



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Tradenomi, Liiketalous (AMK)

# Matkalaskuprosessin kehittäminen yrityksessä palvelumuotoilun keinoin

Paula Ratinen

Opinnäytetyö, toukokuu 2024

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Toukokuu 2024**  
**Liiketalouden koulutus**

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

Tekijä(t)  
Paula Ratinen

Nimeke  
Matkalaskuprosessin kehittäminen yrityksessä palvelumuotoilun keinoin

Toimeksiantaja  
Yritys X

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää yrityksen X matkalaskuprosessia palvelumuotoilun keinoja soveltamalla. Työn tarkoituksena oli tuottaa samalla lisäarvoa yritykselle prosessin muuttuessa tehokkaammaksi sekä lisäarvoa yrityksen matkustavalle henkilöstölle prosessin muuttuessa käyttäjystävällisemmäksi.

Opinnäytetyössä tutkittiin yrityksen matkalaskuprosessin lähtötilannetta ja tunnistettiin prosessin ongelmakohtia sekä löydettiin ratkaisuja niihin. Työhön sovellettiin palvelumuotoilun tuplatimanttimetodia. Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin henkilöstölle sekä laskujen hyväksyjille tehdyillä kyselyillä. Analysointi tehtiin kyselyaineiston pohjalta. Saatujen tuloksien perusteella esiteltiin löytyneet matkalaskuprosessin ongelmakohdat sekä ratkaisuehdotuksia niihin. Prosessin kehitystyöhön sisällytettiin matkustavan henkilöstön kokemuksia ja näkökulmia.

Opinnäytetyön myötä kävi ilmi, että matkalaskuprosessista löytyi useita kehitystä vaativia kohtia. Opinnäytetyön tuloksena saatiin ongelmakohtiin kehitysideoita, joita on jo osittain toteutettu yrityksessä X. Kehitystyö jatkuu yrityksessä yhä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Palvelumuotoilun keinojen soveltaminen yrityksen sisäisen prosessin kehittämiseen osoittautui toimivaksi ratkaisuksi opinnäytetyössä.

Kieli  
suomi

Sivuja 54  
Liitteet 2  
Liitesivumäärä 7

Asiasanat  
matkalaskuprosessi, palvelumuotoilu, kehittäminen



**THESIS**  
**May 2024**  
**Degree Programme in Business Management**

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

Author (s)  
Paula Ratinen

Title  
Developing the Travel Claim Process in a Company through Service Design Methods

Commissioned by  
Anonymous Commissioner

**Abstract**

The aim of the thesis was to develop the travel claim process of the company by applying service design methods in the work. The goal was to simultaneously produce added value for the company as the process becomes more efficient and to make the process more user-friendly for the company's traveling personnel.

The first step in the thesis was to review the current state of the travel claim process. Existing pain points were identified from the process and solutions to them were discovered. The chosen service design method was the Double Diamond method. Research material was collected from surveys to company's personnel and to persons who approve travel claims, and the collected information was analysed. Based on the analysis, pain points were identified and solutions to them were proposed. The experiences and perspectives of the travelling personnel were considered in the development process.

Many issues were found in the travel claim process that need developing. Many of the proposed solutions have already been applied in the company. The development of the process is, however, still on-going. Applying service design methods in developing an internal process of the company was found successful in the thesis.

Language  
Finnish

Pages 54  
Appendices 2  
Pages of Appendices 7

Keywords  
travel claim process, service design, development

# Sisältö

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Johdanto .....  | 5  |
| 1.1   | Tietoja yrityksestä .....                                       | 6  |
| 1.2   | Matkalaskuprosessin tilanne ennen opinnäytetyön aloitusta ..... | 6  |
| 1.3   | Opinnäytetyön tavoite .....                                     | 8  |
| 1.4   | Aikaisemmat tutkimustulokset.....                               | 9  |
| 1.5   | Opinnäytetyön rakenne.....                                      | 9  |
| 2     | Yrityksen taloushallinnon toiminta.....                         | 10 |
| 2.1   | Laskentatoimi.....  | 10 |
| 2.2   | Matkalaskujen perusvaatimukset.....                             | 11 |
| 2.3   | Matka- ja kululaskut yrityksissä.....                           | 12 |
| 2.3.1 | Maksuvälineet.....  | 13 |
| 2.3.2 | Matkasuunnitelma.....   | 13 |
| 2.3.3 | Matkalaskut.....  | 14 |
| 2.3.4 | Maksatus .....  | 16 |
| 2.3.5 | Arkistointi ja raportointi .....                                | 16 |
| 2.3.6 | Matkalaskuprosessin yleiset haasteet .....                      | 17 |
| 3     | Palvelumuotoilu .....   | 19 |
| 3.1   | Mitä palvelumuotoilu on? .....                                  | 19 |
| 3.2   | Palvelumuotoilu organisaation sisäisissä prosesseissa.....      | 20 |
| 4     | Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat.....                     | 22 |
| 5     | Tutkimuksen toteutus ja tulokset.....                           | 25 |
| 5.1   | Tutkimuksen toteutus.....                                       | 25 |
| 5.2   | Tutkimuksen tulokset .....                                      | 26 |
| 5.2.1 | Henkilöstökysely .....  | 26 |
| 5.2.2 | Hyväksyjäkysely .....   | 35 |
| 6     | Johtopäätökset ja pohdinta .....                                | 36 |
| 6.1   | Johtopäätökset .....  | 36 |
| 6.2   | Toteutuneet toimenpiteet yrityksessä ja jatkotoimet .....       | 45 |
| 6.3   | Pohdinta .....  | 48 |
| 6.4   | Luotettavuus .....  | 51 |
| 6.5   | Jatkotutkimuskohteita .....                                     | 52 |
|       | Lähteet.....  | 53 |

## Liitteet

Liite 1      Henkilöstökyselylomake

Liite 2      Hyväksyjäkyselylomake

# 1 Johdanto

Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi matkalaskuprosessin kehittämisen palvelumuotoilun keinon. Työskentelen ulkoisen laskennan taloushallintotiimissä yrityksessä X, jolle työ tehdään toimeksiantona. Aihe valikoitui yhdessä esihenkilöni kanssa käydyissä keskusteluissa. Yrityksen matkalaskuprosessi tuli esiin yhtenä yrityksen johdon esittämänä taloushallinnon kehityskohteena ja päätin valita sen opinnäytetyöni aiheeksi. Yrityksessä on arvoitu, että prosessista voi löytyä jotain puutteita ja ongelmakohtia, joita yritän tunnistaa ja määritellä tämän opinnäytetyön myötä. Opinnäytetyössä on tavoitteena löytää myös ratkaisut löytyneisiin ongelmakohtiin uudistetun matkalaskuprosessin suunnittelun kautta.

Yrityksen matkalaskuprosessi kattaa laaja tapahtumaketjun alkaen ennen matkaa tapahtuvista toimista matkalaskun maksatukseen ja kirjanpitoon siirtoon asti. Se kattaa myös useita yrityksen sisäisiä toimintoja, joita tarvitaan koko prosessin toteutukseen.

Osana ammattikorkeakouluopintojani olen käynyt palvelumuotoilun ja kehittämisen kursseja, ja minulle nuo aiheet olivat kaikista mielenkiintoisimpia opintojeni ajalta. Matkalaskuprosessin kehittämisessä voin sisällyttää opinnäytetyöhöni mukaan myös palvelumuotoilun keinoja.

Palvelumuotoilu on nykyään käytössä laajasti yritysten asiakkailleen myymien palvelujen kehittämisessä. Palvelumuotoilun myötä asiakkaan näkökulma otetaan mukaan osaksi palvelun kehittämistä. Palvelumuotoilua on mahdollista hyödyntää myös yritysten sisäisten prosessin kehittämisessä. Työssäni asiakkaan näkökulma palveluun muodostuu siitä osasta yrityksen X henkilökuntaa, jotka tekevät osana työtään työmatkoja. He ovat yrityksen sisäisiä asiakkaita, jotka käyttävät tässä työssä tarkasteltua yrityksen tuottamaa sisäistä palvelua. Heidän näkökulmaansa on selvitetty työssä kyselyn avulla.

## 1.1 Tietoja yrityksestä

Yritys X toimii teknologiateollisuuden alalla ja se luokitellaan kooltaan suuryritykseksi. Yritys toimii Suomen lisäksi myös ulkomailla, joten työmatkustus kuuluu osaksi monen henkilön työnkuvaan. Yrityksellä on käytössä sähköinen Basware Travel & Expense Management -matkalaskuohjelma (myöh. TEM). Matkalaskuohjelmasta on kerätty seuraavaa tilastotietoa matkailusta:

| Vuosi | Matkustajien määrä | Matkapäiviä vuodessa keskimäärin/ matkustaja | Matkalaskuja yhteensä |
|-------|--------------------|--|-----------------------|
| 2020  | 201                | 17   | 3920                  |
| 2021  | 205                | 18   | 4155                  |
| 2022  | 324                | 21   | 6145                  |
| 2023  | 306                | 24   | 6430                  |

Taulukko 1. Yritys X:n matkatilastoja.

Otos alkaa vuodesta 2020, koska matkalaskuohjelma päivitettiin syksyllä 2019 ja siten koko vuoden 2019 lukuja ei ollut saatavilla samassa muodossa. Vuosina 2020–2021 matkalaskujen maltilliseen määrään on vaikuttanut koronapandemia. Vuonna 2021 Työ- ja elinkeinoministeriö arvioi matkailun kulutuksen supistuneen yhä vuoden 2021 aikana noin 30–40 % (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021). Matkailu yrityksen sisällä on lisääntynyt vuodesta 2022 alkaen, ja olettaen kasvun trendin jatkuvan tulevina vuosina, tulee tarve yrityksen sisällä matkailuun liittyvän prosessin kehittämiseen yhä vahvemmassi.

## 1.2 Matkalaskuprosessin tilanne ennen opinnäytetyön aloitusta

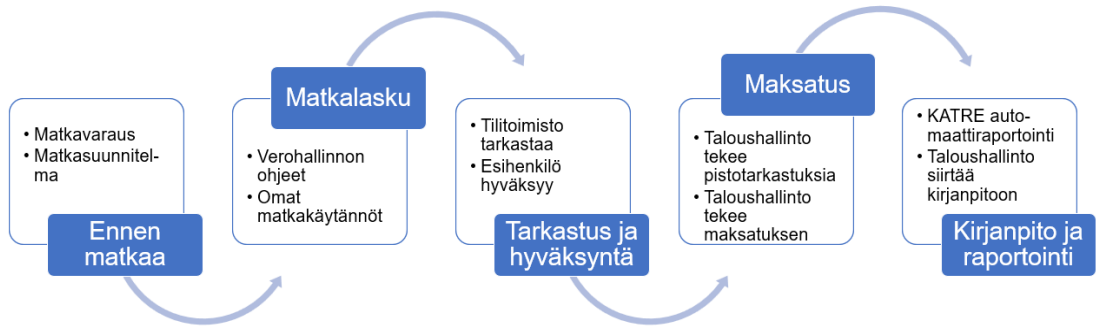
Matkojen varausta ja matkojen toteutukseen liittyviin tukitoimintoja varten yrityksellä on matkatoimistokumppani. Yrityksen periaatteellisena toimintatapana on, että kaikki matkavaraukset menisivät matkatoimiston kautta, mutta välillä matkoihin liittyviä ostoja tehdään myös työmatkailijalle myönnettyllä

yrittäjän luottokortilla suoraan eri palveluntuottajilta. Lisäksi ennen matkaa pitäisi laatia matkasuunnitelma matkalaskuohjelmassa, jonka esihenkilö hyväksyy. Matkasuunnitelman pohjalta voi ohjelmassa luoda matkan jälkeen varsinaisen matkalaskun. (Yritys X 2024a.)

Yrityksen intranetistä löytyy ohjeistusta matkustukseen ja matkalaskujen tekoon sekä konsernin tasolta tulleet yleiset matkustusohjeet. Yrityksen sisällä vastuu matkalaskuprosessista on jaettu HR- ja talousosastolle. Matkatoimiston yhteyshenkilönä yrityksen puolelta on HR-henkilö sekä samoin myös matkaohjelman käytöstä ja ohjeista vastaava yhteyshenkilö löytyy HR-osastolta. Talousosasto vastaa matkalaskujen tarkastukseen ja hyväksyntään liittyvistä asioista ja muista matkalaskuohjelman käyttöön liittyvistä asioista. (Yritys X 2024b.)

Matkalaskujen asiatarastus on ulkoistettu tilitoimistokumppanille. Matkalaskut yleensä hyväksyy matkustajan lähijohtaja. Jotain poikkeuksia voi olla esimerkiksi silloin, jos matkustaja työskentelee konsernin jossain muussa yhtiössä ja esihenkilöllä ei ole pääsyä yrityksen X järjestelmiin. Tällöin hyväksyjä voi olla kirjanpitoapäällikkö. (Yritys X 2024b.)

Matkalaskujen maksatus sekä siirto kirjanpitoon tehdään yrityksen taloushallinnossa. Maksatus tehdään kerran viikossa sekä kuun viimeisenä päivänä. Matkalaskuohjelma tekee maksatuksen jälkeen automaattisen raportoinnin Kansalliseen tulorekisteriin (myöh. KATRE) maksetuista päivärahoista ja kilometrikorvauksista. Taloushallinto tekee lisäksi säännöllistä kontrollointia pistokokein matka- ja kululaskuille. Kontrolloinnin avulla halutaan varmistua, että laskut ovat verottajan ja konsernin ohjeistuksen mukaisia ja että kulut kirjautuvat oikein laskuilla. Taloushallinto myös seuraa yrityksen korteilla tehtyjä luottokorttiosastoja ja niiden ajantasaista käsittelyä matka- ja kululaskuilla sekä seuraa hyväksyntäketjun tilannetta. Taloushallinto myös perehdyttää pyydettyinä uusia matkustajia matkalaskujen tekoon.



Kuvio 1. Prosessikuvaus matkalaskuprosessi.

### 1.3 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteena on tarkastella nykyistä matkalaskuprosessia ja kartoittaa ja avata sen ongelmakohtia. Prosessia tutkimalla on mahdollista löytää asioita, joita voisi toteuttaa paremmalla tavalla. Löydösten pohjalta on tarkoitus kehittää parannettu prosessi matkalaskuihin liittyen, joka tuottaa lisäarvoa yrityksen matkustavalle henkilöstölle sekä organisaatiolle.

Matkustavalle henkilöstölle lisäarvoa syntyy matkalaskuprosessin muutoksesta käyttäjäystävällisemmäksi ja laskujen tekemisen tulevan miellyttävämmäksi sekä vähemmän kuormittavaksi muiden töiden ohella. Yritykselle lisäarvoa syntyy kustannusten pienenemisenä prosessin muuttuessa mahdollisesti tehokkaammaksi. Prosessin ollessa käyttäjäystävällinen säästyy matkustajien työaika, joka on ennen kulunut hankalaan prosessiin. Myös sitä kautta syntyy kustannussäästöjä yritykselle. Matkalaskuilla on usein myös virheitä ja laskuja joudutaan palauttamaan käsittelyyn. Oletuksena on, että opinnäytetyöni myötä virheet laskuilla vähenevät. Silloin tilitoimiston käyttämä laskutettava työaika laskujen tarkastamiseen vähenisi laskujen ollessa useammin oikein tehtynä jo valmiiksi matkustajan toimesta.

Lisäksi palvelumuotoilun sisällyttäminen opinnäytetyöhön ja sen myötä henkilöstön ajatusten ja kokemusten huomioon ottaminen tällaisessa hallinnollisessa prosessissa voi tuoda lisäarvoa yritykselle. Yritys voi tällä vahvistaa mielikuvaa työnantajasta, joka haluaa sisällyttää henkilöstön

näkemyksiä mukaan sisäisiin prosesseihinsa ja tuoda esillä näin olevansa parempi työnantaja kuin muut samoista työntekijöistä kilpailevat työnantajat.

#### **1.4 Aikaisemmat tutkimustulokset**

Tutustuin kahteen aiemmin tehtyyn opinnäytetyöhön, jotka molemmat sivuavat oman opinnäytetyöni aihetta. Leila Järvenpää on opinnäytetyössään ”Matka- ja kuluhallintaprosessin end-to-end – tarkastelu ja kehittäminen” (2021) tutkinut matkalaskuprosessin kehittämistä organisaatiossa. Tutkimuksessa on tarkasteltu prosessin lähtötilannetta ja tunnistettu siitä mahdollisia ongelmakohtia. Löydösten pohjalta on tehty johtopäätöksiä siitä, kuinka prosessia voidaan parantaa. Tutkimustietoa on kerätty kyselyjen, haastattelujen ja havainnoinnin keinoin. Tutkimuksessa loppupäätelmässä selviää, että prosessi toimii henkilöstön mielestä hyvin. Kehityskohteita kuitenkin löytyi, kuten esimerkiksi matkustusohjeiden päivitys. (Järvenpää 2021.)

Emilia Karumaa on puolestaan opinnäytetyössään ”Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen sisäisen prosessin kehityksessä” (2018) soveltanut palvelumuotoilua yrityksen Intrastat-raportoinnin kehittämiseen. Tutkimuksen tavoitteena oli prosessin kehittämisen lisäksi tutkia, soveltuuko palvelumuotoilu ylipäättään organisaation sisäisten prosessien kehittämiseen. Työn toteuttamiseen oli valittu kuusivaiheinen palvelumuotoilun malli ja työhön oli sisällytetty useita erialaisia palvelumuotoilun työkaluja jokaiselle kuudelle eri palvelumuotoilun vaiheelle. Loppupäätelmässä selviää, että palvelumuotoilu on toimiva malli myös yrityksen sisäisten prosessien kehittämiseen, mutta Karumaa pohtii, olisiko jokin muu palvelumuotoilun malli sopinut paremmin sovellettavaksi hänen valitsemaansa tutkimusaiheeseen. (Karumaa 2018.)

#### **1.5 Opinnäytetyön rakenne**

Opinnäytetyö rakentuu teoriaosioista, joissa kerron yrityksen taloushallinnon eri toiminnoista ja tehtävistä, matkalaskuista sekä niihin liittyvästä säännöstöstä sekä palvelumuotoilusta. Teoriaosioden jälkeen seuraa opinnäytetyön toteuttamiseen valitut menetelmälliset valinnat ja niiden perustelut. Seuraavaksi

opinnäytetyössä on varsinainen tutkimuksen toteuttaminen ja käsittelen sen pohjalta saadut tulokset. Tutkimuksen toteuttamisen jälkeen teen tuloksista analyysia sekä johtopäätöksiä. Teen myös pohdintaa siitä, kuinka tutkimuksen toteutus onnistui sekä pohdin myös varsinaista lopputulosta ja sitä, onko vastaavanlaisella tutkimusprosessilla mahdollisesti muita käyttökohteita yrityksessä X.

## **2 Yrityksen taloushallinnon toiminta**

### **2.1 Laskentatoimi**

Taloushallinto hoitaa yrityksen laskentatoimen tehtävät. Laskentatoimen tarkoitus on tuottaa informaatiota yrityksen toiminnasta sekä taloudellisesta tilanteesta yrityksen johdolle ja yrityksen eri sidosryhmille. Tietoa kerätään kaikista yrityksen liiketoimintatapahtumista, jotka voivat muodostua eri järjestelmissä. Kerätyt tiedot yhdistetään, jotta niiden pohjalta voidaan luoda erilaisia raportteja ja laskelmia. Saatu tieto voidaan esittää visuaalisessa muodossa numeerisen tiedon lisänä. Tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman helposti luettavaa ja ymmärrettävää tietoa yrityksen toiminnasta eri sidosryhmien käyttöön. Yrityksen johto pystyy laskentatoimen tuottaman informaation tuella arvioimaan yrityksen toimintaa, kuten kannattavuutta ja tehokkuutta sekä suunnitella yrityksen tulevaisuutta. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2021, 11.)

Laskentatoimi voidaankin jakaa kahteen osaan: sisäiseen laskentaan ja ulkoiseen laskentaan. Jako perustuu siihen ketkä laskentatoimen tuottamaa kyseistä tietoa käyttävät. Sisäinen laskenta nimensä mukaan tuottaa tietoa, joka tulee yrityksen sisäiseen käyttöön. Sisäinen laskenta tukee yrityksen johtoa sen päätöksenteossa ja auttaa toiminnan suunnittelussa. Sisäisen laskennan tyypillisesti tuottamia laskelmia ovat ennusteet ja budjetit sekä kustannuksiin, hinnoitteluun ja investointeihin liittyvät laskelmat. Ulkoinen laskenta puolestaan tuottaa tietoa yrityksen ulkoisille sidosryhmille. Tällaisia sidosryhmiä ovat

esimerkiksi sijoittajat, verottaja, yrityksen tavarantoimittajat sekä sen asiakkaat ja rahoitusta myöntävät toimijat, kuten pankit. Ulkoisen laskennan tuottamia raportteja ovat tyypillisesti tuloslaskelma ja tase, rahoituslaskelma sekä veroilmoitus. Koska ulkoisen laskennan tuottama tieto on oltava vertailukelpoista ja todennettavissa olevaa, sen täytyy noudattaa tarkkaa lainsäädäntöä. Ulkoisen laskennan tuottama tieto on luonnollisesti myös yrityksen sisäisessä käytössä ulkoisten sidosryhmien lisäksi. (Jormakka ym. 2021, 12–14.) Matkalaskuprosessi kuuluu ulkoisen laskennan toimintoihin ja matkalaskujen sisältö on tarkoin säänneltyä.

Laskentatoimen digitalisaatio ja uusimpana kehitysasteena älykäs taloushallinto ovat tehostaneet laskentatoiminnan toimintoja. Automaatiossa eri toiminnoille luodaan niihin soveltuvat automaatio säännöt, jotka ohjelma suorittaa. Automaation avulla voidaan myös selvittää poikkeustilanteita sekä tuottaa taloudellisen tiedon pohjalta erilaisia raportteja ja ennusteita. Automaation lisääntyessä monet rutiinimaiset työt jäävät pois taloushallinnon parissa työskenteleviltä ihmisiltä ja ne siirtyvät koneen suoritettavaksi. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, luku 2.2.) Yritys X on opinnäytetyön tekemisen aikana tunnistanut tiettyjä taloushallinnon toimintoja, joita on voitu automatisoida. Yrityksen voidaan siten sanoa jo hyödyntävän osittain älykästä taloushallintoa.

## **2.2 Matkalaskujen perusvaatimukset**

Matkalaskun vähimmäisvaatimukset ovat Verohallinnon määrittelemät. Verohallinnon mukaan matkalaskuista on käytävä esille sekä matkan alku- ja loppupäivät ja kellonajat. Matkalaskulla tulee käydä ilmi myös matkan tarkoitus sekä kohde. Matkalaskulle voidaan lisätä tarvittaessa myös matkareitti. Matkalla käytetyt kulkuneuvot täytyy tuoda esille matkalaskun tiedoissa. Mikäli kyseessä on ulkomaan matka, täytyy laskulla käydä ilmi myös maa, jossa matkavuorokausi päättyy. Matkavuorokauden päättyminen vaikuttaa päivärahojen muodostumiseen. Jos työntekijä on käyttänyt omaa kulkuneuvoa matkan tekemiseen ja hakee kilometrikorvausta, tulee laskulla olla selvitys ajetusta reitistä ja kilometrien määrästä sekä kilometrikorvauksen yksikkömäärä. Laskulle on laitettava liitteeksi tositteet, joista käy ilmi matkalla

syntyneet kulut, kuten esimerkiksi lasku hotelliyöpymisestä tai junaliput. Sähköisistä lipuista on matkalaskulle liitettävä vahvistus palvelun myyjältä, josta käy ilmi tilatun lipun hinta. Jos työntekijä ei ole saanut kuittia jostain kulusta, täytyy matkustajan allekirjoituksella vahvistaa kulun olevan oikein veloitettu. (Verohallinto 2021.)

Yrityksessä X työntekijälle korvataan matkasta aiheutuneet kulut sekä verottomat korvaukset Verohallinnon vuosittain päivittyvien ohjeistusten mukaisesti. Ylemmille toimihenkilöille maksetaan lisäksi verollista päivärahaa, koska matka-aika ei ole heille työaikaa. Yrityksessä on käytössä myös konsernin omat matkustussäännöt, jotka tuovat matkalaskuille enemmän vaatimuksia Verohallinnon vähimmäisvaatimusten lisäksi.

### **2.3 Matka- ja kululaskut yrityksissä**

Lahden ja Salmisen (2014) mukaan lähes poikkeuksetta kaikissa yrityksissä syntyy matka- ja kululaskuilla käsiteltäviä kuluja. Matkalaskuilla käsitellään työmatkoihin liittyvät kulut ja kululaskuilla työntekijän tekemiä pienhankintoja. Yrityksen matkalaskuprosessi muodostuu näiden kulujen käsittelystä maksatukseen ja kirjanpitoon vientiin asti. Matka- ja kululaskuilla korvataan useimmiten seuraavanlaisia kuluja:

- Päivärahat ja kilometrikorvaukset
- Matkalla syntyneet muut kulut, kuten hotelliyöpymiset, matkaliput ja pysäköinnit
- Asiakkaisiin liittyvät edustus- ja neuvottelukulut
- Sisäisiin kokouksiin tai neuvotteluihin liittyvät kulut
- Toimistoon liittyvät pienhankinnat
- Kirjat ja lehdet
- Henkilökunnan virkistykseen liittyvät kulut, esimerkiksi kahvikulut

(Lahti & Salminen, 2014, 101.)

Yrityksessä X matka- ja kululaskuilla käsitellään yllä mainittujen kuluja lisäksi usein myös erilaisten web-pohjaisten palvelujen kuukausimaksuja ja tuotannon pienhankintoja. Myös digitaalisten markkinoinnin työkalujen kuukausi- sekä käyttömaksujen käsittely kululaskuilla on kasvanut viime vuosina merkittävästi.

### **2.3.1 Maksuvälineet**

Maksuvälineitä matka- ja kululaskuilla voi olla useita. Työntekijä voi maksaa kulut itse omalla maksukortillaan tai käteisellä ja hakea korvaukset työnantajalta matka- tai kululaskulla. Työnantaja voi myös myöntää henkilökunnalleen luottokortteja sekä yrityksen käytössä voi olla ns. matkatili, joka on järjestetty matkatoimiston kautta. Matkatilin kautta henkilökunta pystyy hankkimaan esimerkiksi lentolippuja ilman, että heidän itse tarvitsee maksaa kuluja omilla maksuvälineillään. (Lahti & Salminen, 2014, 102.)

Yrityksessä X on usealla työmatkoja tekevällä henkilöllä yrityksen myöntämä luottokortti käytössään. Osalla tuotannon puolella työskentelevistä henkilöillä on myös luottokortti tuotannon pienhankintoja varten. Luottokorttia käytetään usein pienhankinnoille laskutuksen sijaan kahdesta syystä: Verkkokaupoissa maksu luottokortilla on helpompi tapa maksaa kuin laskutusasiakkuuden perustaminen ja toiseksi yrityksen X ostoreskontrassa on rajoitettu toimittajien määrää konsernin ohjeiden mukaan. Jokaista pientä hankintaa varten ei siten voida perustaa uutta toimittajaa. (Yritys X 2024b.) Yrityksessä X on käytössä myös matkatoimiston matkatili.

### **2.3.2 Matkasuunnitelma**

Matkasuunnitelma on harvoin käytössä yrityksissä niin kattavasti, että jokaisesta matkasta täytyisi ensin tehdä suunnitelma. Useimmiten matkasuunnitelma on rajattu koskemaan vain tietynlaisia matkoja. Työnantaja voi esimerkiksi määritellä, että ulkomaan matkoista täytyy tehdä ennen matkaa matkasuunnitelma. Matkasuunnitelma sisältää arvion matkan kokonaiskuluista: päivärahoista, kilometrikorvauksista ja muista matkaan liittyvistä kuluista sekä matkan kestosta. Matkasuunnitelmalla on usein mahdollista hakea tarvittaessa

matkan arvioituja kuluja kattavaa matkaennakkoa, joka maksetaan rahana työntekijälle ennen matkaa. Esimies hyväksyy matkasuunnitelman ennen varsinaista matkaa. Mikäli yrityksessä on käytössä sähköinen matkalaskujärjestelmä, voi suunnitelman pohjalta yleensä luoda matkalaskun matkan jälkeen. Tämä helpottaa matkalaskun tekemistä, koska esitäytetyt tiedot ovat jo valmiina laskulla. (Lahti & Salminen, 2014, 102, 105.)

Yrityksessä X matkasuunnitelma pitäisi tehdä ennen jokaista matkaa. Opinnäytetyön osiossa 5.2. Tutkimuksen tulokset henkilökunnalta kysytään matkasuunnitelman teon toteutumisesta ja kohdissa 6.1 Johtopäätökset sekä 6.3 Pohdinta käsittelen kysymyksen tuloksia.

### **2.3.3 Matkalaskut**

Matkalaskuja on perinteisesti laadittu yrityksissä Excel-lomakkeilla, jotka voivat sisältää joitakin valmiiksi rakennettuja kaavoja ja laskentasääntöjä. Tällaisten lomakkeiden käyttö on kuitenkin hankalaa ja aikaa vievää varsinkin monimutkaisemmissa matkoissa. Lisäksi käsin täytettävät lomakkeet ovat aina alttiita virheille. Näiden perinteisten Excel-pohjaisten matkalaskujen tarkastus ja hyväksyntä on haasteellista sekä aikaa vievää myös taloushallinnon näkökulmasta. (Lahti & Salminen, 2014, 105.)

Nykyään yrityksille on tarjolla useita erilaisia sähköisiä ratkaisuja matkalaskujen hallintaan. Vaihtoehtona on käyttää jotakin tiettyä matkalaskuohjelmaa, joka ostetaan ohjelmistotoimittajalta. Osa ohjelmista voi olla vain tallennusta sisältäviä yksinkertaisia ohjelmia, jossa käyttäjän täytyy itse laskea esimerkiksi päivärahat. Toisissa matkalaskuohjelmissa on pitkälle vietyä automaatiota, ja ne sisältävät laskentasääntöjä sekä järjestelmäintegraatioita todella kattavasti. Lisäksi yhtenä vaihtoehtona voi olla käyttää yrityksen ERP-järjestelmän matkalaskutoimintoa. (Lahti & Salminen, 2014, 106.)

Sähköisessä matkalaskujärjestelmässä on yleensä omat osiot matkalaskujen ja kululaskujen tekemiselle. Matkalaskulle syötetään perustiedot, kuten matkan alku- ja loppuajankohdat ja valitaan ulkomaan matkalaskuille kohdemaata.

Ohjelma osaa laskea päivärahat oikein käyttäjän syöttämien tietojen perusteella. Käyttäjän täytyy tosin itse lisätä matkan aikana saadut ilmaiset ateriat, koska ne voivat vaikuttaa päivärahan määrään. Laskulle lisätään myös ajettujen kilometrien määrä ja mahdolliset lisämatkustajat. Ohjelma osaa laskea niiden pohjalta oikean kilometrikorvauksen. Mikäli henkilöllä on käytössä yrityksen myöntämä luottokortti tai matkatoimiston matkatili, matkaan liittyvät tehdyt ostot ovat yleensä välittyneet matkalaskuohjelmaan ostotapahtumiksi. Käyttäjä voi poimia ne mukaan matkalaskulle. Tällöin käyttäjän pitää vielä varmistaa, että ostotapahtuma tiliöityy oikein kuluksi. Yleensä tätä varten ohjelmissa on valmiina eri kululajeja, joiden takana on oikea tiliöinti. Useimmiten ohjelmaan saapuneessa ostotapahtumassa on jo valmiina jokin kululaji ja käyttäjän täytyy tarkastaa sen olevan oikein. Jos henkilö on käyttänyt henkilökohtaista maksuvälinettä kulujen maksamiseen, voi matkalaskulle lisätä kuluja myös manuaalisesti ja valita niille oikea kululaji. Tällaiset kulut maksetaan henkilölle matkalaskulta rahana. (Lahti & Salminen, 2014, 107, 109.)

Sähköisessä järjestelmässä matkalaskulle lisätään kuitit skannattuina. Mobiiliteknikka hyödyntävässä järjestelmässä on käyttäjän usein mahdollista ottaa kuva kuitista ja liittää se matkalaskulle. Tämä ominaisuus vähentää tehokkaasti kadonneiden kuittien määrää ja nopeuttaa laskuja tekoa. Asiatarkastus, hyväksyntä ja maksatus tapahtuvat kaikki sähköisessä järjestelmässä ja matkalaskua ei siten tarvitse enää käsitellä paperisessa muodossa laisinkaan. (Lahti & Salminen, 2014, 107–108.)

Yrityksessä X on käytössä täysin sähköinen matkalaskujärjestelmä TEM. Ohjelmasta ei ole saavissa mobiilisovellusta eli appia, mutta sitä voi käyttää mobiililaitteella selaimen kautta. Ohjelmaa voi käyttää myös yrityksen X intranetin linkin kautta, jolloin ohjelma avautuu tietokoneen selaimeen. Yrityksessä X on sähköisen matkalaskujärjestelmän lisäksi yhä käytössä matkustamiseen liittyvä Excel-lomake, jonka toimihenkilöt täyttävät matkan jälkeen. Lomaketta käytetään matka-ajan palkan laskemiseen.

### 2.3.4 Maksatus

Matka- ja kululaskuja voidaan maksaa monella eri tavalla ja valinta on tehtävä yrityksen omien tarpeiden mukaan. Joskus maksatus voi tapahtua ostoreskontran kautta, palkanlaskennan kautta tai suoraan matkalaskuohjelmasta. Maksatus palkanlaskennan kautta voi olla tarpeen henkilötietojen ja pankkiyhteystietojen tallennussijainnin takia tai raportointivaatimusten vuoksi. Matkalaskuohjelmissa voi olla myös tallennettuna työntekijöiden henkilötiedot ja pankkiyhteystiedot, sekä ohjelma voi tuottaa tarvittavat raportoinnit. Tällöin maksatus voi tapahtua matkalaskuohjelmasta suoraan, jos se tuottaa oikeanmuotoisen maksuaineiston pankkiin. Maksatus voidaan tehdä myös ostoreskontran kautta, jos yritys käyttää ERP-järjestelmän matkalaskutoimintoa tai jos vaihtoehtona olisi aikaa vievä maksujen manuaalien syöttäminen verkkopankkiin. (Lahti & Salminen, 2014, 108–109.)

Yrityksessä X maksatus tapahtuu TEM ohjelman muodostamalla maksatusaineistolla, joka siirretään verkkopankkiin. Maksatus tehdään kerran viikossa sekä kuun viimeisenä arkipäivänä.

### 2.3.5 Arkistointi ja raportointi

Sähköiset matkalaskujärjestelmät toimivat myös arkistona matka- ja kululaskuille. Laskuihin liitetyt kuitit ja muut liitteet sekä merkinnät tarkastuksesta ja hyväksynnästä säilyvät laskun tiedoissa ja niitä on mahdollista selata jälkikäteen. Tällaisen järjestelmän ansiosta kuitteja tai laskuja ei tarvitse säilyttää paperimuodossa. Jos yrityksellä on käytössä perinteiset paperille tulostettavat matka- ja kululaskut, tulee ne sekä niiden liitteet arkistoida. Huomattava kuitenkin on, että mikäli yritys haluaa hakea jälkikäteen matkakuluissa maksettuja ulkomaisia arvonlisäveroja takaisin, on jossain tapauksissa säilytettävä alkuperäiset arvonlisäveron sisältävät kuitit. (Lahti & Salminen, 2014, 110–111.)

Vuonna 2018 tuli voimaan Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (GDPR), joka antaa yrityksille vaatimuksia liittyen henkilötietojen käsittelyyn sekä niiden säilytykseen. On tärkeää huomata, että myös henkilötietojen käsittely ja säilytys matkalaskuohjelmassa liittyvät tähän asetukseen. Yritysten tulee huomioida tietosuoja-asetus omissa järjestelmissään ja arkistointikäytännöissään. Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (2016/679 EU).

Sähköiset matkalaskuohjelmat helpottavat matkakulujen raportointia ja kustannusseurantaa. Yritys voi tarvita erilaisia yhteenvetoraportteja sisäisen raportoinnin ja analyysien tueksi. Kuluja voidaan seurata monella eri tavalla. Seurantaa voidaan tehdä henkilötasolla tai esimerkiksi tietyn laskentakohteen, kuten projektin, matkakulujen selvittämiseksi. Lisäksi useat matkalaskuohjelmat tuottavat kaikki lakisäätteiset raportit sekä lähettävät niitä myös sähköisesti eri järjestelmiin. (Lahti & Salminen, 2014, 111–112.)

Yrityksessä X matka- ja kululaskut arkistoidaan TEM-ohjelman kautta sähköiseen arkistoon. Materiaalit poistuvat arkistosta lain mukaisen säilytysajan jälkeen.

Yrityksessä X matkakuluja seurataan useilla eri raporteilla, joita saadaan matkaohjelmasta. Esimerkiksi myynnin johto voi pyytää taloushallintoa toimittamaan tietyn alueen myyjien matkakuluista yhteenvedon tietyllä aikavälillä. Joskus voi olla tarpeen selvittää esimerkiksi jonkin hankkeen matkakuluja ja niistä taloushallinto voi ottaa raportin laskentakohderajauksella. Lisäksi joka kuukauden lopussa taloushallinto ottaa raportit ohjelmassa avoimena olevista kuluista ja niiden pohjalta kirjataan kuun viimeiselle päivälle matkalaskuvaraus kirjanpitoon.

### **2.3.6 Matkalaskuprossin yleiset haasteet**

Matkalaskuprosessi on usein kovin vähälle huomiolle jäänyt yrityksen sisäinen prosessi, joka kuitenkin tuottaa yrityksille huomattavan suuria kulueria. Prosessin kautta yrityksille syntyy matkakulujen lisäksi edustus- ja

neuvottelukuluja sekä lisäksi muita pienhankintoja ja kuluja. Vaikka yhden matka- tai kululaskun summa ei välttämättä ole kovin suuri, yhdessä kaikki prosessin läpi käyneet kulut muodostavat varsin suuren osan yrityksen kokonaiskuluista. Matkalaskuprosessi yrityksissä sisältää sekä inhimillisen virheen että tahallisten väärinkäytösten riskin. Haasteita prosessiin tuovat yritysten toimintojen jakaantuminen eri toimipisteille sekä prosessin tyypillisesti sekava omistussuhde taloushallinnon ja HR-toiminnon kesken. Lisäksi yrityksissä päädytään usein parantamaan muita sisäisiä prosesseja matkalaskuprosessin sijaan. (Lahti & Salminen, 2014, 102–103.)

Viime vuosina julkisuudessa on käsitelty varsin laajasti eräitä matkalaskuprosesseihin liittyviä epäselvyyksiä. Esimerkiksi Kiasman johtaja Leevi Haapala sai negatiivista julkisuutta vuonna 2022, kun hänen matkakulunsa nousivat esille eri medioissa. Hänen työmatkaansa liittyneellä laskulla oli mukana myös hänen puolisonsa matkakuluja. Kyseessä oli ollut inhimillinen virhe, joka korjattiin Kiasman toimesta, mutta tapaus ehti nousta uutisiin asti. Asia toi ilmi puutteet organisaation matkustuskäytännöissä ja niitä on tapauksen jälkeen täydennetty. (Aromaa 2022.)

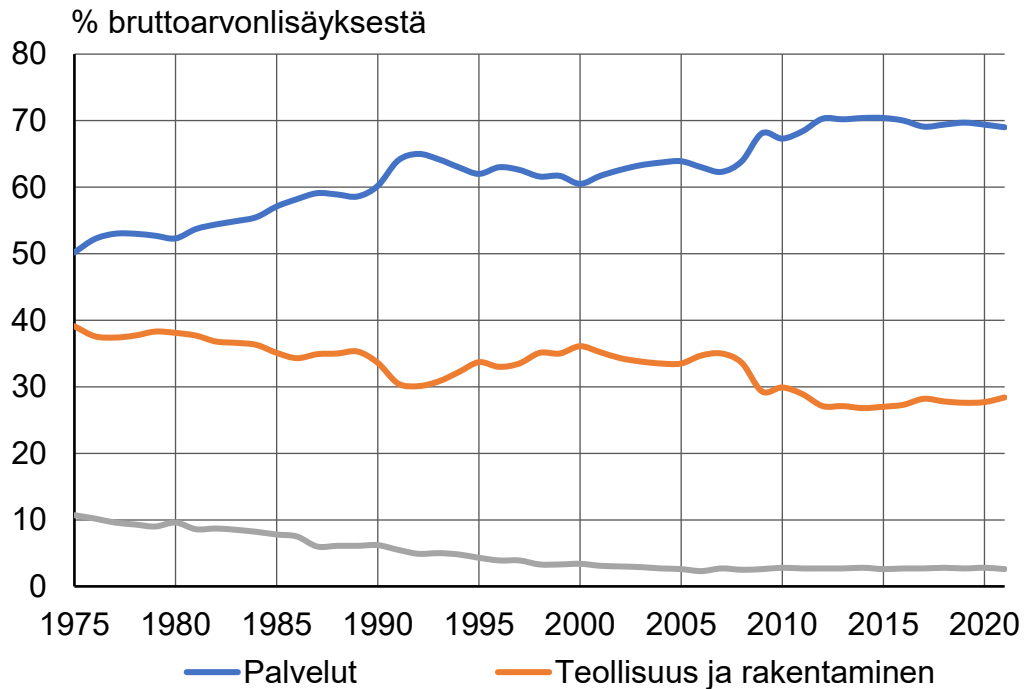
Ehkä tunnetuin tapaus viime vuosilta on kuitenkin paljon uutisoitu matkalaskujen epäselvyyksiin liittynyt tapaus Valtiontalouden tarkastusvirastossa. Viraston pääjohtajana toiminut Tytti Yli-Viikari irtisanottiin virastaan matkalaskuihin liittyvien epäselvyyksien takia. Hän ei ollut antanut eduskunnan tarkastusvaliokunnalle selvitystä työmatkoilta syntyneiden ns. lentopisteiden käytöstä. Lisäksi hän oli laiminlyönyt matkasuunnitelmien teon organisaation käytäntöjen mukaan ja matkalaskut olivat laadittu puutteellisesti. Hän oli myös laskuttanut kuluja työnantajalta, jotka olivat luonteeltaan hänen henkilökohtaisia kulujansa. Näiden asioiden takia on todettu, ettei henkilö pysty enää toimimaan kyseisessä virassa. Pääjohtajalla edellytetään olevan luotettavuutta sekä huolellisuutta, joita esille tulleet matka- ja kululaskujen epäselvyydet eivät tue. (Niilola 2023.)

## 3 Palvelumuotoilu

### 3.1 Mitä palvelumuotoilu on?

Palvelumuotoilu on laaja käsite ja sen määrittäminen tarkasti on haastavaa. Lähtökohtaisesti palvelumuotoilun avulla yritykset voivat kehittää jo olemassa olevia palveluitaan paremmiksi tai tunnistaa uusia strategisia mahdollisuuksia liiketoiminnassaan, eli luoda uusia palveluita. Palvelumuotoilun avulla on tarkoitus suunnitella palvelu niin, että siinä otetaan huomioon myös palvelun käyttäjä. Esimerkiksi käyttäjän tunteet, odotukset sekä tarpeet ovat näkökulmia, joita voidaan sisällyttää palvelun suunnitteluun. Palvelumuotoilijan on siten tärkeä tuntee empatiaa käyttäjää kohtaan. Asiakkaan kokemat asiat yhdistetään palvelumuotoilun prosessissa yrityksen omiin liiketoiminnan tarpeisiin. Palvelumuotoilun prosessin lopputuloksena on siten toimiva palvelu, jota yritys voi myydä asiakkailleen ja se kattaa sekä asiakkaan että yrityksen tarpeet. (Tuulaniemi 2011, luku 1.)

Palvelumuotoilun yleistymisen on ollut voimakasta myös Suomessa, kuten muissa länsimaissa viimeisen vuosikymmenen aikana. Tarve kehittää palveluita on ollut luontainen jatkumo palvelujen kasvattaessa yhä sijaansa yritysten liiketoiminnassa. Palvelut ovatkin nykyään suurin toimiala länsimaiden talouksissa. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, luku 1.) Suomen bruttokansantuotteen arvonnäkökulmasta noin 70 prosenttia on koostunut palveluista viimeisen kymmenen vuoden aikana (kuviot 2).



Kuvio 2. Talouden rakennemuutos (Tilastokeskus 2023).

Muutos teollisuuden tuotannosta kohti asiakaskesteisten palveluiden kehittämiseen juontuu pohjimmiltaan siitä, että kuluttajien on nykyään helppo saada haltuunsa tavaraa. Tavarantoimittamisella ei siten enää ole niin suurta arvoa asiakkaille. Asiakkaat sen sijaan arvostavat palveluita, jotka tuovat lisäarvoa tavaroihin sekä tuovat uusia ratkaisuja arjen helpottamiseen. (Tuulaniemi 2011, luku 1.)

Opinnäytetyössäni sovellan yllä mainittua periaatetta ja tarkoituksena on luoda arvoa parantamalla matkalaskuprosessia ja mahdollisesti löytää uusia ratkaisuja prosessin helpottamiseen käyttäjän näkökulmasta.

### 3.2 Palvelumuotoilu organisaation sisäisissä prosesseissa

Palvelumuotoilua käytetään jo yrityksessä X yritysten ulkoisten asiakkaiden kohtaamisessa sekä tuotteiden ja palvelujen kehittämisen tukena. Yrityksen sisäisiin taloushallinnon prosessien kehittämiseen sitä ei ole vielä sovellettu aiemmin.

Stickdorn, Hormess, Lawrence ja Schneider tuovat esille teoksessaan *This Is Service Design Doing* (2018) kuinka palvelumuotoilua lähdetään tuomaan osaksi yrityksen kulttuuria ja minkälaisessa ympäristössä projekti todennäköisesti onnistuu. Palvelumuotoilun toteuttaminen onnistuu yleensä yrityksessä, joka on asiakaslähtöinen toiminnassaan. Palvelumuotoilua helpottaa myös, jos yrityksen sisällä pyritään toteuttamaan ns. cross-silo thinking -menetelmää. Cross-silo thinking- menetelmässä yrityksen eri osastot kommunikoivat keskenään ja yrityksen sisällä pyritään vahvistamaan eri osastojen välistä yhteistyötä. Yleensä pienet projektit ovat hyvä aloitus palvelumuotoilun tuomiseksi osaksi organisaatiokulttuuria. (Stickdorn ym. 2018, 454–456.)

Kohdeyritys on selkeästi asiakaslähtöinen liiketoiminnassaan ja yrityksen sisällä pyritään toteuttamaan cross-silo thinking -menetelmää. Lähtökohtien voidaan siten sanoa olevan suotuisat palvelumuotoilua sisältävän opinnäytetyön tutkimuksen toteutusta varten.

Palvelumuotoilua sisältävä projekti voi myös epäonnistua, varsinkin jos sen tavoitteet ovat asetettu liian korkealla tai tavoitteet eivät ole selviä. Onnistumisen mahdollisuuksia lisää projektin hyvä suunnittelu, jossa tavoitteet ovat todennäköisesti saavutettavissa. Projektiin olisi tärkeää löytää mukaan henkilöstöä, jotka ovat aidosti motivoituneita osallistumaan palvelumuotoilua sisältävään projektiin. Ideaalilanteessa ensimmäinen projekti, jossa palvelumuotoilua tuodaan mukaan yrityksen toimintoihin ei saisi kiinnittää liikaa huomiota yrityksen sisällä, jotta mahdollinen epäonnistuminen olisi turvallista. Projektin epäonnistuessa voi seurauksena olla, ettei palvelumuotoilua enää haluta soveltaa yrityksen sisäisten prosessien kehittämisessä jatkossa. (Stickdorn ym. 2018, 454–457.)

Palvelumuotoilun valittu malli opinnäytetyössäni on tuplatimanttimetodi, jonka tukena käytän Service Blueprint työkalua. Molemmat palvelumuotoilun keinot ovat esitetty tarkemmin seuraavassa luvussa.

## 4 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

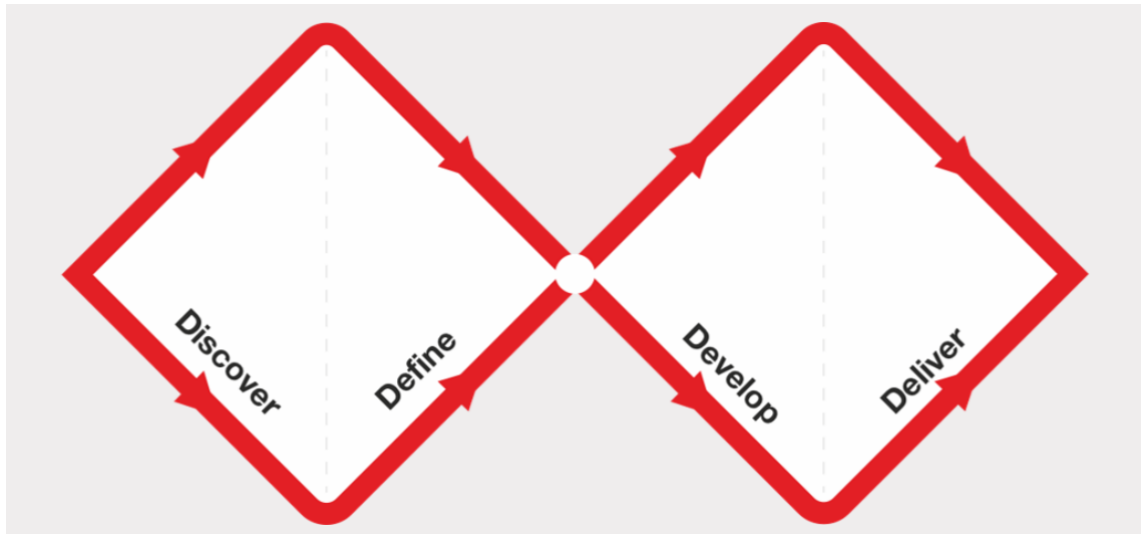
Opinnäytetyöni on toiminnallinen tutkimus, jonka tavoitteena on tuottaa uudistunut matkalaskuprosessi yritykselle X. Tutkimus sisältää myös kvantitatiivisen tutkimuksen työkaluja, kuten Webropol -pohjalla toteutetun kyselylomakkeen henkilöstölle (Heikkilä 2014, 6). Lomakkeen avulla on tarkoitus selvittää henkilöstön ajatuksia, kokemuksia ja ongelmia liittyen matkalaskuprosessiin ja kysyä myös heidän omia ehdotuksiansa sen parantamiseen.

Lomake sisältää kuitenkin valmiita kyllä/ei -tyyppiset vastausvaihtoehtoja lähes kaikkiin kohtiin, jotta tietojen analysointi onnistuu ja niiden avulla saadaan selville prosessin nykytilannetta henkilöstön näkökulmasta. (Heikkilä 2014, 8.) Kysely on anonyymi ja lomakkeen vastaukset analysoidaan Webropol -pohjan raporttien avulla.

Laadullinen tutkimus tulee opinnäytetyöhön mukaan laaditun Service Blueprintin myötä sekä kyselyn perusteella tekemääni analyyseihin. Opinnäytetyössäni selvitän siten käyttäjän näkökulmaa henkilöstölle suunnatussa kyselyssä ja sen jälkeen Service Blueprintissä yhdistetään käyttäjiltä saatua dataa organisaation tarpeisiin. Ajatuksena laadullisessa tutkimuksessa on selvittää, miksi matkalaskuprosessi on alkutilanteessa sellainen kuin se on ja miten siten saadaan kehitettyä paremmaksi ja millainen prosessin pitäisi ideaalisesti olla (Heikkilä 2014, 8).

Menetelmävalinnat sopivat myös palvelumuotoilun perusajatukseen, jossa tutkimukseen sovelletaan analyyttistä näkökulmaa sekä innovointia. Analyttinen näkökulma perustuu tosiasioihin, kuten asiakastutkimuksesta saatuihin tuloksiin ja tutkimuksen aiheeseen liittyviin muihin faktoihin. Näiden tosiasioiden pohjalta voidaan tehdä loogisia päätelmiä. Analyttisen lähestymistavan lisäksi palvelumuotoilussa käytetään innovointia, jossa tavoitteena on tunnistaa uusia mahdollisuuksia ja nähdä asioita, joita ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2011, luku 1.)

Päädyin soveltamaan työssäni brittiläisen Design Councilin vuonna 2004 kehittämää tuplatimanttimetodia palvelumuotoilun mallina (kuvio 3).



Kuvio 3. Tuplatimanttimetodi (Design council 2023).

Tuplatimanttien soveltaminen aiheeseen tuntui sopivalta vaihtoehdolta, koska malli on selkeä ja helppo ymmärtää. Opinnäytetyössä sovelletaan palvelumuotoilua ensimmäisen kerran yrityksen X sisäisen prosessin kehittämiseen, joten on mielestäni sopivaa valita paljon käytetty, klassinen malli kyseistä projektia varten. Ensimmäinen timantti sisältää ongelmaan liittyvät elementit ja toinen timantti vastaavasti ongelman ratkaisuun liittyvät elementit.

Ensimmäisen timantin ensimmäisessä vaiheessa (Discover) kartoitetaan aiheesta jo olemassa oleva tieto sekä aiheen nykytilanne. Tässä vaiheessa pyritään myös tunnistamaan aiheen mahdolliset ongelmakohdat kuten myös ne kohdat, jotka toimivat hyvin. Vaiheessa pyritään siis selvittämään tosiasiat. Tosiasioiden lisäksi mietitään, mitkä ovat aiheeseen liittyviä olettamuksia ja löytyykö asiasta uusia näkökulmia tai ideoita, joita haluttaisiin tutkia enemmän. (Design council 2023.) Käytän opinnäytetyössäni tähän vaiheeseen kahta eri työkalua: 1. henkilöstölle tehtävää kyselyä ja 2. matkalaskujen hyväksyjille tehtävää kyselyä.

Ensimmäisen timantin toisessa vaiheessa (Define) analysoidaan ensimmäisen vaiheen tuloksia. Niiden avulla rajataan tutkimuksen aihetta ja tehdään selväksi tutkimuksen tavoitteet kaikille osapuolille. (Design council 2023.)

Opinnäytetyössäni Define-vaihe tehdään henkilöstölle ja hyväksyjille tehtyjen kyselyjen vastauksien analysoinnin myötä.

Toisen timantin ensimmäisessä vaiheessa (Develop) kehitetään varsinainen palvelu tai tässä tapauksessa uusi matkalaskuprosessi. Kehityksessä voidaan hyödyntää testausta sekä tutkimuksen tukena käytetään erilaisia palvelumuotoilun työkaluja. Niiden avulla pyritään yhdistämään kaikki aiheeseen liittyvät asiat ja muodostetaan niistä yksi kattava kokonaisuus. Vaiheen lopussa palvelu tai tässä tapauksessa matkalaskuprosessi olisi valmis käytettäväksi. (Design council 2023.) Hyödynnän opinnäytetyössäni osana Develop-vaihdetta Service Blueprint -työkalua, jonka laadin kyselyn vastauksien perusteella.

Service Blueprint on käytännössä palvelun prosessikaavio, joka sisältää asiakkaan kosketuspinnan lisäksi hänelle näkymättömiä yrityksen sisäisiä prosesseja. Prosessikaavio on siten hyvin yksityiskohtainen ja siinä visualisoidaan palvelun eri osien liittyminen toisiinsa kullakin palvelutapahtumahetkellä monitasoisesti. Service Blueprint on hyödyllinen työkalu sekä olemassa olevien prosessien kehittämisessä että uusien prosessien luomisessa. Sen avulla voidaan löytää prosessin mahdollisia pullonkauloja, jotka haittaavat prosessin tehokkuutta sekä tunnistamaan kehityskohteita. (Innokylä 2024a.)

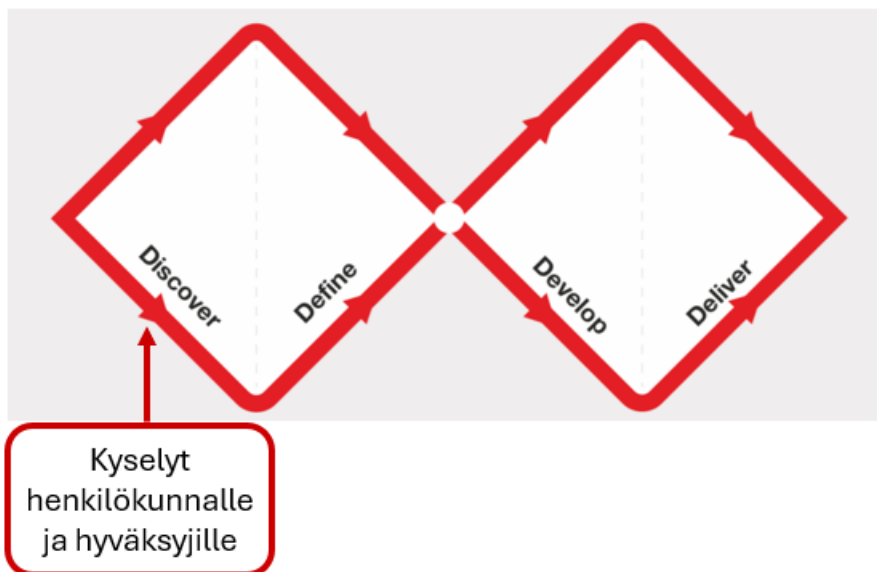
Toisen timantin viimeisessä vaiheessa (Deliver) projektin aikana valmiiksi saatu palvelu tai tässä tapauksessa matkalaskuprosessi otetaan käyttöön. Vaiheessa on tärkeä huomata, että käyttäjillä pitäisi olla mahdollisuus antaa palautetta uudesta prosessista. Lisäksi tutkimuksesta opitut asiat käydään läpi ja jaetaan organisaation käyttöön. (Design council 2023.)

## 5 Tutkimuksen toteutus ja tulokset

### 5.1 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tiedonkeruu tehtiin kyselylomakkeella yrityksen X henkilöstölle liittyen heidän kokemuksiinsa yrityksen matkalaskuprosessin toiminnasta. Lisäksi yrityksen sisällä tunnistettiin tarve saada myös matkalaskujen hyväksyjien näkökulmasta kommentteja. Yrityksessä haluttiin lisätietoa siitä, ymmärtävätkö hyväksyjät kulujen hyväksymiseen liittyvän vastuun ja ovatko matkalaskuihin sovellettavat säännöt heille tuttuja. Siksi päädyin tekemään myös lyhyen kyselylomakkeen hyväksyjille. Molemmat lomakkeet ovat opinnäytetyön liitteenä 1 ja 2 ja ne toteutettiin Webropol-sovelluksella. Kyselyt olivat julkaistu yrityksen X intrassa ja olivat auki vastaajille heinäkuun 2023 alusta elokuun 2023 puoleen väliin. Pitkän vastausajan avulla haluttiin saada mahdollisimman paljon vastauksia henkilöstöltä kesälomakaudesta huolimatta.

Palvelumuotoilun tuplatimantissa tutkimuksen toteutus on ongelman kartoittamisen vaihdetta (kuvio 4).



Kuvio 4. Tuplatimanttimetodin ensimmäinen vaihe (mukaillen Design council 2023).

## 5.2 Tutkimuksen tulokset

### 5.2.1 Henkilöstökysely

Henkilöstökyselyyn saatiin yhteensä 101 kappaletta vastausta. Koska vastauksia oli noin 100 kappaletta, vastaa seuraavissa kappaleissa esitetyt prosenttiosuudet vastaavaa kappalemäärää vastaajia. Esimerkiksi 36 % vastaajista tarkoittaa 36 kappaletta vastaajaa. Kaikki kyselyyn osallistuneet eivät kuitenkaan jättäneet avoimia vastauksia tekstimuotoisiin kysymyksiin, joten niihin saatujen vastausten kappalemäärä on kerrottu niitä käsittelevissä luvuissa.

Lomakkeen ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin, missä toiminnossa vastaajat työskentelevät yrityksessä. Koska toimintojen nimistä olisi helposti pääteltävissä opinnäytetyön kohdeyritys, on nämä yksityiskohtaiset tiedot jätetty yritys X:n sisäiseen käyttöön. Vastaajista 14 % prosenttia työskenteli yrityksen hallinnollisissa toiminnoissa ja 86 % vastaajista yrityksen varsinaiseen liiketoimintaan liittyvissä tehtävissä.

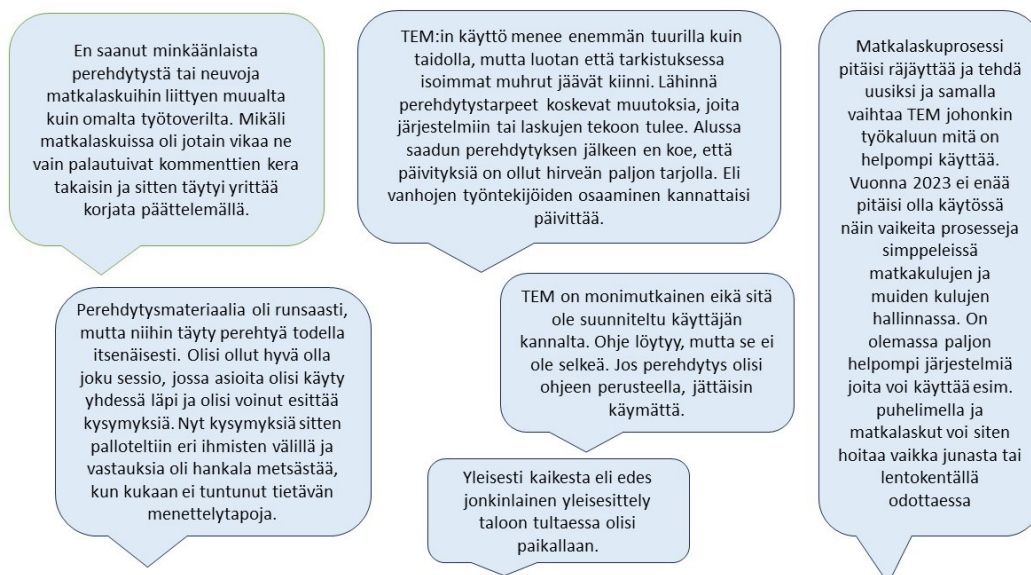
Kyselyn kysymyksinä 2–4 kysyttiin perustietoja matkustajan tiedoista. Kysymyksessä 2 kysyttiin, kuinka monta työmatkaa vastaaja tekee vuodessa keskimäärin. Vastaajista 36 % kertoi tekevänsä 2–5 matkaa vuodessa ja yli kymmenen matkaa tekee 30 % vastaajista. Vain 10 % vastaajista kertoi tekevänsä korkeintaan yhden matkan vuodessa. Kysymyksessä 3 kysyttiin arviota kuluvan vuoden matkoista. Kuluvana vuonna 2023 vastaajat arvioivat tekevänsä keskimäärin 10,8 matkaa. Kysymyksessä 4 kysyttiin, onko vastaajalla käytössä yrityksen luottokortti. Myönteisesti vastasi 89 % vastaajista. Vastaajien joukossa siten on ollut suuri määrä säännöllisesti työmatkoja tekeviä henkilöitä.

Lomakkeen kohdissa 5 kysyttiin, onko vastaaja saanut perehdytystä yrityksen matkaprosessiin. Kysymykseen oli myös jatkokysymykset 6–7, jossa kysyttiin, kokiko vastaaja tarvinneensa lisää perehdytystä ja palautetta asiasta sai antaa

myös tekstivastauksena. Kysymyksessä 5 perehdytystä matkalaskuprosessiin oli saanut 43 % vastaajista. Vastaajista 44 % kertoi saaneensa vain jonkin verran perehdytystä ja 13 % kertoi, ettei ollut saanut laisinkaan perehdytystä matkalaskuprosessiin. Kysymyksessä 6 vastaajista 33 % kertoi, että olisi tarvinnut enemmän perehdytystä ja vastaavasti 67 % vastaajista koki, että perehdytys oli riittävä.

Tekstimuotoisia vastauksia pyydettiin kysymyksessä 7. Vastaajilta kysyttiin, mistä asiasta ja mitä kautta hän olisi halunnut lisää perehdytystä.

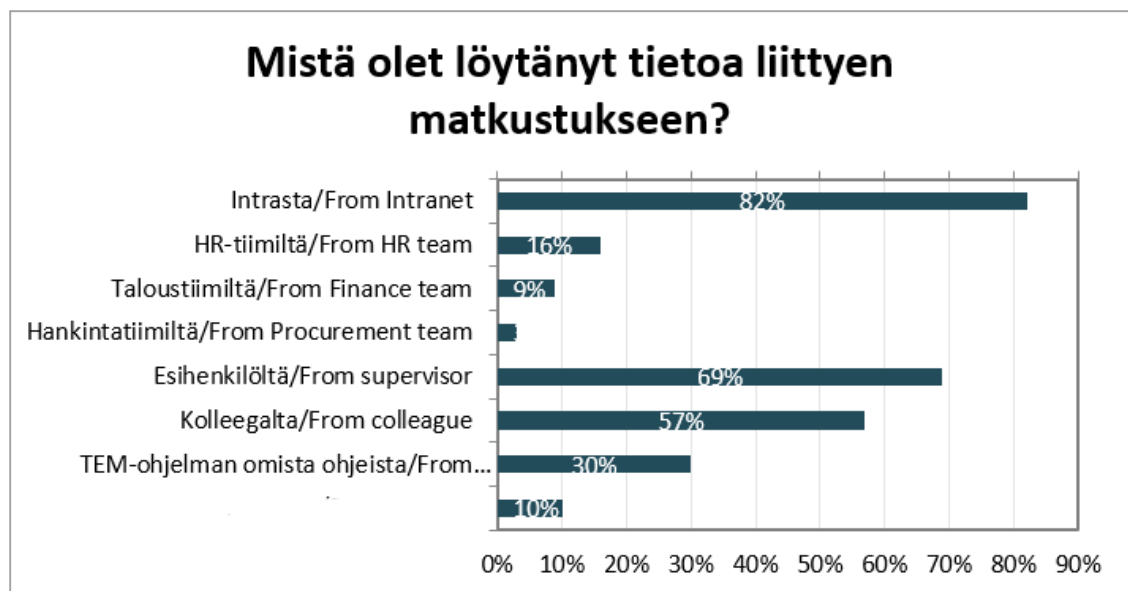
Tekstivastauksia tuli 32 kappaletta. Vastauksista käy ilmi, että he, jotka olisivat tarvinneen enemmän perehdytystä ovat kokeneet olleensa täysin ilman perehdytystä sekä ohjeiden löytymisen olevan hankalaa. Sekä yrityksen matkustussääntöjen esiintuomisen puute ja matkaohjelman käyttö sekä matkavarauksiin käytettävä portaali sai varsin huonoa palautetta käyttäjiltä. Kuviossa 4 on koottu saatuja tekstikommentteja.



Kuvio 4. Tekstivastauksia kysymykseen 7 mistä ja miten vastaaja olisi halunnut lisäperehdytystä.

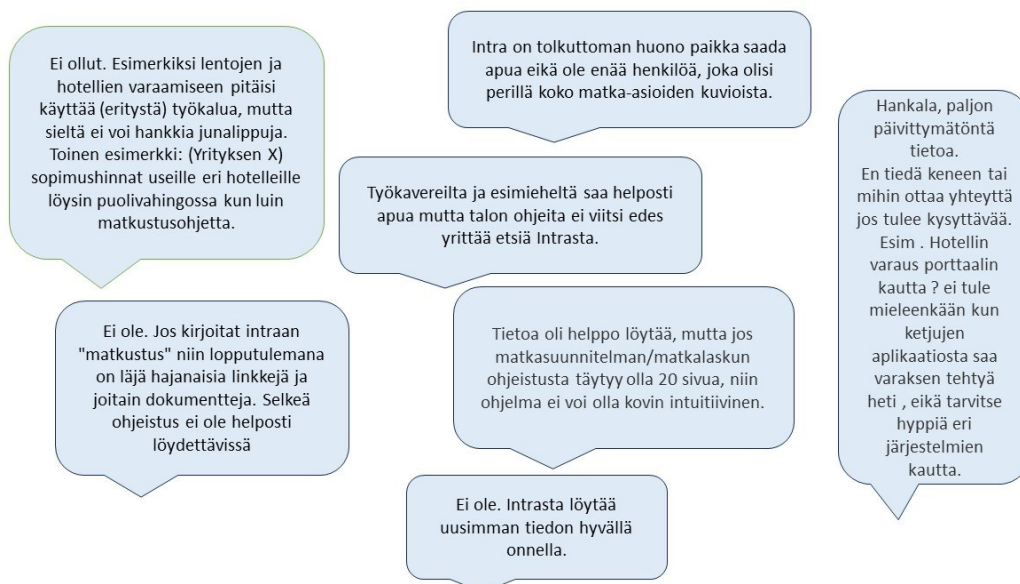
Seuraavaksi kysymyksenä 8 kysyttiin, tunteeko vastaaja konsernin matkustussäännöt. ”Kyllä” vastasi 47,5 % vastaajista, ”En” 4 % vastaajista ja ”Jokin verran” 48,5 % vastaajista.

Kyselyn kysymyksessä 9 pyydettiin tietoa siitä, mistä vastaaja on löytänyt tietoa yrityksen matkalaskuprosessista (kuvio 5). Alin vaihtoehto (10 % äänistä) kuvaa konsernin yhteistä intranettiä ja se on poistettu kuviosta, koska siitä voisi päätellä kohdeyrityksen nimen.



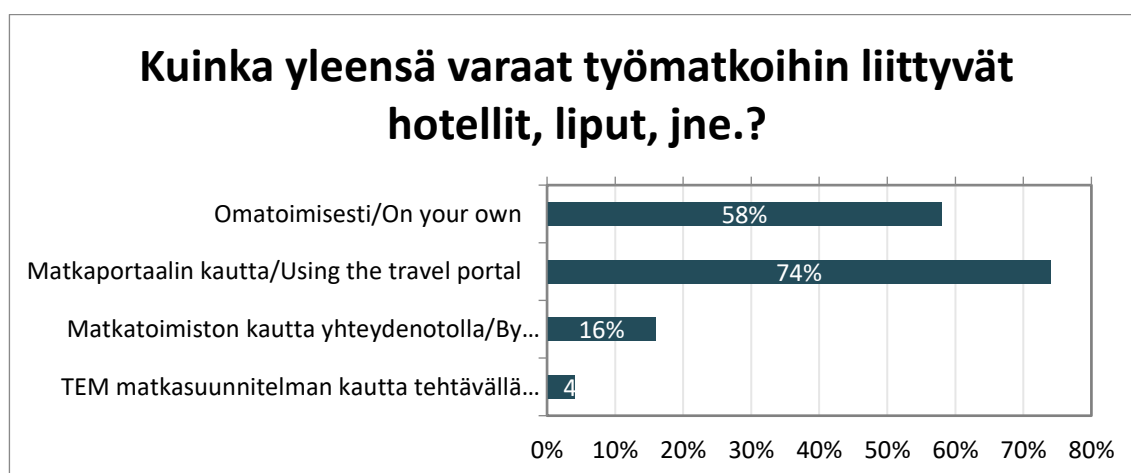
Kuvio 5. Kysymyksen 9. vastaukset matkustukseen liittyvästä tiedosta.

Kyselyn kohdassa 10 sai antaa tekstivastauksia kysymykseen ”Oliko tietoa mielestäsi helppo löytää?”. Kysymys oli jatkokysymys kohtaan 9. Vastauksia tuli yhteensä 78 kappaletta. Vastauksissa 15 henkilöä kertoi tietojen löytyneen helposti tai suhteellisen helposti. Loput 63 vastaajaa kertoi erilaisista kohdatuista haasteista liittyen tiedon etsimiseen. Alla kuviossa 6 on nostettuna usein esille tulleita huomioita tekstivastauksissa.



Kuvio 6. Tekstivastauksia kysymykseen 10 liittyen tiedon löytymiseen.

Kysymyksenä 11 tiedusteltiin vastaajan eri tavoista tehdä matkoihin liittyviä varauksia (kuvio 7). Vastaaja sai valita useita eri vaihtoehtoja. Vaihtoehtoina olivat "Omatoimisesti", jonka valitsi 58 % vastaajista, "Matkaporaaalin kautta", jonka valitsi 74 % vastaajista, "Matkatoimiston kautta tehtävällä yhteydenotolla", jonka valitsi 16 % vastaajista. Viimeisenä vaihtoehtona oli "TEM matkasuunnitelman kautta tehtävällä yhteydenotolla matkatoimistoon", jonka valitsi 4 % vastaajista.



Kuvio 7. Vastauksia kysymykseen 11 liittyen matkavarauksiin.

Kyselyssä kohdassa 12 pyydettiin lisäksi tekstivastauksia henkilöiltä, jotka vastasivat varaavansa matkat omatoimisesti kysymyksessä 11. Vastauksissa käy ilmi, että matkaportaalin käyttö koetaan vaikeaksi ja junalippujen varaamismahdollisuuden puute portaalin kautta rajaa portaalin käytön osittain pois. Lisäksi käyttäjät kertovat löytävänsä edullisempia hintoja varaamalla matkat itse sekä matkaportaalin veloittamat varausmaksut koetaan korkeiksi.

Kyselyn kysymyksessä 13 kysyttiin, mitä käytössä olevaa matkalaskusovellusta vastaaja käyttää. Vastaaja sai valita useita vastausvaihtoehtoja. Vastauksista kävi ilmi, että valtaosa käyttäjistä (92 %) käyttää matkaohjelman perinteistä versiota selaimen kautta tietokoneella. Vastaajista 12 % käyttää perinteisen version lisäksi myös ohjelman mobiililaitteelle optimoitua versiota, mutta vain kaksi noista vastaajista kertoi käyttävänsä sitä mobiililaitteella.

Kysymyksenä 14 kysyttiin matkasuunnitelman teosta ennen matkaa. Vastaajista 24 % sanoi tekevänsä matkasuunnitelman aina, 20 % joskus ja 18 % harvoin. Suurin osa vastaajista, 38 %, ei tee koskaan matkasuunnitelmaa ennen matkaa.

Seuraavaksi kyselyn kohdassa 15 kysyttiin asteikolla 1 (vaikeaa) – 5 (helppoa) onko TEM-ohjelman käyttö vastaajan mielestä helppoa vai vaikeaa (taulukko 2). Vastauksia kysymykseen tuli yhteensä 98 kappaletta. Vastausten keskiarvo oli 2,9 ja mediaani 3.

|         | 1      | 2      | 3      | 4      | 5     |         |
|---------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|
| Vaikeaa | 12 kpl | 17 kpl | 38 kpl | 27 kpl | 4 kpl | Helppoa |
|         | 12,2 % | 17,3 % | 38,8 % | 27,6 % | 4,1 % |         |

Taulukko 2. Vastaukset kysymykseen 15 ohjelman käytön helppoudesta.

Kysymyksessä 16 kysyttiin asteikolla 1 (vaikeaa) – 5 (helppoa) onko, ovatko käyttäjän tarvitsemat toiminnot helposti löydettävissä ohjelmista (taulukko 3). Vastauksia kysymykseen tuli yhteensä 99 kappaletta. Vastausten keskiarvo oli 3,2 ja mediaani 3.

|                         | 1     | 2      | 3      | 4      | 5      |                        |
|-------------------------|-------|--------|--------|--------|--------|------------------------|
| Vaikeasti löydettävissä | 8 kpl | 20 kpl | 29 kpl | 32 kpl | 10 kpl | Helposti löydettävissä |
|                         | 8,1 % | 20,2 % | 29,3 % | 32,3 % | 10,1 % |                        |

Taulukko 3. Vastaukset kysymykseen 16 ohjelman toiminnoista.

Seuraavana kysymyksenä 17 kysyttiin, onko oikeiden kulutyyppien ja alv-kantojen valitseminen TEM:ssä vastaajan mielestä vaikeaa vai helppoa asteikolla 1 (vaikeaa) – 5 (helppoa) (taulukko 4). Vastauksia kysymykseen tuli yhteensä 100 kappaletta. Vastausten keskiarvo oli 2,6 ja mediaani 2,5.

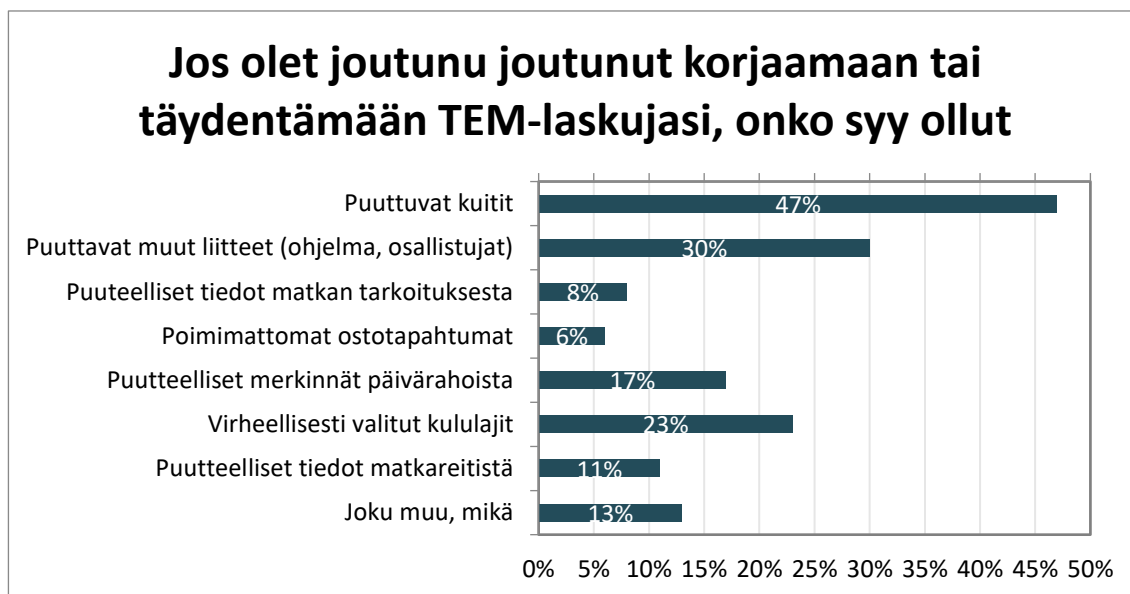
|         | 1      | 2      | 3      | 4      | 5     |         |
|---------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|
| Vaikeaa | 18 kpl | 32 kpl | 28 kpl | 16 kpl | 6 kpl | Helppoa |
|         | 18,0 % | 32,0 % | 28,0 % | 16,0 % | 6,0 % |         |

Taulukko 4. Vastaukset kysymykseen 17 kulutyypeistä ja alv-kannoista.

Kohdassa 18 kysyttiin seuraavaksi vastaajan kokemusta siitä, kuinka nopeasti maksu saapuu pankkitilille laskun tekemisen jälkeen. Vaihtoehtoina olivat ”Nopeasti”, jonka valitsi 25 % vastaajista, ”Kohtuullisen ajan kuluttua”, jonka valitsi 63 % vastaajista ja ”Liian pitkän ajan kuluttua”, jonka valitsi 12 % vastaajista.

Kysymyksessä 19 kysyttiin, joutuuko vastaaja korjaamaan tai täydentämään TEM-laskujaan laskun tarkastuksen jälkeen. Vastaajista 12 % kertoi, ettei joudu koskaan korjaamaan laskujaan ja 48 % kertoi, ettei yleensä joudu korjaamaan laskujaan. Vastaajista 35 % kertoi joskus joutuvansa korjaamaan laskujaan ja 5 % vastaajista kertoi niin tapahtuvan usein.

Kysymys 20 oli jatkokysymys edelliseen kysymykseen ja siinä tiedusteltiin syytä laskujen korjauksille tai täydennyksille (kuvio 8). Yleisimmät kolme syytä olivat puuttuvat kuitit (47 %), puuttuvat muut liitteet (30 %) ja virheellisesti valitut kululajit (23 %).



Kuvio 8. Vastaukset kysymykseen 20 laskujen korjauksista ja täydennyksistä.

Vastaajan valitessa vaihtoehdon ”Joku muu, mikä” kyselyssä tuli täyttää tekstikenttä. Niissä vastauksissa mainittiin esimerkiksi ongelmat matkalaskun tietojen täyttämisen osalta, hyväksyjän vaihtumisen, eri käytännöt eri hyväksyjillä ja tarvittavien laskentakohteiden puuttumisen laskuilta. Muutama vastaaja kertoi syyksi myös oman huolimattomuuden.

Seuraavan osion kysymykset 21–24 kyselyssä keskittyivät käyttäjän kokemuksen tunnepohjalta matkalaskujen tekemisessä. Tarkoituksena oli saada käsitys käyttäjän henkilökohtaisesta kokemuksesta sekä tunteista liittyen matkalaskuprosessiin. Kaikki neljä kysymystä sisälsivät liukuvan valitsimen asteikolla 0–10.

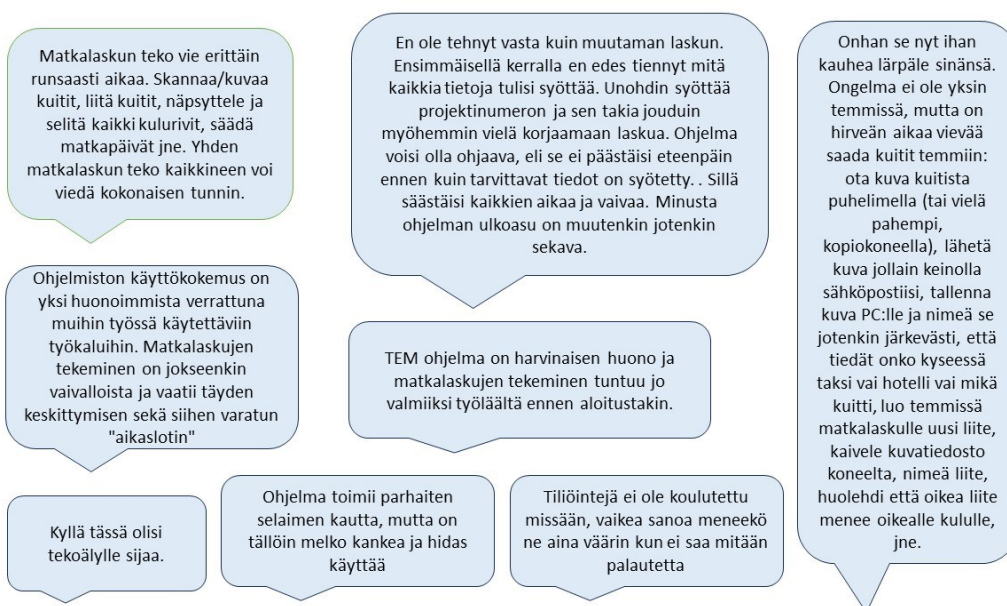
Kysymyksessä 21 kysyttiin, tuntuuko matkalaskujen teko vastaajasta epämiellyttävältä (0) vai mieluisalta (10). Keskiarvo vastauksissa oli 4,1 ja mediaani 4,0. Keskihajonta oli 2,4.

Kysymyksessä 22 vastaajalta kysyttiin, miltä TEM-laskujen saaminen valmiiksi tuntuu asteikolla 0–10, jossa vaikealta oli arvo 0 ja helpolta arvo 10. Saatujen vastauksien keskiarvo oli 5,7 ja mediaani 6,0. Keskihajonta oli 2,3.

Kysymyksessä 23 kysyttiin, tunteeko vastaaja olonsa koostaessaan TEM-laskuja epävarmaksi (0) vai varmaksi (10). Vastauksien keskiarvo kysymykseen oli 6,1 ja mediaani oli 6,0. Keskihajonta oli 2,5.

Kysymyksessä 24 kysyttiin, onko vastaajasta vaikea löytää aikaa TEM-laskujen tekemiseen. Asteikko oli kyllä (0) ja ei (10). Vastausten keskiarvo oli 5,3 ja mediaani 5,0. Keskihajonta oli 3,3.

Seuraavaksi vastaajilta pyydettiin kyselyn kohdassa 25 avointa palautetta TEM-ohjelmasta. Vastauksia tuli 55 kappaletta. Valtaosassa vastauksista ohjelma sai varsin voimakasta kritiikkiä osakseen. Ohjelma tuntuu käyttäjistä monimutkaiselta, kömpelöltä ja vaikealta käyttää. Mobiilisovelluksen puute sekä kuittien skannaaminen koetaan vaikeaksi ja vanhanaikaiseksi. Lisäksi ohjelman sisäinen opastus koetaan puutteelliseksi. Ainoastaan kolmessa sanallisessa vastauksessa sanottiin ohjelman olevan jokseenkin hyvä käyttää. Alla kuviossa 9 on poimittuna kommentteja, joiden sisältö toistui useassa vastauksessa.



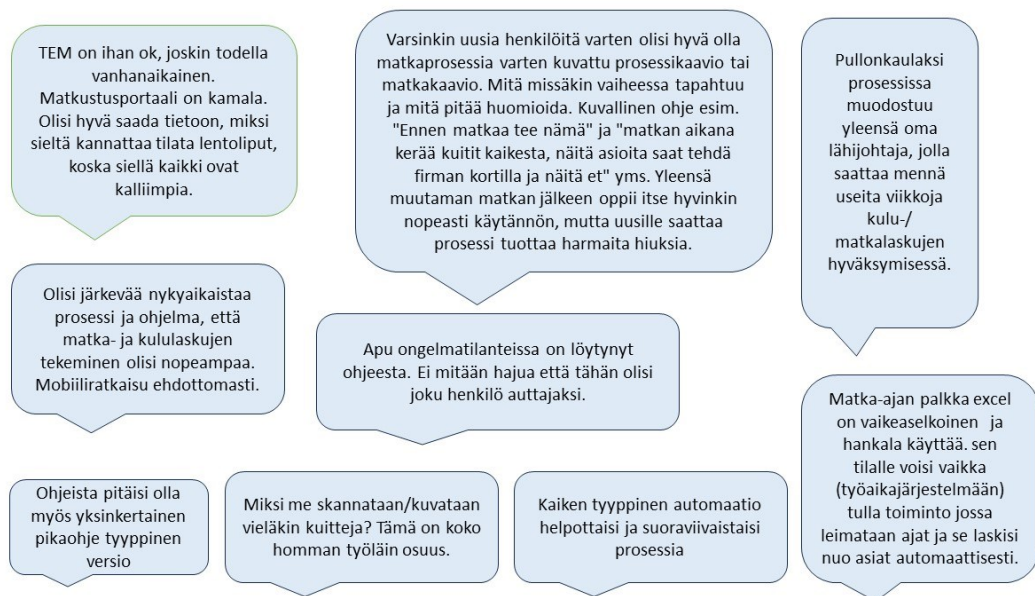
Kuvio 9. Vastauksia kysymykseen 25 avoin palaute TEM-ohjelmasta.

Kyselyn 26 kysymyksenä kysyttiin, onko vastaaja kokenut saaneensa apua matkaprosessin ongelmatilanteissa. Vastaajista 57 % vastasi saaneensa apua

aina tarvittaessa ja 33 % kertoi niin käyneen useimmiten. Vastaajista 7 % kertoi, että on vain harvoin saanut apua ja 3 % kertoi, ettei ole koskaan saanut apua ongelmatilanteissa.

Viimeisenä monivalintakysymyksenä 27 kysyttiin, tietääkö vastaaja kehen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. Vastaajista 54 % kertoi tietävänsä kehen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa ja epävarmoja asiasta olivat 37 % vastaajista. Vastaajista 9 % kertoi, ettei tiedä kehen ottaa yhteyttä.

Kyselyn viimeisessä kohdassa 28 pyydettiin vastaajilta avointa palautetta tai kehitysideoita yrityksen X matkaprosessiin liittyen (kuvio 10). Vastauksia tuli 42 kappaletta. Niissä useassa nostettiin kehitysideaksi sähköiset kuitit, jotta kuittien vanhanaikaiselta skannaamiselta vältyttäisiin. Muukin automaatio ohjelmaa oli toivottua ja joissain kommentteissa tuotiin esille aiemmin muissa yhteyksissä käytettyjä matkaohjelmia, jotka ovat olleet miellyttävämpiä käyttää. Lisäksi ohjeiden päivitys ja niiden löydettävyys nostettiin esille sekä hyväksynnän hitaus oli myös esillä useammassa kommentissa. Yrityksessä X on vielä käytössä Excel-pohjainen lomake matka-ajan palkan laskemiseksi. Siihen toivottiin uudistusta.



Kuvio 10. Avointa palautetta ja kehitysideoita matkalaskuprosessiin.

## 5.2.2 Hyväksyjäkysely

Kyselyyn matkalaskujen hyväksyjille vastauksia tuli yhteensä 10 kappaletta. Kyselyssä oli vain neljä kysymystä, jossa kysyttiin toiminnasta hyväksyjän roolissa sekä vastaajilla oli mahdollisuus jättää sanallisia kommentteja osalle kysymyksistä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka nopeasti vastaaja hyväksyy hänelle tulleet laskut TEM:ssä. Vastaajista kolme kertoi hyväksyvänsä laskut päivittäin, kuusi viikoittain ja yksi kuukausittain. Harvemmin kuin kuukausittain ei vastannut kukaan.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, kuinka tarkkaan vastaaja käy läpi laskut niitä hyväksyessään. Vastaajista viisi kertoi tarkastavansa laskut kulutasolla. Vastaajista kolme puolestaan kertoivat, että tarkastavat yleisellä tasolla laskun olevan aiheellinen ennen hyväksyntää. Yksi vastaajista luotti siihen, että lasku on asiatarkastettu oikein ja hyväksyy laskut suoraan. Vastaajista yksi vastasi ”Muu, miten”, jonka jälkeen hänen täytyi jättää tekstivastaus. Siinä vastaaja kertoi katsovansa laskut otsikkotasolla ja tarvittaessa lisäksi kulutasolla.

Kolmantena kysymyksenä kysyttiin, onko vastaajalle tuttuja laskuille sovellettavat eri vaatimukset, kuten Verohallinnon määräykset, konsernin omat säännöt sekä yrityksen sisäiset ohjeet. Vastaajista kaksi vastasi kyllä ja kolme kertoi niiden olevan melko tuttuja. Kaksi vastaajaa kertoi vaatimusten olevan jonkin verran tuttuja ja kolme vastasi, ettei tunne niitä lainkaan.

Kysymyksenä neljä kysyttiin, haluaisiko vastaaja edellisessä kysymyksessä esitettyihin matkalaskuvaatimukseen lisätietoja. Mikäli näin oli, pyydettiin häntä jättämään tekstivastaus mitä kautta hän haluaisi lisätietoa. Vastaajista viisi ei tarvinnut lisätietoja ja viisi halusi niitä. Tekstivastauksissa pyydettiin Teams-koulutusta ja intranettiin parempia ohjeistuksia hyväksyjälle. Verottajan

ohjeistus nostettiin yhdeksi tarpeelliseksi asiaksi käydä läpi Teams-koulutuksessa.

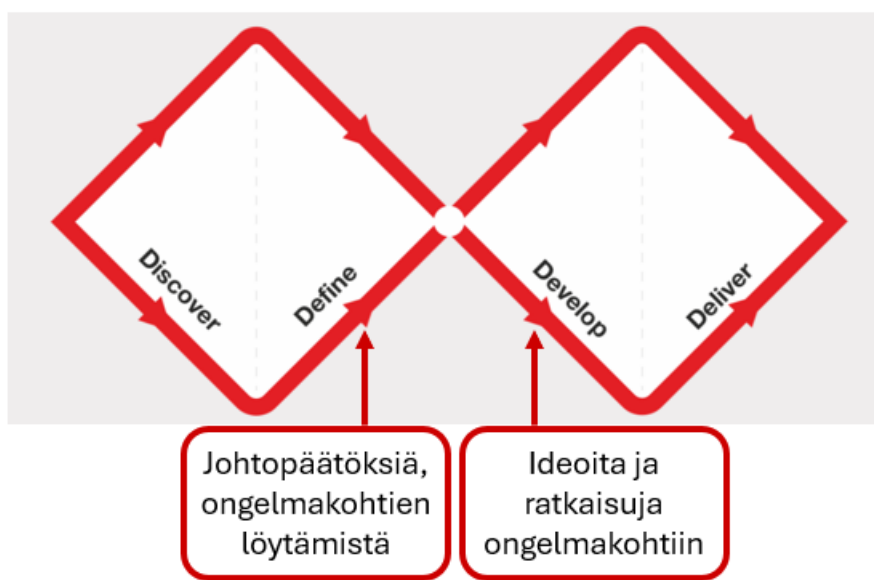
Lopussa sai jättää avointa palautetta liittyen laskujen hyväksymiseen. Niitä tuli kolme kappaletta ja niissä toivottiin mahdollisuutta hyväksyä laskuja mobiilisti sekä automaattihyväksyntää laskuille, jotka ovat luotu ohjelmassa esimiehen hyväksymän matkasuunnitelman pohjalta.

## **6 Johtopäätökset ja pohdinta**

### **6.1 Johtopäätökset**

Opinnäytetyön yhteydessä kerätyn aineiston analyysin yhteydessä tulee arvioida, kuinka kerätty tieto tuki opinnäytetyön tavoitetta (Vilka 2021, luku 3). Henkilöstökysely määrällisen tiedonkeruun välineenä toimi hyvin opinnäytetyössäni ja tuki sen tavoitteen saavuttamista. Tavoitteena oli tarkastella yrityksen nykyistä matkalaskuprosessia ja kartoittaa ja avata sen ongelmakohtia sekä kehittää parempia toimintatapoja. Henkilöstökyselyn tuloksien pohjalta on selvää, että matkalaskuprosessissa on parannettavaa ja ongelmakohtia pystytään tunnistamaan vastauksien perusteella. Vilkan (2021) mukaan kyselyn myötä saadut käyttäjäkokemukset ovat palvelumuotoilun keinoja sisältävään opinnäytetyöhön sovellettava näkökulma myös analyysin osalta (Vilka 2021, luku 3). Opinnäytetyön sisältämä analyysi on aineistolähteistä ja siinä esitetään aineiston pohjalta muodostuvia kokonaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 4.3). Opinnäytetyössä nämä kokonaisuudet ovat aineistoon perustuvat tunnistetut matkalaskuprosessin ongelmakohdat ja niiden ratkaisut.

Palvelumuotoilun tuplatimantissa opinnäytetyön johtopäätökset ovat ensin ongelman määrittelyä, joka tapahtuu tuplatimanttien toisessa vaiheessa (Define). Sen jälkeen tuplatimanttien kolmannessa vaiheessa (Develop) on edellisessä vaiheessa tunnistettujen ongelmakohtien pohjalta suunniteltu kehitysideoita ongelmien ratkaisuun (kuvio 11).



Kuvio 11. Tuplatimanttimetodin toinen ja kolmas vaihe (mukaillen Design council 2023).

Kyselyn perustietoihin ja perehdytykseen liittyvissä kysymyksissä tuli ilmi korjattavia puutteita. Vastaajista 44 % kertoi saaneensa perehdytystä vain jokin verran ja 13 % kertoi perehdytyksen puuttuneen kokonaan. Vastaajista 43 % vastasi saaneensa perehdytystä. Tämä samankaltainen jako heijastuu myös kyselyn muissa kohdissa, kuten kysymyksissä matkustussääntöjen tuntemisessa. Siinä 48 % vastaajista kertoo tuntevansa yrityksessä käytössä olevat matkustussäännöt ja loput vastaajista tuntevat niitä vain jonkin verran tai ei ollenkaan. Kysymykseen matka- ja kululaskujen korjauksesta 48 % vastaajista kertoi, ettei yleensä saa laskuja takaisin tarkastuksesta korjattavaksi ja 12 % vastasi, ettei koskaan joudu korjaamaan laskujaan. Loput 40 % vastaajista korjaavat laskujaan joskus tai useasti. Apua ongelmatilanteissa koki saavansa 57 % vastaajista sekä 54 % tiesi, kehen ottaa yhteyttä ongelmien sattuessa.

Vaikka yllä esitetyt prosenttimäärät matkalaskuprosessin hyvin tuntevien ja ei niin hyvin tuntevien välillä vaihtelevat jonkin verran, voisi asian kiteyttää niin, että suunnilleen puolet henkilöstöstä tuntee prosessin ja käytännöt hyvin ja puolet taas eivät niitä tunne yhtä hyvin. Kysymykseen ”koetko, että olisit tarvinnut enemmän perehdytystä matkakäytäntöihin?” 33 % vastasi myönteisesti. Kyselyn muut kohdat mielestäni kuitenkin näyttävät, että jonkin verran suurempi osuus vastaajista voisi hyötyä esimerkiksi matkalaskuprosessin läpikäynnistä.

Kyselyssä kysyttiin tiedon löytymisestä ja mistä vastaaja on löytänyt tietoa liittyen matkalaskuprosessiin. Suosituin tiedonlähde ylivoimaisesti (82 %) oli yrityksen oma intranet. Tekstivastauksissa kuitenkin intranetin sekavuus sieltä voimassa olevan, päivitetyn tiedon löytymisen vaikeus tuli esille useissa vastauksissa. Intranetissä matkustamiseen liittyviä ohjeet ovat hyvin levällään eri paikoissa, ja hakutoiminnolla on vaikea löytää ajankohtaisia dokumentteja. Toiseksi suosituin tiedonlähde oli oma esihenkilö ja kolmantena kollega. Ainoastaan 16 % kertoi löytäneensä tietoa HR-tiimiltä, 9 % taloustiimiltä ja 3 % hankintatiimiltä. Vastauksissa näkyy selvästi, että henkilökunta haluaa valmista tietoa ja ohjeistusta intranetistä ja niiden tukena esihenkilöltä ja kollegalta on helppo kysyä asioista. Ohjeet tarvitsevat päivitystä, niiden sijainti täytyy olla selkeä sekä niihin on toivottu nykyaikaisia elementtejä, kuten videoita. Taloushallintotiimissä on aiheellista pohtia, kuinka se voisi olla helpommin lähestyttävissä matkalaskuprosessiin liittyvissä asioissa. Taloushallinto voisi järjestää esimerkiksi avoimen TEM Teams-tunti kerran kuussa. Henkilöstö voisi osallistua tähän tapaamiseen vapaasti ja siellä voisi kysyä matkalaskuprosessiin liittyvistä asioista. Tällainen avoin kokous saattaisi laskea kynnystä ottaa yhteyttä taloushallintoon. Tällä keinoin kysymyksiin saisi aina oikean vastauksen taloushallintotiimiltä. Mahdollisesti jokin väärä käytäntö saattaa yleistyä tiedon tullessa joltain muulta taholta, jolla ei välttämättä ole täysin oikeaa tietoa asiasta.

Osana kyselyä tiedusteltiin myös matkojen varaamiseen liittyvistä asioista. Kysymysten taustalla on organisaation sisällä oleva tieto, että matkaportaalia ei käytetä niin kattavasti varausten tekemiseen kuin pitäisi. Jälkikäteen huomasi

kysymyksen olleen hieman väärin aseteltu tai kysymys olisi tarvinnut jatkokysymyksen. Siitä puuttui tieto maksuvälineestä, eli maksaako henkilö kulut omalla rahallaan vai yrityksen luottokortilla, silloin kuin matkaa varataan omatoimisesti. Varauksen tultua matkaportaalin kautta on maksuväline aina matkatili. Yrityksen luottokortilla tehdyistä ostoista, kuten myös matkatiliostoista, on yrityksen X mahdollista saada tilastotietoa ostojen volyymistä, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi sopimushintojen neuvotteluissa. Omalla rahalla ostetut matkakulut jäävät pois näistä tilastoista ja siksi olisi ollut hyvä kysyä sen käytön yleisyydestä.

Matkaportaalia käytti 74 % käyttäjistä ja 58 % varasi matkoja itse.

Matkaportaalin käyttöaste on hyvä, mutta silti suuri osa vastaajista käyttää lisäksi omatoimista matkan varausta. Tekstivastauksista kävi ilmi syitä omatoimiselle varaamiselle. Portaali koetaan hitaaksi ja kömpelöksi ja sieltä ei pysty varamaan junalippuja. Lisäksi useassa kommentissa kerrottiin, etteivät hinnat matkaportaalin kautta ole aina halvimmat saatavilla oltavat ja matkatoimiston veloittamat palvelumaksut varauksista koettiin kalliiksi.

Vastauksista voi päätellä, että jos kyseessä on esimerkiksi kotimaan matka, käyttäjä varaa usein matkaliput sekä hotellin itse. Mikäli kyseessä on vaativampi ulkomaan matka, matkatoimiston ja -portaalin palveluita käytetään useammin.

Todennäköisesti silloin varausmaksut koetaan olevan hintansa arvoisia.

Vastauksista käy ilmi, että henkilöstö haluaa toimia kustannustehokkaasti etsimällä edullisia hintoja.

Kysymykseen käytetystä TEM sovelluksesta käy ilmi, ettei yritys ei ole osannut tuoda matkustajille esille tarpeeksi mobiilisovelluksen käyttömahdollisuutta.

Mobiilisovelluksessa voi ottaa kuvia kuiteista ja lisätä ne suoraan ohjelman kautta laskuille. Ainoastaan kaksi käyttäjää kertoi käyttävänsä mobiilisovellusta mobiililaitteella. Samalla aikaa sähköiset kuitit olivat kaikista eniten toivottu parannus TEM-ohjelmaan. Mobiilisovelluksessa kuitti ei kuitenkaan kohdennu suoraan luottokorttiosolle, mutta kuvan voi jättää sovellukseen odottamaan laskun tekoa. Kyselyn toteutuksen aikana yrityksen X intranetissä ei ollut sisäisiä ohjeita mobiiliversion käytöstä ja sen toiminnoista. Saatavilla olevassa

ohjeistuksessa oli maininta mobiiliversiosta sekä linkki ohjelmatoimittajan sivuille, josta mobiiliversion ohjeita olisi ollut löydettävissä.

Kyselyssä kysyttiin myös matkasuunnitelman teosta. Yrityksessä pitäisi tehdä matkasuunnitelma aina ennen matkaa. Vastaajista jopa 38 % kertoi, ettei koskaan tee matkasuunnitelmaa. Yrityksen olisi hyvä tarkastaa, riittäisikö matkasuunnitelman teko esimerkiksi vain ulkomaan matkoihin liittyen ja tarvittaessa päivittää sisäistä ohjeistustaan. Jos matkasuunnitelma halutaan tehtävän joka matkasta, täytyy yrityksen luoda prosessi, jossa taloushallinto seuraa matkasuunnitelmien tekoa. Käytännössä matkalaskun lokitiedoista näkyy, onko taustalla ollut matkasuunnitelma. Mikäli se puuttuisi, matkustajalle lähettäisiin muistutus matkasuunnitelman teosta jatkossa.

TEM käyttökokemuksista oli kolme kysymystä, joissa vastaaja sai kertoa kokemuksistaan liittyen matkalaskuohjelman käyttöön. Saadut vastaukset TEM ohjelman käytön ja siinä olevien toimintojen löytämisen helppoudesta saivat molemmat suunnilleen samanlaiset tulokset. Molemmissa mediaani oli 3, joka tarkoittaa asteikon mukaan vähän keskiarvoa 2,5 parempaa tulosta. Näissäkin tuloksissa näkyy kahtiajako henkilöstön keskuudessa matkaprosessin hyvin tuntevien ja ei niin hyvin tuntevien välillä. Oikeiden kulutyyppien valinnan helppous sai hieman huonomman kokonaistuloksen. Siinä mediaani oli 2,5. Näitä kaikkia kohtia voidaan parantaa päivitettyjen ohjeiden myötä sekä esimerkiksi ohjeistaen eri kulutyyppien käyttämisestä paremmin. Nykyiset ohjeet eivät kerro juurikaan eri kulutyyppien käytöstä. Jotkin kululajit ovat itsestään selviä, kuten esimerkiksi lentolippujen kululajit kaksi kululajia kotimaan lennot ja ulkomaan lennot. Ongelmallisia ovat todennäköisesti kululaskuihin yleensä liittyvät erikoisemmat kulut, joille käyttäjän voi olla vaikea löytää oikeaa kululajia.

TEM-laskujen maksun nopeuteen oltiin yleisesti tyytyväisiä. Ainoastaan 12 % vastaajista kertoi maksun saamisessa kuluvan liian kauan. Yrityksen tavoitteena on kuitenkin saada mahdollisimman paljon jokaiselle kuukaudelle kuuluvia matkakuluja kirjanpitoon. Tämän takia on hyvä ottaa käytännöksi lähettää kuun lähestyessä loppua hyväksyjille muistutusta avoimista laskuistaan.

Laskujen korjauksiin liittyviin kysymyksiin yritys X sai arvokasta tietoa laskujen yleisistä virheistä. Yleisin syy (47 %) palautuvalla matka- tai kululaskulle oli puuttuvat kuitit ja toiseksi yleisin puuttuvat muut liitteet, kuten osallistujat ja tapahtuman ohjelma. Kolmanneksi yleisin syy oli virheellisesti poimitut kululajit. Rajaan nämä kolme yleisintä syytä mukaan kyselyn analyysiin.

Mikäli yritys ottaisi kyselyssä paljon toivotut sähköiset kuitit käyttöön, todennäköisesti kuitit olisivat matkalaskuilla paremmin mukana heti tarkastukseen lähetettäessä. Mielestäni ideaalitalanteessa käyttäjän kannalta kuittien sähköinen käsittely toimisi niin, että kuitista voisi ostohetkellä ottaa kuvan ja se ”kiinnittyisi” tapahtumasta muodostuvaan luottokorttiostoon. Mikäli kulu maksettaisiin omalla rahalla, kuittiin voisi lisätä oston tiedot ja siitä muodostuisi kulu- tai matkalaskulle rahana korvattava kulutapahtuma. Yrityksen on hyvä tutustua erilaisiin saatavilla oleviin ratkaisuihin kuittien sähköistämiseksi.

Muiden liitteiden lisääminen laskulle olisi hyvä lisätä uusiin päivitettyihin ohjeisiin selvästi esille. Ohjeessa kävisi ilmi, missä tapauksissa tarvitaan lisäliitteitä ja -selvityksiä kuluihin. Paremman ohjeistuksen myötä asia tulisi selvemmäksi ja toivottavasti helpommin muistettavaksi jatkossa, jolloin laskuilla olisi tarkastukseen tullessa mukana kaikki tarvittavat liitteet. Koulutusta asiasta voisi myös kohdentaa esimerkiksi myynnin henkilöstölle, joilla usein on asiakkaisiin liittyviä kuluja laskuillaan. Yleensä sellaisille kuluille vaaditaan lisäliitteitä ostotapahtumien kuittien tueksi.

Väärin valitut kululajit ovat kehityskohde, joka vaatii kahdenlaisia toimia. Kululajeja voidaan ensiksi nimetä selkeämmin matkalaskujärjestelmään. Nykytilanteessa nimet eivät ole aivan selkeitä. Esimerkiksi asiakastilaisuuksien kululaji 0 % voi näyttää käyttäjälle siltä, että siihen tarvittaisiin kuitti, jossa on alv 0 %. Kululaji on tarkoitettu käytettäväksi tapauksessa, jossa alv-vähennystä ei saa tehdä. Kululajin nimeksi voi siten vaihtaa asiakastilaisuus, ei vähennyskelpoinen. Toiseksi yrityksen on laadittava ohjeet henkilöstölle niiden käytöstä käytännön esimerkein. Varsinkin jako markkinointi- ja edustuskulujen

välillä on tärkeä tuoda esille ja tehdä se tunnetuksi henkilöstölle. Kulujen jaolla on vaikutusta alv-vähennyksiin, joita yritys voi tehdä sekä yrityksen tuloverotukseen. Ohjeistus tulee jakaa koko henkilöstölle ja lisäksi järjestää koulutuksia kohdennetusti yrityksen eri osastoille, jossa näitä kuluja syntyy useimmiten. Yritys X voi myös pyytää asiakirjojen tarkastusta tekevältä tilitoimistokumppanilta lisätietoa asiasta. Heillä voi olla tietoa muista usein väärin poimituista kululajeista ja yritys voi sitten laatia parempaa ohjeistusta liittyen esiin tulleisiin ongelma-kohtiin.

Käyttäjän tunteita liittyen matkalaskuprosessiin kysyttiin kyselyn kysymyksissä 21–24. Vastauksien pohjalta käy ilmi, että TEM-laskujen teko tuntuu henkilöstöstä yli puolelta epämieluisalta. Ohjelman käytön muuttuessa uuden prosessin myötä käyttäjäystävällisemmäksi, voidaan olettaa käyttökokemuksen muuttuvan paremmaksi. Kuitenkin jo nykyhetkessä hieman yli puolet koki laskujen saamisen valmiiksi helpolta ja olon varmaksi tunsivat myös yli puolet vastaajista. Näissäkin kysymyksissä on nähtävissä karkea jako kahteen matkalaskuprosessin hyvin tuntevien ja ei niin hyvin tuntevien välillä. Noin puolet tuntevat olonsa hyväksi käyttäessään TEM:iä ja kokevat prosessin helpoksi. Käyttäjien paremman ohjeistuksen myötä voivat nämä tulokset parantua. Yrityksen täytyisi osata laatia uusi ohjeistus käyttäjän näkökulmasta. Taloushallinto esimerkiksi muistuttaa käyttäjien kuukausittain avoimista ostotapahtumista, joista ei ole vielä tehty laskua. Jos laskujen teko tuntuisi miellyttävämmältä, voisi näiden muistutusten tarve vähentyä. Henkilöt tekisivät todennäköisesti laskut nopeammin, jos käyttäjillä olisi positiivisia kokemuksia laskujen teosta.

Vastaajilta pyydettiin avointa palautettua matkalaskuohjelmasta ja kommentteissa tuodaan useimmiten esille sähköisten kuittien puuttuminen, ohjelman melko vanhanaikainen käyttöliittymä ja sen tuomat haasteet, sekä kululajien käytön koulutuksen puutteen. Monet käyttäjät tuova kommentteissa esille, että käyttävät luottokortin mobiilisovellusta kuittien kuvaamiseen, mutta ne eivät kuitenkaan nykyisellään välity matkalaskuohjelmaa. Yritys X voi tiedustella luottokorttisovelluksen ja matkalaskuohjelman integraatiosta ohjelmatoimittajalta. Toiseksi yritys voi tutustua muihin matkalaskusovelluksiin.

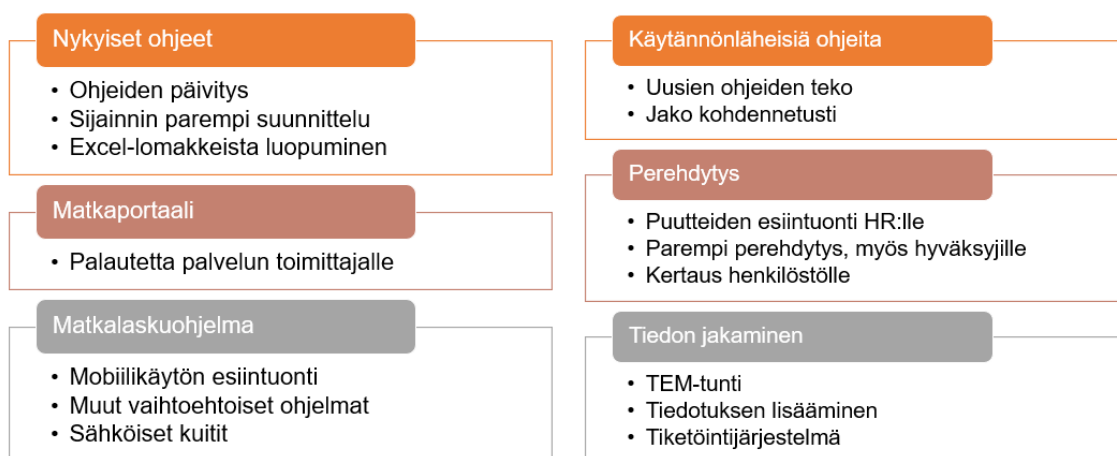
Näihin toimenpiteisiin voi kuitenkin kulua aikaa. Siirtyminen kokonaan uuteen matkalaskuohjelmaan voi olla hankalaa ja viedä paljon resursseja. Nopean aikavälin ratkaisuna voi olla TEM:in mobiilikäytön paremmin esille tuominen henkilökunnalle.

Kyselyn viimeiset kysymykset liittyivät avun saantiin ongelmatilanteissa. Vastaajista 57 % oli saanut apua aina tarvitessaan. Kuitenkin 3 % vastaajista sanoi, ettei ole saanut apua koskaan ja 7 % oli saanut sitä vain harvoin. Prosessin kehityksessä olisi mielestäni tärkeää, että jatkossa vastaavassa kyselyssä noita kahta viimeksi mainittua vaihtoehtoja valitsisi 0 % vastaajista. Vastaajilta kysyttiin myös, tietävätkö he kehen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. ”Kyllä” vastasi 54 % ja 37 % eivät olleet varmoja. Lisäksi 9 % vastasi kieltävästi. Vastuu matkalaskuprosessin eri osiosta on jaettu HR:n ja taloushallinnon kesken. Jako voitaisiin tuoda paremmin esille esimerkiksi uuden ohjeistuksen alussa. Se olisi silloin helposti nähtävillä ja jäisi paremmin mieleen kuin esimerkiksi ohjeen lopussa mainittuna.

Lisäksi olisi tärkeää, että kaikki apua tarvitsevat saavat ohjeistusta. Kysymykset lähetettyinä suoraan eri henkilöiden sähköposteihin saattavat jäädä vastaamatta vahingossa. Taloushallinnolla on kuitenkin käytössä tiketointijärjestelmä. Tiketointijärjestelmässä jokaisesta palvelupyynnöstä muodostuu tiketti, jolla on oma tunniste, ja organisaatio voi seurata asian kehitystä tiketin avaamisesta sen ratkaisemiseen asti (Inabo 2023). Avunpyynnöt eivät vahingossa jäisi vastaamatta, jos matkalaskuprosessiin liittyvät kysymykset ohjattaisiin lähettämään aina taloushallinnon tiketointijärjestelmään. Taloushallinto voi tarvittaessa välittää kysymyksen eteenpäin esimerkiksi HR-tiimille. Jos tiketin numero säilytään kaikissa asiaan liittyvissä sähköpostiviesteissä ja taloushallinnon tiketointijärjestelmän sähköpostiosoite kopiona viesteissä, tulevat myös HR:n ja asiasta kysyneen henkilön viestit samalle tiketille mukaan. Asiasta jää silloin loki ja taloushallinnon on mahdollista selata jo aiemmin ratkaistuja tikettejä uusien kysymysten ratkaisujen tukena.

Osassa avoimia vastauksia kyselyn eri kohdissa nostettiin muutaman kerran esille toimihenkilöiden matka-ajan palkan laskemiseen käytetty Excel-lomake ja sen käyttöön liittyvät hankaluudet. Uudessa matkalaskuprosessissa olisi hyvä ottaa tämä huomioon ja yrittää löytää keinoja, joilla Excel-lomakkeen käytöstä voitaisiin luopua.

Kyselyn analyysin pohjalta voidaan siten koostaa matkalaskuprosessin kehityskohteet. Alla kuviossa 12 näkyy määritetyt kehityskohteet, jotka näkyvät suoraan henkilöstölle.



Kuvio 12. Henkilöstölle näkyviä kehityskohteita.

Kyselyn analyysin perusteella koostin myös erikseen taloushallinnon sisäisiä kehityskohteita. Ne näkyvät alla kuviossa 13.



Kuvio 13. Taloushallinnon sisäisiä kehityskohteita.

Näiden kehityskohteiden pohjalta koostin Service Blueprintin (kuvio 14), jossa matkalaskuprosessi on kuvattu visuaalisesti sisältäen sekä käyttäjälle näkyvät toiminnot ja yrityksen sisällä olevat prosessit samanaikaisesti. Service Blueprintissä prosessia kuvataan käyttäjän näkökulmasta. Sen rakenne on mukailtu opinnäytetyössä Innokylän laatimasta Service Blueprint -pohjasta (2024b).

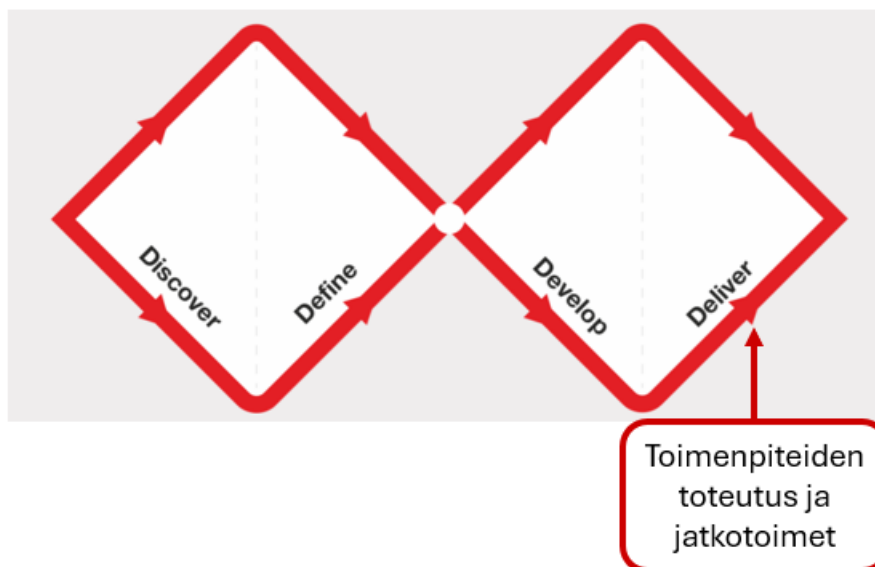
|                                 |   |  |   |
|---------------------------------|---|--|---|
| Fyysiset elementit              | Intranet, kollegat, esihenkilö ja yrityksen hallinto  | Matkaportaali, Internet  | TEM   |
| Käyttäjän toiminta              | Etsii tietoa, tarvitsee apua  | Tekee tarvittavat matkaan liittyvät varaukset  | Tekee laskun, kysyy tarvittaessa apua.  |
| Toiminta, näkyvä käyttäjälle    | Tiedotus, ohjeiden sijainti, perehdytys   | Saa vahvistuksen varauksista   | Lasku palautuu mahdollisten virheiden/puutteiden takia tai käyttäjä saa maksun laskusta   |
| Toiminta, ei näkyvä käyttäjälle | Ohjeiden päivitys, niiden sijainnin suunnittelu   | Sopimushintojen määrittäminen, muut yhteistyösopimukset  | Laskun asiatarkestus, hyväksyntä, talouden pistokeet laskuille  |
| Ongelmakohtat                   | Ohjeiden löytyminen, eivät käyttäjäystävällisiä, perehdytyksessä puutteita  | Matkaportaalin kalliit varausmaksut, junalippujen varaus ei mahdollista, joskus kalliimmat hinnat, käyttäjäystävällisyys | Kysymys ei tule suoraan oikealle taholle, kuittien vaikea käsittely, kululajien valinta. Mobiilisovellusta ei käytetä. Käyttäjäystävällisyys. |
| Parannusideat                   | Ohjeiden päivitys ja niiden sijainti. Kattava perehdytys. Selkeä jako vastuista ja tiedotus niistä. Tiketöintijärjestelmä. TEM-tunti. | Palautetta matkaportaalista sekä kehitysideoita palvelun tuottajalle   | Ohjeistus kululajeista, sähköisten kuittien käyttöön. Käyttäjien ohjaus mobiilisovelluksen käyttöön. TEM-tunti. Tiketöintijärjestelmä.        |

Kuvio 14. Service Blueprint matkalaskuprosessista.

Service Blueprintin sisältää prosessin löytyneitä ongelmakohtia ja niihin esitettyjä parannusideoita. Ne toimivat uuden matkalaskuprosessin pohjana.

## 6.2 Toteutuneet toimenpiteet yrityksessä ja jatkotoimet

Matkalaskuprosessiin liittyvät tehdyt toimenpiteet yrityksessä X sekä ehdotetut jatkotoimet liittyvät palvelumuotoilun tuplatimantin neljänteen, eli ratkaisun tuottamisen (Deliver) osioon (kuvio 15).



Kuvio 15. Tuplatimanttimetodin neljäs vaihe (mukaiillen Design council 2023).

Matkalaskujen ohjeistusta on ollut vaikea löytää ja konsernissa on juuri prosessin kehityksen aikana siirtymä yrityksen X omasta intranetistä koko konsernin yhteiseen intraan. Kävimme läpi uuden intran mahdollisuudet ja teemme sinne ohjeistuksen selkeästi yhteen paikkaan ja käyttöohjeet tullaan päivittämään. Olemme lisäksi laatineet joitain käytännönläheisiä ohjeita ja niitä laaditaan jatkossa enemmän. Edustus- ja markkinointikulujen kululajeja on nimetty selkeämmin, jotta niitä on helppo käyttää.

Olemme tutustuneet vaihtoehtoihin matkalaskujärjestelmiin, mutta varsinaista päätöstä ohjelman vaihdosta ei ole tehty. Olemme myös aktiivisesti lähteneet hakemaan olemassa olevaan ohjelmaan uusia toimintoja, kuten sähköisten kuittien käyttömahdollisuutta. Yritys X punnitsee jatkossa, haluaako se vaihtaa ohjelmaa kokonaan vai voidaanko nykyistä ohjelmaa saada palvelemaan käyttäjien tarpeita paremmin.

Olemme lisänneet taloushallinnon tekemiä pistokokeita hyväksytyille matkalaskuille. Niistä on käynyt ilmi, että kaikkia konsernin omia matkustussääntöjä ei ole sovellettu oikein laskujen asiatarkastuksessa. Olemme käyneet asiaa läpi asiatarkastusta tekevän tilitoimiston kanssa ja prosessi on huomattavasti parantunut sen jälkeen. Tiedon jakaminen myös ulkopuoliselle yhteistyökumppanille on siten tärkeää. Jos emme aktiivisesti

ilmoita heille muutoksista, ei tieto välity heille muuta kautta ja matkalaskuille voi siten jäädä virheitä.

Hyväksyjille tehdyssä kyselyssä tuli ilmi, että olisi tarvetta pitää koulutusta nykyisille hyväksyjille vastuista sekä asiakirjavaatimuksista. Koulutus olisi hyvä toteuttaa tulevaisuudessa. Yritys X voisi laatia yksityiskohtaisemmat ohjeet hyväksyjille ja jakaa ne aina samalla kuin uusi hyväksyjärooli käyttäjä perustetaan TEM:iin. Nykyinen ohjeistus liittyy pitkälti laskun tekniseen hyväksymiseen. Hyväksyntäohjeessa on yhden lauseen maininta, että laskujen tulee olla matkalaskuohjeistuksien mukaisia.

Tarkastamme kuukausittain avoimet luottokortti- ja matkatiliostot ja lähetämme muistutuksia laskujen teosta. Uutena asiana olemme ottaneet käyttöön kuun viimeisellä viikolla muistutusten lähettämisen hyväksyjille hänellä avoimena olevista laskuista.

Yrityksessä X olisi hyvä tulevaisuudessa lisätä henkilökunnan koulutusta sekä yleistä tiedottamista matkaprosessiin liittyen. Tietoa olisi hyvä jakaa tulevaisuudessa esimerkiksi tietoiskumaisesti konsernin yhteisessä intranetissä ja ohjata niissä lukemaan lisää intran uudelta matkustukseen liittyvältä sivustolta. Liian pitkät ohjeet jäävät helposti lukematta loppuun.

Lisäksi kyselyssä esiin tulleet perehdytyksen puutteet ovat hyvä ottaa huomioon jatkossa. Tuomme asian esille HR toiminnolle. Olemme myös tunnistaneet, että toisissa organisaatioissa työskentelevät henkilöt, jotka kuitenkin käyttävät yrityksen X matkalaskuohjelmaa, jäävät usein ilman perehdytystä. Heillä ei ole ollut edes pääsyä yrityksen omaan intraan, josta ohjeita ja tietoa löytyy. Ohjeiden siirtyessä konsernin yhteiseen intraan, myös he pääsevät katsomaan yrityksen X sisäisiä ohjeita.

HR-tiimi uutisoi keväällä 2024, että matka-ajan Excel-lomakkeesta luovutaan ja sen korvaamiseksi matka-aika leimataan yrityksen jo ennestään käyttämään työajanseurannan järjestelmään. HR-tiimi järjestää koulutuksia henkilöstölle matka-ajan leimauksista keväällä 2024.

### 6.3 Pohdinta

Matkalaskuprosessin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin onnistui mielestäni opinnäytetyössäni ja valitut työkalut tukivat työtä osaltaan hyvin.

Tuplatimanttimetodi sopi hyvin prosessin kehittämiseen. Sen eri vaiheet kattavat juuri tämän kaltaisissa hankkeissa tarvittavat kohdat. Palvelumuotoilua olisi voinut syventää myös muilla työkaluilla, kuten käyttäjäpersoonilla. Service Blueprint tuki hyvin prosessin kuvausta ja läpikäyntiä visuaalisesti sekä auttoi parannusideoiden keksimisessä. Haasteellista oli löytää opinnäytetyön ulkoasuun sopiva malli, jonka pystyi upottamaan tekstiin sillä tavalla, että sen tekstit säilyivät luettavana.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös tuottaa lisäarvoa yritykselle sekä sen matkustavalle henkilöstölle matkalaskuprosessin parantamisen myötä. Näkisin jo toteutuneiden toimenpiteiden tuoneen lisäarvoa henkilöstölle esimerkiksi selvemmin nimettyjen kululajien myötä. Sekä henkilöstökyselyn toteuttaminen itsessään on saattanut tuoda positiivista mielikuvaa henkilöstölle, koska he ovat päässeet vaikuttamaan prosessin kehittämiseen. Lisäarvoa saadaan vielä jatkossa enemmän, kun esitettyjä jatkotoimenpiteitä saadaan toteutettua. Esimerkiksi laaditut ohjeet markkinointi- ja edustuskulujen erosta tuottavat varmasti yritykselle lisäarvoa kulujen kirjautuessa jatkossa useimmin oikein.

Opinnäytetyöni lisäsi mielestäni myös cross-silo thinking -kulttuuria yrityksessä X. Cross-silo thinking -kulttuurissa eri osastot kommunikoivat keskenään ja niiden välistä yhteistyötä vahvistetaan. Tämä toteutui kyselyjen myötä sekä niiden tulosten ja käyttäjien kokemusten huomioon ottamisessa taloushallinnon prosessin kehitystyössä. Lisäksi jo opinnäytetyön aiheen hyväksyminen toimeksiannon myötä osoittaa, että yrityksen johdossa ollaan kiinnostuneita uusien näkökulmien tuomisesta mukaan niinkin ehkä arkipäiväiseksi miellettyjen prosessien parantamiseen, kuin matkalaskuprosessi esimerkiksi on.

Matkalaskuprosessin kehittäminen opinnäytetyössä olisi ollut vaikeaa ilman henkilöstön kokemuksia, koska taloushallinnossa ei usein tehdä työmatkoja laisinkaan. Taloushallintoon liittyviä koulutuksia on nykyään saatavilla verkkokoulutuksina, joten siltäkin osin taloushallinnon henkilöstön matkustaminen on oletettavasti vähentynyt.

Opinnäytetyön myötä uutena innovaationa tuli esille avoin TEM-tunti, jonne henkilökunta voisi osallistua halutessaan ja kysyä matkalaskuprosessiin liittyvistä asioista. Tätä ei vielä olla toteutettu, mutta idea on taloushallintotiimissä saanut paljon tukea ja kiitosta. Tällaiset vastaavat ideat, jotka eivät tuo lisäkustannuksia yritykselle, mutta auttavat prosessin kehittämisessä, ovat haluttuja uudistuksia. Palvelumuotoilu auttoi löytämään tämän uuden tavan toimia.

Palvelumuotoilun tuominen sisäisten prosessien kehitykseen mukaan kuitenkin pitäisi aloittaa pienestä ja huomaamattomasta prosessista, että projektin mahdollinen epäonnistuminen on turvallista. Opinnäytetyön sisältämä prosessi oli kuitenkin laaja ja sai paljon huomiota koko henkilöstölle tehdyn kyselyn myötä. Onneksi projekti kuitenkin onnistui ja sen avulla prosessi muuttuu käyttäjäystävällisemmäksi tulevaisuudessa.

Matkalaskuprosessin kehittämisen myötä tuli esille, että yrityksessä on tarvetta käytännönläheisten ohjeiden laatimiseen. Esimerkiksi tarkatessamme kululajien käyttöä, huomasimme, että joskus käyttäjillä on ollut vaikeaa erottaa edustuskuluja ja asiakastapahtumien markkinointikuluja. Laadimme tästä ohjeet, jotka on erikseen esitelty myynnin toiminnolle, jossa syntyy paljon tällaisia kuluja. Saamamme palaute oli todella positiivista ja käyttäjät ovat kertoneet, etteivät ole aiemmin olleet selvillä näistä asioista. Taloushallinnon on siis todella tärkeää ymmärtää, kuinka eri lähtökohdista toisten alojen asiantutijat käsittelevät ja ymmärtävät asioita. Mielestäni juuri asiakaslähtöinen prosessin suunnittelu tuo tätä näkökulmaa taloushallintoprosesseihin. Esimerkiksi alv-vähennysten sekä tuloverotuksen asiat liittyen kululaskuilla syntyviin kuluihin ovat monimutkaisia ja vaativat usein tulkintaa. Taloushallinnossa joudumme itsekin monesti kertaamaan asioita ja etsimään tietoa joihinkin erityisiin

tapauksiin liittyen. On siten todella tärkeää, että henkilöstö osaa tarvittaessa kysyä apua oikealta taholta, jotta kulut kirjautuvat oikein.

Opinnäytetyön kohdassa 2.3.6 Matkalaskuprosessin yleiset haasteet käsitelin kahta julkisuuteen noussutta tapausta matkalaskujen epäselvyyksiin liittyen. Luvun mainituissa tapauksissa uutiskynnys on ylittynyt varsinkin sen takia, että molemmat organisaatiot käyttävät julkista rahoitusta ja luonnollisesti kiinnostavat siitä syystä suurta yleisöä. Mielestäni varsinkin Yli-Viikarin tapaus on omiaan tuottamaan mainehaittaa Valtiontalouden tarkastusvirastolle. Viraston on tarkoitus valvoa valtion taloudenhoitoa, mutta sen sisäiset valvontaprosessit eivät näytä toteutuneen tehokkaasti. Mielestäni samanlainen mainehaitta on mahdollista myös yrityksissä, jos vastaavia väärinkäytöksiä tulisi ilmi julkisuuteen. Tästä syystä matkalaskuprosessia on mielestäni hyvä tarkastella ja kehittää eri organisaatioissa, jotta siihen liittyvien virheiden ja epäselvyyksien mahdollisuudet vähenevät.

Tilitoimistokumppani olisi ollut hyvä ottaa esimerkiksi haastatteluun ja saada heidän näkökulmansa mukaan opinnäytetyöhön. Heidän näkemyksensä jäi puuttumaan tässä työssä kokonaan. Huomasin tämän puutteen vasta pohdinnan myötä ja siksi oli jo myöhäistä korjata tilannetta tämän opinnäytetyön osalta. Vastaavaa tutkimusta tehtäessä tulevaisuudessa tutkijan on hyvä ottaa kaikki prosessiin liittyvät toimijat mukaan kehitystyöhön.

Opinnäytetyön koostaminen kuitenkin venyi mielestäni liian pitkäksi aikaa. Kysely henkilöstölle toteutettiin kesällä 2023 ja vasta vuoden 2024 ensimmäisellä kolmanneksella pääsin henkilökohtaisista syistä jatkamaan työtä eteenpäin. Tästä seurasi se, että ehdimme kohdeyrityksessä käydä jo läpi pääasiat esiin tulleista ongelmakohdista esihenkilön ja oman tiimin kanssa. Toimenpiteisiin, kuten eri matkalaskuohjelmiin tutustuminen sekä sähköisten kuittien käyttöön, ryhdyttiin jo ennen kuin olemme tiedottaneet kyselyn tuloksista henkilöstölle. Henkilöstölle saattoi siten jäädä mielikuva, ettei mitään ole tapahtunut, koska tiedotusta asioista ei ole tullut ajoissa. Tämä jäi itseäni harmittamaan, koska opinnäytetyön ajatuksena oli nimenomaan asiakaslähtöinen prosessin suunnittelu. Kuitenkin on positiivista nähdä, että

opinnäytetyön pohjalta tehtyjen havaintojen ja ongelmakohtien ratkaisuun on ryhdytty ja prosessi kehittyy eteenpäin.

#### **6.4 Luotettavuus**

Opinnäytetyön sisältämä tiedonhankinta perustuu henkilöstölle ja hyväksyjille tehtyihin kyselyihin. Vuonna 2023 työmatkoja oli tehnyt yhteensä 306 henkilöä, joten heistä noin 33 % on vastannut kyselyyn. Vastausprosentti on siten melko matala. Voidaan silti todeta, että vastaajilta saatu aineisto on arvokasta opinnäytetyön asiakaslähtöistä kehitystyötä varten. Lomakkeen täyttöä aloittaneista 96 % oli vastannut kyselyn loppuun asti, joka on hyvin positiivinen tulos. Kyselyyn vastaamisen aloittaneet henkilöt ovat halunneet tuoda näkemyksensä ja kokemuksensa esille prosessin kehittämistä varten.

Hyväksyjä TEM ohjelmassa on useita kymmeniä. Heistä vain kymmenen vastasi hyväksyjille suunnattuun kyselyyn, joten otos on todella pieni. Kysely sisälsi vain neljä kysymystä, joten siihen vastaaminen ei olisi vienyt kauan aikaa. Mielestäni hyväksyjäkyselyn tuloksia ei siten voida pitää kattavana ja luotettavana kuvaajana hyväksyjien yleisestä näkemyksestä aiheeseen.

Opinnäytetyön sisältämät edellä mainitut kyselyt ovat toteutettu eettisesti. Kyselyt olivat täysin anonyymejä ja ketään henkilöä ei ollut mahdollista tunnistaa vastauksista. Opinnäytetyössä esitetyt kyselyn tekstimuotoiset vastaukset eivät sisällä tietoa, joka yksilöisi ketään tiettyä vastaajaa. Vilkan (2021) mukaan kyselymuotoisessa tutkimuksessa tutkijan rooli aiheeseen on etäinen, joten tutkijalla ei ole valta-asemaa vaikuttaa tutkimuksessa muodostuvaan aineistoon (Vilka 2021, luku 4).

Opinnäytetyö sisältää myös laadullista tutkimusta kyselyn tulosten analyysin myötä ja niiden soveltamisesta uuden matkalaskuprosessin luomiseen. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisen tutkimuksen sisältämien havaintojen ja johtopäätösten luotettavuuden arvioinnissa on otettava huomioon niiden puolueettomuus. Tutkija saattaa laadullisessa tutkimuksessa käsitellä aihetta oman näkökulmansa kautta ja siten aiheen objektiivinen käsittely ei toteutuisi.

(Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 6.1) Opinnäytetyössä on pyritty palvelumuotoilun näkökulman kautta kehittää matkalaskuprosessia käyttäjän näkökulman kautta. Mielestäni opinnäytetyössä toteutuu objektiivisuus tästä syystä. Yrityksen X matkalaskuprosessi on minulle tuttu oman työnkuvani myötä, mutta opinnäytetyössä olen pyrkinyt aiheen puolueettomaan arviointiin.

## **6.5 Jatkotutkimuskohteita**

Tutkimuksen pohjalta yrityksessä X mahdollinen jatkotutkimuskohde voisi olla selvitys siitä, miksi tutkimuksen lähtötilanteessa matkalaskuprosessin hyvin tuntevien henkilöiden määrä oli vain noin puolet henkilöstöstä. Kyseinen löydös oli mielestäni yllättävä ja jopa huolestuttava. Tutkimuksessa voisi tarkemmin selvittää eri syitä, joista tilanne on johtunut ja kuinka yritys voisi jatkossa toimia paremmin prosessien tunnetuksi tekemisen osalta.

Toinen mahdollinen jatkotutkimuskohde olisi seurata opinnäytetyön myötä tehtyjen uudistuksien vaikutusta yrityksessä X. Tutkimuksessa voisi luoda mittareita, esimerkiksi seurata virheellisten laskujen määrää, tilitoimiston käyttämää työaika laskujen tarkastukseen sekä matkalaskujen tekemiseen liittyvien viipeiden mahdollista vähenemistä.

Lisäksi yrityksessä X olisi mahdollista tutkia, löytyisikö muita vastaavia sisäisiä prosesseja, joiden kehitykseen voisi soveltaa palvelumuotoilun keinoja. Sopivia prosesseja voisi olla tunnistettavissa myös muissa toiminnoissa taloushallinnon lisäksi.

## Lähteet

- Aromaa, J. 2022. Kiasman museonjohtajan esihenkilö: “Leevi Haapala nauttii yhä luottamustani” – puolison kulujen laskutuksen taustalla “virhe” matkalaskussa. Yle. 14.12.2022. <https://yle.fi/a/74-20008712>. 1.4.2024.
- Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus 2016/679.
- Design Council. 2023. Framework for innovation. <https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/framework-for-innovation>. 4.6.2023.
- Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. 10.5.2023.
- Inabo, S. 2023. What is a ticketing system? (+3 ways companies use them). Zendesk blog. 8.12.2023. Blogi. <https://www.zendesk.com/blog/ticketing-system/#>. 7.4.2024.
- Innokylä. 2024a. Service Blueprint. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>. 25.3.2024.
- Innokylä. 2024b. Service blueprint –työkalu. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-09/Ty%C3%B6kalu-esimerkki%20-%20Blueprint.pdf>. 11.4.2024.
- Jormakka, R., Koivusalo, K., Lappalainen, J & Niskanen, M. 2021. Laskentatoimi. Helsinki: Edita. Ellibs-ekirjat. 11.4.2023.
- Järvenpää, L. 2021. Matka- ja kuluhallintaprosessin end-to-end – tarkastelu ja kehittäminen. Hämeen ammattikorkeakoulu. Liiketoiminnan kehittäminen. Ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202201181403>. 28.5.2023.
- Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto – Automaation aika. Helsinki: Alma Talent Oy. Ellibs-ekirjat. 11.4.2023.
- Karumaa, E. 2018. Palvelumuotoilun hyödyntäminen yrityksen sisäisen prosessin kehityksessä. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018120720430>. 28.5.2023.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent Oy. Ellibs-ekirjat. 5.6.2023.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Alma Talent Oy. Alma Talent e-kirjat. 24.3.2024.
- Niilola, M. 2023. Oikeus: Tytti Yli-Viikarin potkut VTV:n johdosta olivat lailliset – lentopisteiden ja stailauskulujen käytöstä moitteet. Yle. 15.2.2023. <https://yle.fi/a/74-20017853>. 1.4.2024.
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. & Schneider, J. 2018. This is Service Design Doing. Sebastopol, Kalifornia: O’Reilly Media, Inc. 10.5.2023.
- Tilastokeskus. 2023. Kansantalous. [https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_kansantalous.html](https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_kansantalous.html). 5.6.2023.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Ellibs-ekirjat. 22.4.2024.

- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum. Ellibs-ekirjat. 27.5.2023.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Arvio: matkailun kulutus jää tänä vuonna yhä 30–40 prosenttia pandemiaa edeltäneen tason alapuolelle. <https://tem.fi/-/arvio-matkailun-kulutus-jaa-tana-vuonna-yha-30-40-prosenttia-pandemiaa-edeltaneen-tason-alapuolelle>. 27.5.2023.
- Verohallinto. 2021. Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48013/ty%c3%b6matkakustannusten-korvaukset-verotuksessa3/#13-matkalasku>. 9.5.2023.
- Vilkkä, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Jyväskylä: PS-Kustannus. Ellibs-ekirjat. 3.4.2024.
- Yritys X. 2024a. Matkustusohjeet. Yritys X henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 25.3.2024.
- Yritys X. 2024b. Toimintaohjeet. Yritys X henkilöstön intranet. Vain sisäiseen käyttöön. 25.3.2024.

## Henkilöstökyselylomake

### Matkakysely/Travel Survey

1. Missä toiminnossa työskentelet? In which function do you work at?

- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]
- [redacted]

2. Kuinka monta työmatkaa teet vuodessa keskimäärin? How many business trips you take per year in average?

- 0-1
- 2-5
- 6-10
- yli/over 10

3. Kuinka monta työmatkaa yhteensä arvoit tekeväsi vuonna 2023? How many business trips you estimate to take in 2023?

\_\_\_\_\_

4. Onko sinulla käytössäsi yrityksen luottokortti? Do you have a company credit card?

- Kyllä/Yes
- Ei/No

5. Oletko saanut perehdytystä yrityksen matkustamiseen liittyvään prosessiin? Have you received orientation regarding our company travel process?

- Kyllä/Yes
- En/No
- Jonkin verran/Somewhat

**6. Koetko, että olisit tarvinnut enemmän perehdytystä matkakäytäntöihin? Do you feel you would have required more orientation to the travel process?**

- Kyllä/Yes  
 En/No

**7. Jos vastasit "kyllä" edelliseen, kerro mistä asiasta ja mitä kautta olisit halunnut lisää perehdytystä./If you answered "yes" to the previous question, please comment on which issues in particular you would have liked more orientation and from who.**

---

---

---


---

---

**8. Tunnetko konsernin matkakäytännöt? Are you familiar with Group's travel policy?**

- Kyllä/Yes  
 En/No  
 Jonkin verran/A little bit

**9. Mistä olet löytänyt tietoa liittyen matkustukseen? Where have you found information regarding travelling?**

- IntraSta/From Intranet  
 HR-tiimiltä/From HR team  
 Taloustiimiltä/From Finance team  
 Hankintatiimiltä/From Procurement team  
 Esihenkilöltä/From supervisor  
 Kolleegalta/From colleague  
 TEM-ohjelman omista ohjeista/From instructions included in TEM software  
 

**10. Oliko tietoa mielestäsi helppo löytää? Was information easy to find?**

---

---

---

---

---

**11. Kuinka yleensä varaat työmatkoihin liittyvät hotellit, liput, jne.? How do you usually book hotels, flights etc. for your business trips?**

- Omatoimisesti/On your own
- Matkaportaalin kautta/Using the travel portal
- Matkatoimiston kautta yhteydenotolla/By contacting the travel agency
- TEM matkasuunnitelman kautta tehtävällä yhteydenotolla matkatoimistoon/By contacting travel agency through TEM travel plan

**12. Jos vastasit edelliseen "Omatoimisesti", kerro lyhyesti miksi. If you answered "On your own" to the previous question, please shortly explain why.**

---

---

---

---

---

**13. Mitä TEM-sovellusta käytät? Which TEM application do you use?**

- TEM
- TEM Edgeä/TEM Edge
- TEM Edgeä mobiililaitteella/TEM Edge on mobile device

**14. Teetkö TEM:ssä matkasuunnitelman ennen matkaa? Do you prepare a travel plan in TEM before going on business trip?**

- Aina/Always
- Joskus/Sometimes
- Harvoin/Rarely
- En ikinä/Never

**15. Onko TEM-ohjelman käyttö mielestäsi/Do you think using TEM software is:**

|              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |              |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Vaikeaa/Hard | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Helppoa/Easy |

**16. Onko tarvitsemasi toiminnot TEM-ohjelmassa/Are the functions you need in TEM:**

|                                      | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |                                     |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| Vaikeasti löydettävissä/Hard to find | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Helposti löydettävissä/Easy to find |

**17. Onko oikeiden kulutyyppien ja alv-kantojen valitseminen TEM:ssä/Is choosing the right cost types and vat rates:**

|              | 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                     |              |
|--------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|
| Vaikeaa/Hard | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Helppoa/Easy |

**18. Koetko, että TEM-laskun teon jälkeen saat maksun tilillesi/Do you find you receive the payment from claims to your bank account**

- Nopeasti/Quickly
- Kohtuullisen ajan kuluttua/In a reasonable time
- Liian pitkän ajan kuluttua/After too long time

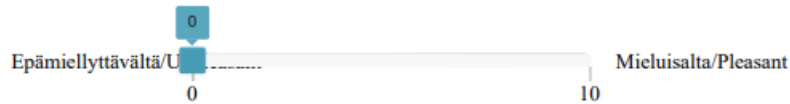
**19. Joudutko korjaamaan tai täydentämään TEM-laskujasi?/Do you have to correct or supplement your TEM claims?**

- En/No
- En yleensä/Not usually
- Joskus/Sometimes
- Usein/Often

**20. Jos olet joutunut joutunut korjaamaan tai täydentämään TEM-laskujasi, onko syy ollut/If you have had to correct your claims, has the reason been:**

- Puuttuvat kuitit/Missing receipts
  - Puuttavat muut liitteet (ohjelma, osallistajat jne.)/Missing other attachments (Agenda, participants etc.)
  - Puutteelliset tiedot matkan tarkoituksesta/Incomplete details on the purpose of trip
  - Poimimattomat ostotapahtumat/Unpicked purchase transactions
  - Puutteelliset merkinnät, jotka vaikuttavat päivärahoihin/Incomplete details that affect daily allowances
  - Virheellisesti valitut kululajit/Incorrectly chosen cost types
  - Puutteelliset tiedot matkareitistä/Missing details on the route
  - Joku muu, mikä/ Something else, what
- 

**21. TEM-laskujen teko tuntuu sinusta yleensä/Preparing TEM claims usually feels**



**22. TEM-laskujen saaminen valmiiksi tuntuu/Completing TEM claims feels**



**23. Tunnetko olosi koostaessasi TEM-laskuja/When preparing claims, do you feel**



**24. Tuntuuko sinusta, että on vaikea löytää aikaa tehdä TEM-laskuja/Do you feel it is hard to find the time to prepare claims**



**25. Avointa palautetta TEM-ohjelmasta/Open feedback on TEM software**

---

---

---

---

---

**26. Koetko, että olet saanut apua matkaprosessin ongelmatilanteissa?/Have you received help with any problems you might have had with the travel process?**

- Kyllä/Yes
- Useimmiten/Most of the time
- Harvoin/Rarely
- En koskaan/Never

**27. Tiedätkö, keneen ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa? Do you know who to contact in a problem situation?**

- Kyllä/Yes
- En/No
- En ole varma/Not sure

**28. Anna vielä halutessasi avointa palautetta tai kehitysideoita matkaprosessiin liittyen/If you have any feedback or improvement ideas regarding the travel process, please feel free to comment**

---

---

---

---

---

## Hyväksyjäkyselylomake

### Kysely TEM hyväksyjille/Survey for TEM approvers

**1. Kuinka nopeasti hyväksyt sinulle tulleet TEM laskut?/How fast do you approve TEM claims sent to you?**

- Päivittäin/On a daily basis
- Viikoittain/On a weekly basis
- Kuukausittain/On a monthly basis
- Harvemmin/More rarely

**2. Kun hyväksyt laskua, kuinka tarkkaan käyt läpi laskun? When approving a claim, how closely do you check the claim?**

- Tarkastan kulutasolla/I check each expence
  - Tarkastan yleisellä tasolla laskun olevan aiheellinen/I check on general level that the claim is reasonable
  - Luotan, että lasku on asiatarkastettu ja hyväksyn laskun suoraan/I trust the claim has been verified and i directly approve
  - Jollakin muulla tavalla, miten?/In some other manner, how?
- 

**3. Ovatko laskuille sovellettavat eri vaatimukset, kuten Verohallinnon määräykset, konsernin omat säännöt sekä yrityksen sisäiset ohjeet, sinulle tuttuja? Are you familiar with the requirements that apply to claims, such as the regulations set by Tax Administration, the Group's own rules and the company's internal instructions?**

- Kyllä/Yes
- Melko tuttuja/Quite familiar
- Jonkin verran/Somewhat
- Eivät tuttuja/Not familiar

**4. Haluaisitko lisätietoja edellisessä kysymyksessä mainituista vaatimuksista? Would you like to receive more information on requirements mentioned in previous question?**

- Kyllä, mitä kautta/ Yes, though which channel
  - En/No
- 

**5. Anna vielä halutessasi avointa palautetta tai muita kommentteja hyväksyjän näkökulmasta. If you want to, please give any feedback or comments from approver's perspective.**

---

---

---

---