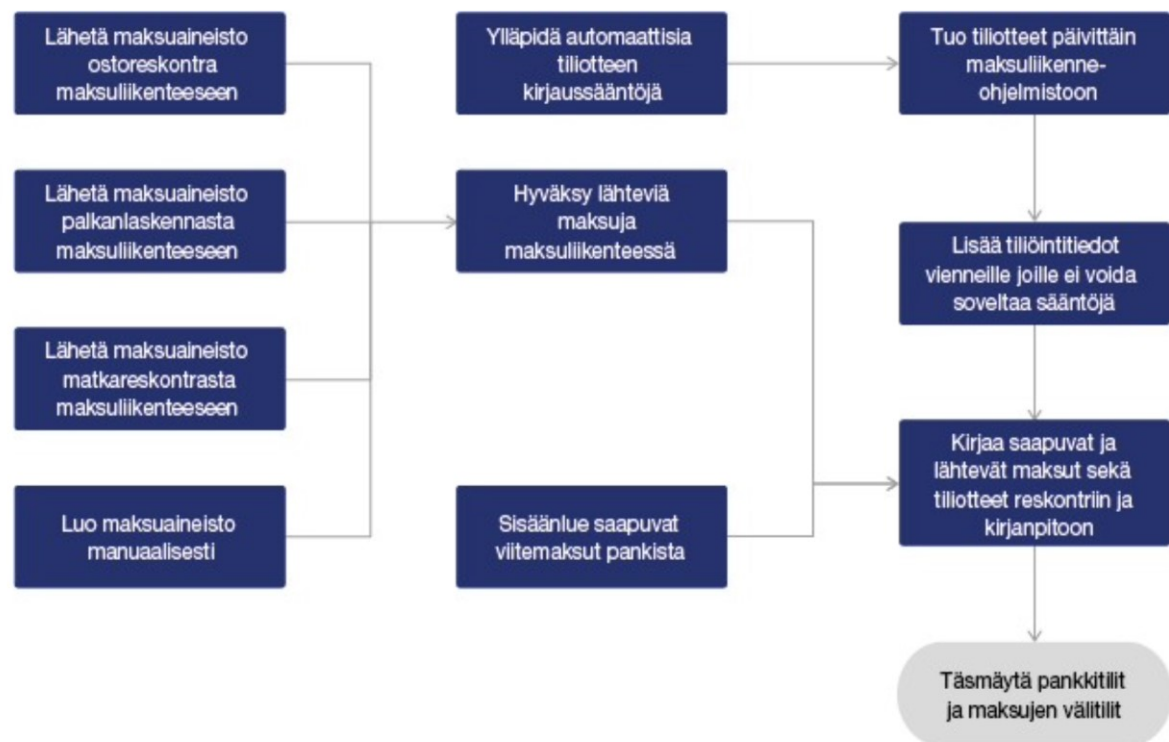
Älykkäässä taloushallinnossa voidaan hyödyntää esimerkiksi automaattisia kirjausparametreja ja muuta automaatiota, jotta liiketapahtumat siirtyvät automaattisesti pääkirjanpitoon. Pääkirjanpidon tehtävänä on huolehtia niiden liiketoimintaprosessien automaation ja kirjausparametrien ohjauksesta, jotka siirtävät pääkirjanpitoon kirjauksia. Lisäksi pääkirjanpidon tehtäviin kuuluu liittymien ja osaprosessien täsmäytykset, sekä tarvittavien korjaus- ja oikaisukirjausten tekeminen. Pääkirjanpidon rooli taloushallinnossa on täsmäyttää ja ohjata muita prosesseja, minkä vuoksi kirjanpitäjältä vaaditaan kirjanpidon lisäksi laajempaa osaamista yrityksen liiketoimintaprosesseista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 145–146.)

Kirjanpitovelvollisuudesta säädetään kirjanpitolaissa. Kirjanpitolain 1 luvun 1 § mukaan kirjanpitovelvollisuus koskee avoimia yhtiöitä, kommandiittiyhtiöitä, osakeyhtiöitä, osuuskuntia, yhdistyksiä, säätiöitä ja muita yksityisoikeudellisia oikeushenkilöitä. Kirjanpitovelvollisia ovat myös rekisteröidyt uskonnolliset yhdyskunnat ja paikallisyhteisöt. Luonnollinen henkilö on kirjanpitovelvollinen harjoittamansa liike- ja ammattitoiminnan osalta, lukuun ottamatta maatilatalouden ja kalastuksen harjoittajia, joita kirjanpitovelvollisuus ei koske. (Kirjanpitolaki 1:1 §, 1:1a §.)

Kirjanpitolain 1 luvun 3 § mukaan kirjanpitovelvollisen tulee noudattaa hyvää kirjanpito tapaa. Rekola-Niemisen (2019) mukaan hyvä kirjanpito tapaa muodostuu useiden säännösten ja ohjeiden kokonaisuudesta. Hyvän kirjanpito tavan lähteitä ovat esimerkiksi suomalainen ja kansainvälinen kirjanpitolainsäädäntö, erityislainsäädäntö ja Kirjanpitolautakunnan yleisohjeet ja lausunnot. Kirjanpitolautakunta eli Kila toimii hyvän kirjanpito tavan edistäjänä antamalla lausuntoja ja yleisohjeita, jotka opastavat voimassa olevan kirjanpitolainsäädännön noudattamisessa. (Rekola-Nieminen 2019.)

### 3.2 Maksuliikenne

Kaarlejärven ja Salmisen (2018) mukaan maksuliikenteellä tarkoitetaan pankkien ja yrityksen taloushallintojärjestelmien välistä maksutapahtumien käsittelyä. Maksuliikenne hyväksyy ja lähettää muiden osaprosessien muodostamat maksuaineistot eli ulospäin lähtevät maksut pankkiin. Lisäksi maksuliikenne vastaa sisään tulevista maksuista, jotka pankki toimittaa yritykselle tiliotteilla ja viitemaksutiedoilla. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 132–133.) Maksuliikenne liittyy siis vahvasti muihin organisaation osaprosesseihin, sillä se vastaa maksuaineistojen lähetyksestä ja saapuneiden maksujen kirjaamisesta reskontriin ja pääkirjanpitoon. Kuviossa 3 kuvataan maksuliikenteen prosessin vaiheita.



KUVIO 3. Maksuliikenneprosessi (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 133)

Maksuliikennettä voidaan hoitaa yrityksen taloushallintojärjestelmään sisältyvillä maksuliikennemoduuleilla tai erillisillä Middleware-ohjelmistoilla, jotka on kehitetty rahaliikenteen hallintaa varten. Taloushallintojärjestelmään sisältyvä maksuliikennemoduuli on integroitu suoraan muihin järjestelmän moduuleihin, jolloin ei tarvitse ylläpitää eri järjestelmien välisiä liittymiä. Middleware-ohjelmistot ovat puolestaan usein maksuliikennemoduuleja kehittyneempiä. Maksuliikennejärjestelmät ja

-moduulit toimivat välittäjinä taloushallinto-ohjelmistojen ja pankkien välillä. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 133–134.)

Yrityksillä on erilaisia ulospäin lähteviä maksuja, joista tyypillisiä ovat esimerkiksi ostolaskujen, palkkojen ja matkalaskujen maksut sekä verojen ja veronluonteisten erien maksut. Maksuaineistot muodostetaan osaprosesseissa, jonka jälkeen ne hyväksytään ja lähetetään maksuliikenteen toimesta pankkiin maksuliikennejärjestelmässä. Pankki veloittaa maksuerien mukaiset veloitukset yrityksen pankkitililtä. Maksuihin kuluva aikaa voidaan vähentää automatisoimalla maksuaineistojen muodostaminen. Maksut voidaan myös keskittää tietyille maksupäiville ja ajastaa maksuaineiston automaattinen muodostus tapahtumaan haluttuna ajankohtana. Maksuliikenteessä voidaan tehdä myös manuaalimaksuja ja esimerkiksi veroihin ja työnantajasuorituksiin liittyvät maksut tehdäänkin usein manuaalisesti. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 134–136.)

Sisääntulevia maksuja ovat myyntireskontran laskuille kuuluvat suoritukset, käteismyyntitilitykset ja pankki- ja luottokorteilla tai verkkopankin kautta maksetut suoritukset. Pankki välittää sisään päin tulevat maksut yritykselle tiliotteilla ja viitemaksutiedoilla. Viitesuorituserä välitetään myyntireskontraan, jossa oikeilla viitenumerolla maksetut suoritukset voidaan kuitata automaattisesti avoimille laskuille. Manuaalista käsittelyä vaativat ainoastaan sellaiset suoritukset, jotka on maksettu esimerkiksi väärällä viitteellä tai ilman viitettä, jolloin niiden kohdistaminen laskulle viitenumeron perusteella ei ole mahdollista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 136–137.)

Tiliotteiden käsittelyä voidaan automatisoida luomalla tiliöntimalleja erilaisille maksutapahtumille. Maksuliikennejärjestelmä tiliöi automaattisesti sellaiset maksutapahtumat, joille se tunnistaa oikean tiliöntimallin maksusuorituksen tapahtumatietojen perusteella. Sellaiset tiliotetapahtumat, joille ei löydy automaattista tiliointiä, tilioidaan manuaalisesti. Maksuliikennejärjestelmistä löytyy yleensä tiliote tositteena eli tito-ominaisuus, joka mahdollistaa automaattisen tiliotetapahtumien kirjaamisen ja täsmäytyksen pääkirjanpidon kanssa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 137.)



### 3.3 Taloushallinnon muut osaprosessit

Taloushallinnon näkökulmasta ostolaskuprosessi alkaa siitä, kun ostolasku vastaanotetaan yritykseen. Tämän jälkeen ostolasku tiliöidään, tarkistetaan ja hyväksytään. Hyväksytyt ostolaskut päivittyvät ostoreskontraan ja siirtyvät pääkirjanpitoon, minkä jälkeen ostoreskontra muodostaa maksuaineiston, joka lähetetään pankkiin maksuliikenteessä. Ostolaskuprosessi on usein eniten resursseja vievä prosessi yrityksen talousosastolla ja siitä aiheutuu työtä myös muulle organisaatiolle esimerkiksi laskujen tarkastuksen, hyväksynnän ja täsmäytysten kautta. Ostolaskuprosessin vaiheita on älykkäässä taloushallinnossa automatisoitu esimerkiksi asettamalla laskuille oletustiliöintejä, jonka lisäksi on hyödynnetty myös ohjelmistorobotiikkaa ja koneoppimista. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 96–98, 104.) Laki hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta (HE 256/2018 vp) astui voimaan huhtikuussa 2020. Lain mukaan elinkeinonharjoittajalla ja hankintayksiköllä on oikeus pyytää sähköistä laskua. Lain tarkoituksena on nopeuttaa siirtymistä automatisoituun taloushallintoon ja tehostaa yritysten ja julkisen sektorin taloushallintoa. (Kuntaliitto 2019.)

Matka- ja kululaskuprosessi kuuluu lähes poikkeuksetta kaikkiin organisaatioihin. Prosessi vastaa organisaation työntekijöiden työhön liittyvien matkustuskulujen ja pienhankintojen korvauksista. Verohallinto vahvistaa vuosittain enimmäisrajat verovapaiden matkakustannusten korvauksille, kuten päivärahoille ja kilometrikorvauksille. Yritysten ja organisaatioiden käytännöt verovapaiden matkakorvausten korvaamiseen perustuvatkin yleensä verolainsäädännön tarkkaan ohjaukseen. Lisäksi työmatkoihin voi liittyä esimerkiksi majoituskuluja, jotka korvataan kulukorvauksena työntekijälle. Kulukorvauksia syntyy, kun työntekijä tekee pienhankinnan yritykselle ja maksaa sen esimerkiksi omalla pankkikortillaan, jolloin kulu tulee korvata työntekijälle. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 111–113.)

Myyntireskontra on yritykselle tärkeä toiminto, sillä se vaikuttaa niin yritykseen kuin asiakkaisiinkin. Viiveet laskutusprosessissa voivat heikentää yrityksen maksuvalmiutta ja vaikuttaa näin koko yrityksen toimintaan. Prosessin ongelmat näkyvät myös asiakkaille, sillä laskutus on osa yrityksen asiakaspalvelua. Laskutusprosessi alkaa laskun laatimisesta ja päättyy, kun saapunut suoritus on kohdistettu myyntireskontraan. Sähköisen myyntilaskuprosessin ensimmäinen vaihe on laskutus, joka sisältää laskun laatimisen ja lähettämisen vastaanottajalle. Toinen vaihe on myyntireskontra, johon kuuluu saamisten seuranta, suoritusten kuittaus ja perintään liittyvät toimenpiteet. Suomen

kehittyneen pankkijärjestelmän ja viitenumero käsittelyn ansiosta automaatiota on mahdollista hyödyntää laajasti myyntireskontraprosessin eri vaiheissa. Oikealla viitenumerolla maksettu lasku voidaan kohdistaa käytännössä automaattisesti laskulle. Lisäksi esimerkiksi perintään liittyviä työvaiheita ja kirjausten muodostamista myyntireskontraan ja pääkirjanpitoon voidaan automatisoida. Myyntireskontraprosessi onkin eniten sähköistetyimpiä osaprosesseja Suomessa. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 120–121, 130–131.)

Käyttöomaisuuskirjanpidon prosessissa pitkäaikaiset investoinnit aktivoidaan eli kirjataan taseeseen käyttöomaisuudeksi. Pitkäaikaiset investoinnit ovat hankintoja, joita on tarkoitus hyödyntää yli kolmen vuoden ajan. Käyttöomaisuuden hallinta voidaan toteuttaa taloushallintojärjestelmään sisältyvällä moduulilla tai vaihtoehtoisesti erityisohjelmalla, joka voidaan linkittää liittymällä kirjanpitoon. Pitkäaikaisen investoinnin tekemisen jälkeen käyttöomaisuusrekisteriin perustetaan käyttöomaisuushankinta. Hankinnoista tehdään poistolaskenta, jossa lasketaan yleensä erikseen suunnitelman mukaiset poistot ja EVL-poistot, eli Elinkeinoverolain mukaiset maksimipoistot. Käyttöomaisuuskirjanpidossa voidaan hyödyntää automaatiota esimerkiksi poistojen laskennassa ja käyttöomaisuushankinnan perustietojen tallentamisessa ostolaskun perusteella käyttöomaisuusrekisteriin. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 140–141.)

Raportointiprosessi on tärkeä niin yritykselle kuin sen sidosryhmille. Taloushallinnon tapaan raportointi voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen raportointiin. Sisäisen raportoinnin tulisi olla organisaation tarpeita vastaavaa ja tukea liiketoiminnan kehittämistä. Se voidaan jakaa käyttötärpeiden mukaan talous- ja tuloraportointiin, talousohjauksen raportointiin ja liiketoimintatiedon hallintaan sekä analysointiin. Ulkoisen raportoinnin tehtävänä on laatia viranomaisraportteja ja lain vaatimia raportteja. Tällaista raportointia on esimerkiksi tilinpäätösraportointi ja arvonlisävero- sekä muu veroraportointi. Viranomaisraportoinnista aiheutuu organisaatioille hallinnollista taakkaa muun muassa päällekkäisraportoinnin vuoksi. Päällekkäisraportointia on pyritty vähentämään ja esimerkiksi tilinpäätökset siirtyvät nykyään automaattisesti Patentti- ja rekisterihallitukselle sen jälkeen, kun ne on toimitettu Verohallinnolle. Raportointia voidaan kehittää hyödyntämällä älykästä automaatiota, kuten tekoälyä ja ohjelmistorobotiikkaa. Raportoinnista saadaan automaation myötä reaaliaikaista ja raportit muodostuvat automaattisesti. Tekoäly mahdollistaa tiedon luokittelun ja ennustamisen uudella tavalla. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 186–190; Valtiovarainministeriön toimeksianto 2019.)

## 4 ASIAKASKORTTIEN LAATIMINEN

Opinnäytetyöni kehittämistehtävänä oli laatia asiakaskortit toimeksiantajayrityksen maksuliikennetiimin käyttöön. Asiakaskortteja ei tietoturvallisista syistä ole laitettu liitteeksi opinnäytetyöhön, mutta tässä luvussa käsitellään asiakaskorttien laatimista. Aluksi käydään läpi kehittämistehtävän lähtökohtia ja aiheen valintaa. Lisäksi käsitellään työssä hyödynnettyjä menetelmiä ja asiakaskorttien toteutusta.

### 4.1 Kehittämistehtävän lähtökohdat ja toimeksiantaja

Työn toimeksiantaja on Monetra Oulu Oy, joka on osa neljästä alueyhtiöstä koostuvaa Monetra-konsernia. Monetra on voittoa tavoittelematon in-house-konserni, jonka omistavat julkistoimijat eli kunnat, kuntayhtymät, hyvinvointialueet ja niiden omistamat osakeyhtiöt. Omistaja-asiakkaat voivat hankkia in-house-yhtiöltä palveluita ilman kilpailutusta, mikäli hankintalaissa määritellyt kriteerit täyttyvät. Monetra tuottaa peruspalveluna asiakkailleen talous- ja henkilöstöhallinnon palveluita ja tämän lisäksi esimerkiksi tulkki- ja rekrytointipalveluita. (Monetra.fi, 2023.)

Aihe opinnäytetyölle nousi toimeksiantajalta, jolla oli tarve maksuliikenteen sisäisen ohjeistuksen kehittämiseksi. Päädyimme toimeksiantajan kanssa siihen, että teen opinnäytetyönä asiakaskortit jokaiselle maksuliikenteen asiakkuudelle. Tavoitteena oli, että jokaisesta asiakkuudesta olisi asiakaskorttien muodossa saatavilla samat perustiedot ja asiakaskortin avulla saisi helposti yleiskuvan asiakkuudesta sekä sen hoitamiseen sisältyvistä tehtävistä ja mahdollisista erityispiirteistä. Maksuliikennetiimillä oli jo ennen kehittämistehtävää olemassa ohjeita asiakkuuksien hoitamiseen, mutta ohjeiden laadussa ja ajantasaisuudessa oli puutteita. Riittävän kattavien ja ajantasaisten ohjeiden saatavuus on tärkeää, jotta uusien työntekijöiden perehdytys on sujuvaa ja palvelun laatu säilyy myös sijaistaessa. Ohjeita hyödynnetään myös päivittäisen työn tukena.

Osassa toimeksiantajan muissa prosesseissa on jo käytössä vastaavat asiakaskortit, joihin on koottu tietyn prosessin kannalta olennaisia tietoja. Maksuliikenteen asiakaskorteissa on käytetty lähtökohtana toimeksiantajan ostoreskontran käytössä olevia asiakaskortteja. Ostoreskontran asiakaskortista on pyritty tunnistamaan sellaiset tiedot, jotka ovat olennaisia myös maksuliikenneprosessin kannalta ja tulisi olla esitettynä myös maksuliikennetiimille laadittavista asiakaskorteista.

Työskentelin toimeksiantajalla opinnäytetyöprosessin aikana. Siitä oli paljon hyötyä etenkin työn toiminnallisen osuuden toteuttamisen kannalta, sillä minulla oli mahdollisuus hyödyntää toimeksiantajalla käytössä olevia järjestelmiä ja sisäisiä ohjeita tiedon keräämiseen. Minulla oli aiempaa kokemusta maksuliikenneprosessista ja jostain asiakkuuksista ennen opinnäytetyön aloittamista, josta oli myös suuri etu opinnäytetyötä tehdessä. Työssä on hyödynnetty menetelminä pääosin haastatteluita, palavereita ja yhteisiä työpajoja, joista kerrotaan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Lisäksi tiedonkeruussa on käytetty apuna maksuliikenneprosessin käytössä olevia ohjeita ja järjestelmiä.

## **4.2 Haastattelut ja palaverit**

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua eli puolistrukturoitua haastattelua. Menetelmä valikoitui käytettäväksi siksi, että sillä ajateltiin saatavan parhaiten tietoa siitä, mitä toiveita haastateltavilla olisi asiakaskortteihin liittyen ja mitä erityispiirteitä heidän hoitamiinsa asiakkuuksiin liittyy. Puolistrukturoidussa haastattelussa käytetään ennakoon laadittuja kysymyksiä, mutta niiden järjestystä ja tarkkaa sanamuotoa voidaan muuttaa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2021, 108). Haastatteluissa käytetyt kysymykset perustuivat opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin ja kysymysrunko annettiin haastateltaville ennakoon nähtäväksi, jotta heillä oli halutessaan mahdollisuus valmistautua haastatteluun. Vaikka haastattelut toteutettiin ennalta laaditun kysymysrunгон pohjalta, esitin haastateltaville myös lisäkysymyksiä. Teemahaastattelun etuna onkin se, että haastateltavien vastausten perusteella voidaan esittää tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 3.1.1).

Haastatteluiden tarkoituksena oli erityisesti kartoittaa maksuliikennetiimin työntekijöiden toiveita asiakaskorttien sisältämiin tietoihin ja niiden toteutuksessa käytettävään alustaan sekä ulkoasuun liittyen. Lisäksi oli tarkoitus saada selville eri asiakkuuksiin liittyviä erityisiä tehtäviä ja huomioitavia asioita, jotka tulisi huomioida asiakaskorteissa. Haastattelut järjestettiin kolmelle maksuliikennetiimin työntekijälle ja pohjana käytettiin kysymysrunkoa, jonka kysymykset pohjautuivat opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Kysymysrunko on opinnäytetyön liitteenä (Liite 1). Haastattelurungon kysymykset ryhmiteltiin seuraavien pääaiheiden mukaan:

- Taustakysymykset
- Asiakkuuksien erityispiirteet ja asiakaskorttien sisältö
- Asiakaskorttien alusta ja ulkonäkö
- Ohjeet ja niiden saatavuus
- Maksuliikennetiimin toiminnan kehittäminen

Taustoittavilla kysymyksillä haluttiin selvittää, kuinka kauan haastateltavat olivat työskennelleet Monetra Oulu Oy:n maksuliikennetiimissä ja mitä asiakkuuksia heidän vastuulleen kuului. Haastateltavien työkokemus vaihteli muutamasta kuukaudesta useaan vuoteen ja heistä kahdella oli kokemusta samoista asiakkuuksista. Asiakkuuksien erityispiirteisiin liittyvillä kysymyksillä haluttiin saada selville, mitä sellaisia tehtäviä haastateltavien hoitamiin asiakkuuksiin liittyi, joita ei välttämättä olisi kaikilla asiakkuuksilla. Vastausten perusteella eroja asiakkuuksien välillä oli esimerkiksi asiakkaan pankkitilien maksuvalmiudesta huolehtimisessa sekä siinä, millä aikataululla asiakkaan tiliotteet tulee siirtää maksuliikennejärjestelmästä kirjanpito-ohjelmaan. Asiakaskorttien toivottiin sisältävän perustiedot asiakkuudesta, eli esimerkiksi y-tunnus ja asiakkaan yhteyshenkilö. Muita tärkeitä asioita asiakaskorttien sisältöön olivat haastateltavien mukaan toimeksiantajan muiden prosessien yhteystiedot sekä tieto siitä, mitä päivittäisiä ja harvemmin hoidettavia tehtäviä asiakkuuteen liittyy.

Haastateltavista kaksi oli sitä mieltä, että Excel voisi olla hyvä vaihtoehto asiakaskorttien alustaksi. Exceliä hyödyntämällä kaikki asiakaskortit voisi tehdä yhdelle tiedostolle, jolloin kunkin asiakkuuden tiedot täytettäisiin omalle välilehdelle. Muita selkeitä vaihtoehtoja alustaksi ei haastatteluiden vastauksista noussut esiin. Asiakaskorttien ulkoasuun liittyen kaikilla haastateltavilla oli toiveena selkeys. Pohjan toivottiin olevan samanlainen kaikille asiakkuuksille, jolloin kortit olisivat keskenään yhtenäiset ja tiedot olisivat jokaisella asiakkuudella esitettyinä samassa järjestyksessä. Toiveena oli myös kaikille asiakaskorteille yhtenäiset fontit ja värytys.

Haastateltavilta kysyttiin, olivatko he tyytyväisiä maksuliikennetiimin käytössä oleviin ohjeisiin ja olivatko ohjeet heidän mielestään helposti saatavilla. Vastausten perusteella haastateltavat kokivat, että ohjeet ovat pääosin helposti saatavilla, mutta kaipaavat joiltain osin päivittämistä ja yhtenäistämistä. Ohjeisiin kaivattiin myös tietoa siitä, milloin niitä on viimeksi päivitetty, jolloin niiden ajantasaisuutta olisi helpompi seurata. Maksuliikennetiimin toimintaa voisi haastateltavien mukaan kehittää ainakin niin, että ohjeiden ajantasaisuudesta pidettäisiin huolta. Lisäksi kaivattiin enemmän yhteistyötä toimeksiantajan eri taloushallinnon prosessien välille.

Alustavan suunnitelman tarkoituksena oli toteuttaa haastattelut vähintään neljälle ja enintään kuudelle maksuliikennetiimin työntekijälle. Haastatteluja päädyttiin kuitenkin tekemään kolme kappaletta, sillä ennen haastatteluja pidettiin maksuliikennetiimin sisäinen työpaja, jossa käsiteltiin osittain samoja teemoja kuin haastatteluissa, minkä vuoksi haastatteluja ei ollut tarpeen toteuttaa enempää. Haastatteluiden lisäksi pidettiin tarpeen mukaan palavereita, joissa keskityttiin tiettyihin asiakkuuksiin ja käytiin haastatteluja syvällisemmin läpi näiden asiakkuuksien erityispiirteitä. Kirjoitin palavereista kattavat muistiinpanot ja kirjasin palavereiden aikana tietoja asiakaskorteille.

### 4.3 Työpajat

Haastatteluiden ja palaverien lisäksi pidettiin kaksi maksuliikennetiimin sisäistä työpajaa. Ensimmäinen työpaja toteutettiin ennen haastattelujen pitämistä ja asiakaskorttien laatimisen aloittamista. Esittelin aluksi tiimille opinnäytetyöni aihetta, jonka jälkeen keskusteltiin yhdessä, mitä tietoja asiakaskorteista tulisi löytyä ja mitä toiveita tiimin työntekijöillä oli niiden toteutuksessa käytettävään alustaan ja ulkoasuun liittyen. Työpajan aikana nousi paljon ajatuksia erityisesti asiakaskorttien sisältämisestä tiedoista. Lisäksi keskusteltiin eri asiakkuuksien hoitamiseen liittyvistä eroista ja siitä, miten tällaiset tiedot esitettäisiin asiakaskorteissa.

Ensimmäinen työpaja oli mielestäni todella hyödyllinen, sillä sain sen avulla tehokkaasti kartoitettua maksuliikenteen työntekijöiden toiveita erityisesti siitä, mitä tietoja asiakaskorteista tulisi löytyä. Työpajan aikana keskusteltiin myös siitä, mille alustalle asiakaskortit toteutettaisiin, mutta siitä ei tehty päätöstä työpajassa, vaan sain sen suhteen toimeksiantajalta vapaat kädet. Työpajan jälkeen haastattelin kolmea maksuliikennetiimin työntekijää ja haastateltavien vastausten ja työpajan aikana esiin nousseiden ajatusten pohjalta lähdin suunnittelemaan asiakaskortin pohjaa.

Tavoitteena oli pitää ennen esitysseminaaria toinen työpaja, jonka tarkoituksena oli esitellä valmiit asiakaskortit tiimille sekä tehdä saadun palautteen ja kehitysehdotusten perusteella mahdolliset muutokset ennen esitysseminaaria. Tavoite toteutui ja toinen työpaja toteutettiin noin kuukautta ennen esitysseminaarin suunniteltua ajankohtaa. Sain pääosin positiivista palautetta, mutta myös jonkin verran kehitysehdotuksia. Työpajassa keskusteltiin myös siitä, että asiakaskortteja tulisi jatkossa päivittää säännöllisesti, jotta tiedot pysyisivät ajan tasalla. Vastuu asiakaskorttien päivittämisestä on maksuliikennetiimin työntekijöillä, eli jokainen vastaa omien asiakkuuksiensa asiakaskorttien tietojen päivittämisestä.

#### 4.4 Asiakaskorttien toteutus

Opinnäytetyön tietoperustan valmistumisen jälkeen alkoi työn toiminnallisen osuuden toteuttaminen. Asiakaskortin pohjaa lähdettiin suunnittelemaan ensimmäisen työpajan ja haastatteluiden jälkeen, kun oli kartoitettu maksuliikennetiimin ja toimeksiantajan toiveita asiakaskorttien sisältöön, ulkoasuun ja hyödynnettävään alustaan liittyen. Asiakaskorttien pohjana käytettiin toimeksiantajan ostoreskontran käytössä olevaa asiakaskortin pohjaa. Tavoitteena oli havaita ja säilyttää pohjassa sellaiset tiedot, jotka olisivat myös maksuliikenneprosessin kannalta olennaisia ja lisätä muut tiedot haastattelujen ja työpajassa käydyin keskustelun perusteella.

Asiakaskortit toteutettiin Microsoft Excel -ohjelmalla. Päädyin hyödyntämään kyseistä ohjelmaa sen vuoksi, että sillä oli mahdollista luoda kaikkien asiakkuuksien asiakaskortit samaan tiedostoon niin, että jokaiselle asiakkuudelle olisi Excel-tiedostossa oma välilehtensä. Näin asiakaskortit olisivat helposti löydettävissä yhdestä paikasta. Excel on toimeksiantajalla muutenkin paljon käytössä oleva ja kaikille tuttu työkalu, joten sen hyödyntäminen asiakaskorttien alustana tuntui luontevalta. Asiakaskorttien Excel-tiedosto tallennettiin maksuliikennetiimin Teams-kanavalle, jotta asiakaskortit löytyisivät sieltä ja olisivat näin helposti maksuliikenteen käytettävissä.

Asiakaskorttien pohjan hahmottelu alkoi otsikoiden suunnittelulla. Tarkoituksena oli, että asiakaskorttien sisältämät tiedot ryhmiteltäisiin väliotsikoiden alle, jotta tiedot olisivat johdonmukaisesti esiteltynä. Ensimmäiseksi asiakaskortin pohjaan koottiin perustietoja asiakkuudesta, joita ovat esim. y-tunnus, käytössä olevat taloushallinnon järjestelmät sekä asiakkaan yhteyshenkilö. Perustietojen jälkeen on koottu toimeksiantajan muiden taloushallinnon prosessien yhteystietoja ja lisätty linkkejä asiakkuuden hoitamiseen liittyville ohjeille. Asiakaskorttiin on lueteltu asiakkuuden säännöllisesti toistuvat lähtevät maksuaineistot ja niiden maksupäivät sekä kassamaksujen tekemiseen tarvittavia tietoja. Lisäksi pohjassa on muistiotositteisiin, käytössä oleviin perintäyhtiöihin ja asiakkuuden pankkitilien katteen seuraamiseen liittyviä tietoja. Loppuun on tiivistetty asiakkuuteen liittyvät päivittämät sekä harvemmin, eli esimerkiksi viikoittain tai kuukausittain, hoidettavat työtehtävät. Pohjassa on myös kenttä, johon merkitään päivämäärä, jolloin asiakaskortti on päivitetty ja kuka tiedot on päivittänyt.

Toimeksiantaja ja maksuliikennetiimi toivoivat asiakaskorteilta selkeyttä ja keskenään yhtenäistä ulkoasua, mutta muuten sain vapaat kädet ulkoasuun liittyen. Tavoitteenani oli pitää pohja mahdollisimman yksinkertaisena, jotta se olisi helppolukuinen. Asiakaskortissa esitettäviä tietoja oli paljon,

joten tietoja tuli tiivistää niin, että olennaiset asiat löytyisivät pohjasta ja asiakaskortin avulla saisi helposti yleiskuvan asiakkuudesta ja sen hoitamiseen liittyvistä tehtävistä. Halusin myös koota useaan paikkaan tallennettuja ohjeita linkittämällä niitä asiakaskorteille. Pohjan taustaväriä käytin valkoista ja korostin väliotsikoita lisäämällä niiden taustalle toisen taustavärin. Väliotsikoihin lisättiin myös lihavoitua ja alleviivausta, jotta ne korostuisivat pohjasta.

Asiakaskorttien toteuttamiseen kuului kaksi vaihetta, eli asiakaskortin pohjan laatiminen ja tietojen täyttäminen pohjaan jokaiselle maksuliikenteessä hoidettavalle asiakkuudelle. Pohjan laatiminen oli huomattavasti nopeampi vaihe. Tiedot täytettiin yhteensä 33 asiakaskorttiin. Asiakkuuksista osaa olin hoitanut aiemmin, joten niiden osalta tietojen etsiminen ja täyttäminen ei vienyt paljoa aikaa. Niihin asiakkuuksiin liittyen, joista minulla ei ollut riittävästi tietoa, järjestettiin palavereita kyseisistä asiakkuuksista vastaavien tiimin työntekijöiden kanssa.



## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena ja kehittämistehtävänä oli laatia toimeksiantajayrityksen maksuliikennetiimin käyttöön asiakaskortit, joiden avulla saisi helposti yleiskuvan asiakkuuksista ja niiden hoitamiseen liittyvistä tehtävistä. Työn lähestymistapana oli konstrukttiivinen tutkimus ja menetelminä hyödynnettiin laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Konstrukttiivinen tutkimus valikoitui työn lähestymistavaksi sen vuoksi, että työn avulla oli tarkoitus luoda ratkaisu toimeksiantajayrityksen konkreettiseen ongelmaan. Prosessin aikana työn taustalla olivat seuraavat kysymykset: Miten saadaan asiakaskortista selkeä ja tarpeeseen vastaava? Mitä tietoja asiakaskortista tulisi löytyä? Miten voidaan kehittää maksuliikennetiimin toimintaa?

Koin opinnäytetyön aiheen kiinnostavana, jonka vuoksi opinnäytetyöprosessi oli mielekäs. Opinnäytetyöprosessia aloittaessani olin työskennellyt aiemmin toimeksiantajalla maksuliikennetiimissä, joten minulla oli kokemusta maksuliikenneprosessiin sisältyvistä työtehtävistä. Aiempi kokemus auttoi luomaan tarttumapintaa työn aiheeseen, jonka vuoksi prosessin aloittaminen tuntui helpolta. Kehittämistehtäväni oli toimeksiantajalle hyödyllinen ja sen myötä saatiin kehitettyä toimeksiantajayrityksen maksuliikenneprosessin sisäistä ohjeistusta asiakkuuksiin liittyen. Sain toimeksiantajalta hyvää palautetta asiakaskorteista ja niitä tullaan jatkossa hyödyntämään esimerkiksi apuna perehdytyksessä sekä päivittäisen työn tukena. Asiakaskorttien päivittäminen on jatkossa maksuliikenteen työntekijöiden vastuulla ja tietoja tulisi päivittää säännöllisesti, jotta ne pysyvät ajan tasalla.

Opinnäytetyöprosessin aikataulu venyi jonkin verran suunnitellusta. Aloituskeskustelu käytiin ohjaavan opettajan kanssa maaliskuussa ja tietoperustan kirjoittamiselle varattiin aikaa noin kaksi kuukautta. Ohjausseminaari järjestettiin kesäkuun alussa, jonka jälkeen alkoi työn toiminnallisen osuuden tekeminen. Alkuperäisenä tavoitteena työn valmistumiselle oli saman vuoden marraskuu. Aikataulu venyi noin kahdella kuukaudella, joka johtui ajankäytön haasteista työn toiminnallista osuutta toteuttaessa. Haasteita ajankäyttöön toi toimeksiantajalla työskentely opinnäytetyötä tehdessä ja siitä johtuva työtehtävien ja opinnäytetyön keskeinen priorisointi. Tämä oli kuitenkin tiedossa jo prosessin alussa. Asiakaskorttien tietojen täyttäminen vei myös jonkin verran suunniteltua

enemmän aikaa, jota en osannut ottaa huomioon prosessin alkuvaiheessa. Koen prosessin kuitenkin kokonaisuudessaan pääosin onnistuneena, sillä kehittämistehtävä saatiin valmiiksi toimeksiantajan kanssa sovittun ajan mukaisesti.

Prosessin aikana haluttiin saada vastauksia alussa määriteltyihin tutkimuskysymyksiin. Toimeksiantajan toiveena oli, että maksuliikenteen asiakkuuksista koottaisiin asiakaskortit, jotka olisivat keskenään yhtenäiset ja sisältäisivät asiakkuuksista samat perustiedot. Koen, että asiakaskortit vastaavat toimeksiantajan tarvetta ja ovat ulkoasultaan selkeät. Ennen asiakaskortin pohjan laatimista kartoitettiin toimeksiantajan ja tiimin toiveita asiakaskorttien sisältämisestä tiedoista. Pohja laadittiin työpajan ja haastatteluiden kautta saatujen vastausten perusteella. Tavoitteena oli myös kehittää maksuliikenteen toimintaa. Ohjeistuksen kehittämällä voidaan osaltaan kehittää maksuliikenteen toimintaa, sillä ajantasaisella ohjeistuksella turvataan palvelun laadun säilymistä esimerkiksi sijastilanteissa. Muiden maksuliikennetiimin käytössä olevien ohjeiden päivittäminen jää kuitenkin tämän opinnäytetyön aiheen ulkopuolelle.

Jatkotutkimusehdotuksia opinnäytetyölle voisivat olla maksuliikenteen muiden käytössä olevien ohjeiden päivittäminen, sillä myös niiden tulisi olla ajantasaisia. Niiden päivittäminen jäi kuitenkin tämän opinnäytetyön aiheen ulkopuolelle. Toisena jatkotutkimusehdotuksena on asiakaskorttien laatiminen myös muille toimeksiantajan taloushallinnon prosesseille, sillä tässä opinnäytetyössä keskityttiin maksuliikenneprosessiin ja sen kannalta olennaisiin tietoihin. Teemahaastattelussa nousi esiin myös toimeksiantajan maksuliikenteen ja muiden taloushallinnon prosessien välisen yhteistyön kehittäminen, joka jäi opinnäytetyöni ulkopuolelle, mutta voisi toimia aiheena jollekin toiselle opinnäytetyölle.

Koen opinnäytetyöprosessin opettaneen minua paljon. Tietoperustan kokoaminen syvensi ymmärrystäni maksuliikenneprosessin lisäksi muista taloushallinnon prosesseista sekä digitaalisesta taloushallinnosta. Asiakkuustietojen kerääminen ja eri asiakkuuksiin perehtyminen lisäsi osaamistani sekä asiantuntijuuttani toimeksiantajalla työskentelyä ja asiakkuuksien hoitamista ajatellen. Prosessin kannalta tärkeää oli mielestäni huolellinen suunnittelu prosessin eri vaiheissa. Suunnitelmalla vaiheet tarkasti prosessi eteni johdonmukaisesti. Opin myös itsenäistä työskentelyä ja laajan projektin toteuttamista. Yhteenvetona koen, että opinnäytetyöllä saavutettiin sille asetetut tavoitteet ja prosessi oli onnistunut.

## LÄHTEET

Fischer, Merja 2018. Rutiinitehtävät kuuluvat roboteille. Tilisanomat (1), 14–19.

Fredman, Janne 2017. Taloushallinnon automaatio. Tilisanomat.fi. Hakupäivä 14.4.2023.

<https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-automaatio>.

Kaarlejärvi, Sanna & Salminen, Tero 2018. Älykäs taloushallinto: Automaation aika. Helsinki: Alma Talent Oy. Hakupäivä 27.5.2023. Alma Talent -verkkokirjalyly. Vaatii käyttöoikeuden.

[https://oula.finna.fi/oamk/Record/oy\\_electronic\\_oamk.9916446883906252](https://oula.finna.fi/oamk/Record/oy_electronic_oamk.9916446883906252).

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Hakupäivä 25.5.2023.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>.

Kuntaliitto.fi, 2019. Laki hankintayksiköiden ja elinkeinonharjoittajien sähköisestä laskutuksesta.

Hakupäivä 7.5.2023. <https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2019/laki-hankintayksikoiden-ja-elinkeinoharjoittajien-sahkoisesta-laskutuksesta>.

Monetra.fi, 2020. Työnä pienet ihmeet. Hakupäivä 21.4.2023. <https://www.monetra.fi/tyona-pienet-ihmeet/>.

Monetra.fi, 2023. Yritysesittely. Hakupäivä 27.12.2023. <https://www.monetra.fi/oulu/yritys/yritysesittely/>.

Ojasalo, Katri; Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2021. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rekola-Nieminen, 2019. Näin lausui Kila – mutta mitä se tarkoitti? Tilisanomat.fi. Hakupäivä 25.5.2023. <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/nain-lausui-kila>.

Remes, 2020. Millaista on työ taloushallintoalalla tulevaisuudessa? Tilisanomat.fi. Hakupäivä 24.4.2023. <https://tilisanomat.fi/tyo-ja-ura/millaista-on-tyo-taloushallintoalalla-tulevaisuudessa>.

Starck, Sanja 2020. "Tuskin kukaan kaipaa näitä manuaalisia työvaiheita" – Monetra Oulussa jo sata robotisoitua kohdetta. Monetra.fi. Hakupäivä 21.4.2023. <https://www.monetra.fi/tuskin-kukaan-kaipaa-naita-manuaalisia-tyovaiheita-monetra-oulussa-jo-sata-robotisoitua-kohdetta/>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Hakupäivä. 22.11.2023. Ellibs-verkkokirjahylly. Vaatii käyttöikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>.

Valtionvarainministeriön toimeksianto, 2019. Yritysten ja yhteisöjen talousraportointi viranomaisille. Hakupäivä 18.5.2023. <https://docplayer.fi/134308066-Yritysten-ja-yhteisojen-talousraportointi-viranomaisille.html> - show full text.

- Kuinka kauan olet työskennellyt Monetralla maksuliikenteessä?
- Mitä asiakkuuksia hoidat?
- Liittyykö hoitamiisi asiakkuuksiin jotain erityispiirteitä tai tehtäviä, joita ei ole muilla asiakkuuksilla, esimerkiksi katesiirtojen tekemistä?
- Onko hoitamillasi asiakkuuksilla Aico-järjestelmä käytössä?
- Onko hoitamillasi asiakkuuksilla liikelaitoksia?
- Mitä tietoja asiakaskortin olisi mielestäsi hyvä sisältää?
- Onko sinulla toiveita asiakaskorttien alustaan tai ulkonäköön liittyen?
- Oletko tyytyväinen niihin ohjeisiin, joita maksuliikennetiimillä on tällä hetkellä käytössä?  
Toivoisitko johonkin asiaan parannusta?
- Ovatko asiakkuuksien hoitamiseen liittyvät tiedot ja ohjeet mielestäsi helposti saatavilla?  
Tiedätkö, mistä lähteä etsimään tietoja tai ohjeita?
- Miten maksuliikennetiimin toimintaa voitaisiin mielestäsi kehittää?