



Markkinakohtaiset erot laskujen käsittelyssä

Kansainvälisen konsernin tytäryhtiö

Carita Hautamäki

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2024

Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Taloushallinto

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma
Taloushallinto

HAUTAMÄKI, CARITA:
Markkinakohtaiset erot laskujen käsittelyssä
Kansainvälisen konsernin tytäryhtiö

Opinnäytetyö 60 sivua, joista liitteitä 1 sivua
Marraskuu 2024

Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää markkinakohtaisia eroja toimeksiantajayrityksen laskujen käsittelyprosessissa. Toimeksiantajayrityksenä opinnäytetyössä toimii metsä- ja sahateollisuuden alalla toimiva kansainvälisen konsernin tytäryhtiö. Tutkimuksessa keskitytään toimeksiantajayrityksen laskutusprosessiin päätuotelaskutuksen näkökulmasta. Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimuksessa käytetään toimeksiantajayrityksestä termiä kohdeyritys.

Opinnäytetyön tutkimusongelma kohdistuu markkinakohtaisiin eroihin, joita laskujen käsittelyprosessiin sisältyy. Opinnäytetyössä tutkitaan ajallisia ja sisällöllisiä laskutusprosessin eroja laskutettavien markkinoiden välillä. Tutkimusongelman ratkaisemiseksi toteutettiin yksilöhaastattelut teemahaastatteluina kohdeyrityksen laskustiiimille. Haastattelun lisäksi, kohdeyritys tarjosi tutkimuksen tekoon aineiston laskutuksen prosessikuvauksesta sekä työohjemateriaalin. Opinnäytetyön tekijä havainnoi neljän kuukauden ajan kesätyöntekijänä laskustiiimin toimintoja.

Opinnäytetyön alussa käsitellään yrityksen laskutusta yleisesti, laskujen käsittelyprosessin automatisointia, maksuehdon ja –tavan valinnan vaikutuksia, sekä kansainväliseen laskutukseen liittyviä erityispiirteitä. Kohdeyritys esitellään ja laskujen käsittelyprosessi havainnollistetaan prosessikuvauksien avulla. Lisäksi tutkimuksessa selvitetään eri sidosryhmien vaikutus laskujen käsittelyprosessiin, perehdytään ulkomaankaupan asiakirjoihin ja lopussa esitellään käytössä oleva tutkimusmenetelmä. Tutkimusmenetelmänä on käytetty aineistoanalyysiä.

Tutkimuksen tuloksena syntyi taulukkomuotoinen yhteenveto asiakirjoista, joita eri päämarkkina-alueilla vaaditaan ja havainnollistava taulukko automaation tasosta tällä hetkellä. Eri päämarkkina-alueiden laskutusprosessista tehtiin sekä ajallinen että sisällöllinen arvio laskutusprosessin läpimenoa, ja asetettiin päämarkkina-alueet näiden perusteella työllistävyyjärjestykseen. Tutkimuksen jatkotutkimusaiheiksi ehdotettiin tutkimuksen jatkoa kohdeyrityksen sivutuotelaskutuksen näkökulmasta tai laskujen käsittelyprosessin tutkimista verotuksen näkökulmasta.

Asiasanat: vienti, laskutus, ulkomaankauppa, dokumentointi, vientiasiakirjat

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Financial Administration

HAUTAMÄKI, CARITA:
Market-specific Differences in the Handling of Invoices
A Subsidiary of an International Company

Bachelor's thesis 60 pages, appendices 1 pages
November 2024

The purpose of the thesis is to find market-specific differences between billable markets. The client company is a subsidiary of an international group which operates in the forest and sawmill industry. The study is conducted as a qualitative study, and it focuses on the invoicing process of the company's main products.

The research problem of this thesis focuses on market-specific differences in the processing of invoices. The researcher conducted individual semi-structured interviews for the invoicing team. The target company provided materials for conducting the research. The author of the thesis observed the activities of the invoicing team as a summer worker for four months.

The thesis deals with international invoicing in general, foreign trade documents which are used in target company's invoicing and the target company and research method was introduced.

The result of the work was a summary table of the documents that are required in the different market areas and a table to illustrate the current level of automation. As further research topics of the study were suggested to continue the study from the point of view of the invoicing process of target company's secondary products or to study the invoice process from the point of view of taxation.

Key words: export, invoicing, foreign trade, documentation, export documents

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	8
1.1	Työn tarkoitus.....	8
1.2	Tutkimuskysymykset ja työn rajaus.....	8
1.3	Tutkimuksen sisältö.....	9
1.4	Tutkimuksessa käytetyt kirjalliset materiaalit.....	10
2	TAUSTATEORIA	11
2.1	Taloushallinnon automatisointi.....	11
2.2	Laskutus osana taloushallintoa	11
2.3	Laskujen käsittelyprosessin automatisointi ja tekoälyn hyödyntäminen.....	12
2.4	Maksutavan valinta ja maksuehtojen vaikutus	13
2.5	Kansainvälisessä kaupassa esiintyviä erityispiirteitä.....	15
2.6	Asiakastuntemus kansainvälisessä kaupassa	16
3	KOHDEYRITYKSEN ESITTELY	18
3.1	Laskutuksen prosessikuvaus	19
3.1.1	Kotimaan ja Euroopan vientitrailerien automaattilaskutus ..	20
3.1.2	UK:n ja Ranskan automaattilaskutus.....	21
3.1.3	Manuaalilaskutus.....	23
3.2	Eri sidosryhmien vaikutus laskutusprosessiin	24
3.3	Muut laskuttajan työhön kuuluvat tehtävät	26
3.4	Maksutavat.....	26
3.4.1	Suora maksu ja ennakkomaksu.....	27
3.4.2	Dokumenttimaksut.....	27
4	Käytössä olevat asiakirjat kohdeyrityksen laskutuksessa	30
4.1	Perusasiakirjat.....	30
4.2	Kuljetusasiakirjat	31
4.3	Muut asiakirjat.....	32
5	TUTKIMUSMENETELMÄN ESITTELY	36
5.1	Haastattelut.....	37
5.2	Empiirisen aineiston sisällönanalyysi	37
6	TULOSTEN LÄPIKÄYNTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	39
6.1	Laskutustiimin haastattelu.....	39
6.1.1	Laskujen käsittelyprosessissa esiin tulevat haasteet.....	40
6.1.2	Ehdotuksia laskujen käsittelyprosessin tehostamiseen	43
6.1.3	Laskutusprosessin läpimenoajan arviointi päämarkkina-alueittain.....	45

6.2 Johtopäätökset.....	46
7 YHTEENVETO JA POHDINTA.....	50
7.1 Päämarkkina-alueiden työllistävyysjärjestys	50
7.2 Laskujen käsittelyn automaatioaste kohdeyrityksessä	54
7.3 Tutkimuksen jatkokehittämisaiheita.....	55
LÄHTEET.....	56
LIITTEET	60
Liite 1. Haastattelukysymykset.....	60

ERITYISSANASTO

AI-agentti	Tekoälyagentti on ohjelmisto, joka pystyy päättämään, oppimaan ja tekemään päätöksiä heille toimitettujen tietojen perusteella.
Proformalasku	Muodollinen lasku, josta ei synny maksuvaatimusta.
Komissiolasku	Lasku, jonka perusteella agentille maksetaan komissiopalkkio.
Agentti	Kaupanedustaja, jolla on yrityksen tavaroiden myynnin edistämisvelvollisuus.
Rahti	Korvaus merikuljetuksesta ja siihen liittyvästä lastinkäsittelystä tai vuokra-aluksen käytöstä.
Kaupintavarasto	Varastohallintamenetelmä asiakkaan tiloissa, jossa toimittaja omistaa varastoitavat tuotteet. Asiakas maksaa sen perusteella, paljonko tuotteita on käytetty.
Terminaali	Väliaikainen varasto, jota ylläpitää kuljetusliike, satamalaitos tai muu sellainen.
Läpimenoaika	Aika, joka kuluu laskun luonnin ja laskun lopullisen hyväksymisen välissä.
Remburssi	Peruuttamaton ostajan pankin sitoumus maksaa myyjälle, kun myyjä on esittänyt remburssin mukaiset asiakirjat.
Vientiperittävä	Maksutapa, jossa ostaja ei saa tavaraa haltuunsa, ennen kuin on suorittanut maksun tai annettu vekseli on hyväksytty.
Vekseli	Velkakirja, lyhytaikainen kirjallinen maksusitoumus, jossa tiettyjä ehtoja noudattaen velallinen lupautuu maksamaan velan takaisin.
Sertifikaatti	Dokumentti, joka vahvistaa tiettyjen standardien, vaatimusten tai kriteerien täyttymisen.
ViDA-direktiivi	VAT in the Digital Age eli ViDA-aloite on Euroopan Unionin kattava uudistus, jolla pyritään arvonlisäverojärjestelmän nykyaikaistamiseen EU:ssa.
ICC	Kansainvälinen kauppakamari, globaali elinkeinoelämän asiantuntijaorganisaatio.

Incoterms	Kansainvälisen kauppakamarin luoma sääntökokoelma, jossa määritellään ja selvennetään ulkomaankaupassa tavallisimmin käytössä olevien toimituslausekkeiden sisältö.
Toimituslauseke	Sopimuksen osana oleva sanayhdistelmä, joka määrittelee toimenpidevastuun, kustannusvastuun sekä vaaranvastuun eli riskin siirtymisen myyjältä ostajalle kansainvälisen kauppatahtuman yhteydessä.
Toimitusehto	Kustannusten ja vastuun jakamisesta syntyvä sopimus myyjän ja ostajan välillä.

1 JOHDANTO

Tämän tutkimuksen aiheena on markkinakohtaiset erot laskujen käsittelyprosessissa kohdeyrityksen laskutuksessa. Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena, käyttäen aineistoanalyysia tutkimusmenetelmänä. Opinnäytetyö on toteutettu tutkimuksellisenä opinnäytetyönä ja toimeksiantajana opinnäytetyössä toimii saha- ja metsäteollisuusosalalla toimiva kansainvälisen konsernin tytäryhtiö. Toimeksiantajayritys on globaali toimija ja myy tuotteitaan useaan eri maanosaan. Tutkimuksen aihe syntyi toimeksiantajan tarpeesta tilaus-toimitusketjun kokonaisvaltaisen ymmärtämisen parantamiseksi. Toimeksiantajayrityksestä käytetään tutkimuksessa termiä kohdeyritys. Tutkimuksessa keskitytään päätuotteiden laskutukseen. Tutkimuksessa tarkastellaan maa- ja meriteitse kulkevien toimitusten laskutusta, päämarkkina-alueiden laskutuksen perusprosessia, laskutusprosesseissa ilmeneviä eroavaisuuksia sekä laskutuksessa vaadittavia asiakirjoja.

1.1 Työn tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on löytää syitä eri markkina-alueiden ajallisiin sekä sisällöllisiin eroavaisuuksiin laskujen käsittelyprosessissa. Tutkimuksessa on kartoitettu kohdeyrityksen laskutusta eniten kuormittavat päämarkkina-alueet ja listattu päämarkkina-alueet työllistävyysjärjestykseen. Tutkimuksen tulosten perusteella luodaan taulukkomuotoinen yhteenveto päämarkkina-alueilla vaadittavista asiakirjoista. Päämarkkina-alueita on yhteensä kahdeksan; kotimaan ja Euroopan vientitrailerit, Pohjois-Afrikka, Kiina, Japani, Saudi Arabia, Israel, UK ja Ranska.

1.2 Tutkimuskysymykset ja työn rajaus

Tässä tutkimuksessa vastataan tutkimusongelmaan: mitä markkinakohtaisia eroja laskujen käsittelyprosessiin sisältyy? Tutkimusongelmalla tarkoitetaan asian kiteytystä kysymyksen muodossa siitä, mitä aiheesta halutaan tutkia ja tietää (Kallinen & Kinnunen 2021). Tutkimusongelmaan vastataan kolmen tutkimuskysymyksen avulla:

- Mitkä ovat laskutuksen erityispiireet kansainvälisesti toimivan yrityksen laskutuksessa ja minkälaisia markkinakohtaisia eroja on havaittavissa?
- Millainen työprosessi muodostuu kansainvälisesti toimivan yrityksen laskutuksesta kyseisessä yrityksessä?
- Mitä vaikutuksia syntyy eri sidosryhmien kautta laskutusprosessin eri vaiheissa?

Aihe on rajattu tiettyjen määritelmien mukaan. Tutkimus on kohdistettu kohdeyritykseen ja tutkimus keskittyy vain kyseisen yrityksen myyntilaskutuksen päämarkkina-alueiden eroavaisuuksiin. Tutkimuksessa keskitytään vain kyseisessä yhtiössä toimivaan laskutustiimiin ja päämarkkina-alueita käsitellään kokonaisuuksina. Tutkimus ei huomioi tilaus-toimitusketjun muita osia muuten kuin tutkimuksen laajuudessa on tarpeen. Näkökulma tutkimuksessa on prosesseissa ja tiedonkulussa, eikä tutkimuksessa keskitytä verotukseen. Tutkimuksessa keskitytään vain päätuotelaskutukseen. Sivutuotelaskutus on merkittävä ja työllistävä osa laskutuksen prosessissa, mutta tässä tutkimuksessa sivutuotteet ovat rajattu työn ulkopuolelle, jotta tutkimusaiheesta ei tule liian laaja.

1.3 Tutkimuksen sisältö

Tutkimuksen teoriaosuudessa, luvussa kaksi, käsitellään yleisesti yrityksen taloushallintoon sisältyvää laskutusta prosessina ja sen automatisointia. Kappaleessa on nostettu esille laskutuksen automatisoinnin hyötyjä, ja niiden vaikutuksia yrityksen liiketoimintaan. Teoriaosuudessa määritellään opinnäytetyöaiheen näkökulmasta tekoäly ja käsitellään tekoälyn yritykselle tuomat hyödyt. Myös maksutavan ja maksuehtojen valinnan vaikutuksia, kansainväliseen laskutukseen kohdistuvia erityispiirteitä sekä yrityksen asiakastuntemusta on käsitelty tutkimuksen teoriaosuudessa. Kaikki yllämainitut liittyvät vahvasti yrityksen laskutusprosessiin.

Tutkimuksen kolmannessa luvussa esitellään kohdeyritys ja käsitellään kohdeyrityksen laskutuksen prosessikuvaus. Luvussa on esitetty kohdeyrityksen päämarkkina-alueiden erilaiset laskutusprosessit ja kuvataan eri sidosryhmien vaikutukset normaaliin laskutusprosessiin kohdeyrityksen laskutustiimin näkökulmasta. Myös kohdeyrityksen maksutavat käsitellään tässä luvussa.

Luvussa neljä käsitellään kohdeyrityksen laskutuksessa käytettävät ulkomaankaupan asiakirjat. Luvussa esitellään perusasiakirjat, kuljetusasiakirjat ja kohdeyrityksen käytössä olevat muut ulkomaankaupan asiakirjat omissa kappaleissaan.

Tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä on esitelty luvussa viisi. Tässä luvussa on esitelty käytössä oleva opinnäytetyön tyyppi ja perusteltu kyseisen tyyppin ja tutkimusmenetelmän valintaa. Lisäksi luvussa käydään läpi haastatteluiden avulla kerättyä aineistoa.

Luvussa kuusi käydään läpi tutkimustulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset. Luvussa on käsitelty toteutuneiden haastatteluiden sisältöä ja laskutusprosessin parannusehdotuksia. Näiden lisäksi luku sisältää ajallisen arvion laskutuksen läpimeno-prosessista jokaisella päämarkkina-alueella.

Tutkimuksen luku seitsemän sisältää tutkimuksen yhteenvedon. Seitsemänten lukuun sisältyy havainnollistava yhteenvedo kohdeyrityksen päämarkkina-alueiden ulkomaankaupan asiakirjoista, sekä analyysi siitä, mikä päämarkkina-alue työllistää sisällöllisesti kohdeyrityksen laskutustiimiä eniten. Lisäksi on taulukoitu tämän hetkinen kohdeyrityksen laskutuksen automaation taso eri päämarkkina-alueittain. Mahdolliset jatkotutkimusaiheet ja pohdinta opinnäytetyöhön liittyen on esitetty niin ikään tässä luvussa.

1.4 Tutkimuksessa käytetyt kirjalliset materiaalit

Tutkimuksen perustaksi käytettävät kirjalliset lähdemateriaalit koostuvat alan kirjallisuudesta ja internetin ajankohtaisista sivustoista ja julkaisuista. Kirjalliset lähteet sisältävät pääsääntöisesti perusteoksia, joista osaa käytetään myös oppikirjoina. Käytetyt internet sivustot ovat luotettavuuden perusteella tarkkaan harkittuja. Lähdemateriaaliin sisältyy myös erilaisia julkaisuja, kuten blogikirjoituksia ja kansainvälisiä artikkeleita.

2 TAUSTATEORIA

2.1 Taloushallinnon automatisointi

Taloushallinto on merkittävä osa yrityksen toimintaa. Taloushallinnon avulla huolehditaan yrityksen maksuvalmiudesta ja kannattavuudesta. Maksuvalmius ja kannattavuus ovat molemmat osa yrityksen terveystriangelia, jota pidetään hyvänä työkaluna yrityksen taloudellisen hyvinvoinnin arvioinnissa. Kannattavuus kertoo yrityksen kulujen ja tuottojen suhteesta ja maksuvalmius mittaa yrityksen rahallista valmiutta laskujen maksuun. Vakavaraisuus on terveystriangelin kolmas arvioitava elementti ja se kertoo, kuinka suuri osa yrityksen varallisuudesta on katettu omalla pääomalla. (Jutila 2024.)

Yrityksen taloushallintoon voidaan katsoa kuuluvan yrityksen toiminnot, jotka liittyvät raha-asioihin ja näitä ovat esimerkiksi laskutus, budjetointi, kirjanpito ja tilinpäätös (OP-ryhmä n.d.). Automaattisen taloushallinnon avulla yritys voi tehostaa taloudellisia prosesseja, vähentää prosessin eri vaiheissa tapahtuvia mahdollisia virheitä ja parantaa tiedon laatua. Myös tositteiden manuaalinen käsittely vähenee, päällekkäiset työvaiheet poistuvat ja tiedon jakaminen muille on helppoa, nopeaa ja turvallista. Taloushallinnon koneluettavassa muodossa oleva tieto tuo yritykselle pitkällä aikavälillä merkittäviä säästöjä. Yrityksen digitalous arvioi, että yritykset voivat säästää työaikaa ja kustannuksia vuosittain jopa satoja miljoonia euroja sähköisten sanomien avulla. (Yrityksen digitalous 2023.)

2.2 Laskutus osana taloushallintoa

Onnistuneella laskutusprosessilla voidaan tukea yrityksen kassavirtaa, lisätä tehokkuutta ja vaalia asiakassuhteita (Tilitaltti 2023). Laskutusprosessi on laaja prosessi, joka on liiketoiminnan tärkeä osa-alue. Myyntilaskutuksella varmistetaan maksun saaminen yrityksen tuotteista tai palveluista, ja näin ollen laskutus vaikuttaa merkittävästi yrityksen kassavirtaan. Myyntilaskutuksen ohella, maksuehdot ja -tavat ovat merkittävä osa laskutusprosessia, koska ne vaikuttavat suoraan siihen, kuinka ja koska asiakas suorittaa maksun myyjälle. (Procountor 2023.) Sähköisten laskutus- ja maksujärjestelmien käyttö usein

nopeuttaa laskutusprosessin kulkua. Maksuja voidaan vastaanottaa nopeammin ja virheettömästi, koska manuaalinen työ on minimissään. Sähköisiä laskutus- ja maksujärjestelmiä käyttävät yritykset näkevät 10-20 prosentin laskun myyntipäivien määrässä (Days sales outstanding, DSO) finanssi- ja johtamisinstituutin mukaan. (Cutts 2024.) Myyntipäivien määrällä tarkoitetaan sitä, kuinka monta päivää yrityksellä kuluu keskimäärin muuttaa luottomyynti käteiseksi. Myyntipäivien määrä voidaan laskea tietyn aikajakson myyntisaamisista, jolloin myyntisaamiset jaetaan kokonaisluottomyynnillä. (Corporate Finance Institute n.d..)

2.3 Laskujen käsittelyprosessin automatisointi ja tekoälyn hyödyntäminen

Laskutusprosessin automatisoinnilla tarkoitetaan sähköistä teknologiaa, joka hoitaa automaattisesti laskujen luonnin, lähettämisen, seuraamisen ja arkistoinnin. Automatisoidun laskutuksen avulla voidaan vähentää manuaalisen työn määrää ja samaan aikaan lisätä aikaa muiden tehtävien hoitamiseen. Automatisoinnin avulla parannetaan laskutuksen luotettavuutta ja tarkkuutta, koska laskutuksessa tapahtuvien virheiden määrä vähenee. (Tilitaltti 2023.) Automatisoidut myyntisaamisratkaisut voivat vapauttaa resursseja keskittymään yrityksen muiden toimenpiteiden suunnitteluun. Automatisoidut järjestelmät voivat antaa enemmän reaaliaikaista tietoa yrityksen kassavirrasta, ja sitä kautta mahdollistavat tietoisemmän päätöksenteon yrityksen taloudellisissa asioissa. (Cutts 2024.)

Perinteinen laskutus on haastavaa ja hidasta, manuaalinen työ on altis virheille sekä toimintatapana se on tehoton. Tutkimusten mukaan automaattinen laskutus vähentää virheitä jopa 80 prosenttia manuaaliseen laskutukseen verrattuna. Tekoälyn avulla nämä prosessit voidaan automatisoida ja toimintojen tarkkuutta voidaan parantaa. Laskutusprosessin automatisointi voi säästää laskuttajan aikaa jopa 10 minuuttia laskua kohden. (The Economic Times; New Delhi 2024.) Aikaa ja rahaa säästyy sekä virheet vähenevät merkittävästi organisaatioilla, jotka valitsevat automatisoinnin. Työntekijöille se tarkoittaa suurempaa tuottavuutta. (Foundry 2024.)

Tekoälyllä tarkoitetaan koneen kykyä käyttää, esimerkiksi päättely-, oppimis- ja suunnittelutaitoja. Koneen käyttämiä tekoälyllisiä taitoja voidaan verrata ihmisen älyyn liitettyihin taitoihin. Järjestelmät voivat tekoälyn avulla havainnoida ympäristöä, käsitellä tekemiään havaintoja sekä ratkaista tietyn asteen ongelmia. (Euroopan parlamentti 2023.) Tekoälypohjaiset työkalut voivat automatisoida koko laskutusprosessin aina tietojen keräämisestä automaattisten laskujen luomiseen ja asiakkaalle lähettämiseen asti. Tekoälypohjaisiin työkaluihin voidaan lukea mukaan myös AI-agentit. AI-agentti on määritelty erillisellä erityissanasto välilehdellä. Tekoälyn avulla voidaan siis minimoida virheet ja vähentynyt manuaalisen työn tarve pienentää toimintakustannuksia. Kun tietoa syötetään manuaalisesti, virheitä tapahtuu väistämättä enemmän. Manuaalisesti tehty työ on jopa 10 kertaa hitaampaa, kun verrataan samaan työmäärään tekoälyn tekemänä. Tekoälyn avulla voidaan käsitellä toistuvia, aikaa vieviä ja virhealttiita tehtäviä tarkasti ja nopeasti. Myös kustannussäästöt ovat merkittäviä, kun yritys käyttää liiketoiminnassaan tekoälyä. Erityisesti AI-agenttien avulla voidaan tehdä prosesseista virtaviivaisempia ja yritys voi toimia tehokkaammin. McKinseyn raportin mukaan, yritykset, jotka käyttävät tekoälyä, voivat lisätä tuottavuuttaan jopa 40 %. (The Economic Times; New Delhi 2024.)

2.4 Maksutavan valinta ja maksuehtojen vaikutus

Maksuehdon ja maksutavan valintaan vaikuttaa monet eri tekijät. Maksuehdon valintaan ulkomaankaupassa vaikuttavat pitkät välimatkat, erilaiset kauppatavat, käytössä oleva kieli, valuuttakysymykset, kauppasuhteen tuoma epävarmuus sekä kansainvälinen kilpailu. Lisäksi on otettava huomioon muun muassa maksuaika, maksutapa ja valittu toimituslauseke. Maksuehdon valintaan tulee kiinnittää huomiota erityisesti silloin kun kaupan arvo on suuri. Ostajan luottokelpoisuus tulisi arvioida jo hyvissä ajoin ennen kaupan tekoa. Kauppasopimuksen ehdot, toimitus- ja maksutapa vaikuttavat asiakirjojen laadintaan ja hankintaan sekä siihen, kenen vastuulla niiden hankkiminen on. (Melin 2011, 84, 119.)

Oikean maksutavan valintaan vaikuttavat kaupan kohde, kauppasumma sekä aikajänne, joka on sopimuksen, toimituksen ja maksun välillä. Valintaan vaikuttaa myös ostajan varmuus ja kyky vastata sitoumuksistaan. (Säikkälä 2024.) Melinin

(2011) mukaan ulkomaan kauppaan saattaa sisältyä merkittäviä riskejä, joita sisämaan kaupassa ei havaita. Maksutavan valinta on osa yrityksen riskienhallintaa ja sillä voi olla ratkaiseva merkitys kaupan syntymiselle ja maksun saamiselle. Viennin yhteydessä on hyvä tietää eri maiden riskeistä ja maapolitiikasta. Finnvera on Suomen virallinen vientitakuulaitos ja erityisrahoituslaitoksena Finnvera tarjoaa yrityksille monipuolisia rahoitusmahdollisuuksia lainoin, takauksin ja vienninrahoituspalveluin. Finnvera seuraa maiden luottokelpoisuutta arvioimalla maariskiä poliittisen ja kaupallisen riskin näkökulmasta. (Melin 2011, 38, 120-121.)

Ulkomaankaupassa käytettävät maksutavat on jaettu maksumääräyksiin ja dokumenttimaksuihin. Maksumääräyksiin sisältyy suorat maksut ja shekit, ja dokumenttimaksuilla tarkoitetaan ulkomaan perittäviä ja rembursseja. Suorien maksujen kohdalla pankki toimii vain maksun välittäjänä asiakkaan ja myyjän välillä, mutta pankin rooli dokumenttimaksuissa on ihan toinen. Pankki välittää maksun lisäksi myös asiakirjoja, jotka liittyvät toimitukseen sekä huolehtii vaadittavien ehtojen täyttymisestä. (Finnvera n.d..) Cuttsin (2024) näkemyksen mukaan, asiakkaan kanssa sovittu maksutapa, voi vaikuttaa merkittävästi yrityksen yleiseen taloudelliseen terveyteen kuten kassavirtaan ja likviditeettiin. Kun päätetään maksutavoista, on tärkeää ymmärtää eri maksumuotojen vaikutukset. Niiden avulla voidaan tehdä tietoon perustuvia päätöksiä, ja sitä kautta parantaa yrityksen taloudellista vakautta. Tutkimukset ovat osoittaneet, että yritykset, jotka tarjoavat joustavia maksutapoja, saavat maksuja jopa 30 prosenttia nopeammin. Tämä parantaa yrityksen kassavirtojen ennustettavuutta. (Cutts 2024.) Kassavirtojen hallinta on yksi yrityksen tärkeimmistä ominaisuuksista. Tehokas kassavirran hallinta auttaa yritystä pitämään liiketoiminnan joustavana ja kasvun kestäväenä. (Alarcon & Kugel 2023.)

Myyjä ja ostaja sopivat maksun ehdoista keskenään. Valtaosa kaupoista solmitaan avoimella luotolla, jolloin ostajalla on maksuaikaa vielä tavaran toimituksen jälkeen. Sillä varmistetaan, että ostaja pystyy tarkistamaan tavaran kunnon ennen tavaran maksamista. Yritykselle maksuehdot ovat tärkeitä, ja usein osapuolet pyrkivät käyttämään neuvotteluvoimaansa itselleen edullisten maksuehtojen aikaansaamiseksi. (Railas 2020, 64.)

2.5 Kansainvälisessä kaupassa esiintyviä erityispiirteitä

Suomen kotimarkkinat on kansainvälisessä mittakaavassa hyvin pienet. Suomessa yritykset joutuvat kansainvälistymään jo aikaisemmassa vaiheessa, kun verrataan maihin, joissa kotimaan markkinoilla on kasvumahdollisuuksia enemmän. Toimintavaihtoehdoksi kansainvälistymiselle on perinteisesti valittu tavaravienti, mutta 1990-luvulla tähän on alkanut tulla muutosta, kun yritykset ovat etabloituneet kansainvälisille markkinoille. Etabloitumisella tarkoitetaan yritysten myyntiorganisaatioiden, myyntikonttoreiden sekä valmistusyksiköiden perustamista ulkomaille. (Melin 2011, 10.)

Kansainvälisessä kaupassa käytetään satoja erilaisia asiakirjoja, joista valitaan kyseiseen toimitukseen prosessin mukaiset asiakirjat. Asiakirjojen laadinnassa on sovellettu jo vuosikymmeniä YK:n suosituksia. Suositusten tarkoituksena on helpottaa kaupankäynnin rutiineja, mahdollistaa kustannussäästöjä, välttää virheitä, lisätä luottamusta ja asiakastyytyvääsyyttä. Päävastuu asiakirjojen hankkimisesta ja kokoamisesta on viejällä. Ostajan kohdemaan viranomaiset voi kuitenkin vaatia myös ostajaa maahantuonnin ja tuontitullauksen yhteydessä esittämään ja laatimaan asiakirjakokonaisuuksia. Asiakirjojen huolellisella laatimisella ja niiden oikeellisuudella varmistetaan tavaroiden ja maksujen sujuva liikkuminen maiden välillä. EU alueella kulkevaan vientiin tarvittavat asiakirjat määräytyvät pääsääntöisesti EU:n säännösten mukaisesti. Jos kyse on EU:n ulkopuolelle vietävästä tavarasta, niin vaadittavien asiakirjojen vaatimukset muuttuvat maakohtaisesti. (Melin 2011, 84-85.)

Yritys voi käyttää kansainvälisessä liiketoiminnassaan kaupanedustajaa, eli agenttia, joka helpottaa yrityksen toimimista kansainvälisillä markkinoilla. Yritys toimii päämiehenä ja tekee sopimuksen agentin kanssa. Sopimus velvoittaa agenttia edistämään tuotteiden myyntiä, ja vastuu tuotteen markkinoinnista on agentilla sovitulla alueella. Laki kaupanedustajista ja myyntimiehistä sääntelee kaupanedustajien toimintaa Suomessa, mutta sovellettavan lain sekä riitojenkäsittelymenettelyn määrittely kansainvälisten agenttisopimusten kohdalla on tärkeää. (Asianajotoimisto Palmujoki Oy n.d..)

Kansainväliseen kauppaa liittyy vahvasti Incoterms-toimituslausekkeet. Incoterms-lausekkeet sääntelevät kaupan osapuolten yleisvelvoitteet, joita molempien osapuolten tulee noudattaa. Yleisvelvoitteita kuvataan artikloilla, ja artikloiden sisältö on tietynlainen kompromissi, joka on informatiivisesti sekä oikeudellisesti merkittävä molemmille osapuolille. Myyjän päävelvoitteita ovat tavaran ja asiakirjojen toimitus sekä omistusoikeuden siirtäminen ostajalle. (Railas 2020, 58, 127.)

Euroopassa on alettu valmistella erilaisia verkkolaskutukseen ja digitaaliseen raportointiin liittyviä lakeja. Maiden välistä yhteen toimivuutta tarvitaan tulevaisuudessa mahdollisten ViDA vaatimusten voimaantullessa. Holmlundin (2024) mukaan Euroopan Unionin ViDA-aloitteen avulla pyritään torjumaan arvonalisäpetoksia, virtaviivaistamaan alv-raportointia sekä vähentämään yrityksiin ympäri Euroopan kohdistuvaa vaatimusten noudattamisesta syntyvää taakkaa. Euroopan markkina-alueella, verkkolasku tulee olemaan käytössä laajalti ennen vuotta 2030. Tämän perusteella, jokaisessa Euroopan maassa tulee panostaa verkkolaskusanomien välitystä ja yhteen toimivuutta edistäviin tekijöihin. (Rusi 2024.)

2.6 Asiakastuntemus kansainvälisessä kaupassa

Omien asiakkaiden tunteminen liittyy vahvasti yrityksen riskienhallintapolitiikkaan ja sitä pidetään riskienhallinnan perustana. Asiakkaan tunteminen sisältää asiakkaan taloudellisen tilanteen ja yleisen liiketoiminnan tuntemisen sekä yrityksen taustoihin tutustumisen. Tärkeää kansainvälisen yrityksen näkökulmasta on myös ottaa selvää kohdemaan verotuskäytännöistä sekä tulli- ja vientisäännöksistä. (Danske Bank 2018.)

Asiakkaisiin ja heidän toimintaansa tutustuminen uuden asiakkuuden alkaessa ei riitä, vaan seurannan tulisi olla jatkuvaa, jotta ollaan ajan tasalla yleisesti asiakkaan taustoissa tapahtuvista muutoksista. Jatkuvan seurannan avulla toteutetaan valvonnan peruskäyttötarkoitus eli minimoidaan luottoriski. (Asiakastieto 2021.) Luottoriskillä tarkoitetaan asiakkaan maksukyvyttömyyttä. Kohdemaahan on myös tärkeää luoda oma verkosto, koska todennäköisesti

yritys joutuu ostamaan kohdemaassa esimerkiksi kuljetus- ja jakelupalveluita kansainvälistymisen edetessä. (Danske Bank 2018.)

Kansainvälinen laskutus on moninaista, kuten yllä on todettu ja siihen sisältyy monia eri toimintoja. Prosessi on monihaarainen ja käytössä on paljon erilaisia asiakirjoja. Kansainvälisen kaupan erityispiirteet ja haasteet korostuvat, mitä kauemmaksi mennään Suomesta. Seuraavassa luvussa käsitellään näitä kansainvälisessä kaupassa esiintyviä piirteitä ja toimintoja kohdeyrityksen näkökulmasta.

3 KOHDEYRITYKSEN ESITTELY

Tutkimuksen kohdeyrityksenä toimii kansainvälisen konsernin tytäryhtiö. Yhtiö toimii metsä- ja sahateollisuuden alalla globaalisti myyden tuotteitaan lähes joka maanosaan. Kohdeyritys myy tuotteitaan esimerkiksi Kiinaan, Saudi Arabiaan ja Israeliin.

Kohdeyritys käyttää laskutuksessa yritykselle laadittua omaa toiminnanohjausjärjestelmää. Lisäksi käytössä ovat kaikki Microsoft Office toiminnot, kuten Excel, Word ja OneNote.

Taulukossa 1 on esitetty tutkimuksessa käytetty kohdeyrityksen prosessikuvauksen sisäinen aineisto. Sisäinen aineisto koostuu laskutuksen prosessikuvauksen mallinnuskuvista. Prosessikuvaus 1 käsittelee kotimaan ja Euroopan vientitrailereiden laskutusta, prosessikuvaus 2 käsittelee UK:n ja Ranskan laskutusta ja prosessikuvaus 3 käsittelee Pohjois-Afrikan, Kiinan, Japanin, Saudi Arabian ja Israelin laskutusta.

TAULUKKO 1. Sisäinen aineisto kohdeyrityksen prosessikuvauksesta.

Materiaali	Tunnus tutkimuksessa
Prosessikuvaus 1	Sisäinen aineisto 1
Prosessikuvaus 2	Sisäinen aineisto 2
Prosessikuvaus 3	Sisäinen aineisto 3

Tutkimuksessa käytetty työhjeistuksen sisäinen aineisto on esitetty taulukossa 2. Sisäinen aineisto sisältää ohjeistuksia eri markkina-alueiden laskutuksesta esimerkiksi asiakirjavaatimuksia, ohjeita laskutuksen perusprosessiin sekä laskutuksessa tarvittavia yhteystietoja.

TAULUKKO 2. Sisäinen aineisto kohdeyrityksen työhjeista.

Materiaali	Tunnus tutkimuksessa
Työhjemateriaali	Sisäinen aineisto 4

Organisaation luovuttama lisämateriaali on esitetty taulukossa 3. Lisämateriaali käsittelee yksittäisen ulkomaanasiakirjan vaatimuksia, ja sitä koskevaa uudistusta.

TAULUKKO 3. Sisäinen aineisto lisämateriaalista.

Materiaali	Tunnus tutkimuksessa
Lisämateriaali	Sisäinen aineisto 5

Taulukossa 4 on esitetty kohdeyrityksen laskutustiimille toteutetut puolistrukturoidut yksilöhaastattelut.

TAULUKKO 4. Kohdeyrityksen laskutustiimin haastattelut.

Materiaali	Tunnus tutkimuksessa
Haastattelu 1	H1
Haastattelu 2	H2
Haastattelu 3	H3

3.1 Laskutuksen prosessikuvaus

Päätuotteiden laskutuksen perusprosessi jaetaan kolmeen osaan: kotimaan ja Euroopan vientitrailerien automaattilaskutus, UK:n ja Ranskan automaattilaskutus sekä manuaalilaskutus, johon sisältyy päämarkkina-alueista Pohjois-Afrikka, Kiina, Japani, Saudi Arabia ja Israel. Manuaalilaskutuksen piirissä olevia markkina-alueita joudutaan käsittelemään automaattilaskujen piirissä olevia markkina-alueita laajemmin. Laskutusprosessi on hieman erilainen riippuen kyseessä olevasta maasta ja asiakkaasta, mutta laskutuksen perustoiminnot ovat lähtökohtaisesti eri markkina-alueiden kohdalla samankaltaiset. Manuaalilaskutuksen piirissä olevat markkina-alueet kuormittavat kohdeyrityksen laskutusta eniten.

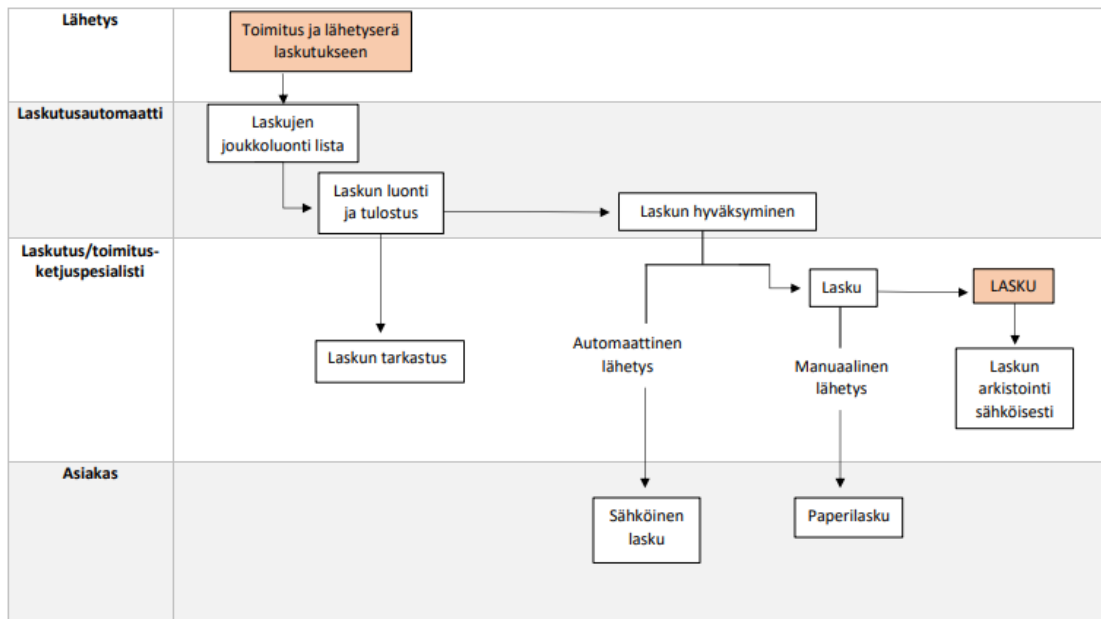
Sivutuotteiden laskutus on merkittävä ja työläs osa laskutusta, ja kuormittaa laskutustiimiä etenkin kuukauden vaihtuessa. Sivutuotelaskutukseen liittyy paljon manuaalista työtä ja sivutuotteiden laskutusprosessiin käytetään aina kuun kolme ensimmäistä arkipäivää. (Sisäinen aineisto 4.) Sivutuotteiden laskutus on tärkeä huomioida laskutuksen perusprosessin työllistävyydessä, mutta kokonaisuutena aihe on rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolelle, jotta tutkittava kokonaisuus pysyy tarpeeksi tiiviinä ja hallittavana kokonaisuutena.

3.1.1 Kotimaan ja Euroopan vientitrailerien automaattilaskutus

Kohdeyrityksen automaattilaskujen perusprosessissa automaatti luo laskut viisi kertaa päivässä aina tietyin väliajoin (Sisäinen aineisto 4). Kun automaatti on luonut laskut, laskut tulostuvat laskuttajien yhteissähköpostiin listana, jossa jokainen lasku on tulostunut pdf-muotoisena sisältönä sähköpostiin. Laskuttajien yhteissähköpostilla tarkoitetaan sähköpostijakelua, joka tavoittaa jokaisen tiimissä työskentelevän henkilön. Yhteissähköposti on linkitetty jokaisen laskutustiimissä toimivan laskuttajan sekä tiiminvetäjän omaan sähköpostiin. Automaatin luomat laskut ilmestyvät myös laskutusohjelmaan hyväksyttävien laskujen listalle.

Laskutustiimin viikkovastaava käy sähköpostiin tulleet automaattilaskut yksitellen läpi. Laskusta tarkistetaan laskun päivämäärä, toimituspäivämäärä ja laskun muut kohdat silmäilläään läpi. Harvoin laskuilla on mitään korjattavaa, mutta jos laskulta löytyy virheitä, niin ne korjataan mahdollisimman pian, jotta lasku lähtee hyväksynnässä korjattuna asiakkaalle. Laskut voidaan myös asettaa "Ei tarkistettu" tilaan, jolloin lasku ei pääse automaatin tekemän hyväksyntäprosessin läpi eikä näin ollen lähde asiakkaalle ennen kuin lasku on korjattu ja asetettu takaisin "Tarkistettu" tilaan. (Sisäinen aineisto 1.)

Kun laskut on tarkistettu, voi niiden antaa olla sellaisenaan. Automaatti hyväksyy laskut kolme kertaa päivässä tietyin väliajoin. Kun automaatti on hyväksynyt laskut, ne häviävät hyväksyttävien laskujen listalta laskutusjärjestelmästä ja lähtevät asiakkaalle. (Sisäinen aineisto 1.) Hyväksyttävien laskujen listalta, laskut voidaan hyväksyä tarvittaessa myös manuaalisesti.



KUVIO 1. Laskutus. Kotimaan ja Euroopan vientitrailerit, automaattilaskutus. (Muokattu. Kohdeyrityksen prosessikuvaus)

3.1.2 UK:n ja Ranskan automaattilaskutus

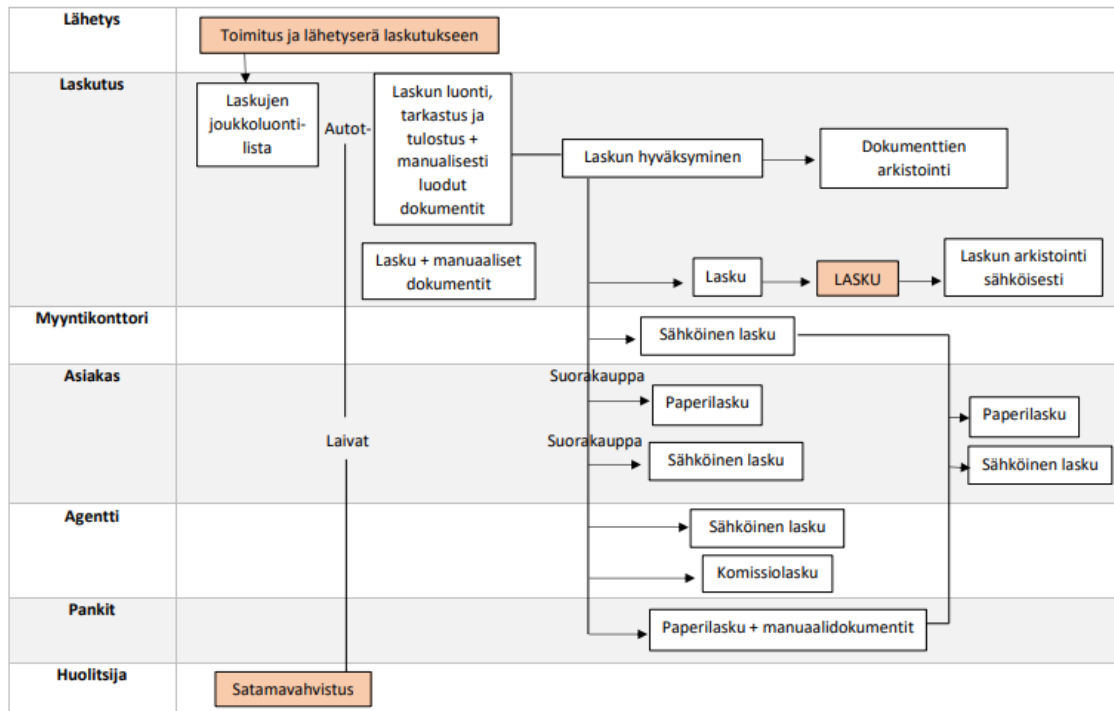
UK:n ja Ranskan laskutuksessa on joitakin eroja kotimaan ja Euroopan vientitrailerien laskutukseen, vaikka myös nämä markkina-alueet kulkevat automaattilaskutuksen kautta (Sisäinen aineisto 2). UK:n ja Ranskan myynti tapahtuu joko suoramyynninä tai terminaalien kautta. Terminaalilla tarkoitetaan tavaroiden väliaikaista varastoa (Varona n.d.).

Pääasiassa Ranskaan myytävät tavarat kulkevat terminaalien kautta, mutta osa tavaroista myydään suoramyynninä. Ranskaan suuntautuvasta suoramyynnistä osa on trailerikuljetuksia ja osa asiakkaiden omia laivauksia Suomen satamista. Suorassa myynnissä automaatti luo yhden laskun ja lasku menee suoraan kohdeyritykseltä asiakkaalle. Terminaalien kautta kulkevan myynnin laskutusprosessi on kaksivaiheinen. UK:n päämarkkina-alueella myydään niin ikään tavaroita suoraan Suomesta asiakkaalle ja myös terminaalien kautta. UK:n suoramyynnin laskutusprosessi on samanlainen kuin Ranskan päämarkkina-alueella, eli suorissa myynneissä automaatti luo yhden asiakaslaskun ja terminaalien kautta kulkevissa laskutusprosessi on kaksivaiheinen.

3.1.3 Manuaalilaskutus

Laskuttajan työ alkaa, kun vietävä tavara lähtee laivaan lastattuna satamasta kohti kohdemaata. Ensimmäisenä laskuttajien yhteissähköpostiin tulee satamavahvistus. Satamavahvistuksessa näkyy matkanumero, lastaussatama ja -päivämäärä. Lisäksi satamavahvistuksesta näkee aluksen nimen, purkusataman, arvioidun saapumisajan sekä lastattujen pakettien lukumäärän, tavaran määrän kuutioina ja ostajan tiedot. (Sisäinen aineisto 3.) Kun satamavahvistus on saapunut, tavara siirtyy laskutettavissa tilaan, jolloin laskuttaja voi luoda laskun. Jokainen lasku ilmestyy laskutusjärjestelmään erillisenä laskuna, jonka jälkeen laskuttaja alkaa työstämään laskuja yksittäisinä tapauksina. Asiakirjojen valmistelu alkaa maksutavan vaatimalla tavalla. (Sisäinen aineisto 4.)

Kun laskuttaja on luonut laskun laskutusjärjestelmään, laskun takaa näkee myös muita tietoja. Sopimus, lastausohje, kaikki toimitukset ja mahdolliset komissiolaskut löytyvät laskun takaa. (Sisäinen aineisto 3.) Laskun luomisen jälkeen tarkistetaan kuljetusasiakirjan oikeellisuus, ja tehdään tarvittavat korjaukset. Seuraavaksi haetaan vientiin vaadittavia asiakirjoja kuten alkuperätodistus ja vakuutustodistus niitä tarjoavilta tahoilta. Lasku ja pakkausluettelo saadaan tulostettua suoraan järjestelmästä, jos niihin ei tarvitse tehdä muokkauksia. Joidenkin asiakkaiden kohdalla haetaan ja tehdään vielä erikoistodistuksia vientiä varten. Kun kaikki asiakirjat on saatu koottua, niin asiakirjakokonaisuus lähetetään asiakkaalle, myyntikonttorille tai pankille, maksutavasta riippuen. (Sisäinen aineisto 4.) Asiakirjojen tarkkaan sisältöön ja määritelmiin palataan tutkimuksen myöhemmässä vaiheessa.



KUVIO 3. Vientilaskutus. Manuaalilaskutus. (Muokattu. Kohdeyrityksen prosessikuvaus)

3.2 Eri sidosryhmien vaikutus laskutusprosessiin

Kohdeyritys käyttää Suomessa muutamien isojen asiakkaiden kohdalla kaupintavarastoa. **Kaupintavarastolla** tarkoitetaan mallia, jossa asiakkaan lähelle tuodaan varasto tavarantoimittajan toimesta. Myyjä omistaa tuotteet aina käyttökirjaukseen asti, jolloin varastointi ei sido pääomaa asiakkaan puolelta. (Logistiikan maailma 2018.) Kaupintavarasto voi olla esimerkiksi asiakkaan omassa pihassa tai asiakkaan tiloissa. Kaupintavaraston kautta kulkevien tavaroiden laskutus ei eroa suuresti suoraan kohdemaahan kulkevien tavaroiden laskutuksesta. Asiakkaan kaupintavarastoon siirretään tietty määrä tavaraa, ja kuukauden lopussa asiakas ilmoittaa kuinka paljon tavaraa on käytetty. Asiakkaalle lähetetään kerran viikossa lasku käytettyjen tavaroiden perusteella. Yksi tutkimuksessa haastateltava kuvaili, ettei sitä oikein edes huomaa, meneekö tavara kaupintavaraston kautta vai ei. Se on yksi kotimaan lasku muiden joukossa. (H3.)

Manuaaliseen laskutusprosessiin liittyy joidenkin päämarkkina-alueiden kohdalla **agentti** eli kaupanedustaja. Agentti toimii tiedonvälittäjänä asiakkaan ja myyjän

välillä. Agentille maksetaan palkkio, joka lasketaan maakohtaisesti. (H2.) Agentilla on myyinnedistämisvelvollisuus, ja tarkoituksena on hankkia myyntitarjouksia yhtiölle. Yleisesti agentilla ei ole oikeutta solmia mitään sopimuksia yhtiön puolesta, ellei hänellä ole valtuutus sopimusten tekoon. Agentin kanssa solmitaan agenttisopimus, joka on hyvä keino markkinointiin ja myyntiin tuotteiden saamiseksi ulkomaan markkinoille ilman, että tarvitsee tehdä suuria investointeja. (Keski-Suomen kauppakamari 2021.)

Kohdeyrityksessä agentilla on suuri merkitys ja ne ovat tärkeitä erityisesti asiakkaiden kohdalla, joilla on maksutapana remburssimaksu. Agenttia käytetään Pohjois-Afrikan ja Saudi Arabian päämarkkina-alueilla. (H2.) Pohjois-Afrikan alueelle osa asiakirjoista tehdään myös Ranskaksi, joten kielimuurin selättämiseksi voidaan hyödyntää agenttia (H1). Agentilla tulee olla ymmärrys kaikkiin asiakirjoihin, koska hän kommunikoi kaikissa tilanteissa asiakkaan ja myyjän välillä. Esimerkiksi Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueella agentin kanssa käydään läpi remburssi. Remburssi muokataan siihen muotoon, että se voidaan toteuttaa molempien osapuolien osalta. (H2.)

On tilanteita, joissa agentilta pitää saada hyväksyntä laskutusprosessin jatkamiseksi. Esimerkiksi Saudi Arabian kohdalla kauppalasku lähetetään ensimmäiseksi agentille tarkistettavaksi, ennen kuin laskutusprosessissa voidaan edetä. Tarkistus ei kuitenkaan vie tutkimuksessa haastateltavien asiantuntijoiden mielestä liikaa aikaa, ja vastaus tulee yleensä nopeasti. Saudi Arabiassa asiakkaat vaativat vielä kauppalaskun vahvistamista, joka toteutetaan Kansainvälisen kauppakamarin toimesta. (H3.)

Joillakin päämarkkina-alueilla toimii paikallinen **myyntikonttori**. Myyntikonttorissa työskentelee kohdeyrityksen omaa henkilöstöä, ja vastuu asiakkaiden kanssa kommunikoinnista ja tiedon välittämisestä on paikallisilla myyjillä. Osalla markkinoista paikallisen tytäryhtiön ja kotimaisen tytäryhtiön välinen siirtohinnoittelu vaatii kaksinkertaisen laskutuksen. Myyntikonttorit tarkistavat myös asiakirjakokonaisuuksien oikeellisuutta. Esimerkiksi osa Kiinaan lähetettävistä asiakirjoista toimitetaan ensin sähköpostitse myyntikonttorin tarkistettavaksi, ennen kuin ne lähetetään postilla myyntikonttorille tai suoraan asiakkaalle. Tiettyjen asiakkaiden kohdalla, myyntikonttorit vastaavat myös

maksun seurannasta myyjän ja ostajan välillä. Asiakirjat toimitetaan laskutustiimin toimesta kohdemaan myyntikonttorille ja vasta kun maksu on suoritettu, myyntikonttori luovuttaa asiakirjat asiakkaalle, joiden avulla asiakas voi noutaa tavarat. (Sisäinen aineisto 4.)

3.3 Muut laskuttajan työhön kuuluvat tehtävät

Normaalin asiakkaiden laskutusprosessin lisäksi laskuttajan työhön kuuluu kuunvaihteen tehtävät sekä kiertävät viikkovastaavan tehtävät. Jokainen laskuttaja on vuorollaan viikkovastaava, joka tarkoittaa sitä, että kyseisellä viikolla laskuttaja hoitaa vähitellen viikon aikana tulevia juoksevia asioita. Viikkovastaavan rooli osuu jokaiselle laskuttajalle joka kolmas viikko. Viikkovastaavan tehtäviin kuuluu esimerkiksi hyvityslaskujen luonti reklamaatiolomakkeiden pohjalta, proformalaskujen luonti sekä postitettavien asiakirjakokonaisuuksien vienti noutopisteelle, josta kuriiri noutaa lähetyksen. (Sisäinen aineisto 4.)

Jokaisen kuukauden viimeisenä päivänä kohdeyrityksen laskutustiimi hoitaa kuunvaihteen tehtävät. Tehtäviin kuuluu esimerkiksi laskupoikkeamaraportin teko, varastonsiirto kirjanpitoon ja kaikkien keskeneräisten laskujen hyväksyntä. Lisäksi keskeneräisten hyvityslaskut tarkistetaan ja tarkistuksen jälkeen ne hyväksytään. Kuunvaihteen tehtävät vaativat laskuttajilta tarkkuutta ja aikaa. (Sisäinen aineisto 4.)

3.4 Maksutavat

Kohdeyritys käyttää viennissään neljää eri maksutapaa: suora maksu, ennakkomaksu, vientiperittävä ja vahvistettu remburssi (Sisäinen aineisto 4). Yksittäisen laskun käsittelyprosessin pituus riippuu paljon siitä, mikä maksutapa asiakkaalla on. Laskutusprosessin läpivientiin kuluu enemmän aikaa, jos asiakkaalla on maksutapana vientiperittävä tai remburssi. Vientiperittävä ja remburssi työllistävät laskuttajaa näin ollen enemmän kuin suora maksu tai ennakkomaksu.

3.4.1 Suora maksu ja ennakkomaksu

Suora maksu on maksutapa, jossa maksu siirtyy ostajalta myyjälle ja pankki toimii vain maksun välittäjänä. Suoraa maksutapaa käytetään silloin, kun ostaja ja myyjä ovat sopineet maksun suorittamisesta tavarantoimituksen yhteydessä. Suora maksu ei sisällä minkäänlaisia ehtoja pankkien välillä, eikä pankki ota vastaan asiakirjoja toimitukseen liittyen. (Melin 2011, 121.) Mahdolliseen toimitukseen, laivausaikatauluun tai toimituksen laiminlyöntiin liittyvät riskit ovat kokonaan kauppakumppanien vastuulla (Säikkälä 2024).

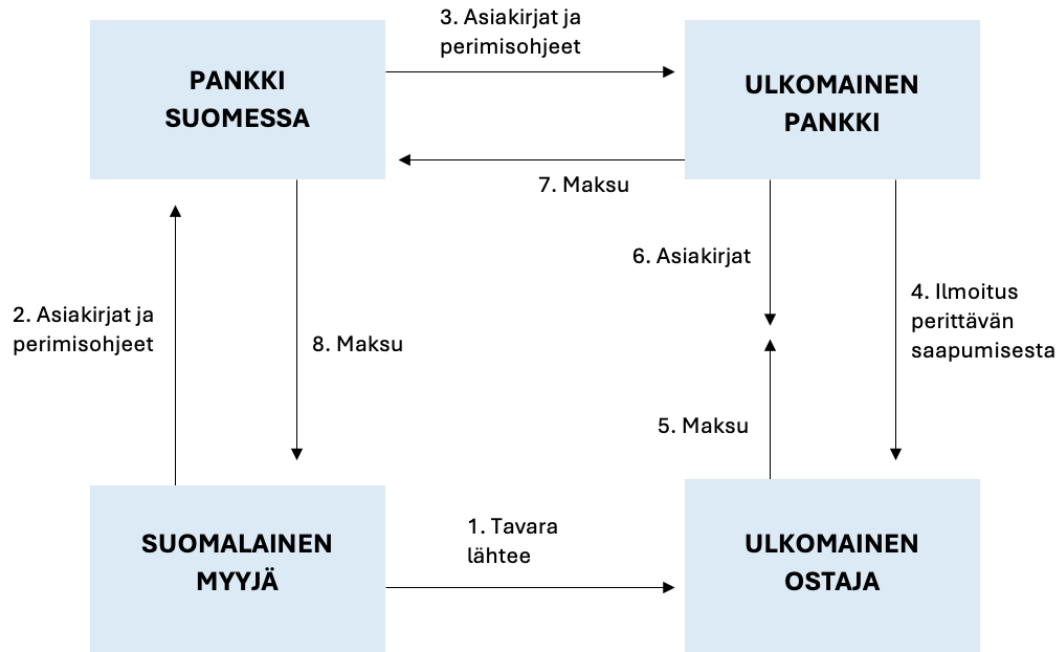
Ennakkomaksua käytetään silloin, kun halutaan maksu ennen tavarantoimitusta. Ostaja suorittaa ennakkomaksuna koko kauppahinnan tai vain osan siitä. Tämän avulla myyjä pienentää riskiä siitä, ettei ostaja maksa lopullista kauppahintaa. Ennakkomaksujen avulla myyjä voi lisätä yrityksen kassavirtaa ja pienentää luottoriskiä. (Procountor n.d.)

3.4.2 Dokumenttimaksut

Dokumenttimaksuihin sisältyy ulkomaankaupan perittävä ja remburssi. Dokumenttimaksuissa maksu sidotaan toimitukseen siten, että maksu saadaan mahdollisimman pian laivaamisen jälkeen. (Railas 2020, 64.)

Perittävä, CAD (Cash Against Documents) maksutapana perustuu Kansainvälisen kauppakamarin yhdenmukaisiin perittävässäntöihin. Perittävämenettelyssä myyjä antaa maksun perimisohteet pankilleen, jonka jälkeen pankki luovuttaa asiakirjat ja perimisohteet ulkomaiselle pankille. Ulkomainen pankki ilmoittaa ostajalle perittävän saapumisesta ja ostaja saa asiakirjat maksua vastaan omasta pankistaan. Jos maksu tapahtuu vasta tavarantoimituksen jälkeen, odottaa tavara terminaalissa tai varastossa siihen asti, kunnes maksu on suoritettu ostajan ja perivän pankin välillä. Perittävää käytetään sellaisten asiakkaiden kanssa, joiden kohdalla viejä haluaa vastata tavarasta aina siihen asti, kunnes maksu on tapahtunut. (Melin 2011, 125-126.) Perittävää käytettäessä myyjä kantaa riskin ostajan maksukyvystä, koska myyjällä ei ole varmuutta siitä, lunastaako asiakas asiakirjat ja tavarantoimituksen. Jos tavara jää

noutamatta, on vastuu siitä edelleen viejällä. (OP-ryhmä n.d.)

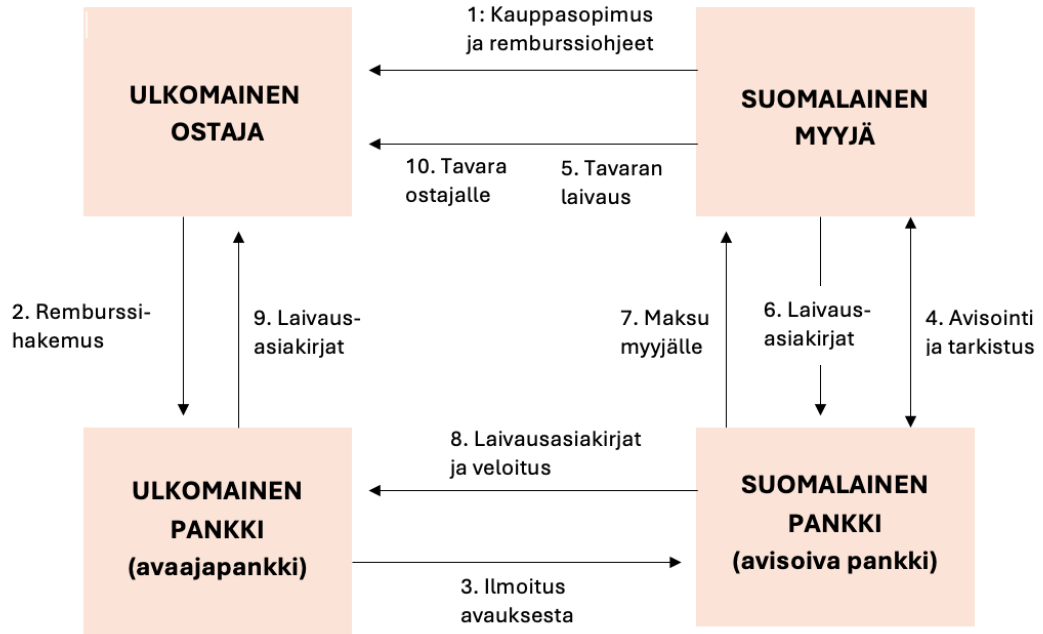


KUVIO 4. Vientiperittävämennettelyn vaiheet (Muokattu, Melin 2011. Ulkomaankaupan vienti ja tuonti, 127)

Vahvistettu remburssi (Confirmed D/C) on yksi vientikaupan maksutavoista, jossa avaajapankki on sitoutunut suorittamaan maksun myyjälle (OP-ryhmä n.d.). Remburssi on riskittömin vaihtoehto maksun saamisen kannalta, koska viejä saa heti remburssi tietojen täyttämisen jälkeen omalta pankiltaan remburssin määrän eli kauppahinnan (Finnvera n.d.).

Remburssia pidetään turvallisena maksutapana ja se sopii käytettäväksi tilanteissa, jossa kaupan osapuolta ei tunneta kunnolla tai maantieteellinen etäisyys on suuri ostajan ja myyjän välillä. Kaikki remburssit noudattavat yhdenmukaisia remburssisääntöjä, jotka Kansainvälinen kauppakamari on laatinut. (OP-ryhmä n.d.) Tämän maksutavan kohdalla pankki määrittelee vaadittavat asiakirjat, jotka vientiin tarvitaan. Kohdeyrityksen laskuttajat kokoavat remburssiohjeita noudattaen asiakirjakokonaisuuden. Kun pankin vaatimat dokumentit on koottu, lähetetään asiakirjat pankille esitettäväksi ja pankki tarkistaa niiden oikeellisuuden. Asiakirjojen hyväksynnän yhteydessä pankki

lähettää saatekirjeen laskuttajalle ja yhtäaikaaisesti laskuttaja saa luvan lähettää asiakirjat ulkomaiseen pankkiin. Samalla vastuu rahojen saannista siirtyy yritykseltä Suomessa toimivalle pankille. (Sisäinen aineisto 4.)



KUVIO 5. Remburssimenettelyn vaiheet (Muokattu, Melin 2011. Ulkomaankaupan vienti ja tuonti, 133)

4 Käytössä olevat asiakirjat kohdeyrityksen laskutuksessa

Kansainväliseen kauppaan ja tavaravientiin liittyy vahvasti erilaiset asiakirjat, ja niitä vaaditaan edelleen, erityisesti EU-alueen ulkopuolelle vietävien tuotteiden toimituksissa. Asiakirjojen määrä ja sisältö riippuu siitä, mitä tuotetta viedään ja mikä kohdema on kyseessä. Myös mahdolliset ostajan vaatimukset on huomioitava asiakirjoja laadittaessa. (Kauppakamaritieto n.d..)

4.1 Perusasiakirjat

Kauppalasku on tavaroiden myynnistä muodostuva maksuvaatimus ostajalle. Kauppalasku on yksi ulkomaankaupan perusasiakirjoista ja luo pohjan monille muille asiakirjoille. (Melin 2011, 89.) Suomen tullilaitos on antanut vähimmäisvaatimukset koskien kauppalaskun tietoja (Tulli 2024). Ostajan on hyvä ilmoittaa jo kaupantekovaiheessa oman maansa laskua koskevat vaatimukset. Osa kohdeyrityksen päämarkkina-alueista vaatii viennissä kauppalaskun vahvistamisen tietojen oikeellisuuden varmistamiseksi. Vahvistaminen tapahtuu paikallisen kauppakamarin toimesta. (Logistiikan maailma n.d..)

Proformalasku on ennakoon lähetettävä muodollinen lasku, joka on sisällöltään ja tiedoiltaan samantyylinen kuin veloituslasku, mutta proformalasku ei aiheuta maksuvelvoitetta (Tulli 2024). Proformalaskua tarvitaan usein remburssin avaamista varten, kun ilmoitetaan tavaralähteyksen arvo avaajapankille. Proformalaskun avulla ostaja voi hakea kohdemaassa tuontiluvan tai -lisenssin tuotavalle tavaralle. Ostajalla pitää olla kyseinen asiakirja esitettävänä viranomaiselle anomuksen yhteydessä. (Melin 2011, 92.)

Pakkausluettelo on kaupallinen asiakirja, joka kulkee kauppalaskun ja kuljetusasiakirjojen mukana. Pakkausluettelo tarvitaan rahdin tulliselvitystä varten ja se kertoo, kuinka kuljetettavat vientitavarat on pakattu. Pakkausluettelo sisältää vietävään tavarahan liittyviä tietoja, kuten esimerkiksi rahtilaskun numeron, pakkausten lukumäärän ja kuvauksen niiden sisällöstä. (Access2Markets n.d..)

4.2 Kuljetusasiakirjat

Merirahtikirja (Sea Waybill) on kuljetusasiakirja, joka toimii todistuksena tavarahan vastaanottamisesta rahdinkuljettajan toimesta. Lisäksi se on sitoumus tavarahan kuljettamisesta oikeaan määränpäähän ja tavarahan luovuttamisesta merirahtikirjassa merkitylle henkilölle. Henkilön ei tarvitse esittää asiakirjaa tavarahan vastaanottamiseksi. Merirahtikirja toimii myös kuljetussopimuksena, johon on sisällytetty ehdot tavarahan kuljetettavaksi ottamisesta. (Logistiikan maailma n.d..)

Konossementti (Bill of Lading) on tavaraan oikeuttava kuljetusasiakirja, jota käytetään laivakuljetuksissa (Varova n.d.). Melinin (2011) mukaan konossementista ilmenee tavarahan määrä ja sen ulkoinen kunto. Se toimii kuittina vastaanotetusta tavarasta ja todistuksena merikuljetussopimuksesta. Konossementti todistaa rahdinkuljettajan laivanneen tavarahan alukseen tai vastaanottaneen tavarahan. Asiakirja toimii myös sitoumuksena tavarahan luovuttamisesta ainoastaan alkuperäisen asiakirjan esittäjälle. (Melin 2011, 202-203.) Tavarahan luovutuksessa on myös mahdollista valtuuttaa kolmas osapuoli noutamaan lähetys. Tällöin puhutaan siirretystä konossementista. Jos kyseessä on siirretty asiakirja, niin vastaanottajan kohdalla on ”to order” merkintä. Tässä tapauksessa konossementtien alkuperäisversiot tulee leimata siirron merkiksi ja näin ollen lastin laillinen omistusoikeus siirtyy alkuperäisen konossementin haltijalta kolmannelle osapuolelle. Konossementin ollessa leimaamaton, asiakirjaa ei voi käyttää ja näin ollen sillä ei saa noudettua tavaroita. (Standard club 2021.)

Merirahtikirjan ja konossementin välinen ero kuljetusasiakirjana on tavarahan määräysvalta kuljetuksen aikana ja sen määräpaikassa. Muuten merirahtikirja ja konossementti vastaavat toisiaan oikeusvaikutuksiltaan, mutta ei luovutusmenettelyn eikä siirtokelpoisuuden osalta. Merirahtikirjaa ei myöskään tarvitse esittää tavarahan vastaanottamiseksi, toisin kuin konossementti. Jos kuljetuksessa käytetään merirahtikirjaa, määräysvalta on kuljetuksen aikana tavarahan lähettäjällä ja määräpaikassa sillä, joka on merkitty rahtikirjaan vastaanottajaksi. Konossementtia käytettäessä tavarahan määräysvalta on sillä, jolla on alkuperäiskappaleet esitettävänä kuljetuksen aikana. Määräpaikassa

määräysvalta on sillä, joka esittää konossementin alkuperäiskappaleen, joka on tarvittaessa siirtoleimoin merkitty. (Logistiikan maailma n.d..) Kohdeyityksessä manuaalilaskutuksessa Japanin ja Israelin päämarkkina-alueella käytetään merirahtikirjaa. Merirahtikirjan etu on se, että se kulkee sähköisesti eikä näin ollen pitkitä laskutusprosessia. Pohjois-Afrikan, Saudi Arabian ja Kiinan päämarkkina-alueilla käytetään kuljetusasiakirjana konossementtia. Konossementit lähetetään näille päämarkkina-alueen asiakkaille paperisena postitse muiden asiakirjojen tavoin (Sisäinen aineisto 4).

4.3 Muut asiakirjat

Euroopan Unionin yleinen **alkuperätodistus** (Certificate of Origin) on vientikohtainen asiakirja ja todistus vietävän tavarankuuperästä. Alkuperätodistus hankitaan, jotta tavarankuuperä vastaanottaja voi toimia kaupallisten määräysten mukaan kohdemaassa. Alkuperätodistusta käytetään usein maiden kanssa, jotka eivät kuulu EU:n vapaakauppasopimuksen piiriin. (Keskuskaupakamari n.d..) Suomessa alkuperätodistuksen myöntää kaupakamarin vientiasiakirjat.fi palvelu. Myös alkuperätodistukselle voidaan vaatia vahvistusta tavarankuuperä vastaanottajan toimesta. Alkuperätodistuksen vahvistaminen tarkoittaa tarkistustoimenpidettä, jonka suorittaa suomalainen kaupakamari. Tarkistuksen päätteeksi asiakirja leimataan ja allekirjoitetaan viranomaisen toimesta. (Melin 2011, 86.)

Ostajalle voidaan laatia **vakuutustodistus** todistuksena vuosi- tai määräaikaisen kuljetusvakuutuksen sisällöstä ja voimassaolosta viejän toimesta. Ostaja saa vakuutustodistuksen avulla tietoonsa kuljetusvakuutuksen olevan voimassa tietyillä toimituslausekkeilla. Vakuutustodistus kertoo ajan, jonka vakuutuslauseke on voimassa, vakuutetut kuljetukset, määrittelyn vakuutusmäärälle ja korvausperusteelle, sekä sovellettavat ehdot. (Logistiikan maailma 2020.)

Tietyt markkina-alueet vaativat **kasvinterveystodistuksen** vietävästä tavarasta. Kasvinterveystodistus (Phytosanitary Certificate) myönnetään, kun tavara täyttää todistetusti vastaanottajamaan listaamat vaatimukset tarkastuksen perusteella. Vaatimusten avulla pyritään välttämään tuholaisien ja kasvitautien leviäminen

vastaanottajamaahan. Lähettäjämaan viranomaisen myöntää kasvinterveystodistuksen ja Suomessa myöntäjänä toimii Ruokavirasto. (Ruokavirasto 2024.)

Kasvinterveystodistusta haetaan Ruokavirastolle tehtävän vienti-ilmoituksen avulla. Vienti-ilmoitus tehdään, kun viedään kasveja tai kasvituotteita kasvinterveystodistuksella EU:n ulkopuolisiin maihin. Vienti-ilmoitus tulisi kasvinterveyslainsäädännön mukaan tehdä vähintään 14 päivää ennen vientiä, koska viranomaisella pitää olla mahdollisuus tarkistaa vientierä ennen lähtöä. Jos vienti-ilmoitus on tehty vasta vientierän maasta lähdön jälkeen, viranomaisen mahdollisuus lainmukaiseen valvontaan puuttuu. Ruokavirasto suosittelee toimintatapaa, jossa vienti-ilmoituksen edellyttämät tiedot ovat saatavilla jo hyvissä ajoin ennen erän lähtöä. Jos kasvinterveystodistukseen täytyy tehdä muutoksia vienti-ilmoituksen jätön jälkeen, tulee tarvittaessa hakea uutta kasvinterveystodistusta. Vuotta 2024 pidetään siirtymävuotena. Vienti-ilmoitukseen liittyvä uudistus astuu voimaan vuoden 2025 alusta lähtien. Vuoden 2024 alkupuolella alkanut uudistus on vaikuttanut kasvinterveystodistusten myöntämiseen siten, ettei kasvinterveystodistuksia enää myönnetä sen jälkeen, kun vientierä on lähtenyt Suomesta. On kuitenkin muutamia poikkeus tilanteita, jossa todistus voidaan myöntää vielä vanhaan tapaan vientierän lähdön jälkeen. (Sisäinen aineisto 5.)

Vielä vuoden 2024 ajan kasvinterveystodistus voidaan myöntää vientierän lähdön jälkeen tapauksissa, jossa kyseessä on viljan tai puutavaran vientierä ja vientierän lopullinen määrä selviää vasta lastauksen yhteydessä. Tämä käytäntö on voimassa kuitenkin vain vuoden 2024 loppuun. Muutos astuu voimaan vuoden 2025 alusta, jonka jälkeen kasvinterveystodistuksia ei enää missään tilanteessa päivätä takautuvasti eikä myönnetä tavarán lähdettyä Suomesta. Jos kasvinterveystodistukseen täytyy tehdä korjauksia, tulee hakea uutta korvaavaa todistusta. Kaikki terveystodistukselle tuleva tieto tulee olla jo vienti-ilmoituksessa täytettynä, ja vienti-ilmoitusta ei saa lähettää keskeneräisillä tiedoilla. Samalle vientierälle ei myöskään saa tehdä kahta vienti-ilmoitusta. (Sisäinen aineisto 5.)

Kohdeyrityksessä kasvinterveystodistuksen hakee toimitusketjuspesialisti, joten uudistus ei vaikuta suoranaisesti laskuttajan työhön, jos todistuksen haku ja

tavaran vienti toteutuu alkuperäisen suunnitelman mukaisesti (H2). Laskuttajan tulee kuitenkin olla aikaisempaa tarkkaavaisempi kasvinterveystodistuksen oikeellisuudesta kootessaan asiakirjakokonaisuutta asiakkaalle tai pankille (H3).

Vientitavaran lastauksen aikana voi tulla ennalta arvaamattomia tilanteita, kuten kontin jättö, kontin hajoaminen tai jokin muu tapahtuma, joka on mahdoton ennustaa (H3). Kontin jätöllä tarkoitetaan jonkun kontin poisjäämistä kuljetusaluksesta aikaisemmasta suunnitelmasta poiketen. Jos esimerkiksi yksi konteista ei mahdu suunnitellusti alukseen, niin kasvinterveystodistus on täytetty väärin tiedoin. (H1.) Koska todistus tulee jatkossa hakea merkittävästi aiemmin, mahdollisuus virheille kasvinterveystodistuksen tiedoissa on suurempi kuin ennen.

Jos kasvinterveystodistus on haettu väärillä tiedoilla, vaarana on, ettei Ruokavirasto myönnä uutta korvaavaa todistusta. Tarkkaa linjaa tähän ei vielä tiedetä, koska uudistus ei ole vielä kokonaisuudessaan astunut voimaan. (H1.) Toinen ongelma, joka voidaan uudistuksen voimaantullessa kohdata, on se, että viennin kohdamaa ei välttämättä ota vastaan vietäviä tavaroita. Etenkin Pohjois-Afrikka on hyvin tarkka kasvinterveystodistuksen oikeellisuudesta, ja aitoudesta, eikä välttämättä ota vastaan edes alkuperäisen todistuksen tilalle haettua korvaavaa kasvinterveystodistusta eikä siitä syystä tavaraakaan. (H3.)

Osa kohdeyrityksen asiakkaista vaatii tratan lähetettävään vientiasiakirjakokonaisuuteen. **Tratta** on vekseli velkakirja. (H2.) Yleisesti vekselillä tarkoitetaan kirjallista maksusitoumusta. Velallinen antaa lupauksen maksaa velan takaisin tiettyjen ehtojen mukaisesti. Kansainvälisessä kaupassa vekseli on tietynlainen velkakirja, jossa myydään vientituotteita ulkomaille ja asetetaan vekseli, jonka ulkomainen ostaja hyväksyy. Rahoittaja toimii velkakirjan vahvistajana. Vekselirahoitus on lyhytaikaista rahoitusta, josta hyötyy niin ostaja kuin myyjäkin. Vekselin avulla myyjä pystyy siirtämään luottoriskin rahoittajalle, ja saa rahat heti. Ostaja taas saa maksuaikaa, koska rahoittaja hoitaa maksun myyjälle. (Pankkiasiat n.d..)

Kohdeyrityksen asiakkailla, jotka tratan vaativat, on maksuaikaa 60 päivää. Asiakas sitoutuu allekirjoituksellaan maksamaan summan 60 päivän kuluessa

laskun päiväyksestä. (H2.) Suomalaisten pankkien suositus on, että trattoja ei pitäisi enää olla. Kohdeyrityksen asiakaskuntaan kuuluu kuitenkin asiakkaita, joiden kotimaassa on vielä vanhoillisia markkinoita, jotka asiakirjaa vaativat. (H1.)

Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueella korostuu **erikoistodistukset**. Kaupan ja viennin kannalta johonkin erityiseen todistustarpeeseen käytettävää todistusta kutsutaan erikoistodistukseksi (Keskuskaupakamari n.d.). Erikoistodistukseksi voidaan lukea esimerkiksi Pohjois-Afrikan viennissä käytettävät erikoisasiakirjat, kuten attestation ja poistumisvahvistettu luovutuspäätös.

Attestation on markkinatodistus tuotteen vapaasta kaupallistamisesta lähtömaassa, jonka kaupakamari vahvistaa leimalla ja allekirjoituksella ennen asiakirjan lähettämistä. **Poistumisvahvistettu luovutuspäätös** on tullin todistus siitä, että tavara on lähtenyt maasta. Asiakkaalle lähetettävistä asiakirjoista joudutaan tekemään sertifikaatti remburssi asiakirjakokonaisuuteen, joka lähetetään ulkomaan pankille muiden remburssissa vaadittavien asiakirjojen tavoin. Laivan iästä kohdeyritys todistaa sertifikaatin avulla toimituksessa käytettävän laivan olevan alle 20 vuotta vanha. Lisäksi asiakirjakokonaisuuteen kuuluu joidenkin asiakkaiden kohdalla **tavaran paksuserittely**, **vaatimustenmukaisuustodistus** (conformity certificate) ja **laatusertifikaatti** (certificate of quality). (H2.)

Myös Saudi Arabian päämarkkina-alueella käytetään tiettyjen asiakkaiden kohdalla erityistodistusta, **sertifikaattia**, jonka avulla todistetaan, että vietävä tavara ei ole Venäjältä tuotua (H3). Lisäsertifikaatti leimataan ja allekirjoitetaan, jotta sertifikaatti on virallinen todistus.

Suurin osa laskutusspesialistin normaalista työpäivästä kuluu eri asiakirjojen hakemiseen ja asiakirjakokonaisuuksien kokoamiseen, koska ulkomaankaupan laskutuksessa asiakirjojen vaikutus korostuu. Laskuttajan näkökulmasta laskujen käsittelyprosessit ovat samankaltaisia, ja eri asiakkaiden asiakirjavaatimukset tuovat vaihtelua laskuttajan päivään. Myös muiden kohdeyrityksessä työskentelevien henkilöiden on tärkeä ymmärtää ulkomaankaupan asiakirjojen sisältö, niiden hakemisen vaativuus ja asiakirjojen vaikutus laskutusprosessiin, jotta tilaus-toimitusketjun kokonaisvaltainen ymmärtäminen parantuisi.

5 TUTKIMUSMENETELMÄN ESITTELY

Mykkäsen (2006) mukaan tutkimusaineisto on empiirisen tutkimuksen keskeinen osa-alue. Empiirisessä tutkimuksessa havainnot tehdään tutkimusaineiston välityksellä ja tutkimus pohjaa siihen, miten tutkija analysoi erilaisia aineistoja. Tutkimusmenetelmä osoittaa empiirisen tutkimuksen konkreettisia aineiston hankinta- ja analysointimetodeja. (Mykkänen 2006.) Empiirisellä tarkoitetaan havaintoihin ja kokemukseen perustuvaa (Kallinen & Kinnunen 2021).

Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, koska markkinakohtaisia eroja kohdeyrityksen laskujen käsittelyssä ei voida mitata numeerisesti kvantitatiivisen tutkimuksen keinoin. Tutkimusmenetelmän valintaa puoltaa se, että Kallisen ja Kinnusen (2021) mukaan kvalitatiivisen aineiston suosiminen sekä asianosaisten omien merkitysten ja tulkintojen korostaminen ovat molemmat laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä. Kohdeyrityksen laskutustiimin asiantuntijat sekä heidän tulkintansa aiheesta, ovat hyvin tärkeässä roolissa tutkimuksen toteuttamisessa. Ilman haastatteluiden avulla kerättyä empiiristä aineistoa olisi mahdotonta vastata tutkimusongelmaan. Tutkimusmenetelmänä on käytetty aineistoanalyysiä.

Tutkimusstrategiaksi on valikoitunut tapaustutkimus ja aineiston analyysimenetelmäksi on valittu sisällönanalyysi. Tutkimusstrategian valintaan vaikutti se, että Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan tyypillistä tapaustutkimuksessa on valita tutkimuskohteeksi yksittäinen tapaus, jonka tarkastelussa kiinnostuksen kohteena on usein prosessit. Tässä tutkimuksessa tutkittava rajattu kokonaisuus on laskutusprosessi ja tutkimukseen kerätyn aineiston avulla, on pyritty saamaan mahdollisimman monipuolinen kuva tapauksesta tutustumalla siihen kokonaisvaltaisesti. Etenkin tapauksen faktanäkökulma korostuu, koska tutkimuksen kohteena on käytetty todellisen yrityksen laskutusprosessia. Myös tutkimuksen kokemusnäkökulma nousee esiin tutkimuksen empiirisen osuuden haastatteluiden sisällönanalyysissä. (Kallinen ja Kinnunen 2021.) Aineistona tapaustutkimuksessa on käytetty kohdeyrityksen sisäisiä kirjallisia dokumentteja, jotka sisältävät laskutuksen prosessikuvauksen, työohjemateriaalin sekä kohdeyrityksen luovuttaman lisämateriaalin.

Lisämateriaali käsittelee yksittäistä ulkomaankaupan asiakirjaa ja sen vaatimuksia.

5.1 Haastattelut

Analysoitava empiirinen aineisto koostuu kohdeyrityksen laskutustiimin haastatteluista. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituna yksilöhaastatteluina jokaiselle laskutustiimin jäsenelle erikseen kohdeyrityksen tiloissa. Yksilöhaastattelut tallennettiin äänitiedostoina, litteroitiin tekstimuotoon ja teemoitettiin aiheen mukaan. Kerätty haastatteluaineisto käsiteltiin saman päivän aikana, kun haastattelut pidettiin. Kallisen & Kinnusen (2021) mukaan teemoittelun tarkoituksena on tutkimusongelman kannalta oleellisten ja tärkeiden teemojen paikantaminen kerätystä aineistosta. Puolistrukturoidusta haastattelusta voidaan käyttää myös nimitystä teemahaastattelu. Teemahaastattelussa keskeiset aiheet poimitaan, ja kootaan aiheista tutkimushaastattelun kysymykset, joita on välttämätöntä käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Tavoitteena on, antaa vastaajalle mahdollisuus jakaa jokaisesta aiheesta oma kuvaus asiaan liittyen. Haastattelumuotona teemahaastattelu lienee yleisimmin käytetty muoto. (Vilka 2021.)

5.2 Empiirisen aineiston sisällönanalyysi

Jo aiemmin mainittua teemoittelua voidaan pitää yhtenä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmistä ja sisällönanalyysin muotona. Tutkimuksen validiteettia parannettiin kohdeyrityksen laskutustiimille toteutettujen haastatteluiden sisällönanalyysin avulla. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä, päätelmien ja tulosten oikeellisuutta sekä sitä, onko tutkimus perusteellisesti tehty (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkimuksen reliabiliteettia lisää tutkijan ymmärrys laskutusprosessin kulusta. Tietoarkisto (n.d.) määrittelee tutkimuksen reliabiliteetin tarkoittavan tutkimuksen luotettavuutta sekä käyttö- ja toimintavarmuutta. Laadullisessa sisällönanalyysissä keskitytään siihen mitä aineisto sisältää. Käsitellään asioita ja aiheita, mistä aineisto kertoo ja mitä haastateltavat siinä nostavat esille. Empiirisen aineiston kohdalla laadullisen tutkimuksen kokemusnäkökulma tulee esiin, koska kerätty aineisto toimii väylänä

kokemukseen, jonka kohdeyrityksen laskuttajat kokevat työssään. (Kallinen & Kinnunen 2021.)

6 TULOSTEN LÄPIKÄYNTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kattavan ja syvällisen lopputuloksen aikaansaamiseksi toteutettiin kohdeyrityksen laskutustiimille yksilöhaastattelut, joihin osallistui kolme laskutusspecialistia. Haastatteluiden tarkoituksena oli tiedon lisääminen päämarkkina-alueita koskevista markkinakohtaisista eroista laskujen käsittelyprosessissa. Haastattelukysymykset on esitetty liitteessä 1.

6.1 Laskutustiimin haastattelu

Haastattelu koostui teemoista, joiden avulla voidaan vastata kattavasti tutkimuskysymyksiin. Haastattelukysymykset käsittelevät aiheita liittyen normaaliin laskutusprosessiin, eri sidosryhmien vaikutuksiin sekä automaatti- ja manuaalilaskituksen eroihin. Haastateltavat ovat työskennelleet tehtävässään eripituisia aikoja, joka näkyi haastattelukysymyksiin vastaamisessa. Kaksi laskutusspecialistia on työskennellyt tehtävässään alle 2 vuotta ja yksi henkilö yli 15 vuotta. Tämä aiheuttaa sen, että syvällistä laaja-alaista tietoa aiheista ei ole kertynyt samalla tavalla kaikille.

Laskutusspecialistit työskentelevät päivittäin erilaisten laskutusprosessien kanssa omilla alueillaan. Laskuttajan työhön kuuluu esimerkiksi vientidokumentti asiakirjojen haku, luominen ja lähettäminen sekä postin avaaminen. Asiakirjakokonaisuuksien tulostaminen ja skannaaminen sekä uusien kokonaisuuksien matkaan saattaminen sisältyy myös laskuttajan normaaliin päivään. On päämarkkina-alueita, jotka on jaettu niin, että laskutusspecialistit ottavat työstääkseen laskutettavissa olevia laskuja kiiretilanteen mukaan. Laskuttajien yhteisiin päämarkkina-alueisiin kuuluvat Saudi Arabia ja Kiina. Ne ovat kaksi isoa markkinaa, ja usein näiden kahden maan laskuja tulee käsiteltäväksi paljon kerralla. Yhteisten markkinoiden avulla pyritään pitämään työmäärä tasaisena kaikkien laskutusspecialistien kesken. Muut manuaalisesti laskutettavat päämarkkina-alueet ovat jaettu joko maittain tai asiakkaittain kolmelle laskutusspecialistille tasaisesti.

6.1.1 Laskujen käsittelyprosessissa esiin tulevat haasteet

Haastatteluissa korostui erityisesti Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueen vaativuus. Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueella on asiakkaita, joiden maksutapana on joko vientiperittävä tai remburssi. Remburssi-asiakkaiden haasteena on se, että asiakas saattaa avata remburssin hieman eri tiedoilla kuin aiemmin on sovittu, ja sillä on suuri vaikutus laskuttajan työhön. Jos remburssi on avattu eri tiedoilla, joudutaan kaikki asiakirjat tekemään uuden tiedon pohjalta. Se tuo paljon lisätyötä laskuttajalle. Toinen ongelma remburssihin liittyen on remburssien myöhäinen avaaminen. Asiakkaat avaavat remburssin vasta lähellä laivausajankohtaa. Remburssi tulisi avata hyvissä ajoin ennen laivausta. Laskuttaja ei voi aloittaa dokumenttien keräystä, ennen kuin nähdään remburssista, mitä eri asiakirjoja kyseiseen kokonaisuuteen tarvitaan. Kuten tutkimuksessa haastateltava laskutuskeskustaja toteaa:

”Nimenomaan se remburssikauppa on huomattavasti haastavampaa kuin vientiperittävä. Toki se johtuu ehkä sen asiakkaan haasteista enemmänkin, että toki me yritetään mahdollisimman nopeasti, mutta jos ei remburssia avata tarpeeksi ajoissa niin se vähän haastaa meitä lisää.”

Suurimpana ongelmana Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueella nähdään kuitenkin toimitettavien asiakirjojen kiireellisyys ja niiden paljous. Laiva saapuu määränpäähän niin nopeasti, että asiakirjojen kerääminen pitää aloittaa heti laivan lähdettyä. Näin kommentoi laskutuskeskustaja Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueeseen viitaten:

”Haasteena on se, että ne on tosi kiireisiä. Se laiva menee ihan tosi nopeasti perille ja lisäksi niissä on se, että me ei itse tulosteta konossementteja vaan ne tulee postitse meille. Niin varsinkin noi mitkä on remburssikauppaa niin siitähän menee sitten pankin käsittelyaikakin.”

Remburssi-asiakkaiden kohdalla, pankki määrittää mitä asiakirjoja mihinkäkin kokonaisuuteen tarvitaan. Kun asiakirjakokonaisuus on kerätty, se lähetetään pankille esitettäväksi, ja pankilla on viisi arkipäivää aikaa tarkistaa asiakirjakokonaisuuden oikeellisuus. Kun pankki hyväksyy

asiakirjakokonaisuuden, saadaan lupa asiakirjojen lähetykseen ulkomaiselle pankille tai suoraan asiakkaalle. Lastin kuljetus laivalla Pohjois-Afrikan alueelle kestää noin 10 päivää, ja sen takia tämän päämarkkina-alueen laskutus priorisoidaan ensimmäiseksi. Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueen asiakirjojen erityispiirteinä nähdään niiden kiireellisyyden ja määrän lisäksi myös niiden täysoikeellisuus. Työntekijöiden mukaan asiakirjojen käsittelyssä ja haussa vaaditaan hyvin tarkkaavaista otetta, koska asiakirjojen tulee olla tiedoiltaan täysin oikein. Yksi laskutuskesialisti korosti haastattelussa Pohjois-Afrikkaan viitaten:

”Sielä on se kiire mikä on se juttu ja sitte just, että niiden pitää olla sitten ihan precis oikein.”

Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueelle vietävien tavaroiden kauppalaskua sekä pakkausluetteloja joudutaan usealle asiakkaalle muokkaamaan, ja tästä aiheutuu laskuttajille normaalien toimintojen lisäksi paljon manuaalista lisätyötä. Myös Saudi Arabiassa ja Kiinassa on asiakkaita, jotka vaativat joitakin manuaalisia muokkauksia eri asiakirjojen sisältöön. Haastatteluiden perusteella, on myös laskuttajille epäselvää, miksi eri asiakkaat vaativat erilaisia muutoksia kauppalaskuille. Syynä saattaa olla alueelliset erot, mutta varmaa tietoa ei työntekijöillä ole ja asia herättää kysymyksiä myös laskutuskesialistien puolella. Kuten käy ilmi laskutuskesialistin hämmentyneestä toteamuksesta:

”Paljon joutuu jo muokkaamaan laskua, he vetoavat siihen, että saavat tullattua tavarat, mutta sitten muilla asiakkailla ei tällaisia vaatimuksia ole. Sama maa niin miksi jollekin täytyy tehdä hirveästi manuaalityötä kun lisätään tietoja laskulle?”

Näiden lisäksi Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueelle joudutaan lähettämään asiakkaille monia erikoisasiakirjoja, joka työllistää laskutuskesialisteja lisää. Näin yksi laskutuskesialisti kommentoi asiaa:

”Kyllä niitä joskus on tehty 11-12 asiakirjaa asiakkaalle, ja se on just semmonen, että pohtii mistä ne voi vaatia erilaisia sertifikaatteja, mutta kyllä ne vaan vaatii.”

Erikoisasiakirjoihin ja niiden sisältöön pätee sama epävarmuus kuin laskujen muokkaamiseen, koska osa asiakkaista vaatii näitä ja osa ei. Myös erityistodistusten kohdalla vedotaan usein tuotavien tavaroiden tullaukseen.

Haastatteluissa nostettiin esiin asiakirjojen sisällön lisäksi niiden määrä, koska joidenkin asiakkaiden kohdalla joudutaan lähettämään asiakirjojen alkuperäisten versioiden lisäksi myös monia kopioita eri asiakirjoista. Asiakirjakokonaisuus saattaa olla niin suuri, ettei se mahdu yhteen kirjekuoreen, joten dokumentit voidaan joutua lähettämään kahdessa osassa.

Haasteena laskutusprosessissa nähdään yleisesti varustamoiden erilaiset konossementtien vapautus- ja tulostusmenetelmät. Vapautusmenetelmällä tarkoitetaan sitä, kuinka nopeasti varustamo vapauttaa konossementin tulostettavaksi omassa ohjelmassaan, laskuttajan hyväksytyä konossementin oikeellisuuden. Kaikkien varustamoiden kautta konossementeja ei voida tulostaa itsenäisesti vaan osa varustamoista lähettää konossementit laskuttajan hyväksynnän jälkeen postitse laskutustiimille kohdeyrityksen tiloihin. Joidenkin varustamoiden ohjelmat eivät salli lainkaan konossementtien itsenäistä tulostamista tai sallivat vain yhden tulostuskerran. Laskutustiimin jäsenet kokevat tämän haasteena työssään, koska konossementtien odottelu postitse pidentää laskutusprosessia etenkin Pohjois-Afrikan kohdalla, jossa on kiire saada asiakirjat kasaan. Muilla päämarkkina-alueilla vaikutus on pienempi, koska asiakirjojen lähetyksessä ei ole niin kiire.

Kohdeyrityksessä vientiperittävä haetaan pankista aikaisintaan yhtä päivää ennen kuin dokumentit ovat lähdössä postitukseen. Käytössä on kaksi eri pankkia, josta perittäviä haetaan ja asiakkaasta riippuen valitaan pankki, jota käytetään. Pankeista toinen on käytössä enemmän, ja toimii yleensä moitteettomasti. Vientiperittävä haetaan ohjelman kautta, ja vientiperittävä saadaan heti tulostettua ulos. Toisen pankin kohdalla prosessi on hieman vaikeampi ja vie enemmän aikaa. Jo vientiperittävää hakiessa, laskuttajan tulee liittää joitakin pankin vaatimia dokumentteja hakemukseen, joka lisää työmäärää ja vie aikaa laskuttajan muilta töiltä. Yksi tutkimuksessa haastateltava nosti asian esille ja totesi:

”Kun me tehdään se saate sille perittävälle, ja se menee hyväksyttäväksi, niin meidän täytyy laittaa jo dokumentteja, liittää sinne taakse, ja täähän meillä hidastaa prosessia. Ja me ei yhtään tiedetä koska ne dokumentit hyväksytään.”

Japanin ja Israelin laskutuksessa voidaan käyttää suhteellisen samanlaista kaavaa. Molemmat päämarkkina-alueet kulkevat sähköisesti ja kuljetusasiakirjana käytetään merirahtikirjaa. Näiden päämarkkina-alueiden helppous nostettiin haastatteluissa esille. Japanin päämarkkina-alueesta erityispiirteenä nousi esille, että vain yhden varustamon kautta merirahtikirja kulkeutuu ohjelman kautta suoraan Japanin myyntikonttorille. Muiden varustamoiden kautta kulkevien toimitusten merirahtikirjojen lähettämiseen käytetään sähköpostia. Toinen erityispiirre Japanin laskutuksessa on se, että kauppa on niin sanotusti välityskauppaa, jolloin Japanin toimituksille syntyy aina kaksi eri laskua. Normaalissa tilanteessa kahden laskun olemassaolo ei juurikaan näy laskutusprosessissa. Pakkausluettelo ja merirahtikirja lähetetään vain kerran huolimatta siitä, että laskuja on kaksi. Japanin laskujen hyväksyntä ja merirahtikirjojen lähetys sähköpostitse tapahtuu aina aamuisin Suomen ja Japanin välisen aikaeron takia. Israelin kanssa samanlaista tilannetta ei ole. Israelin laskutus on suoralaskutusta, eli toimituksesta syntyy aina vain yksi lasku ja laskut lähtevät suoraan asiakkaalle. Haastateltava laskutusspesialisti kertoi:

”Israelin puolelta halutaan, että he saavaat nopeasti tiedon lähdoistä ja he saavat sen sillä, että lasku hyväksytään.”

Tästä syystä laskut saa hyväksyä heti niiden tultua. Merirahtikirjat kulkevat vain yhden varustamon kautta, joten ne lähtevät automaattisesti laskuttajan hyväksynnän jälkeen asiakkaalle varustamon ohjelman kautta.

6.1.2 Ehdotuksia laskujen käsittelyprosessin tehostamiseen

Laskuttajat joutuvat tekemään paljon manuaalista työtä asiakirjojen kokoamisessa. Asiakirjojen määrä ja sisältö nousivat esiin myös parannusehdotuksissa. Joillakin päämarkkina-alueilla käytetään vanhanaikaisia asiakirjoja, joista ei ole varmuutta onko ne oikeasti tarpeellisia.

Laskutuskeskitykselle on epäselvää, miksi joillekin asiakkaille täytyy laittaa alkuperäisten asiakirjojen lisäksi vielä niin monta kopioversioita eri asiakirjoista. Asiakirjojen tarpeellisuudesta johtuva epävarmuus käy ilmi haastattelussa laskutuskeskityksen toteutuksesta:

”Kyllä tuola on aika turhia asiakirjoja, sertifikaatteja. Pohjois-Afrikassa käytetään vanhoja pohjia, ja vanhanaikaisia asiakirjoja, ei ole ollenkaan varmaa, että ne olisi ihan tarpeellisia.”

Esiin nostettiin myös organisaation oman Y järjestelmän käytön lisääminen. Y järjestelmällä tarkoitetaan kohdeyhtiön omassa käytössä olevaa uutta järjestelmää, jonne tällä hetkellä tallentuu kauppalaskuja, pakkausluetteloita sekä lastausohjeita eri toimitusten ja asiakkaiden alle. Asiakirjoja voitaisiin aktiivisemmin alkaa siirtämään ja skannaamaan suoraan ohjelmaan, niiden lähettämisen sijaan. Asiakkaat saisivat skannatut asiakirjakokonaisuudet suoraan kohdeyhtiön ohjelmasta, ja ylimääräinen sähköpostitse lähettäminen vähentyisi merkittävästi. Näiden hyötyjen lisäksi, tiedot säilyisivät ja tallentuisivat luotettavaan paikkaan, josta ne tarvittaessa löytää aina helposti uudelleen. Sähköisen kanssakäymisen avulla pienennettäisiin paperisena lähetettävän asiakirjakokonaisuuden kokoa, ja mahdollistettaisiin nopeampi asiakirjojen hyödyntäminen kohdemaassa. Paperin käytön vähentäminen parantaisi yrityksen hiilijalanjälkeä merkittävästi.

Joitakin laskutusprosessin osia manuaalisesti laskutettavien päämarkkina-alueiden kohdalla voitaisiin siirtää automaattisille toiminnoille. Esimerkiksi Japanin laskutusprosessi on osittain manuaalinen ja osittain automaattinen. Laskujen luonti tapahtuu automaattisesti, mutta hyväksyntä manuaalisesti, kun laskutusprosessi on saatettu loppuun. Laskujen automaattista hyväksyntää on pohdittu, mutta se voisi aiheuttaa ongelmia, jos laskuissa tai merirahtikirjoissa ilmenee joitakin virheitä. Toinen automatisoitava laskutusprosessin osa voisi olla agentille lähtevien komissiolaskujen lähetys. Automatisointi nopeuttaisi laskuttajan työtä, mutta automatisoinnin seurauksena jouduttaisiin todennäköisesti hieman muuttamaan laskutusprosessin työvaiheiden järjestystä. Automatisointi poistaisi kuitenkin yhden vaiheen laskutusprosessista, jossa

laskuttajat lähettävät nyt komissiolaskut yhden päämarkkina-alueen osalta manuaalisesti. Kuten tutkimuksessa haastateltava toteaa:

”Mehän laitetaan ne komissiolaskut niille käsin, sähköpostitse ne laskut, niin se, että ne lähtiskin automaattisesti. Se jonkun verran nopeuttaisi prosessia tai se veisi yhden stepin meiltä pois.”

6.1.3 Laskutusprosessin läpimenoajan arviointi päämarkkina-alueittain

Läpimenoaika on pisin Saudi Arabian päämarkkina-alueen laskutusprosessissa. Ajallinen arvio läpimenoajaksi päämarkkina-alueen kohdalla laskuttajien oman kokemuksen perusteella on 7-10 arkipäivää. Saudi Arabian laskutusprosessi ei ole työläin, mutta läpimenoaika laskun luonnista, aina laskun hyväksymiseen asti, on pisin tällä päämarkkina-alueella. Saudi Arabian kohdalla laivan siirtyminen kohdemaahan kestää, ja asiakirjoja pyritään pitämään kohdeyrityksen hallussa siihen asti, kunnes vietävä tavara on siirretty ensimmäisestä pienemmästä aluksesta valtamerialukseen. Laskutusspesialisti korosti asiakirjojen säilössä pitämisen tärkeyttä haastattelussa:

”Kannattaa aina sitä lähetystä odottaa niin, että fiideri olisi purettu ja tavara olisi siellä valtamerilaivassa, että on aika varmaa sitten ettei jäisi osa tonne Euroopan satamaan siitä erästä. Sitten on hyvä varma hetki lähettää ne kaikki asiakirjat eteenpäin. Sitten se on kova ruliassi jos jotain tapahtuu ja ne asiakirjat pitäisi pyytää takaisin, että sitä vältetään.”

Asiakirjojen hetkellisen säilömisen avulla varmistetaan asiakirjojen olevan oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Jos tavaran lastauksessa tapahtuisi jotakin odottamatonta esimerkiksi kontin rikkoutuminen, ja asiakirjat olisivat jo matkalla, olisi mahdollista, että kohdemaassa asiakas ei saisi tavaroita noudettua. Lastattu määrä ei näin ollen vastaa asiakirjoissa olevaa määrää. Asiakirjoja voidaan pitää kaksikin viikkoa säilössä, jotta vältetään turhat virheet ja edestakainen asiakirjojen lähettely.

Kohdeyrityksen laskuttajat arvioivat Kiinan päämarkkina-alueella läpimenoajaksi 5-10 päivää, riippuen maksutavasta. Remburssi asiakkaiden kohdalla laskutusprosessin läpimenoaika on hieman pidempi kuin muiden asiakkaiden.

Pohjois-Afrikka on ehdottomasti työmäärällisesti vaativin, mutta laskuttajat ovat arvioineet läpimenoajaksi noin viikon tällä päämarkkina-alueella. Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueen laskutus priorisoidaan muiden alueiden edelle, koska päämarkkina-alueella korostuu asiakirjojen kiireellisyys. Näin totesi laskutusspesialisti kertoessaan Pohjois-Afrikkaan lähetettävistä asiakirjoista:

”Ne on ne meidän prioriteetit, kiire korostuu näissä ehdottomasti.”

Tästä syystä alueen laskutukseen kuuluva läpimenoaika on arvioitu vasta kolmanneksi pisimmäksi, vaikka se on sisällöllisesti työläin.

Japanin ja Israelin läpimenoaika on arvioitu suurin piirtein saman pituisiksi, mutta Japanin laskutusta hidastaa hieman se, että laskut tulevat usein suurina erinä. Toinen vaikuttava tekijä Japanin laskutuksen läpimenoaikaan on aikaero, josta johtuen laskujen hyväksyntä ja merirahtikirjojen lähettäminen voidaan suorittaa samana päivänä aamupäivän aikana tai vasta seuraavana päivänä. Tällä varmistetaan, että Japanin myyntikonttorilla on aikaa reagoida mahdollisiin virheisiin tai epäkohtiin, jos niitä esiintyy asiakirjoissa. Jos merirahtikirjassa on jotain korjattavaa, korjauskierrosten määrä vaikuttaa myös läpimenoajan pituuteen. Normaalissa tilanteessa Japanin läpimenoajaksi on arvioitu 1-3 päivää ja Israelin läpimenoajaksi on arvioitu 1-2 päivää.

Kotimaan, Euroopan vientitrailereiden, UK:n ja Ranskan laskutus kulkee automaattilla, joten normaalissa tilanteessa niiden laskutusprosessin läpimenoaika on usein vain yhden päivän mittainen.

6.2 Johtopäätökset

Esille nousevat erityispiirteet ja haasteet liittyvät pitkälti ulkopuolisiin tekijöihin kuten varustamoihin tai kohdemaan yleisiin vaatimuksiin. Suurimmat haasteet

asiakirjoissa ovat niiden sisällössä, määrässä ja hakemisessa. Etenkin Pohjois-Afrikan alueella kiire korostuu asiakirjojen haussa ja käsittelyssä.

Asiakkaan maksutavalla on suuri merkitys laskutusprosessin pituuteen ja asiakirjojen sisältöön. Remburssi asiakkaan laskutusprosessi on merkittävästi pidempi kuin asiakkaan, jolla on maksutapana esimerkiksi suora maksu. Remburssi maksutapana on myös merkittävästi työlämpi laskuttajalle, koska asiakirjavaatimukset tulevat pankilta ja dokumentit vaativat pankin hyväksynnän ennen niiden lähettämistä eteenpäin. Laskutusspesialisteille on määritelty tietty aika asiakirjojen kokoamiseen, jonka jälkeen ne lähetetään pankkiin esitettäväksi. Pankilla on tietty aika tarkistaa esitetyn asiakirjakokonaisuuden oikeellisuus. Vasta kaiken tämän jälkeen asiakirjat voidaan lähettää lopulliseen päämääräänsä.

Ideaalissa tilanteessa päämarkkina-alueiden laskutus tapahtuisi suurimmaksi osaksi automaattisesti. Manuaalisesti laskutettavien päämarkkina-alueiden laskutusprosessi on kuitenkin niin hankala ja yksityiskohtainen, ettei kaikkia markkina-alueita pystytä välttämättä koskaan laskuttamaan kokonaan automaattisesti. Haastateltava laskutusspesialisti kertoi esimerkin vaadittavista asiakirjoista Pohjois-Afrikan asiakkaaseen viitaten:

”Sinne menee laskuja, pakettierittely, ja konossementit, sitten tämä attestation. Kauppakamari sen leimaa ja tämä on ranskankielinen. Sitten on tullilta poistumisvahvistettu luovutus päätös, sitten tulee vielä tratta, kasvinterveystodistus, alkuperätodistus ja siinä se.”

Tämä on hyvä esimerkki siitä, miksi Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueita voidaan pitää työllistävimpänä. Asiakirjojen määrä on suuri, ja niiden kokoamisessa tulee huomioida esimerkiksi vieraskielisyys ja asiakkaan vaatimus asiakirjan leimaamisesta kauppakamarin toimesta. Vaadittavien asiakirjojen suuri määrä sekä erityispiirteet asiakirjojen sisällössä työllistävät laskutusspesialistia normaalia enemmän ja pitkittää laskutusprosessia. Saman maan sisällä, eri asiakkailta saattaa olla suuriakin eroja vaatimuksissaan ja tarvittavissa asiakirjoissa, joten olisi vaikea yksitellen ohjailla, mitä asiakirjoja kukin asiakas tarvitsee. Lisäksi vietävän tavaran kohdemaalla on suuri merkitys siinä,

voidaanko prosesseja tulevaisuudessa automatisoida ja millä tasolla. Monessa maassa sähköiseen kanssakäymiseen ei luoteta tarpeeksi eikä kaikissa maissa ole yksinkertaisesti mahdollisuutta käyttää pelkkiä sähköisiä asiakirjoja johtuen esimerkiksi kohdemaan viranomaisten määräyksistä sekä kohdemaan digitaalisten järjestelmien valmiustasosta. Asiakkaat vaativat asiakirjoihin usein kynällä tehtyä allekirjoitusta ja aitoa leimausta kohdeyrityksen laskutusspesialistien toimesta, joten senkin perusteella täysin automaattista laskutusta olisi hankala toteuttaa.

Jos ajatellaan prosessien automatisointia yleisellä tasolla, niin automatisoinnin lisääminen vähentäisi laskutusspesialistien työstressiä. Koska tekoäly ja automaatio tekisi niille ohjatun tiedon mukaan eri laskutusprosessin vaiheita, ei mahdolliset virheet olisi enää laskutusspesialistin harteilla. Laskutusprosessissa tapahtuva virhe olisi prosessipoikkeamasta johtuva, eli työntekijä ei olisi vastuussa virheistä, jotka johtuvat prosessin automatisoinnista. Mahdollisimman pitkälle automatisoitu laskutusprosessi siis vähentäisi laskutusspesialisteille mahdollisten virheiden tekemisestä johtuvaa työtaakkaa ja stressiä.

Tulevaisuudessa yleisesti asiakirjojen sisältöön ja asiakkaalle lähetettävien asiakirjojen kappalemääriin voitaisiin kiinnittää erityistä huomiota ja selvittää säännöllisin väliajoin, mitkä asiakirjat todella ovat välttämättömiä viennin kannalta. Säännöllinen vaadittavien asiakirjojen katselmointi ja hyväksyntä asiakkaan ja toimittajan välillä olisi tehokas tapa ajantasaisen tiedon selvittämiseksi, jotta myös kohdemaan laki- ja järjestelmämuutokset tulevat huomioituiksi. Yksi laskutusspesialisti korosti haastattelussa:

”Vaikka olisi sama maa, niin sen sisällä on erilaisia asiakkaita ja niillä on eri vaatimuksia. Me joudutaan muistelemaan aina ja pohtimaan, että mikäs tässä olikaan se kommenrvenkki sitten, mutta se toisaalta tuo sitä vaihtelua siihen elämään.”

Lähetettävien asiakirjojen väheneminen vaikuttaisi merkittävästi laskutuskustannuksiin. Kustannussäästöjä saadaan aikaan laskutusspesialistin työn vähenemisellä ja prosessiin käytettävän ajan pienenemisellä. Erityistodistuksia voitaisiin tutkia, esimerkiksi eri sertifikaattien mahdollista

sähköistämistä tai yhdistämistä. Sertifikaattien yhdistäminen vähentäisi myös tarvittavien asiakirjojen määrää. Ideaalilanteessa asiakirjakokonaisuudet lähetettäisiin pääsääntöisesti sähköisesti ja postilla lähetettäisiin vain tavaraviennin kannalta välttämättömimmät asiakirjat.

Koska asiakirjojen kokoaminen ja hakeminen tulee tehdä pilkulleen oikein, niin varaa suuriin virheisiin ei ole. Laskutusprosessissa tapahtuvat inhimillisetkin virheet voivat maksaa yritykselle paljon, etenkin manuaalisesti laskutettavien päämarkkina-alueiden kohdalla. Sähköisesti kulkevien automaattisten ja manuaalisten päämarkkina-alueiden kohdalla virheitä on helpompi selvittää ja korjauksia voidaan tehdä. Postitse lähteviä paperisia asiakirjakokonaisuuksia on huomattavasti vaikeampi korjata. Siihen vaaditaan jopa viikkojen selvitysprosessi ja se voi näkyä myös suurena rahallisena kustannuksena kohdeyrityksessä. Tulevaisuudessa etenkin kasvinterveystodistuksen uudistus tulee todennäköisesti vaikeuttamaan toimituksiin liittyvien paperisten asiakirjakokonaisuuksien korjaamista.

7 YHTEENVETO JA POHDINTA

Yhteenvetona voidaan todeta, että markkinakohtaisia eroja laskujen käsittelyprosessissa on paljon, niin automaation kuin asiakirjojenkin osalta. Merkittäviä sisällöllisiä ja ajallisia eroja on havaittavissa päämarkkina-alueiden välillä. Merkittävä ero automaattisesti ja manuaalisesti laskutettavien päämarkkina-alueiden välillä on laskujen käsittelyprosessiin käytettävä aika.

7.1 Päämarkkina-alueiden työllistävyysjärjestys

Kohdeyritys asetti työlle tavoitteeksi järjestää päämarkkina-alueet työllistävyysjärjestykseen ja tuottaa päämarkkina-alueilla vaadittavista asiakirjoista havainnollistava taulukko. Taulukkoon 5 on koottu asiakirjat, joita eri päämarkkina-alueilla vaaditaan. Päämarkkina-alueet ovat asetettu työllistävyysjärjestykseen ylhäältä alas työllistävimmästä vähiten työllistävimpään. Päämarkkina-alueiden työllistävyysjärjestystä voidaan selittää sillä, mitkä maksutavat ovat kyseisen päämarkkina-alueen asiakkailla käytössä sekä sillä, kuinka paljon ja mitä asiakirjoja päämarkkina-alueella vaaditaan. Taulukko havainnollistaa hyvin esimerkiksi Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueella käytössä olevien asiakirjojen määrää ja laajuutta.

Asiakirjojen työllistävyys näkyy siinä, kuinka haastavaa on asiakirjan hakeminen tai sen luominen. Asiakirjakokonaisuuden kokoamiseen käytetään monia eri menetelmiä riippuen asiakirjoista ja asiakkaan vaatimuksista. Esimerkiksi osa erikoistodistuksista syntyy nopeasti laskutusspesialistin toimesta Microsoft Wordia hyödyntäen. Joihinkin erikoistodistuksiin löytyy laskutustiimin tekemiä valmiita pohjia, joihin lisätään päivämäärä, allekirjoitus ja leimaus. Kaikkien asiakirjojen kohdalla luominen ei kuitenkaan ole niin yksinkertaista. Esimerkiksi alkuperätodistus haetaan niitä myöntävältä taholta, kuljetusasiakirja saadaan joko tulostettua varustamon sivuilta tai toimitettuna postitse kohdeyrityksen tiloihin ja vakuutustodistus haetaan vakuutusyhtiön portaalin kautta. Mitä enemmän asiakirjoja joudutaan luomaan ja hakemaan eri tahojen kautta, sitä enemmän laskutusspesialistilla on työtä.

TAULUKKO 5. Päämarkkina-alueilla vaadittavat asiakirjat työllistävyysjärjestyksessä.

Päämarkkina-alue	Kaikilla asiakkailta	Vain osalla asiakkaista
Pohjois-Afrikka	Kauppalasku Konossementti Pakkausluettelo Alkuperätodistus Kasvinterveystodistus Vakuutustodistus	Proformalasku Attestation Tratta Poistumisvahvistettu luovutus päätös Laivan ikä sertifikaatti Laatusertifikaatti Vaatimustenmukaisuustodistus Sertifikaatti lähetetyistä asiakirjoista Paksuserittely
Saudi Arabia	Kauppalasku Konossementti Pakkausluettelo Kasvinterveystodistus Vakuutustodistus	Proformalasku Lisäsertifikaatti tavaran alkuperästä Tratta
Kiina	Kauppalasku Konossementti Pakkausluettelo Alkuperätodistus Kasvinterveystodistus Vakuutustodistus	Tratta
Japani	Kauppalasku Merirahtikirja Pakkausluettelo	
Israel	Kauppalasku Merirahtikirja Pakkausluettelo	
Kotimaan ja Euroopan vientitrailerit	Kauppalasku	
UK	Kauppalasku Konossementti/merirahtikirja	Proformalasku
Ranska	Kauppalasku Konossementti/merirahtikirja	Proformalasku

Kun laitetaan päämarkkina-alueet työllistävyyssjärjestykseen niin huomataan, että Pohjois-Afrikan, Saudi Arabian ja Kiinan asiakirjakokonaisuus on suurempi ja vaatii laskuttajalta enemmän keskittymistä ja tarkkuutta. Tutkimuksen perusteella työllistävin päämarkkina-alue on Pohjois-Afrikka sen kiireellisyyden sekä asiakirjakokonaisuuden sisällön perusteella. Maksutapa ja muut tekijät määrittävät asiakirjakokonaisuuden sisällön, mutta toimitettavat erityistodistukset tällä päämarkkina-alueella korostuvat. Saudi Arabia ja Kiina ovat seuraavaksi työllistävimmät päämarkkina-alueet. Asiakirjakokonaisuus näillä päämarkkina-alueilla on yleisesti sisällöltään hieman suppeampi, mutta maksutavan vaikutus on näidenkin päämarkkina-alueiden työllistävyydessä merkittävä. Saudi Arabiaa voidaan pitää normaalien asiakirjojen perusteella Kiinaa työllistävämpänä, mutta merkittävä ero näiden kahden päämarkkina-alueen välillä on se, että Kiinassa osa asiakkaista on myös remburssiasiakkaita. Saudi Arabian asiakkailta maksutapana on vientiperittävä, joten asiakkaiden laskutusprosessi on yksinkertaisempi kuin Kiinan remburssiasiakkaiden. Toisaalta Kiinan asiakkaiden, joilla on maksutapana jokin muu kuin remburssimaksu, laskutusprosessi on kokonaisuudessaan yksinkertaisempi kuin Saudi Arabian päämarkkina-alueen asiakkaiden. Tästä syystä Saudi Arabia sijoittuu Kiinan edelle työllistävyyssjärjestyksessä.

Maksutavalla on suuri vaikutus päämarkkina-alueen työllistävyyteen ja remburssimaksu on maksutavoista työllistävin. Tutkimukseen sisältyvistä päämarkkina-alueista kohdeyrityksessä vain Pohjois-Afrikan ja Kiinan päämarkkina-alueella on remburssiasiakkaita. Pohjois-Afrikan päämarkkina-alueella asiakkaiden maksutavat jakaantuvat remburssimaksun ja vientiperittävän välillä. Maksutapojen haastavuus vahvistaa tulosta siitä, että Pohjois-Afrikka on päämarkkina-alueista työllistävin. Kiinan päämarkkina-alueella vaihtoehtoja maksutavoissa on enemmän. Maksutapoina on käytössä remburssimaksun ja vientiperittävän lisäksi esimerkiksi suora maksu ja etukäteismaksu. Taulukosta 6 nähdään, että mikään päämarkkina-alue ei käytä ainoana maksutapanaan remburssimaksua.

TAULUKKO 6. Yhteenveto päämarkkina-alueista, joilla on käytössä remburssimaksu maksutapana.

Päämarkkina-alue	Kaikilla asiakkailla	Osalla asiakkaista	Ei käytössä lainkaan
Pohjois-Afrikka		X	
Saudi Arabia			X
Kiina		X	
Japani			X
Israel			X
Kotimaan ja Euroopan vientitrailerit			X
UK			X
Ranska			X

Kuten jo aiemmin on todettu, Pohjois-Afrikka päämarkkina-alueena on työllistävin, ja ylläoleva havainnollistava taulukko vahvistaa tulosta. Pohjois-Afrikan ohella, myös Kiinan remburssiasiakkaiden laskutusprosessi vie enemmän aikaa kuin asiakkaiden, joilla on käytössä eri maksutapa.

Japania ja Israelia voidaan pitää helpoimpina manuaalisesti laskutettavina päämarkkina-alueina. Näillä päämarkkina-alueilla asiakirjakokonaisuus on kohtalaisen pieni ja asiakirjat kulkevat täysin sähköisesti. Japani sijoittuu työllistävyysjärjestyksessä seuraavaksi Pohjois-Afrikan, Saudi Arabian ja Kiinan jälkeen. Sisällöllisesti Japania ja Israelia voidaan pitää muuten yhtä työllistävinä, mutta ero havaitaan siinä, että Japanissa joidenkin toimitusten kohdalla joudutaan lähettämään kuljetukseen vaadittavat merirahtikirjat sähköpostitse kohdemaassa sijaitsevaan myyntikonttoriin. Israelissa kaikki merirahtikirjat kulkeutuvat varustamon ohjelman kautta suoraan asiakkaalle, joka mahdollistaa sen, että laskutusprosessissa on vähemmän työvaiheita ja näin ollen laskutusprosessi on vähemmän työllistävä kuin Japanin päämarkkina-alueen laskutusprosessi.

Automaattilaskuista kotimaan ja Euroopan vientitrailerien laskutus on päämarkkina-alueista vähiten työllistävä. Korjauksia automaattilaskuille tehdään harvoin. Automaattilaskuista UK:n ja Ranskan laskutus työllistää enemmän

toimitusketjuspesialisteja kuin laskutusspesialisteja, koska niiden tarkistus ja korjaaminen on toimitusketjuspesialistien vastuulla.

7.2 Laskujen käsittelyn automaatioaste kohdeyrityksessä

Kuten aiemmin on jo todettu, osa laskutuksesta tapahtuu kohdeyrityksessä automaattisesti ja osa manuaalisesti. Ero on myös siinä, onko laskujen käsittelyprosessi sähköinen vai paperinen. Taulukko 7 havainnoi tutkimuksen tuloksia näiden piirteiden osalta.

TAULUKKO 7. Yhteenveto automaatti- ja manuaalilaskutuksen sekä paperisen ja sähköisen laskujen käsittelyprosessin jaosta päämarkkina-alueittain.

Päämarkkina-alue	Automaatti- vai manuaalilaskutus	Paperinen prosessi	Sähköinen prosessi
Pohjois-Afrikka	Manuaalinen	X	
Saudi Arabia	Manuaalinen	X	
Kiina	Manuaalinen	X	
Japani	Manuaalinen		X
Israel	Manuaalinen		X
Kotimaan ja Euroopan vientitrailerit	Automaattinen		X
UK	Automaattinen		X
Ranska	Automaattinen		X

Taulukon 7. yhteenvedosta nähdään, että Pohjois-Afrikassa, Kiinassa ja Saudi Arabiassa laskujen käsittelyprosessi on paperinen ja prosessi viedään läpi manuaalisesti. Poikkeuksena manuaalisesti laskutettavista päämarkkina-alueista on Israel, jossa laskut luodaan, hyväksytään ja käsitellään manuaalisesti, mutta lähetetään asiakkaalle sähköisenä. Kaikilla automaattilaskutuksen piirissä olevilla päämarkkina-alueilla, käytössä on sähköinen laskujen käsittelyprosessi.

Myös Japanilla, jolla on osittain automaattinen ja osittain manuaalinen laskujen käsittelyprosessi, käsittelyprosessi on sähköinen. Japanin osittaista automaattisuutta voidaan selittää sillä, että laskut voidaan luoda automaattisesti, mutta ne pitää manuaalisesti hyväksyä käsittelyn jälkeen. Käsittelyä joudutaan tekemään kuitenkin niin paljon manuaalisesti, että laskujen käsittelyprosessi luokitellaan tässä tutkimuksessa manuaaliseksi. Voidaan todeta, että suurin osa päämarkkina-alueista laskutetaan sähköisesti, mutta paperisen laskujen käsittelyprosessin omaavat päämarkkina-alueet työllistävät sitäkin enemmän.

7.3 Tutkimuksen jatkokehittämisaiheita

Tässä tutkimuksessa keskityttiin kohdeyrityksen päätuotelaskutuksen markkinakohtaisiin eroihin laskujen käsittelyprosessissa. Tutkimusta olisi hyödyllistä jatkaa sivutuotelaskutuksen näkökulmasta, jossa käsiteltäisiin sivutuotteiden laskutus ja sen vaikutus normaaliin laskutusprosessiin. Lisäksi jatkotutkimuksessa voisi arvioida kuinka paljon laskutusspesialistin työaikaa kuluu sivutuotelaskutukseen päätuotelaskutukseen verrattuna. Kohdeyrityksen laskujen käsittelyyn liittyneestä toteutetusta tutkimuksesta olisi mahdollisuus jatkaa esimerkiksi pro gradu-tutkielma maisterivaiheen opinnoissa. Aiheen tutkimusta voitaisiin jatkaa myös esimerkiksi tutkimalla kohdeyrityksen laskutusprosessia verotuksen näkökulmasta.

LÄHTEET

Access2Markets. n.d. Muut tullausasiakirjat. Verkkosivu. Viitattu 4.11.2024.
<https://trade.ec.europa.eu/access-to-markets/fi/content/muut-tullausasiakirjat>

Alarcon, J & Kugel, R. 2023. Pennsylvania CPA Journal; Philadelphia. Digital Cash Flow Management Advances in a Post-Pandemic World. Trade Journal. Viitattu 3.10.2024.
<https://www.proquest.com/abicomplete/docview/2920255944/fulltext/A1B48D3BE3124CCEPQ/1?accountid=14242&sourcetype=Trade%20Journals>

Asianajotoimisto Palmujoki Oy. N.d. Kansainvälinen kauppaoikeus. Verkkosivu. Viitattu 20.10.2024. <https://law.fi/palvelut/kansainvalinen-kauppaoikeus/>

Asiakastieto Media. 2021. Tunnetko asiakkaasi? Hyvä asiakastuntemus on nyt erityisen tärkeää! Artikkel. Viitattu 5.11.2024.
<https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/uutiset/tunnetko-asiakkaasi-hyva-asiakastuntemus-on-nyt-erityisen-tarkeaa>

Corporate Finance Institute. Accounting. Days Sales Outstanding (DSO). Verkkosivu. Viitattu 4.10.2024
<https://corporatefinanceinstitute.com/resources/accounting/days-sales-outstanding/#:~:text=Days%20Sales%20Outstanding%20%28DSO%29%20represents%20the%20average%20number,time%20frame%20by%20the%20total%20net%20credit%20sales.>

Cutts, Amy Crews. 2024. Business Credit; New York. How Do Payment Methods Impact CASH FLOW? Trade Journal. Viitattu 3.10.2024
<https://www.proquest.com/accountingtaxbanking/docview/3100611445/A9C03F23FA9444C4PQ/3?accountid=14242&sourcetype=Trade%20Journals#center>

Danske Bank. 2018. Tähtäimessä kansainväliset markkinat. Artikkel. Viitattu 5.11.2024. <https://danskebank.fi/yrityksille/artikkelit/2018/02/tahtaimessa-kansainvaliset-markkinat>

Danske Bank. 2018. Kuinka ponkaisen kansainvälisille markkinoille? Artikkel. Viitattu 5.11.2024. <https://danskebank.fi/yrityksille/artikkelit/2018/02/kuinka-ponkaisen-kansainvalisille-markkinoille>

Euroopan Parlamentti. 2023. Aiheet. Mikä on tekoäly ja mihin sitä käytetään. Verkkosivu. Viitattu 2.10.2024.
<https://www.europarl.europa.eu/topics/fi/article/20200827STO85804/mita-tekoaly-on-ja-mihin-sita-kaytetaan#:~:text=Teko%20%C3%A4lyll%C3%A4%20tarkoitetaan%20koneen%20k%C3%A4yt%C3%A4%20k%C3%A4ytt%C3%A4%20perinteisesti%20ihmisen%20%C3%A4lyyn,k%C3%A4sitell%C3%A4%20havaintojaan%20ja%20ratkaista%20ongelmia%20saavuttaakseen%20tietyn%20p%C3%A4%C3%A4m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4n.>

Finnvera n.d. Vienti ja kansainvälistyminen. Riskeiltä suojautuminen. Verkkosivu. Viitattu 27.9.2024 <https://www.finnvera.fi/vienti-ja-kansainvalistyminen/pk-yrityksen-vientikauppojen-rahoitus/riskeilta-suojautuminen>

Finnvera. n.d. Vienti ja kansainvälistyminen. Viennin maksutavat. Verkkosivu. Viitattu 17.10.2024. <https://www.finnvera.fi/vienti-ja-kansainvalistyminen/pk-yrityksen-vientikauppojen-rahoitus/viennin-maksutavat>

Foundry. 2024. CIO; Framingham. Turbocharging business processes. Tarde Journal. Viitattu 19.10.2024. <https://www.proquest.com/docview/3014046310/abstract/1F97D7D2F2264570P/Q/1?accountid=14242&sourcetype=Trade%20Journals>

Holmlund, P. 2024. Arvonlisävero digitaaliaikakaudella: mitä ViDA-uudistus merkitsee eurooppalaisille yrityksille? Qvalia. Blogi. Viitattu 22.10.2024. <https://qvalia.com/fi/vat-in-the-digital-age-what-the-vida-reform-means-for-european-businesses/>

Jutila, M. 2024. Talenom. Yrityksen terveystalouden kolmio kertoo taloudellisesta hyvinvoinnista. Blogi. Viitattu 6.11.2024. <https://talenom.com/fi-fi/blog/yrityksen-terveystalouden-kolmio-kertoo-taloudellisesta-hyvinvoinnista/>

Kallinen, T & Kinnunen, T. 2021. Etnografia. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa Jaana Vuori. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 15.10.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallönanalyysi/>

Keskuskauppakamari n.d. Ulkomaankaupan asiakirjat. Alkuperätodistukset. Verkkosivu. Viitattu 3.10.2024. <https://kauppakamari.fi/palvelut/vientiprosessit/ulkomaankaupan-asiakirjat-ja-tullaus/alkuperatodistukset/>

Logistiikan maailma. n.d. Kauppalasku. Verkkosivu. Viitattu 3.10.2024. <https://www.logistiikanmaailma.fi/kauppa-tullaus/ulkomaankaupan-asiakirjoja/kauppalasku/>

Logistiikan maailma n.d. Merirahtikirjat. Verkkosivu. Viitattu 3.10.2024. <https://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/merikuljetus/merikuljetusasiakirjat/>

Logistiikan maailma. 2018. Logistiikan toimijat. Varastonohjauksen ulkoistaminen. Verkkosivu. Viitattu 14.10.2024. <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikan-toimijat/varastointi/varastonohjaus/varastonohjauksen-ulkoistaminen/>

Logistiikan maailma. 2020. Vakuutustodistus (Certificate of Open Cover). Verkkosivu. Viitattu 3.10.2024. <https://www.logistiikanmaailma.fi/sopimukset/vakuutukset/tavarankuljetusvakuutus/vakuutustodistus-certificate-of-open-cover/>

Logistiikan maailma. 2023. Termisanasto. Verkkosivu. Viitattu 20.10.2024.
<https://www.logistiikanmaailma.fi/aineistot/sanastot/logistiikan-maailma-termisanasto/>

Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt. Vienti ja tuonti. Tampere: Amk-Kustannus Oy

Mykkänen, J. 2006. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineisto. Helsingin yliopisto, Yleisen valtio-opin laitos. Tutkielman tukisivut. Viitattu 15.10.2024.
<https://www.mv.helsinki.fi/home/jmykkane/tutkielma/Tutkimusmenetelmat.html>

OP-ryhmä n.d. Vientiperittävä. Verkkosivu. Viitattu 20.10.2024.
<https://www.op.fi/yriykset/kansainvaliset-palvelut/vienti/vientiperittavat>

OP-ryhmä n.d. Vientiremburssi. Verkkosivu. Viitattu 20.10.2024.
<https://www.op.fi/yriykset/kansainvaliset-palvelut/vienti/vientiremburssit>

OP-ryhmä n.d. Yrityksen taloushallinto ja palvelut talouden hoitoon sekä seurantaan. Verkkosivu. Viitattu 4.10.2024.
<https://www.op.fi/yriykset/asiakkuus/yrittajan-talousvalmennus/kirjanpito-ja-maksuliikenne/yrityksen-taloushallinto>

Pankkiasiat n.d. Rahoituksen sanasto. Vekseli. Verkkosivu. Viitattu 22.10.2024.
<https://pankkiasiat.fi/vekseli>

Procuntor. 2023. Laskutus ja sähköinen laskutus – mitä jokaisen yrittäjän tulisi tietää? Blogi. Viitattu 3.10.2024. <https://procuntor.fi/blogi/laskutus/#heading-1>

Procuntor n.d. Taloushallinnon sanakirja. Ennakkomaksu – mitä tarkoittaa ennakkomaksu? Verkkosivu. Viitattu 11.10.2024.
<https://procuntor.fi/taloushallinnon-sanakirja/ennakkomaksu/>

Railas, L. 2020. Incoterms 2020 käyttäjän käsikirja. Kauppakamari. Helsinki: Hansaprint Oy.

Ruokavirasto. 2024. Kasvituotteiden ja puutavaran vienti EU:n ulkopuolelle. Verkkosivu. Viitattu 27.9.2024. <https://www.ruokavirasto.fi/teemat/tuonti-ja-vienti/vienti-eun-ulkopuolelle/tuotekohtaista-vientitietoa/kasvituotteet/#1-selvita-vastaanottajamaan-vaatimukset>

Rusi, T. 2024. E-invoicing Exchange Summit 2024 Prahassa. Blogi. Viitattu 16.10.2024. <https://www.yriyksenendigitalous.fi/blogi/e-invoicing-exchange-summit-2024-prahassa/>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkosivu. Viitattu 22.10.2024.
https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html

Standard Club. 2021. Article: Non-negotiable (straight), negotiable ('to order') and bearer bills of lading. Verkkosivu. Viitattu 19.10.2024.

<https://www.standard-club.com/knowledge-news/article-non-negotiable-straight-negotiable-to-order-and-bearer-bills-of-lading-1656/>

Startup House. n.d. What is Ai Agent Definition. Verkkosivu. Viitattu 31.10.2024. <https://startup-house.com/glossary/ai-agent-definition>

Säikkälä, J. 2024. KauppakamariTieto. Maksutavat. Tietopalvelu. Viitattu 23.9.2024. [https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/tietopalvelut/teos/ulkomaankaupan-perustieto-ja-asiakirjat#kohta:C\(\(20\)Maksutavat\(:C1\(\(20\)MAKSUTAVAN\(\(20\)VALINTA](https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/tietopalvelut/teos/ulkomaankaupan-perustieto-ja-asiakirjat#kohta:C((20)Maksutavat(:C1((20)MAKSUTAVAN((20)VALINTA)

Säikkälä, J. 2024. KauppakamariTieto. Yleistä asiakirjoista. Tietopalvelu. Viitattu 23.9.2024. [https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/tietopalvelut/teos/ulkomaankaupan-perustieto-ja-asiakirjat#kohta:E\(\(20\)Ulkomaankaupan\(\(20\)asiakirjat\(:E1\(\(20\)YLEIST\(\(c4\)\)\(\(20\)ASIAKIRJOISTA](https://kauppakamaritieto-fi.libproxy.tuni.fi/tietopalvelut/teos/ulkomaankaupan-perustieto-ja-asiakirjat#kohta:E((20)Ulkomaankaupan((20)asiakirjat(:E1((20)YLEIST((c4))((20)ASIAKIRJOISTA)

The Economic Times; New Delhi. 2024. Automating repetitive tasks: AI for invoicing, inventory, and more [SME Sector]. Bennett, Coleman & Company Limited. News 27th June 2024. Viitattu 7.10.2024. <https://www.proquest.com/docview/3072689859/fulltext/6C71396641E9435BPQ/1?accountid=14242&sourcetype=Newspapers>

Tietoarkisto n.d. Mittaaminen. Teoksessa Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Verkkosivu. Viitattu 5.11.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/mittaaminen/luotettavuus/>

Tilitalti. 2023. Kuinka laskutusprosessi voidaan automatisoida? Blogi. Viitattu 7.10.2024. <https://www.tilitalti.fi/post/kuinka-laskutusprosessi-voidaan-automatisoida>

Tulli. 2024. Näin teet vienti-ilmoituksen. Liiteasiakirjat. Verkkosivu. Viitattu 11.10.2024. <https://tulli.fi/yritykset/vienti/vienti-ilmoitus/liiteasiakirjat>

Varova. n.d. Tietopalvelut. Kuljetusalan sanasto. Verkkosivu. Viitattu 10.10.2024. <https://varova.fi/tietopalvelut/kuljetusalan-sanasto/>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. E-kirja. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. Viitattu 15.10.2024. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523701731>

Yrityksen digitalous. 2023. Automaattisen taloushallinnon tarjoamat hyödyt. Verkkosivu. Viitattu 15.10.2024. <https://www.yrityksendigitalous.fi/taloushallinnolle/digitalouden-hyodyt-tilitoimiston-asiakkaalle-sisaltosivu-2/>

Kohdeyritys, laskutustiimi. 2024. Haastattelut 1 & 2, 8.10.2024. Haastattelu 3, 9.10.2024. Haastattelija: Hautamäki, C. Tampere. Haastatteluiden tallenteet hallussa opinnäytetyön tekijällä.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Minkälaisten laskutusprosessien kanssa työskentelet päivittäin?
2. Minkälainen työnjako laskutustiimin työntekijöiden välillä tällä hetkellä on markkina-alueittain?
3. Minkälaisia asiakirjoja, erityispiirteitä ja haasteita omien markkina-alueiden laskutukseen liittyy?
4. Miten kuvailisit agentin vaikutuksen laskutuksen perusprosessiin, ja missä päämarkkina-alueilla agenttia käytetään?
5. UK:n ja Ranskan laskutus kulkee automaattilaskutuksen piirissä. Miten ne eroavat kotimaan ja EU:n vientitrailereiden automaattilaskuista?
6. Mikä kaupintavaraston ja terminaalin vaikutus on laskutusprosessiin?
7. Kasvinterveystodistus uudistuu alkuvuodesta 2025. Miten uudistus tulee vaikuttamaan yrityksen laskutustiimissä työskentelevien laskuttajien työhön?
8. Laskutusprosessin läpimenoajalla tarkoitetaan aikaväliä, joka alkaa siitä hetkestä, kun lasku tulee laskutettaviin ja päättyy laskun hyväksymiseen.
Minkä läpimenoajan antaisit normaalille laskutusprosessille Pohjois-Afrikan, Kiinan ja Saudi Arabian kohdalla? Entä Japanin ja Israelin kohdalla?
9. Voitaisiinko joitakin manuaalisesti laskutettavien maiden laskutusprosessin vaiheita korvata tai jättää kokonaan pois? Jos voisi, niin mitä?
10. Miten manuaalisesti laskutettavien maiden laskutusprosessia voitaisiin parantaa?
11. Onko jotain muuta, mitä haluaisit vielä tarkentaa tai kertoa?